

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 01/07/2025 a 31/12/2025

1) Quantidade TOTAL de manifestações: 888

2) Tipo de manifestação

Tipo da manifestação	Quantidade
Denúncia	8
Elogio	20
Informação	21
Outros	2
Reclamação	195
Ressarcimento	344
Solicitação	290
Sugestão	8
TOTAL	888

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 os procedimentos de operação	3
2º - Informação sobre ocupação da faixa de domínio	3
3º - Informação sobre execução de obras	3
4º - Informação sobre cobrança de moto	2
5º - Informação sobre evasão na praça de pedágio	1
TOTAL	12

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 01/07/2025 a 31/12/2025

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 - Semáforos	38
2º - Pista AVI	15
3º - Fluidez do tráfego	13
4º - Pare e Siga	11
5º - Buraco	8
TOTAL	85

7) Envio de registro numérico ao consumidor

Forma de Envio	Quantidade
Envios por Correspondência	0
Envios por meio Eletrônico	292
Envios por meio Telefônico	596
TOTAL	888

8) Quantidade de solicitações de acesso ao conteúdo das gravações das ligações

1

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 01/07/2025 a 31/12/2025

10) Resoluções de reclamação

Prazo de resolução de reclamações	Quantidade
1 dia útil	3
2 dias úteis	0
3 dias úteis	7
4 dias úteis	3
5 dias úteis	28
TOTAL	41

11) Envio de comprovação de resolução da demanda ao consumidor

Forma de envio	Quantidade
Envios por Correspondência	0
Envios por meio eletrônico	850
Envios por meio Telefônico	14
TOTAL	864

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 10 - As resoluções de reclamação (154) não pontuadas na tabela referem-se às manifestações que foram encerradas em 7 dias corridos, as quais continuam atendendo ao prazo estabelecido pelo decreto N° 11.034/2022.

Item 11 - As comprovações de resolução (24) 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. Além disso, são manifestações onde os próprios usuários contataram a