

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

Periodo das manifestações 01/01/2026 a 31/06/2026

1) Quantidade TOTAL de manifestações: 1234

2) Tipo de manifestação

Tipo da manifestação	Quantidade
Denúncia	11
Elogio	19
Informação	38
Reclamação	252
Ressarcimento	552
Solicitação	330
Sugestão	32
TOTAL	1.234

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 obras	16
2º - Informação sobre ressarcimento	5
5º - Informação sobre tarifa de pedágio	3
4º - Informação sobre isenção	2
5º - Informação sobre objetos perdidos	1
TOTAL	27

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

Periodo das manifestações 01/01/2026 a 31/06/2026

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	59
2º - Pare/Siga	17
3º - Tag	16
4º - Multas por evasão	10
5º - Cobrança indevida	11
TOTAL	113

7) Envio de registro numérico ao consumidor

Forma de Envio	Quantidade
Envios por Correspondência	0
Envios por meio Eletrônico	487
Envios por meio Telefônico	747
TOTAL	1.234

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

Periodo das manifestações 01/01/2026 a 31/06/2026

10) Resoluções de reclamação

Prazo de resolução de reclamações	Quantidade
1 dia útil	3
2 dias úteis	2
3 dias úteis	21
4 dias úteis	10
5 dias úteis	48
TOTAL	84

11) Envio de comprovação de resolução da demanda ao consumidor

Forma de envio	Quantidade
Envios por Correspondência	0
Envios por meio eletrônico	1.068
Envios por meio Telefônico	59
TOTAL	1.127

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 evidencias/documentação.