

Relatório Semestral de Atendimento - SAC

Dados da Empresa:

Razão Social: Concessionária Ponte Rio Niterói S/A - Ecoponte

CNPJ: 22.163.297/0001-49

Nome do responsável pelas informações: Silvio Antônio de Souza

Telefone com DDD: (21) 3478-9424

e-mail: silvio.souza@ecoponte.com.br

Período das Informações: 01/07/2024 a 31/12/2024

1. Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:	958
--	-----

2. Tipos de manifestações:	
Informação	366
Duvida	565
Reclamação	27
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	958

3. Origem das ligações	
Telefone fixo particular	922
Telefone fixo publico	0
Telefone móvel	8
Não Identificado	28
TOTAL	958

4. Motivos do pedido de informação	
SAU	144
Perdidos	58
Formas de pagamento	42
Procedimento	40
Multas	25
TOTAL	309

5. Motivos de dúvida	
Pagamentos	445
Falta de Cobrança	26
Objetos	17
Cobrança Indevida	15
Declaração de Ocorrências	14
TOTAL	517

6. Motivos de reclamação	
Atendimento	7
Procedimento	5
AVI	4
Passagem de Motos	2
Mau Atendimento	2
TOTAL	20

7. Envio de registro numerico ao consumidor	
Envios por correspondencia	0
Envios por meio eletronico	0
TOTAL	0

8. Quantidade de solicitações de acesso ao conteudo das gravações das ligações:	1
---	---

9. Envio de conteúdo histórico das manifestações ao consumidor	
Envios por correspondencia	0

Envios por meio eletrônico	0
TOTAL	0

10. Resolução das reclamações	
1 dia útil	7
2 dias úteis	4
3 dias úteis	2
4 dias úteis	5
5 dias úteis	4
Mais que 5 dias úteis	4
TOTAL	26

11. Envio de comprovação da resolução da demanda ao consumidor	
Envios por correspondência	0
Envios por meio eletrônico	0
TOTAL	0

12. Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor	
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
---	----------

