



MS-ADC 0039/2024

Campo Grande, 08 de fevereiro de 2024.

À ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres
Brasília, DF

Ilmo.Sr.Luciano Lourenço da Silva

Presidente do Comitê Organizador do Prêmio ANTT- Destaques 2023

Assunto: Prêmio ANTT Destaques 2023

Ref.: Processo nº 50500.376086/2023-81

Prezado Senhor,

A CONCESSIONARIA DE RODOVIA SUL - MATOGROSSENSE S.A. – CCR MSVia, em resposta ao Ofício SEI nº 42746/2023/DLL-ANTT, vem apresentar as informações do projeto **“Humanização do Atendimento ao Andarilho”**:

Redação

A iniciativa promovida pela CCR MSVia para humanizar o atendimento a clientes vulneráveis nas rodovias é amplamente reconhecida como um exemplo de comprometimento social e inovação na prestação de serviços rodoviários. Através de uma abordagem humanizada e proativa, a empresa tem alcançado resultados significativos na promoção da segurança, saúde e bem-estar da comunidade que utiliza as estradas.

O propósito dessa ação está na compreensão das necessidades específicas dos clientes vulneráveis e na implementação de medidas concretas para atendê-las. A distribuição de coletes refletivos, por exemplo, não apenas visa aumentar a visibilidade e reduzir acidentes noturnos, mas também representa um esforço para reconhecer e abordar proativamente os desafios enfrentados por aqueles que transitam nas rodovias em condições desfavoráveis.

Além disso, a oferta de garrafas de água durante ondas de calor demonstra sensibilidade às condições climáticas e a preocupação com a saúde dos andarilhos, evidenciando uma abordagem abrangente para garantir o bem-estar dos clientes da



Concessionária de Rodovia Sul-Matogrossense S. A.
Av. Zilá Corrêa Machado, 5.600 – Moreninha
(altura do km 471,8 da BR-163/MS)
79065 660 – Campo Grande – MS
tel: 55 (67) 3357 9100
www.msvia.com.br



rodovia. A realização de verificações de sinais vitais pela equipe de APH (atendimento pré-hospitalar) amplia ainda mais essa abordagem, proporcionando cuidados de saúde imediatos que transcendem o ambiente rodoviário tradicional.

A colaboração estratégica com a Polícia Rodoviária Federal (PRF) para localizar desaparecidos destaca o compromisso social mais amplo da empresa, contribuindo para reunir famílias e promover uma abordagem integrada de assistência. Essa parceria não só demonstra a capacidade da CCR MSVia de aproveitar eficientemente recursos e tecnologias existentes, mas também reflete um esforço conjunto para resolver questões sociais críticas que afetam a comunidade.

Os números expressivos de abordagens realizadas até o momento corroboram a eficácia e a relevância contínua dessa iniciativa. Com mais de 1.500 abordagens em 2023, a ação não apenas alcançou um grande número de clientes vulneráveis, mas também evidenciou o impacto tangível na segurança, saúde e integração social ao longo das rodovias.

A eficiência na coordenação de pessoal, utilização de materiais e otimização de recursos demonstra o comprometimento da empresa em garantir uma implementação eficaz e abrangente dessas ações inovadoras. A CCR MSVia não apenas atende às necessidades imediatas de segurança e saúde dos clientes da rodovia, mas também reforça seu papel como agente social engajado na promoção do bem-estar da comunidade.

Em resumo, a iniciativa da CCR MSVia não só representa um modelo a ser seguido por outras concessionárias de rodovias, mas também destaca a importância de uma abordagem integrada e inovadora na prestação de serviços rodoviários. Ao priorizar a segurança, saúde e bem-estar dos clientes vulneráveis, a empresa não só cumpre sua missão comercial, mas também demonstra seu compromisso com a responsabilidade social e o impacto positivo na comunidade em que opera.

Inclusão de Aspas

Depoimento colaborador: "Participar desse projeto foi uma experiência incrível e gratificante para mim. Como colaborador da CCR MSVia, tive a oportunidade de fazer parte de uma iniciativa que realmente faz a diferença na vida das pessoas que utilizam nossas rodovias, especialmente aquelas em situação de vulnerabilidade." Bruno Galvão dos Santos.



Concessionária de Rodovia Sul-Matogrossense S. A.
Av. Zilá Corrêa Machado, 5.600 – Moreninha
(altura do km 471,8 da BR-163/MS)
79065 660 – Campo Grande – MS
tel: 55 (67) 3357 9100
www.msvia.com.br



Depoimento Gestor de Operações: "Como gestor da CCR MSVia e integrante do projeto de humanização do atendimento a clientes vulneráveis em nossas rodovias, gostaria de compartilhar minha visão e experiência sobre essa iniciativa transformadora.

Desde o início, identificamos a importância de abordar não apenas as questões relacionadas à segurança viária, mas também as necessidades mais amplas e complexas dos clientes de nossa rodovia, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade. Foi com essa visão em mente que desenvolvemos uma abordagem humanizada, integrando medidas de segurança, saúde, assistência social e colaboração.

Uma das principais lições que aprendi durante esse projeto foi a importância da empatia e compreensão das necessidades dos nossos clientes. Ao nos colocarmos no lugar deles, pudemos desenvolver soluções verdadeiramente eficazes e impactantes. Ao longo do projeto, também aprendemos a importância da avaliação regular e do ajuste constante das nossas estratégias. Monitorar o impacto das nossas ações e identificar áreas de melhoria nos permitiu garantir que estivéssemos sempre atendendo efetivamente às necessidades da comunidade vulnerável nas nossas rodovias.

Estou orgulhoso do trabalho realizado pela nossa equipe e dos resultados tangíveis que alcançamos até o momento. À medida que avançamos, estou confiante de que continuaremos a expandir e aprimorar nossos esforços para garantir a segurança e o bem-estar de todos os clientes das nossas rodovias. Este projeto é mais do que uma iniciativa temporária - é um compromisso contínuo e duradouro com a comunidade que servimos. Nosso propósito é melhorar a vida das pessoas através da mobilidade." Arrison Szesz.

Sem mais para o momento colocamo-nos a disposição para esclarecimentos necessários.

Atenciosamente,

CONCESSIONÁRIA DE RODOVIA SUL-MATOGROSSENSE S.A.