



---

## Relatório Ambiental - Boletim da Ouvidoria

---

Rodovia: BR 135, LMG 754, MG 231

Trecho: BR-135/MG - km 367+650 ao km 668+850  
LMG-754 - Km 002+850 ao km 042+950  
MG-231 - Km 041+000 ao km 063+650

Extensão: 363,95 km

ECO135 - CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS S/A

## SUMÁRIO

<b>Ouvidoria</b> .....	7
<i>Boletim Ouvidoria</i> .....	7



<b>BR – 135</b>	Rodovia:	BR-135/MG
		MG-231
		LMG-754

Trecho: **BR-135/MG, do km 367+650 ao km 668+850**  
**MG-231, do km 041+000 ao km 063+650**  
**LMG-754, do km 002+850 ao km 042+950**

Objeto:  
Relatórios Periódicos

Código	REV. <b>00</b>
--------	-------------------

<b>25/05/2024</b>	Folha
-------------------	-------

Técnico

Responsável Técnico - Concessionária.  
**ECO135**

SEINFRA

Verificado:

Aprovado:  
-

Documentos de Referência:  
Contrato SETOP 004/18 e Programa de Exploração da Rodovia – PER

Documentos Resultantes:  
- Relatório de Boletins Mensais de Informação ao usuário e auscultação de desempenho (item 22.12.1 do Contrato);

<b>0</b>	<b>25/05/2024</b>	ECO135	ECO135			
Rev.	Data	Resp. Téc./Proj.	Resp. Téc./Concess.	SEINFRA	Verificado. – SEINFRA	Aprovado – SEINFRA

## Ouvidoria

### *Boletim Ouvidoria*

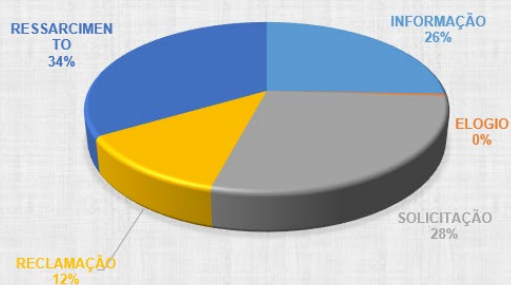
Atendendo ao **item 22.12.1 do Contrato de Concessão**, apresentamos o Boletim mensal da Ouvidoria com a auscultação do desempenho da concessionária por meio de manifestações espontâneas dos usuários. O boletim compreende a coleta de dados com início em **01/04/2024** e término em **30/04/2024**.

Apresentamos o boletim a ser divulgado em formato PDF:



## Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	68
ELOGIO	1
SOLICITAÇÃO	75
RECLAMAÇÃO	33
RESSARCIMENTO	89
<b>Total Geral</b>	<b>266</b>

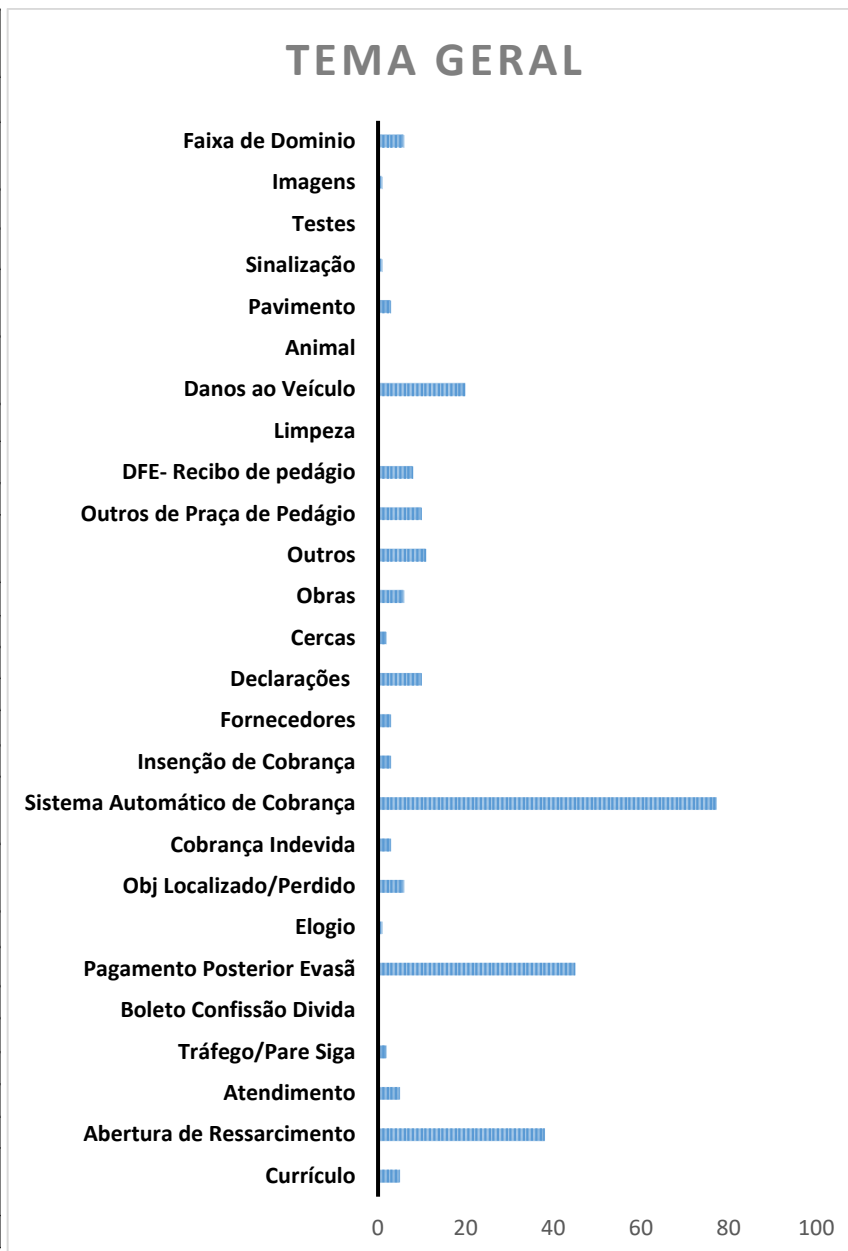


## Formas de Contato

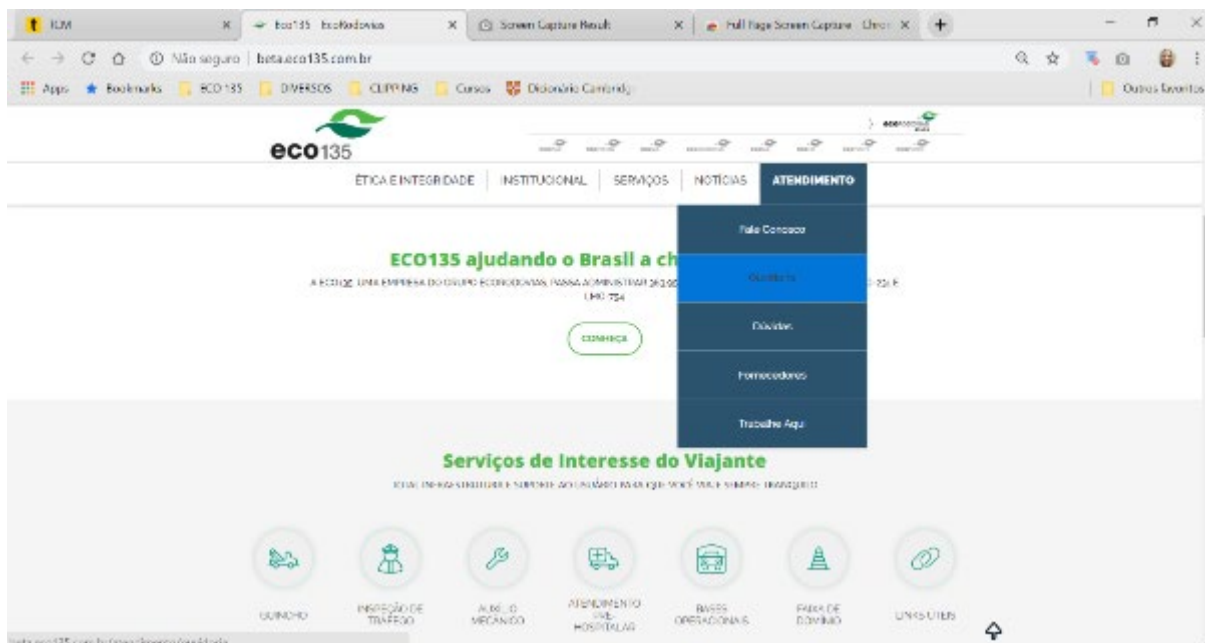
CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	186
E-MAIL	32
FALE CONOSCO	34
LIVRO DE MANIFESTAÇÃO	10
RECLAME AQUI	4
<b>Total Geral</b>	<b>266</b>



	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Currículo		5					5
Abertura de Ressarcimento		38					38
Atendimento			5				5
Tráfego/Pare Siga/Fila			2				2
Boleto confissão de Dívida							
Pagamento posterior Evasão					45		45
Elogio	1						1
Obj Localizado/Perdido		6					6
Cobrança Indevida			1	2			3
Sistema Automático de Cobrança			15	62			77
Isenção de Cobrança		3					3
Fornecedores		3					3
Declarações					10		10
Cercas					2		2
Obras		4	1	1			6
Outros		6	4		1		11
Outros de Praça de Pedágio		1	5	4			10
DFE - Recibo de Pedágio					8		8
Limpeza							
Danos ao veículo				20			20
Animal							
Pavimento					3		3
Sinalização					1		1
Testes							
Imagens					1		1
Faixa de Domínio/Acesso		2			4		6
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>68</b>	<b>33</b>	<b>89</b>	<b>75</b>		<b>266</b>



**Divulgação do boletim:** O boletim será divulgado no site da Concessionária Eco135 ([www.eco135.com.br](http://www.eco135.com.br)) até o 10º dia útil de cada mês na aba OUVIDORIA do menu ATENDIMENTO, conforme ilustrado a seguir:



O relatório encontra-se disponível em:

**[Trocar pelo link enviado pela COM](#)**