

Os clientes da CCR ViaCosteira agora contam com um novo canal de atendimento. A concessionária responsável pela BR-101 Sul/SC também está no WhatsApp. Por meio do aplicativo de mensagens é possível obter informações sobre condições de tráfego e solicitar serviços como auxílio mecânico, resgate ou informar ocorrências nas rodovias. O número de telefone é (48) 3211-3130.

Nesta nova ferramenta, o atendimento é feito por meio de inteligência artificial, que, a partir da interação com o cliente, fornece as informações solicitadas pelos usuários ou direciona para um atendente do Centro de Controle Operacional (CCO), que dará continuidade ao atendimento por meio do próprio WhatsApp. Em situações onde há

urgência, o nosso atendente humano, que está no Centro de Controle Operacional da CCR ViaCosteira, assume o imediatamente o atendimento, estratégia que adotamos para diminuir o tempo de espera do usuário.

Ao acionar os serviços da concessionária por meio do WhatsApp, o motorista pode utilizar a ferramenta de compartilhamento de localização, enviando o local exato onde está na rodovia, que é posteriormente enviado para a equipe do SAU da CCR ViaCosteira, auxiliando na identificação do cliente na rodovia e garantindo mais agilidade no atendimento da ocorrência.



### CCR VIACOSTEIRA ATENDE A QUASE 20 MIL USUÁRIOS BR 101 SUL/SC

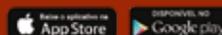
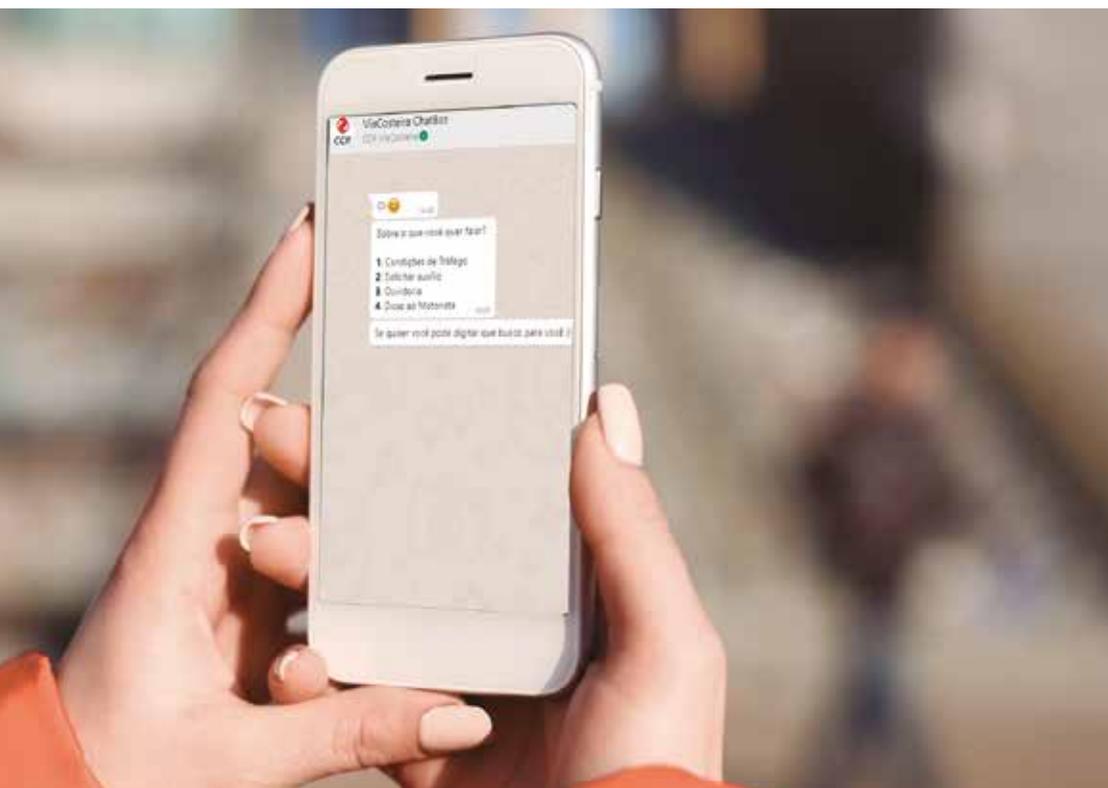
Após cinco meses do início da operação do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) na BR-101 Sul, a CCR ViaCosteira já atendeu a quase 20 mil ocorrências na rodovia. Esse número equivale a uma média diária de, aproximadamente, 130 atendimentos entre socorro mecânico, retirada de objetos da pista, acidentes, entre outros.

Segundo o coordenador de Atendimento da CCR ViaCosteira, Paulo Roberto Linck, o objetivo da Concessionária, por meio do SAU, é oferecer ao usuário conforto e segurança durante sua viagem. “Os quase mil atendimentos por semana mostram a confiança que o usuário tem de utilizar a rodovia.



De acordo com o levantamento da Concessionária, o maior número de ocorrências continua sendo referente ao socorro mecânico, com 6.267 casos, que correspondem a 31% de todos os eventos. Destes, o maior número refere-se à pane mecânica e pneu furado com 5 mil casos, o equivalente a 80% dos atendimentos relacionados a pane mecânica. Na sequência, aparecem as ocorrências de pane seca (591 - 9%) e superaquecimento de motor (261 - 4%). Ainda, as equipes do SAU também retiraram cerca de 3,9 mil objetos da rodovia, contribuindo assim para evitar acidentes.

Ele sabe que, ao passar pela rodovia da CCR ViaCosteira, terá uma viagem segura e que, em caso de qualquer imprevisto, pode contar com a gente”, explica. Os chamados para os atendimentos foram feitos por meio do 0800 da CCR ViaCosteira, nas bases do SAU (Serviço de Atendimento aos Usuários) ou pelas viaturas de inspeção de tráfego que diariamente fazem ronda por toda rodovia. O atendimento operacional é uma das atribuições da Concessionária, que integra o Programa de Concessão de Rodovias do governo federal, fiscalizado pela ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres).



## ATENDIMENTO 24 HORAS

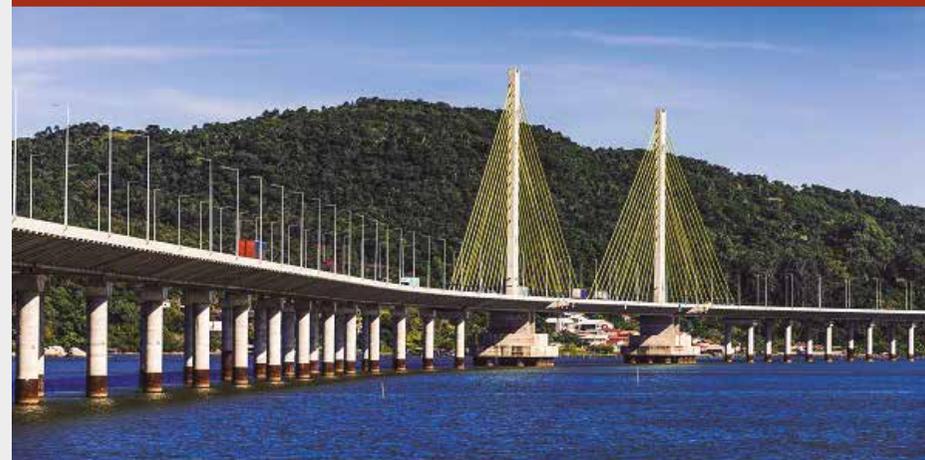


Toda a estrutura operacional e de atendimento 24 horas está disponível aos usuários, através da prestação dos serviços médico, mecânico e inspeção permanente de tráfego. Os usuários do trecho contam com seis bases de atendimento e 17 veículos operacionais, sendo 6 ambulâncias, 5 guinchos e 6 viaturas de inspeção. Outros serviços oferecidos são os canais de comunicação da CCR ViaCosteira como o disque CCR ViaCosteira pelo

telefone 0800 255 5550 para informações e emergências, site institucional, aplicativo, e painéis de mensagens variáveis móveis, com dados da rodovia. Lembrando que todos esses serviços funcionam 24 horas por dia e estarão à disposição do usuário que necessitar de algum apoio durante o percurso.



## PORTA-VOZ NA DEFESA DE CAUSAS IMPORTANTES PARA A SOCIEDADE



Ao assumir a concessão da BR-101 Sul, a CCR ViaCosteira também ficou responsável pela manutenção e revitalização da iluminação cênica da ponte Anita Garibaldi. Desde então, por meio da mudança nas cores da iluminação, a Concessionária vem celebrando datas comemorativas e apoiando campanhas. Durante os meses de junho e julho, a ponte Anita Garibaldi já ficou verde em homenagem à Semana do Meio Ambiente; vermelha e rosa para o Dia dos Namorados; totalmente vermelha para a campanha do Junho Vermelho, de doação de sangue; nas cores

da bandeira do Brasil durante as Olimpíadas e, por fim, verde amarela e branca, em homenagem ao aniversário de Laguna, município onde está a ponte. Marco histórico de Santa Catarina, a ponte Anita Garibaldi, em Laguna, também está sob concessão da CCR ViaCosteira. Logo após assumir a concessão da estrutura, a Concessionária iniciou a recuperação de sua iluminação cênica com a troca de 186 lâmpadas para LED. Desde então, suas luzes homenageiam ações voltadas a campanhas universais de conscientização e celebração e datas alusivas.

