

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@ecoriodominas.com.br

Período das informações: 01/07/2023 a 31/12/2023

1) Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC: **9.650**

2) Tipos de manifestação

Tipo de manifestação	Quantidade
Informação	8.355
Dúvida	622
Reclamação	673
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	9.650

3) Origem das ligações

Tipo de manifestação	Quantidade
Telefone fixo particular	52
Telefone fixo público	0
Telefone móvel	1.772
Não identificado	7.826
TOTAL	9.650

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

Motivo	Quantidade
1º - Condições	1.062
2º - Orientação	844
3º - Evasão/ Confissão de dívida	798
4º - Procedimento para ressarcimento	644
5º - Congestionamento	548
TOTAL	3.896

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	173
2º - Falta de cobrança	71
3º - Outros	41
4º - 2ª via de recibo	29
5º - Drenagem	25
TOTAL	339

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

Motivo	Quantidade
1º - Cobrança Indevida	337
2º - Fluidez de tráfego	67
3º - Pare e siga	34
4º - AVI	19
5º - Procedimento	15
TOTAL	472

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: **6**

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	130
2 dias úteis	90
3 dias úteis	66
4 dias úteis	173
5 dias úteis	214
Mais que 5 dias úteis	0
TOTAL	673

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**