

Relatório Semestral de Atendimento Ouvidoria

Dados da empresa Razão Social: Eco101 Concessionária de Rodovias SA

CNPJ: 15.484.093/0001-44

Nome do responsável pelas informações: Thiago Cardoso Pinto

Telefone com DDD 27 - 3202-4000

Email: Thiago.Cardoso@ecovias.com.br

Período das manifestações 01/01/2025 a 31/06/2025

1) Quantidade TOTAL de manifestações: 839

2) Tipo de manifestação

Tipo da manifestação	Quantidade
Denúncia	13
Elogio	18
Informação	24
Reclamação	195
Ressarcimento	177
Solicitação	403
Sugestão	9
TOTAL	839

3) Origem das ligações

Tipo de manifestação	Quantidade
Telefone fixo particular	Não Identificado
Telefone fixo público	Não Identificado
Telefone móvel	Não Identificado
TOTAL	Não Identificado

4) Motivos de pedido da informação

(Indique os cinco motivos mais frequentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

Descreva nesse campo o motivo	Quantidade
1º - Informação sobre radares instalados próximos às praças de pedágio	4
2º - Informação sobre ressarcimento	2
5º - Informação sobre formas de passagem	2
4º - Informação sobre evasão de pedágio	2
5º - Informação sobre objetos perdidos	1
TOTAL	11

Relatório Semestral de Atendimento Ouvidoria

Dados da empresa Razão Social: Eco101 Concessionária de Rodovias SA

CNPJ: 15.484.093/0001-44

Nome do responsável pelas informações: Thiago Cardoso Pinto

Telefone com DDD 27 - 3202-4000

Email: Thiago.Cardoso@ecovias.com.br

Período das manifestações 01/01/2025 a 31/06/2025

5) Motivos / Dúvidas

(Indique os cinco motivos mais frequentes e a quantidade de registro sobre cada um dele)

Descreva neste campo o motivo	Quantidade
1º - Não Aplicável	Não Aplicável
2º - Não Aplicável	Não Aplicável
3º - Não Aplicável	Não Aplicável
4º - Não Aplicável	Não Aplicável
5º - Não Aplicável	Não Aplicável
TOTAL	Não Aplicável

6) Motivos de reclamação

(Indique os cinco motivos mais frequentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

Descreva neste campo o motivo	Quantidade
1º - Funcionamento de semáforos	23
2º - Pavimento - Buraco	20
3º - Pista Automática	12
4º - Radar	10
5º - Procedimento Operacional	6
TOTAL	71

7) Envio de registro numérico ao consumidor

Forma de Envio	Quantidade
Envios por Correspondência	0
Envios por meio Eletrônico	812
Envios por meio Telefônico	27
TOTAL	839

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
Envio por correspondência	Não Solicitado
Envio por meio eletrônico	Não Solicitado
TOTAL	Não Solicitado

Relatório Semestral de Atendimento Ouvidoria

Dados da empresa Razão Social: Eco101 Concessionária de Rodovias SA

CNPJ: 15.484.093/0001-44

Nome do responsável pelas informações: Thiago Cardoso Pinto

Telefone com DDD 27 - 3202-4000

Email: Thiago.Cardoso@ecovias.com.br

Período das manifestações 01/01/2025 a 31/06/2025

10) Resoluções de reclamação

Prazo de resolução de reclamações	Quantidade
1 dia útil	2
2 dias úteis	2
3 dias úteis	4
4 dias úteis	10
5 dias úteis	39
TOTAL	57

11) Envio de comprovação de resolução da demanda ao consumidor

Forma de envio	Quantidade
Envios por Correspondência	0
Envios por meio eletrônico	788
Envios por meio Telefônico	28
TOTAL	816

12) Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor

Forma de envio	Quantidade
Envio por correspondência	Não aplicável
Envio por meio eletrônico	Não aplicável
TOTAL	Não aplicável

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

0

Comentários (máximo 10 linhas)

Item 11 - As resoluções (23) não pontuadas na tabela, referem-se as manifestações onde os usuários não atenderam as ligações com a resposta da manifestação ou foram encerradas por falta de envio de evidências/documentação.