

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: 01/01/2024 a 30/06/2024

1) Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC: **4.761**

2) Tipos de manifestação

Tipo de manifestação	Quantidade
Informação	2691
Dúvida	1503
Reclamação	567
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	4761

3) Origem das ligações

Tipo de manifestação	Quantidade
Telefone fixo particular	687
Telefone fixo público	0
Telefone móvel	1333
Não identificado	2741
TOTAL	4761

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

Motivo	Quantidade
1º Procedimento para solicitar ressarcimento	540
2º Condições de tráfego	534
3º Congestionamento	300
4º Condições Climáticas	138
5º Andamento de Processo na Ouvidoria	133
TOTAL	1645

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

Motivo	Quantidade
1º Pagamentos de Confissão de dívida	979
2º Declaração de Ocorrências	153
3º Falta de Cobrança	126
4º Iluminação Viária	48
5º 2ª via de recibo	27
TOTAL	1333

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

Motivo		Quantidade
1º	Cobrança Indevida	309
2º	Atendimento	29
3º	Iluminação Viária	18
4º	AVI	18
5º	Procedimento	15
TOTAL		389

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: **2**

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	42
2 dias úteis	32
3 dias úteis	60
4 dias úteis	151
5 dias úteis	282
Mais que 5 dias úteis	0
TOTAL	567

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**