

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATENDIMENTO - SAC

Dados da empresa Razão social: ECORIOMINAS CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A.

CNPJ: 29.884.545/0001-90

Nome do responsável pelas informações: Silvio Antônio de Souza

Telefone com DDD: (21) 3900-4200

E-mail: ouvidoria@ecorominas.com.br

Período das informações: de 22/09/2022 a 31/12/2022

1) Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC: **4.202**

2) Tipos de manifestação

Tipo de manifestação	Quantidade
Informação	3.257
Dúvida	754
Reclamação	191
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	4.202

3) Origem das ligações

Tipo de manifestação	Quantidade
Telefone fixo particular	422
Telefone fixo público	0
Telefone móvel	198
Não identificado	3.582
TOTAL	4.202

4) Motivos de pedido de informação (indique os cinco motivos mais freqüentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

Motivo	Quantidade
1º - Isenção	1.720
2º - Congestionamento	448
3º - Formas de pagamento	325
4º - Envio de Currículo	120
5º - Procedimento de ressarcimento	81
TOTAL	2.694

5) Motivos de dúvida (indique os cinco motivos mais freqüentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

Motivo	Quantidade
1º - Auxílio para Atendimento Mecânico	513
2º - Atendimento - CCO	74
3º - Faixa de Dominio	44
4º - Declaração de Ocorrências	26
5º - Auxílio para Atendimento Médico	18
TOTAL	675

6) Motivos de reclamação (indique os cinco motivos mais frequentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

Motivo	Quantidade
1º - Cobrança Indevida	114
2º - Isenção	11
3º - Atendimento	9
4º - Fluidez de tráfego	5
5º - AVI	5
TOTAL	144

7) Envio de registro numérico ao consumidor

Forma de envio	Quantidade
Envios por correspondência	0
Envios por meio eletrônico	0
TOTAL	0

8) Quantidade de solicitações de acesso ao conteúdo das gravações das ligações: **0**

9) Envio de conteúdo histórico das manifestações ao consumidor

Forma de envio	Quantidade
Envios por correspondência	0
Envios por meio eletrônico	0
TOTAL	0

10) Resolução de reclamações

Prazo de resolução de reclamações	Quantidade
1 dia útil	31
2 dias úteis	30
3 dias úteis	39
4 dias úteis	45
5 dias úteis	37
Mais que 5 dias úteis	9
TOTAL	191

11) Envio de comprovação de resolução da demanda ao consumidor

Forma de envio	Quantidade
Envios por correspondência	0
Envios por meio eletrônico	0
TOTAL	0

12) Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor

Forma de envio	Quantidade
Envios por correspondência	0
Envios por meio eletrônico	0
TOTAL	0

13) Quantidade de manifestações recebidas pelo SAC originadas por pessoas com deficiência auditiva ou de fala: **0**