

## 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@ecoriominas.com.br

Período das informações: 01/01/2023 a 30/06/2023

1) Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC: **5.580**

2) Tipos de manifestação

| Tipo de manifestação | Quantidade   |
|----------------------|--------------|
| Informação           | 4.697        |
| Dúvida               | 392          |
| Reclamação           | 491          |
| Suspensão            | 0            |
| Cancelamento         | 0            |
| <b>TOTAL</b>         | <b>5.580</b> |

3) Origem das ligações

| Tipo de manifestação     | Quantidade   |
|--------------------------|--------------|
| Telefone fixo particular | 158          |
| Telefone fixo público    | 0            |
| Telefone móvel           | 962          |
| Não identificado         | 4.460        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5.580</b> |

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                         | 1.307        |
| 2º - Procedimento de ressarcimento   | 373          |
| 3º - Congestionamento                | 338          |
| 4º - Evasão/ Confissão de dívida     | 315          |
| 5º - Retirada e Apreensão de Animais | 226          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>2.559</b> |

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

| Motivo                         | Quantidade |
|--------------------------------|------------|
| 1º - Declaração de Ocorrências | 108        |
| 2º - Roçada                    | 28         |
| 3º - Faixa de Dominio          | 26         |
| 4º - Iluminação Viária         | 21         |
| 5º - 2ª via de recibo          | 19         |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>202</b> |

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

| Motivo                  | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| 1º - Cobrança Indevida  | 305        |
| 2º - Pavimento - Buraco | 19         |
| 3º - Isenção            | 18         |
| 4º - Pare/Siga          | 17         |
| 5º - Atendimento        | 14         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>373</b> |

7) Envio de registro numérico ao consumidor

| Forma de envio             | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Envios por correspondência | 0          |
| Envios por meio eletrônico | 0          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b>   |

8) Quantidade de solicitações de acesso ao conteúdo das gravações das ligações: **3**

9) Envio de conteúdo histórico das manifestações ao consumidor

| Forma de envio             | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Envios por correspondência | 0          |
| Envios por meio eletrônico | 0          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b>   |

10) Resolução de reclamações

| Prazo de resolução de reclamações | Quantidade |
|-----------------------------------|------------|
| 1 dia útil                        | 112        |
| 2 dias úteis                      | 101        |
| 3 dias úteis                      | 107        |
| 4 dias úteis                      | 71         |
| 5 dias úteis                      | 100        |
| Mais que 5 dias úteis             | 0          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>491</b> |

11) Envio de comprovação de resolução da demanda ao consumidor

| Forma de envio             | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Envios por correspondência | 0          |
| Envios por meio eletrônico | 0          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b>   |

12) Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor

| Forma de envio             | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Envios por correspondência | 0          |
| Envios por meio eletrônico | 0          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b>   |

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