

**Case - SIC sobre rodas - Serviço de Informação ao Cliente, mais próximo das comunidades para esclarecer dúvidas das obras nas rodovias**



**Período de Realização:** 01/01/2022 até 31/09/2023

**Resumo:** Os programas de concessão, além da manutenção da conservação das rodovias e da prestação de serviços 24 horas, trazem desafios de ampliação da capacidade de tráfego, com construção de novas vias e implantação de diversos outros dispositivos que têm como principal objetivo, aumentar as condições de segurança de quem utiliza e/ou vive as margens das rodovias. Estas implantações na maioria das vezes provocam interferências no tráfego e alteração na mobilidade destas pessoas, especialmente durante as diversas fases de execução das obras. E para melhor explicar, informar e orientar os públicos diretamente impactados por estas obras surgiu a necessidade de um produto de comunicação que pudesse se aproximar mais das pessoas, falar com elas diretamente, de forma que elas pudessem entender os impactos das obras no seu cotidiano e se reorganizarem para os desafios desta nova mobilidade. Desta forma surge o SIC – Serviço de Informação ao Cliente, que percorre todas as rodovias com obras, conversando com as comunidades, comerciantes, estudantes, pedestres etc., explicando de que forma aquelas obras e serviços poderão interferir nos seus cotidianos, e mostrando no detalhe como tudo vai ficar depois de pronto, ou seja, os benefícios que estes investimentos vão trazer, com mais segurança e melhor mobilidade.

**Região de realização do case:** São 04 unidades do SIC para atender: Rodovia BR-386 no Rio Grande do Sul; BR-101 Sul em Santa Catarina; Rodovia BR-116 Presidente Dutra (SP) e BR-101 ligação Rio – Santos, e SP-280 Castello Branco, em São Paulo.

**Atendimento:** mais de 7,5 mil pessoas atendidas diretamente nas seguintes unidades de CCR Rodovias (CCR ViaSul, CCR ViaCosteira, CCR ViaOeste e CCR RioSP)

**Quem Somos e o contexto que originou o case:**

A CCR Rodovias administra 11 concessões de rodovias do Brasil, 3.615 quilômetros, presente em cinco estados, empresa do Grupo CCR, maior companhia de infraestrutura para mobilidade humana da América Latina.

Além de promover serviços de engenharia rodoviária, com pavimentos de qualidade, sinalização que seguem normas técnicas nacionais, atendimento aos seus clientes 24 horas por dia, a CCR Rodovias tem, somente em 2023, mais de 400 projetos de engenharia em andamento; são obras de duplicação, construção de marginais e vias locais, construção de novos acessos às cidades, viadutos, trevos e implantação de dezenas de passarelas. Muitas destas obras são executadas em regiões consideradas de perímetro urbano, fazendo com o que os impactos das obras sejam ainda maiores, especialmente na população lindeira, que reside ou trabalha às margens das rodovias. E para melhorar a qualidade da informação aos diversos públicos impactados pelas obras, o SIC tem sido um grande aliado, pois consegue chegar em todos os lugares, levando orientação que contribui muito, e em especial, com as condições de segurança de todos.



### **Estratégia adotada para elaboração do case**

Ciente dos impactos provocados por esta grande quantidade de investimentos em andamento, grande parte, em regiões mais urbanizadas, a estratégia adotada pela empresa foi a criação deste produto de comunicação que consegue conversar com as comunidades mesmo antes da obra começar. Mapeamos todos os públicos impactados e iniciamos uma série de visitas, que incluem moradores, comerciantes, escolas, prefeituras, câmaras de vereadores, associações de bairros e lideranças comunitárias. Utilizamos material didático e ilustrativo para facilitar o entendimento das pessoas, como maquetes eletrônicas virtuais, mapas e simuladores de tráfego para demonstrar, com detalhes, a abrangência da obra, seus impactos e benefícios, e repassando todas as orientações necessárias para que as pessoas não sejam surpreendidas com as mudanças do seu entorno, e possam tirar todas as dúvidas que surgirem durante a realização dos serviços, até a sua conclusão. O SIC também possui uma linha de whats exclusivo para que as pessoas, se necessário, possam inclusive, agendar as visitas no seu melhor dia e horário.

### **Ações de relacionamento**

O SIC tem como alvo todas as comunidades localizadas em regiões com obras para começar e/ou em andamento, incluindo os comércios, as

escolas, as prefeituras, as associações de moradores, entidades de classe, enfim, todos os públicos que de forma direta ou indireta vão conviver com serviços a sua volta ou que de alguma forma terão seus trajetos alterados provisoriamente ou definitivamente. Exemplo: uma duplicação de rodovia pode implicar em alterações de trajeto de forma definitiva; já a construção de um viaduto pode fechar um acesso de forma provisória, até a execução de parte ou totalidade do dispositivo.

### **Período do case**

O primeiro SIC surgiu no Rio Grande do Sul para atender os públicos impactados pelas obras de duplicação e construção das faixas adicionais na BR-386. Na sequência, surgiram outras duas unidades para atender os públicos impactados pelas obras de ampliação da Castelo Branco em São, e outras duas unidades para atender os públicos impactados pelas obras de ampliação de vias na região de Guarulhos, em São Paulo. Em todos os casos, são regiões bastante urbanizadas, e com alto fluxo de veículos.

### **Investimento**

Custo de montagem de cada veículos SIC (estrutura + veículo)

Custo operacional: R\$ 15.000,00 / mês, incluindo mão-de-obra, materiais e kms rodados.

## Evidências de resultados

# CCR ViaSul retoma serviço de informação ao cliente na BR-386

Objetivo é esclarecer dúvidas sobre as obras de duplicação e as faixas adicionais na BR-386

30/06/2023 - 17:28

Atualizada em: 30/06/2023 - 17:28



Foto: Divulgação



Reserve early and save 15% off base rates in the U.S.\*

**Hertz**

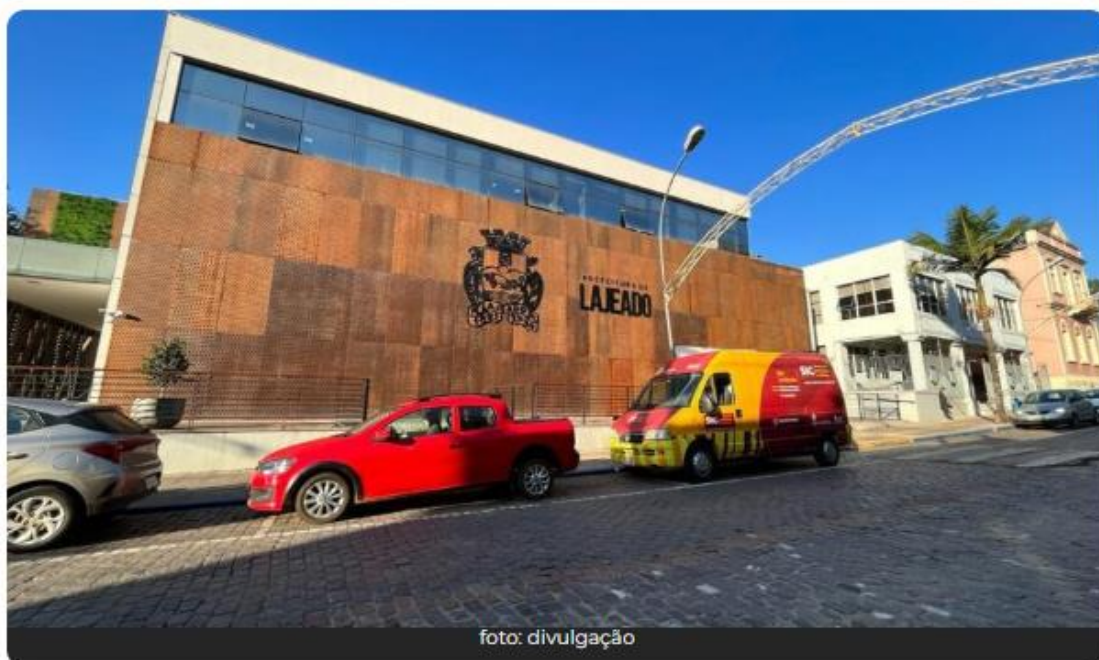
A CCR ViaSul voltou a oferecer o Serviço de Informação ao Cliente (SIC) para toda a população de Lajeado. O objetivo é esclarecer dúvidas sobre as obras de duplicação e as faixas adicionais na BR-386. O SIC substituirá o Cali 4 Rodas e permitirá que os moradores obtenham informações sobre as intervenções planejadas para o trecho da rodovia, que está sob concessão da CCR ViaSul. Na tarde da última quinta-feira (29), o veículo esteve na Prefeitura para o esclarecimento de dúvidas.

# CCR ViaSul retoma Serviço de Informação ao Cliente em veículo com informações sobre a duplicação da BR-386

Por Redação / Agora no Vale Publicado 30/06/2023

▶ TEMPO DE LEITURA ESTIMADO: 02:52

←  **VIVA COM QUALIDADE E UMA LINDA VISTA**  **ENTRADA PARCELADA EM ATÉ 60 MESES!** **SAIBA MAIS**  **DEBERG**  →



GERAL

## CCR ViaCosteira lança projeto de atendimento à população litorânea: o SIC 4 Rodas

4 de julho de 2023 - 10:10



Foto: Divulgação

O horário de funcionamento do SIC 4 Rodas é de segunda à sexta, das 9h às 12h e das 13h às 17h

# CCR ViaCosteira lança projeto de atendimento à população lindeira

Ação informará sobre as etapas das obras nas novas marginais da BR-101



Foto: Divulgação

Por **Redação Engeplus**  
Em 04/07/2023 às 14:15



Auxiliar a população, informando sobre todas as etapas das obras nas novas marginais da BR-101, além de sanar quaisquer outras dúvidas em relação aos serviços prestados pela Concessionária. Esse é o principal objetivo do Serviço de Informação ao Cliente (SIC) 4 Rodas. O projeto, é mais um recurso para a comunicação direta oferecido pela CCR ViaCosteira para a população dos municípios lindeiros, no trecho sul catarinense, entre Paulo Lopes e Passo de Torres.

O serviço, é um veículo adaptado com recursos audiovisuais. Desse modo, conta com todas as informações relacionadas às obras na BR-101 que serão realizadas pela CCR ViaCosteira.

---

12:45

#BgCrclúma



4 RODAS

PROJETO USA VEÍCULO PARA INFORMAR POPULAÇÃO SOBRE AS OBRAS NA BR-101 NO SENTIDO SUL



## CCR ViaOeste disponibiliza veículo para orientar moradores e anuncia nova intervenção por obras na Castello



O veículo disponibiliza diversos recursos para os moradores se informarem sobre as obras

A concessionária da rodovias CCR ViaOeste iniciou na quarta-feira, dia 28/6, um cronograma de ações com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SIC) em pontos estratégicos e de fácil acesso para a população de Barueri. O objetivo da iniciativa é apresentar as obras que estão sendo executadas pela concessionária na rodovia Castello Branco, bem como tirar dúvidas da população sobre tais ações.

O veículo especial desenvolvido pela concessionária conta com diversos recursos visuais e interativos para apresentar aos moradores as obras de ampliação das marginais da Castello Branco entre o km 22+500 e o km 27, além de faixa adicional do km 27 ao km 31+650 (Pista Oeste - sentido Interior). Um dos recursos são os óculos de realidade virtual aumentada, que proporciona uma imersão do motorista dentro do projeto que está em andamento.

Os moradores de Barueri também poderão conferir imagens em uma TV, que exibe cenas da rodovia antes das obras e como a Castello Branco ficará após os trabalhos que estão sendo executados pela CCR ViaOeste. Também há materiais gráficos que serão distribuídos e os moradores poderão ainda tirar suas dúvidas com a equipe especializada que estará à disposição nos locais percorridos pelo SIC.

Na quarta-feira, 28/6, o veículo esteve na Escola Estevam Placêncio e no Ganha

Tempo. A programação seguinte prevê o seguinte percurso: dia 30/6 - Praça Oiapoque (das 10 às 18 horas); dia 1º/7 - Parque Dom José (das 7 às 17 horas); dia 2/7 - Parque Linear (das 8 às 17 horas); e dia 4/7 - Estacionamento do Ginásio Poliesportivo José Corrêa (das 17 às 21 horas).

### DESVIO NA RUA DA PRATA

Além de apresentar a evolução dos trabalhos que já estão sendo executados, os profissionais instalados no veículo que percorrer os bairros de Barueri irão alertar a população sobre o bloqueio do acesso da rua da Prata para a rua Guilherme Perereca Guglielmo, que terá início na terça-feira, dia 4 de julho, a partir das 21 horas.

A interferência no trânsito contará com o apoio da Secretaria de Mobilidade Urbana de Barueri (Semurb) e será necessária para que a CCR ViaOeste possa dar continuidade nos trabalhos de implantação da nova ponte Guilherme de Almeida na pista Leste (sentido Capital) da rodovia Castello Branco.

Com o bloqueio do acesso à rua Guilherme Perereca, os motoristas deverão seguir pela rua da Prata e utilizar a rua Arnaldo Bittencourt, que também segue em paralelo ao rio Barueri.

A interdição no local deve perdurar por um período estimado de oito meses.

CIDADES

## CCR ViaOeste disponibiliza veículo para orientar moradores e anuncia nova intervenção por obras na Castello

Por **admin** - Junho 30, 2023 👁️ 17 💬 0



O veículo disponibiliza diversos recursos para os moradores se informarem sobre as obras - Foto: Divulgação/CCR ViaOeste

# Serviço de Informação ao Cliente da CCR RioSP chega em Angra dos Reis

Foto: Juliana Palmério  
18/03/2023



Foto: Divulgação

## Mais lidas

WhatsApp anuncia novos recursos

17/04/2022

Em dois locais nesta quarta (15/03) e quinta-feira (16/03), o Serviço de Informação ao Cliente (SIC), da CCR RioSP vai estar estacionado em Angra dos Reis. Os moradores do município vão poder esclarecer as principais dúvidas sobre a concessão da Rio-Santos, a BR-101, e sobre o novo sistema de pagamento eletrônico de pedágio, o free flow.

ITAGUAÍ

# Serviço de Informação ao Cliente da CCR RioSP estará em Itaguaí

A população de Itaguaí poderá esclarecer as dúvidas sobre a concessão e o free flow da rodovia Santos, a BR-101



O SIC estará no posto de serviço Parada Costa Verde no km 408 da pista sentido São Paulo da rodovia Rio-Santos, a BR-101.

Foto/ Divulgação (Chiara Martelotta)



Publicado 07/03/2023 15:50

Itaguaí- O SIC, Serviço de Informação ao Cliente, da CCR RioSP estará estacionado nesta quarta (8) e quinta-feira (9) em dois locais. Amanhã, o ponto de encontro será no calçadão, no centro da cidade. Na quinta-feira, o SIC estará no posto de serviço Parada Costa Verde no km 408 da pista

**Obrigado**