

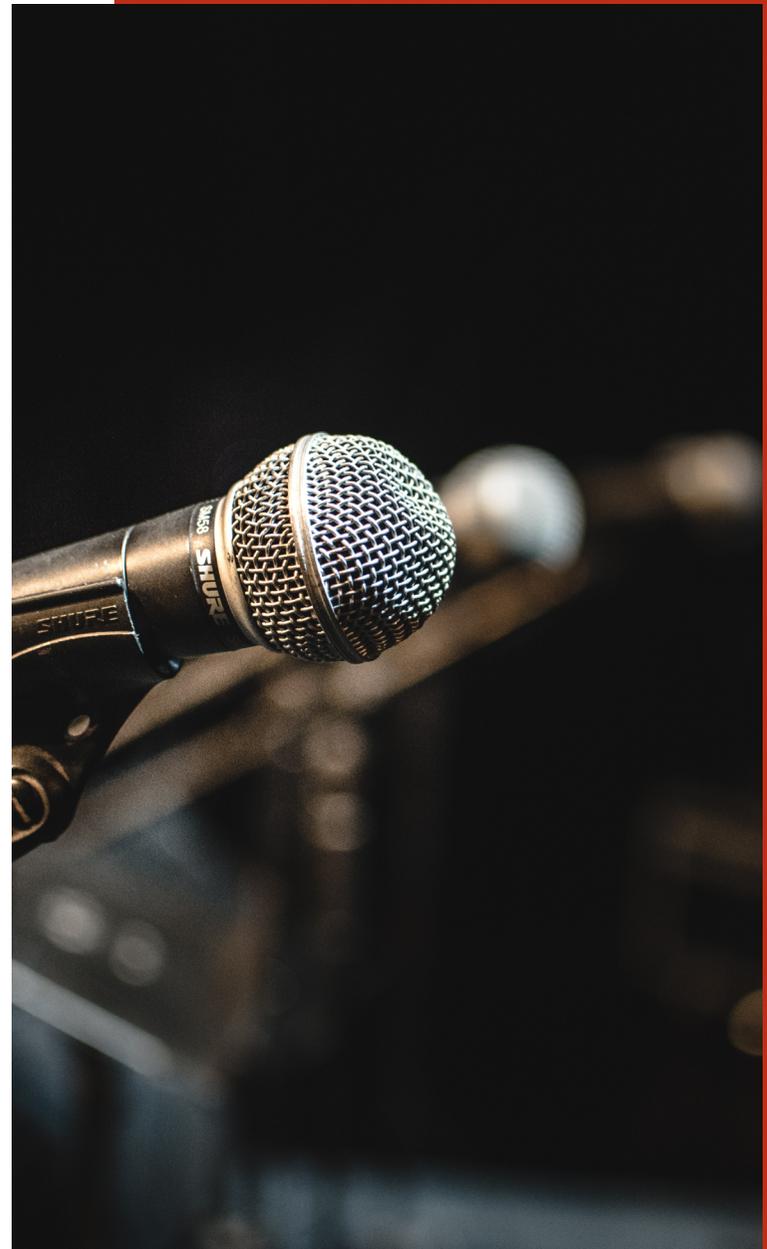
4ª EDIÇÃO | 2021

MANUAL

TRIUNFO CONCEBRA

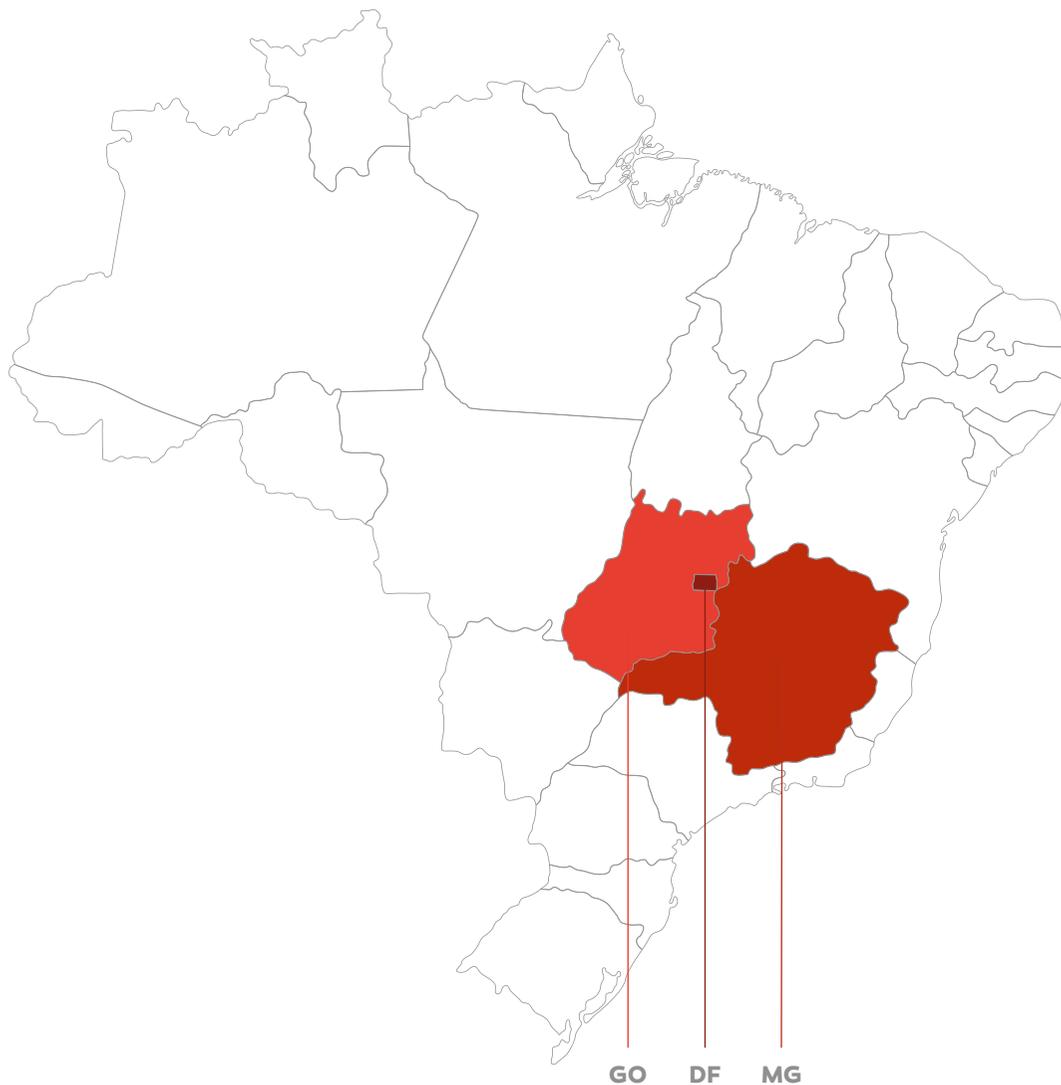
DE RELACIONAMENTO

COM A IMPRENSA





Introdução



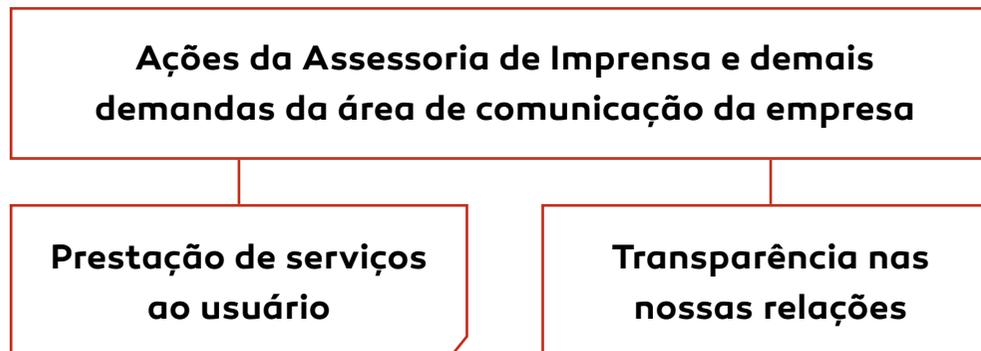
O **Manual Triunfo Concebra** de Relacionamento com a Imprensa foi criado para organizar as formas de relacionamento com a mídia adotadas pela Concessionária das Rodovias BR-060, BR-153 e BR-262.

Este documento se propõe a agregar informações relevantes para os jornalistas que atuam na cobertura das ocorrências de trânsito ao longo do trecho concedido e no entendimento de especificações próprias do setor de concessões e de rodovias.



Intro- dução

Todas as ações da Assessoria de Imprensa, bem como as demais demandas da área de comunicação da empresa, se fundamentam em dois pilares:



Neste contexto, a Assessoria de Imprensa é um elo facilitador do trabalho da Imprensa, em especial aquela encarregada de prestar serviço ao leitor/ouvinte/telespectador/internauta. Entendemos que na medida em que nos aproximamos dos comunicadores, estamos interagindo com os usuários da rodovia.

A premissa da Assessoria de Imprensa da Triunfo Concebra é de que nenhum jornalista fique sem informação. O atendimento rápido e satisfatório é condição básica para os profissionais que trabalham na empresa. Até porque, enquanto concessionária de serviço público, a Triunfo Concebra tem a obrigação de divulgar informações que possam interessar aos diversos públicos.



ASSESSORIA DE IMPRENSA

Fones: (62) 3623-8985 / (62) 9 9917-2369
E-mail: imprensa@triunfoconcebra.com.br



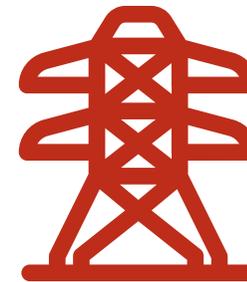


Apresentação

1.1 SOBRE A TRIUNFO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS



A **Triunfo Participações e Investimentos S.A.** é uma empresa brasileira, com sede em São Paulo (SP), que gera investimentos dedicados à operação, à conservação e à expansão da infraestrutura necessária para o desenvolvimento do país.



A Companhia concentra ativos nos segmentos de concessão de rodovias, administração de aeroportos e geração de energia, localizados em sete unidades federativas, nas regiões Sudeste (São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais), Sul (Paraná) e Centro-Oeste (Goiás e Distrito Federal).

1.2 SOBRE A TRIUNFO CONCEBRA

A **Triunfo Concebra** faz parte da Triunfo Participações e Investimentos, que em dezembro de 2013 arrematou o lote composto pelas rodovias BR-060/153/262 (DF/GO/MG). Desde 05 de março de 2014 a Triunfo Concebra administra:

1.176,5

km de rodovia

11

Praças de Pedágio

6

Lotes de Conservação

2

Balanças de Pesagem

24

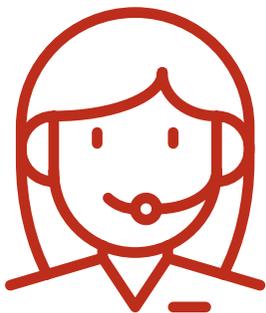
SAUs
Serviço de Atendimento ao Usuário

em 47

municípios

No **Distrito Federal**, em **Goiás** e em **Minas Gerais**.

A empresa possui um Centro de Controle de Operações para monitoramento e controle do tráfego. A cada 50 quilômetros disponibiliza um SAU com serviços gratuitos de socorro mecânico e médico de emergência, combate a focos de incêndio e apreensão de animais.



**O atendimento ao usuário acontece
pelo telefone: 0800 060 6000,
24 horas por dia, todos os dias do ano.**

1.3 SERVIÇOS

Entre os principais serviços da **Triunfo Concebra** destacam-se:



SOS com socorro emergencial médico e mecânico gratuito, acionado pelo 0800 060 6000



24 SAUs - Serviço de Atendimento ao Usuário - ao longo do trecho de concessão



Serviços de recuperação, manutenção e conservação da rodovia



Painéis de Mensagem Variável ao longo das rodovias para informar condições de tráfego aos usuários



Ouidoria



Monitoramento por câmeras



Atendimento a informações, sugestões, elogios e reclamações pelo **0800 060 6000**



Relacionamento com a Imprensa

2.1 REGRAS DE RELACIONAMENTO

A “regra de ouro” do relacionamento da **Triunfo Concebra** com a Imprensa é:



**TODOS OS JORNALISTAS
SERÃO ATENDIDOS COM
PRESTEZA E TRANSPARÊNCIA.**

A Assessoria de Imprensa está comprometida em auxiliar os profissionais no que for necessário, inclusive em feriados e finais de semana. É procedimento da Concessionária orientar os repórteres que se deslocam pela rodovia quanto à segurança, zelando pelo bem-estar e integridade física das equipes.

Em contrapartida, sempre que forem buscar informações, os jornalistas devem procurar a ASSESSORIA DE IMPRENSA.

2.2 ATITUDE

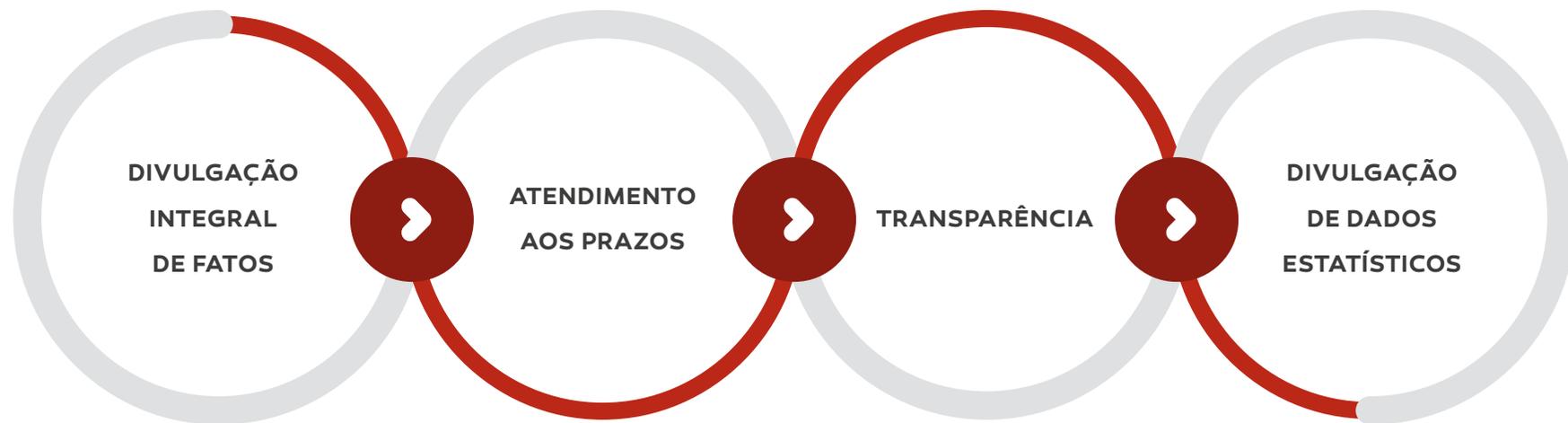
A principal orientação da Assessoria é o respeito e valorização aos repórteres, fotógrafos, operadores de câmeras, enfim, a todos que integram as equipes de Imprensa. Por essa razão, não existe distinção entre profissionais de diferentes empresas de comunicação. Da mesma forma, a Triunfo Concebra procura atuar com notas de interesse aos mais variados colunistas, respeitando as características de cada um e o quesito exclusividade exigido por alguns profissionais e veículos.



2.3 QUESTÕES ÉTICAS

O objetivo final dos profissionais que compõem a Assessoria de Imprensa da **Triunfo Concebra** é informar o usuário da rodovia. Para isso, se pautam pela divulgação dos fatos de forma integral, expondo valores, números e estatísticas.

QUESTÕES ÉTICAS



Os dados oferecidos à Imprensa têm como objetivo **INFORMAR, CONSCIENTIZAR E EDUCAR.**

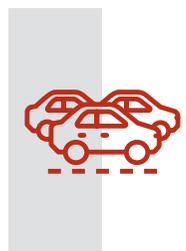
A Assessoria também está ciente do tempo de resposta à Imprensa e trabalhará para agilizar o trabalho dos profissionais sob qualquer circunstância.



2.4 POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A Triunfo Concebra entende que a Imprensa é um elo interlocutor entre a empresa e o usuário da rodovia. Por isso, a ênfase na divulgação da Assessoria de Imprensa recai, em primeiro lugar, sobre toda e qualquer alteração de tráfego ou de serviço que a Concessionária vier a promover.

Por ordem de importância, a Assessoria divulga as seguintes ações:



Eventos no tráfego que de alguma forma alterem a rotina de quem trafega na rodovia, usual ou rotineiramente, incluindo acidentes.



Divulgação de obras em todas as suas peculiaridades: implicações, investimentos, importância, demanda, tempo e contextualização no cronograma previsto no contrato.





Alterações no que diz respeito à prestação de serviços: tipos de atendimento, horários, eventuais trocas ou substituições nos serviços prestados e reajuste de tarifas.



Divulgação dos serviços, visando a consolidação dos mesmos junto aos clientes da empresa.



Divulgação das ações institucionais da empresa, com vistas à consolidação da identidade da Triunfo Concebra.



A Assessoria de Imprensa da Triunfo Concebra trabalha de forma proativa, facilitando e acelerando o fluxo das informações que possam interessar à Imprensa e à comunidade.

2.5 REGRAS DE SEGURANÇA

Para garantir a segurança das equipes jornalísticas no trecho concedido, algumas regras são fundamentais:

- A forma correta de atravessar a rodovia, caminhar ou parar no acostamento é utilizando colete refletivo e com calçado adequado – tênis, sapatos fechados e sem salto (chinelos, tamancos e saltos são proibidos).



- Não é permitido circular nas praças de pedágio, sendo necessária autorização prévia da Concessionária e acompanhamento de uma equipe de segurança, visto que o local representa grande risco à pessoa sem a devida orientação e sem equipamentos de segurança. Filmagem apenas a 200 metros de distância da praça de pedágio.
- Todas as gravações devem ser previamente avisadas à Assessoria de Imprensa da Concessionária. Imagens são permitidas a partir de passarelas, bem como dos estacionamentos dos SAUs, pois são locais seguros para gravação.



2.6 DIVULGAÇÃO DE ACIDENTES

Dados sobre acidentes que não envolvem alterações no tráfego serão repassados à Imprensa somente quando solicitados. Nestes casos, nem sempre a empresa dispõe dos dados integrais que podem interessar à Imprensa.

O primeiro contato da Triunfo Concebra com acidentes se dá através das Câmeras de Monitoramento, das Viaturas de Inspeção de Tráfego, dos Resgates ou das Unidades de Suporte Avançado por meio de comunicação do usuário pelo 0800 e da PRF.



A PRIORIDADE NESTES ATENDIMENTOS É O USUÁRIO.

Não repassamos informações pessoais das vítimas (nome e documentação), em observância ao disposto na Constituição Federal e na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Se de um acidente resultarem todos feridos inconscientes, os profissionais do SOS Concebra não procederão a identificação imediata, preocupando-se, em um primeiro momento, no atendimento emergencial e nos encaminhamentos aos hospitais, se for o caso.

Sempre que um acidente, por qualquer que seja a razão, tiver especial interesse para a Imprensa, a Assessoria fará o possível para auxiliar e facilitar o trabalho dos jornalistas.

2.7 PROCEDIMENTOS DURANTE ACIDENTES DE GRANDE MONTA



Acidentes com múltiplas vítimas ou com cargas perigosas, que envolvam a cobertura da Imprensa no local, têm procedimentos claros:

- Não será permitida nenhuma atitude (fotografia, filmagem, entrevista) que possa prejudicar os procedimentos emergenciais.
- Zelar pela integridade das equipes de reportagem presentes no local (podendo haver a proibição e restrição espacial, especialmente em casos de acidentes envolvendo produtos tóxicos).
- Os colaboradores não poderão repassar dados e informações sobre o acidente, apenas a Assessoria de Imprensa da Concessionária fornecerá tais informações.



Formas de Contato

O RELEASE

Os releases emitidos pela Assessoria de Imprensa seguem os seguintes critérios:



INTERESSE PÚBLICO



DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES



OBJETIVIDADE



NOVIDADE

Sempre de acordo com a prioridade de temas listados no item Política de Divulgação.

EDITORIAS

A Assessoria de Imprensa da **Triunfo Concebra** trabalha no dia a dia remetendo informações às editorias de cidades, pois são essas que divulgam eventos no trânsito. Muitos assuntos, entretanto, são de interesse da sociedade e por isso ganham espaço em outras editorias. Eventualmente, são produzidas informações para as seguintes editorias:



ECONOMIA



POLÍTICA



CULTURA



SAÚDE



EDUCAÇÃO

FOTOGRAFIAS

A **Triunfo Concebra** disponibiliza o acervo fotográfico produzido pela Assessoria de Imprensa de forma gratuita, desde que creditada. Às equipes de reportagem também é oferecida a possibilidade de pedido de imagens específicas, que serão produzidas sempre que possível, também gratuitamente. As fotografias produzidas têm a resolução mínima de 300 dpis.



Fotos e imagens de acidentes são disponibilizadas apenas para fins educativos.

SITE

O site da **Triunfo Concebra**, www.triunfoconcebra.com.br, reúne as principais informações para o usuário e também para a Imprensa. Dados dinâmicos, gráficos, boletins, notícias e programação de obras são agregados às informações gerais do histórico da empresa, incluindo obras realizadas e em andamento, balanço financeiro, descritivo dos serviços da Concessionária, mapas e estatísticas de acidentes.



REDES SOCIAIS

A **Triunfo Concebra** possui 2 redes sociais: Twitter e LinkedIn, que têm como foco a prestação de serviços e canal de comunicação direta entre o público e a Concebra. O microblog, Twitter, caracteriza-se com atualização da situação do tráfego, dicas de trânsito, alertas educativos e informações sobre os serviços da Concessionária.

SIGA A TRIUNFO CONCEBRA NAS REDES SOCIAIS:



@triunfoconcebra



Triunfo Concebra



Guia de Serviços

GUIA DE SERVIÇOS

SAUs - Serviço de Atendimento ao Usuário

DESCRIÇÃO

SAU 01
SAU 02
SAU 03
SAU 04
SAU 05
SAU 06
SAU 07
SAU 08
SAU 09
SAU 10
SAU 11
SAU 12
SAU 13
SAU 14
SAU 15
SAU 16
SAU 17
SAU 18
SAU 19
SAU 20
SAU 21
SAU 22
SAU 23
SAU 24

MUNICÍPIO

Santo Antônio do Descoberto
Alexânia
Anápolis
Goiânia
Hidrolândia
Piracanjuba
Morrinhos
Itumbiara
Canápolis
Monte Alegre de Minas
Prata
Comendador Gomes
Fronteira
Juatuba
Conceição do Pará
Bom Despacho
Luz
Córrego Danta
Ibiá
Araxá
Perdizes
Uberaba
Conceição das Alagoas
Campo Florido

BR/ESTADO

BR-060/GO 22,9
BR-060/GO 44,3
BR-060/GO 90,2
BR-153/GO 138,3
BR-153/GO 531,08
BR-153/GO 584,3
BR-153/GO 636,88
BR-153/GO 688,66
BR-153/MG 34,06
BR-153/MG 81
BR-153/MG 131,6
BR-153/MG 171,95
BR-153/MG 223,2
BR-262/MG 377
BR-262/MG 429,2
BR-262/MG 476,2
BR-262/MG 528,4
BR-262/MG 579,2
BR-262/MG 631,4
BR-262/MG 677,5
BR-262/MG 738,2
BR-262/MG 783,4
BR-262/MG 828,6
BR-262/MG 878,5

KM

GUIA DE SERVIÇOS

**Praças de Pedágio -
são 11 ao longo
da rodovia
de concessão**

DESCRIÇÃO

P1
P2
P3
P4
P5
P6
P7
P8
P9
P10
P11

MUNICÍPIO

Alexânia
Goianápolis
Professor Jamil
Itumbiara
Prata
Fronteira
Florestal
Luz
Campos Altos
Sacramento
Campo Florido

BR/ESTADO

BR-060/GO
BR-060/GO
BR-153/GO
BR-153/GO
BR-153/MG
BR-153/MG
BR-262/MG
BR-262/MG
BR-262/MG
BR-262/MG
BR-262/MG

KM

43,1
107,9
553,1
685,8
127,9
227,9
389,4
512,85
600,8
736,9
863,5

FORMAS DE PAGAMENTO



Dinheiro – Moeda nacional
TAG de passagem automática
ou Vale Pedágio



www.triunfoconcebra.com.br



@triunfoconcebra



Triunfo Concebra



SOS CONCEBRA
0800 060 6000



Glossário

GLOSSÁRIO

- **ABCR** – É a Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias. Com sede em São Paulo e diretorias regionais no Paraná e Rio Grande do Sul, a associação disponibiliza no site www.abcr.org.br um completo retrato do Programa Brasileiro de Concessões, oferecendo informações detalhadas de todas as concessionárias, além de notícias atualizadas do setor.
- **Agente regulador** – É o órgão que fiscaliza a concessão. No caso das concessões federais, o agente regulador é a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).
- **Ampliação** – Serviços de ampliação da plataforma de rolamento. Alargamento.
- **ANTT** – Agência Nacional de Transportes Terrestres.
- **Atendente de pedágio** – Profissional que executa a cobrança da tarifa nas cabines da Praça de Pedágio e também é responsável pela colocação e retirada de sinalização na pista, além da orientação aos motoristas.
- **Cabine** – Trata-se do espaço onde ficam os equipamentos de arrecadação. Se a cabine for manual, há o arrecadador do pedágio.
- **Cancela** – É o obstáculo localizado na cabine de pedágio que libera a passagem dos veículos pela Praça após o pagamento.

- **Canteiro central** – Espaço existente entre as duas pistas, composto por vegetação que divide as mesmas.
- **CBUQ** – Concreto Betuminoso Usinado a Quente (concreto asfáltico).
- **CCO** – Centro de Controle de Operações.
- **CFTV** – Circuito Fechado de Televisão.
- **Cobrança por eixo** – Forma como é definida a cobrança da tarifa aos diferentes veículos que passam pela rodovia.
- **Concessões Federais** - Em Goiás e Minas Gerais, a Triunfo Concebra possui trechos concedidos pelo Governo Federal. Também existem programas estaduais e municipais no Brasil. É importante ressaltar que nem todas as Praças de Pedágios são concedidas a empresas privadas. Existem pedágios administrados por órgãos governamentais.
- **Conservação** – Serviços considerados de rotina, repetidos ou emergenciais, tais como, pintura, roçada, repintura de faixas e tapa buracos.
- **Contador de veículos** – Idem a sensor.
- **Contrato de concessão** – Documento firmado entre o poder concedente e a Concessionária – Edital nº 004/2103.
- **Defensa** – Dispositivo metálico que objetiva a contenção de veículos que saiam da pista.

- **EPIs** (Equipamentos de Proteção Individual) – Equipamentos utilizados para a proteção e segurança do colaborador no ambiente de trabalho. Protetor auricular, colete refletivo, sapatos especiais, bastão luminoso e protetor solar são alguns dos equipamentos de segurança de quem trabalha na rodovia.
- **SAUs (Serviço de Atendimento ao Usuário)** – É o espaço de parada segura para os motoristas no trecho concedido da Triunfo Concebra.
- **Faixa/Pista** – Muitas vezes, os termos faixa e pista são utilizados indiscriminadamente. Na verdade, faixa e pista têm significados bem diferentes. Pista é a parte da plataforma de pavimentação de uma rodovia destinada ao tráfego de veículos.

- **Faixa de domínio** – É a faixa de terras que contém a rodovia e áreas adjacentes. A faixa de domínio é necessária para a segurança dos veículos e dos lindeiros da rodovia. Possibilita condições para a ampliação de capacidade.
- **Faixa de Segurança** – Espaço localizado à esquerda de cada pista, utilizado para atendimento dos veículos em situação de emergência.
- **Guard rails** – Idem defesa. Podendo ser tanto de metal, quanto de concreto, também chamado de New Jersey.
- **Inspetor de Tráfego** – É o profissional que faz a ronda e o atendimento de socorro nas rodovias concedidas.
- **Interconexão** – Viadutos, acessos, retornos e alças.
- **Manutenção** – Serviços de correção e reposição dos diversos itens que compõem a rodovia.
- **Operador de Tráfego** – É o profissional que faz o atendimento de socorro utilizando guincho leve, caminhão boiadeiro ou caminhão pipa.
- **Ouvidoria** – Recebe críticas, elogios e reclamações dos usuários e os representa perante a empresa. Atende pelo fone 0800 060 6000, opção 3 ou ouvidoria@triunfoconcebra.com.br.
- **P.E.R. (Programa de Exploração da Rodovia)** – Anexo ao contrato que prevê as obras, valores e prazos de execução.
- **Painel de Mensagens Variáveis (PMV)** – Painel eletrônico com capacidade para transmitir informações diversas aos usuários.

- **Praça de Pedágio** – Local onde acontece a arrecadação da tarifa.
- **PRF** – Forma abreviada para referir-se à Polícia Rodoviária Federal.
- **Programa de concessões** – Podem ser de controle federal, estadual e municipal. Cada um deles tem suas variáveis.
- **Quilômetro** – É a unidade de medida utilizada em rodovias, demarcando também uma localização. É sempre grafado pela abreviatura “km”, na forma minúscula.
- **Rodovia de pista dupla** – Rodovia com duas pistas de tráfego de sentidos contrários.

- **Rodovia de pista simples** – Rodovia com uma pista dividida em duas faixas de tráfego com sentidos contrários, sem canteiro central.
- **Sensores** – Servem para contagem, monitoramento e captação de veículos em um setor rodoviário.
- **Sentido de cobrança** – Pode ser uni ou bidirecional.
- **Sinalização horizontal** – Explícita, principalmente, a pintura que separa as faixas de tráfego e o acostamento. Para divisão no mesmo sentido de tráfego é branca e para sentidos opostos (pista simples) é amarela. Podem ser também taxinhas, taxões, zebrador, etc.
- **Sinalização vertical** – Placas de sinalização, pórtico de sinalização, refletivos de defesa, balizador, delineadores, etc.
- **SOS CONCEBRA** – Serviço de atendimento de socorro emergencial médico e mecânico que atende ao longo do trecho concedido. É acionado pelo fone 0800-060-6000.
- **Tarifa** – É a remuneração recebida pela Concessionária para arcar com os custos de despesas operacionais e administrativas, investimentos, impostos e lucro dos acionistas.
- **Tráfego** – Fluxo de veículos.

- **Trecho** – Espaço compreendido entre dois pontos de uma rodovia.
- **Turno** – É a forma como são chamados os períodos de trabalho dos colaboradores da Praça de Pedágio e de operações.
- **Vale pedágio** – Criado com o objetivo de atender a uma das principais reivindicações dos caminhoneiros autônomos: a isenção do pagamento de pedágio. Por este dispositivo legal, os donos das cargas e os embarcadores serão responsáveis pelo pagamento do pedágio e pelo fornecimento do comprovante, ao transportador rodoviário.
- **VDM** – Volume Diário Médio de Tráfego, obtido pelo número do tráfego anual dividido por 365 dias.
- **Vegetação de proteção** – Vegetação criada para proteção física e/ou contra ofuscamento pela luz de outros veículos.
- **Vegetação exótica** – Não nativa, importada de outras regiões.
- **Vegetação nativa** – Vegetação existente na natureza e preservada na rodovia.
- **Velocidade máxima** – Velocidade máxima permitida para o fluxo em determinado trecho rodoviário.



Sugestão de Fontes

SUGESTÃO DE FONTES

• ANTT – AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES



Assessoria de Imprensa

(61) 3410-1865

ascom@antt.gov.br

• ABCR – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIA



(11) 3027-0200

imprensaabcr@webershandwick.com



Mapa do Trecho Concedido



Ficha Técnica

DIRETOR-PRESIDENTE: ODENIR JOSÉ SANCHES

DIRETOR DE OPERAÇÕES: ERIC CAMARGO DE ALMEIDA

DIRETOR EXECUTIVO: THIAGO VITORELLO

DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO: DANIEL SEVERO AMARAL

GERENTE DE PESSOAS E COMUNICAÇÃO: LAÍS ALVES FREIRE

ASSESSORA DE IMPRENSA: FERNANDA LAUNE



CONTATOS COM
ASSESSORIA DE
IMPrensa DA
CONCEBRA

FONES:

(62) 3623-8985 / (62) 9 9917-2369

E-mail: imprensa@triunfoconcebra.com.br



WWW.TRIUNFOCONCEBRA.COM.BR