



MANUAL DE IDENTIDADE VISUAL DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

UNIDADE MÓVEL E PADRÃO PARA AS AGÊNCIAS
DE ATENDIMENTO TAMANHOS P, M E G.

SUMÁRIO

Recomendações.....	03
3D Loja P.....	04
3D Unidade Móvel.....	08
Programa de necessidades - agências de atendimento.....	14
Programa de necessidades - unidade móvel.....	28
Fachadas - agências de atendimento	33
Composição do interior - mobiliários e equipamentos agências de atendimento.....	49
Composição do interior - revestimentos agências de atendimento.....	55
Composição do interior - mobiliários unidade móvel.....	58
Composição do interior - revestimentos unidade móvel.....	62
Comunicação visual e sinalização - agências de atendimento e unidade móvel.....	65

COMO UTILIZAR O MANUAL

Este modelo tem o objetivo de auxiliar o entendimento da escolha e montagem do padrão de agência de atendimento presencial e unidade móvel CESAN.

O “Manual de Identidade Visual da Marca” deverá ser consultado, pois nele constam todas as diretrizes necessárias para garantir a qualidade de reprodução do uso da marca CESAN em diversos meios e métodos de apresentação visual, tais como: tamanhos, aplicações, cores e sinalizações.

As imagens deste manual são ilustrativas, baseadas em um projeto real, e devem servir como norte para a orientação e posicionamento dos elementos básicos necessários.

RECOMENDAÇÃO NA ESCOLHA DO PONTO

- Analisar o fluxo de pessoas;
- Fachada voltada para a rua, verificar posição solar para evitar o sol da tarde;
- Fachadas envidraçadas com no mínimo 4 metros de frente;
- Autorização para intervenção na fachada;
- Áreas equivalentes que comportem os tamanhos P, M e G com pontos de hidráulica para copa, banheiros, DML e bebedouros;
- Possibilidade de adaptação para banheiro acessível;
- Altura do pé direito (piso ao forro) não pode ser menor que 2,30 m;
- Rampa de acesso ou caminho acessível.



IMAGEM ILUSTRATIVA



IMAGEM ILUSTRATIVA



IMAGEM ILUSTRATIVA



IMAGEM ILUSTRATIVA



IMAGEM ILUSTRATIVA

UNIDADE MÓVEL

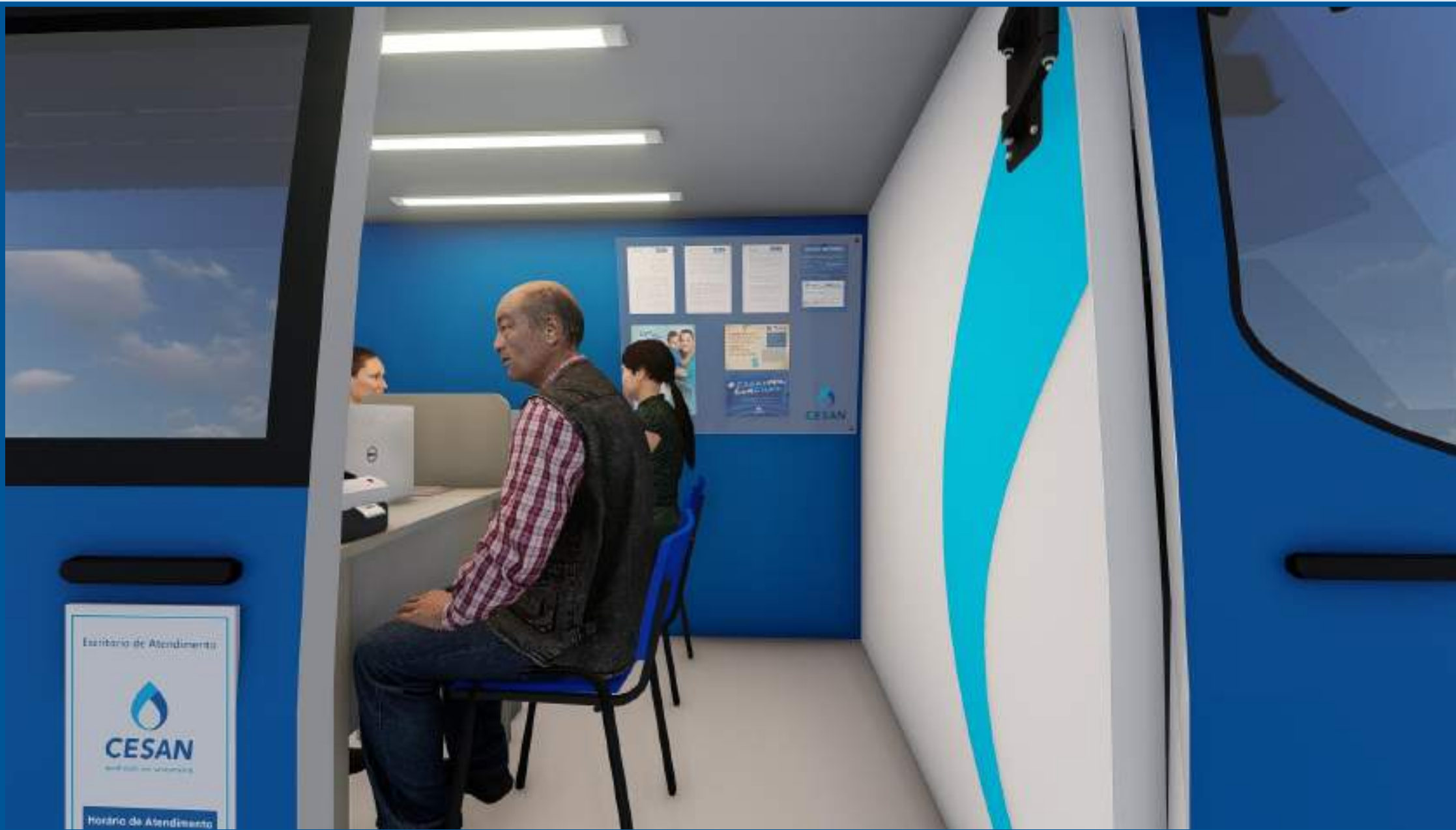


IMAGEM ILUSTRATIVA



IMAGEM ILUSTRATIVA



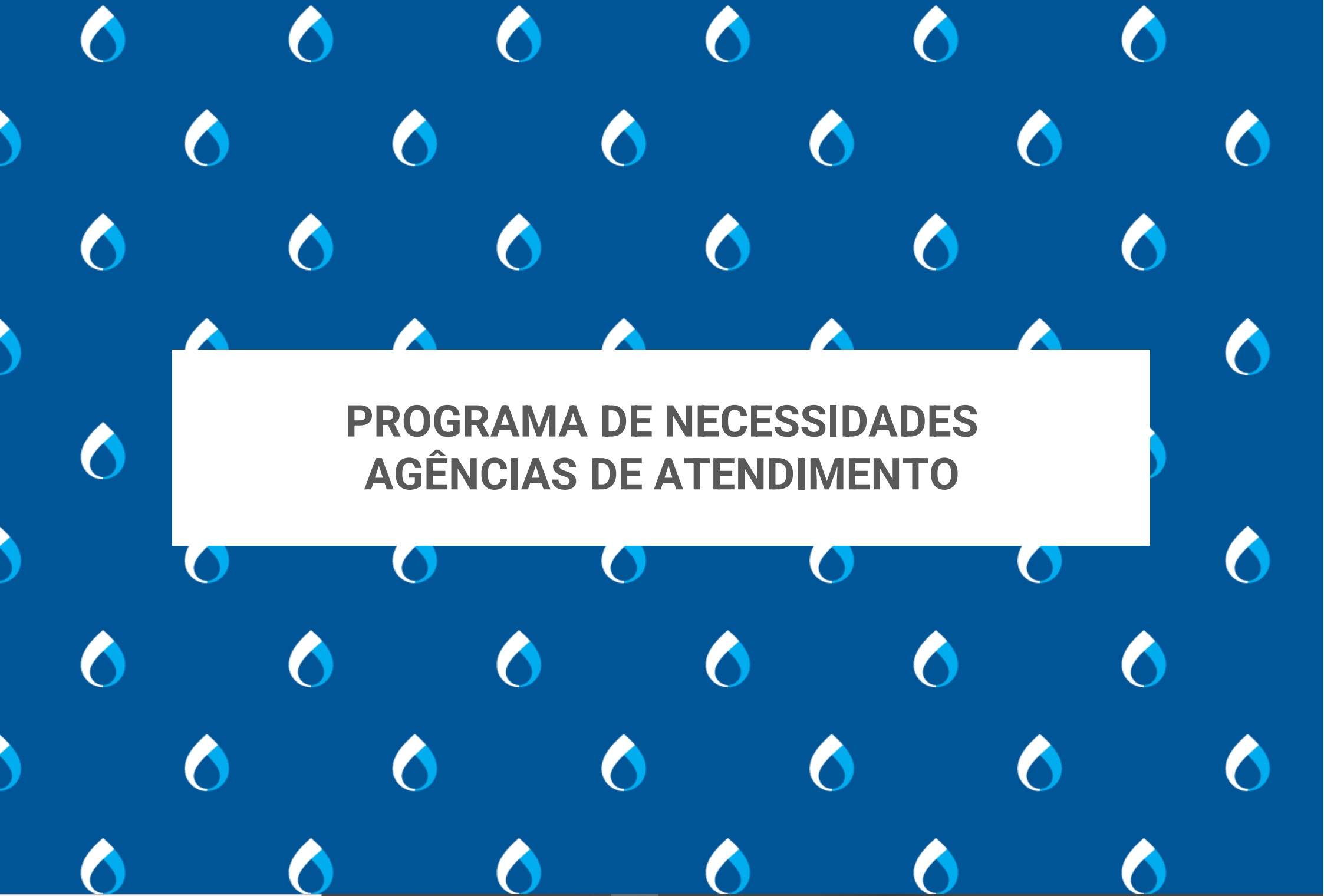
IMAGEM ILUSTRATIVA



IMAGEM ILUSTRATIVA



IMAGEM ILUSTRATIVA



PROGRAMA DE NECESSIDADES AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO

TIPO DE AGÊNCIA

Agência de Atendimento Padrão tamanho P (50 a 70 m²).

AMBIENTES

- Sala de atendimento de 31 a 50 m² - com 01 posto de atendimento;
- Banheiro acessível PCD;
- Banheiro para funcionários;
- Copa de acesso restrito;
- Depósito de materiais de limpeza – DML (opcional).

EQUIPAMENTOS

- Computador de mesa para atendimento (01 unid.);
- Ponto de rede (01 unid.);
- Impressora (01 unid.);
- Equipamento para retirada de senha (01 unid.);
- Sistema de segurança (câmeras e indicativos de monitoramento);
- Bebedouro com refrigeração (01 unid.). Obs.: o purificador deverá estar posicionado a 1,10 m do chão, ao seu lado um dispenser de copos e abaixo uma lixeira de chão tipo torre;
- Sistema de climatização ambiente;
- Iluminação tipo calha com tubular LED;
- Monitor para exibição de senha.

TIPO DE AGÊNCIA

Agência de Atendimento Padrão tamanho P (50 a 70 m²).

MOBILIÁRIOS

- Mesa para atendimento em L (01 unid.);
- Cadeira rodízio com braço para atendente (01 unid.);
- Cadeira fixa para atendimento ao cliente (01 unid.);
- Protetor em acrílico ou vidro para mesa de atendimento (01 unid.);
- Lixeira atendente (01 unid.);
- Longarinas acolchoadas com três assentos na cor azul (02 unid.);
- Armário baixo com 2 portas, para apoio de impressora (01 unid.);
- Bancada em MDF de apoio para urna, retirada de senha e disposição de panfletos, código de defesa do consumidor, regulamento da ARSP e informativos (01 unid.);
- Dispenser para copos (01 unid.);
- Lixeira para copos (01 unid.);
- Vasos para vegetação artificial (ex.: buxo, zamioculca, pleomele, rafia) (02 unid.);
- Lixeira para banheiro (01 unid);
- Lixeira para copa (01 unid);
- Geladeira (01 unid);
- Cadeiras plásticas ergométricas na cor azul (03 unid);
- Armário roupeiro aço 8 portas guarda-volumes (01 unid).

TIPO DE AGÊNCIA

Agência de Atendimento Padrão tamanho M (71 a 90 m²).

AMBIENTES

- Sala de atendimento de 45 a 70 m² com 2 a 3 postos de atendimento;
- Sala do supervisor;
- Banheiro acessível PCD;
- Banheiro para funcionários (masculino e feminino) - opcional unissex;
- Copa de acesso restrito;
- Depósito de materiais de limpeza – DML (opcional).

EQUIPAMENTOS

- Computador de mesa para atendimento (02 a 03 unids.);
- Computador de mesa para supervisor (01 unid.);
- Pontos de rede para atendimento (02 a 03 unids.);
- Ponto de rede para supervisor (01 unid.);
- Impressora (01 unid.);
- Equipamento para retirada de senha (01 unid.);
- Sistema de segurança (câmeras e indicativos de monitoramento);
- Bebedouro com refrigeração (01 unid.). Obs: o purificador deverá estar posicionado a 1,10 m do chão, ao seu lado um dispenser de copos e abaixo uma lixeira de chão tipo torre;
- Sistema de climatização ambiente;

TIPO DE AGÊNCIA

Agência de Atendimento Padrão tamanho M (71 a 90 m²).

EQUIPAMENTOS - CONTINUAÇÃO

- Iluminação tipo calha com tubular LED;
- Monitor para exibição de senha.

MOBILIÁRIOS

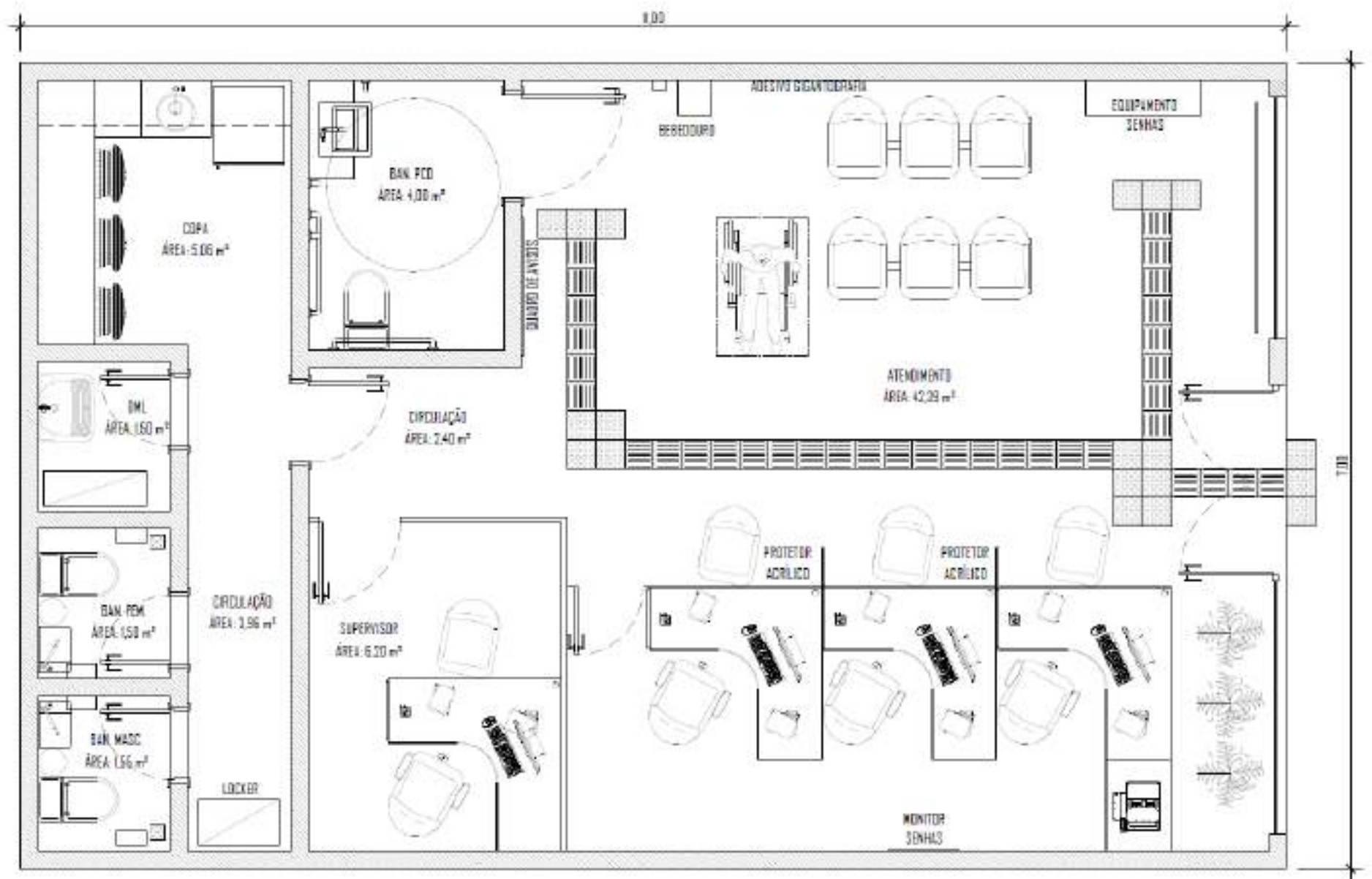
- Mesa para atendimento em L com divisórias de fórmica (02 a 03 unids.);
- Mesa para supervisor em L (01 unid.);
- Cadeira rodízio com braço para atendente (02 a 03 unids.);
- Cadeira fixa para atendimento ao cliente (02 a 03 unids.);
- Cadeira rodízio com braço para supervisor (01 unid.);
- Cadeira fixa para atendimento do supervisor (01 unid.);
- Protetor em acrílico ou vidro para mesa de atendimento (02 a 03 unids.);
- Protetor em acrílico ou vidro para mesa do supervisor (01 unid.);
- Lixeira atendente (02 a 03 unids.);
- Lixeira supervisor (01 unid.);
- Longarinas acolchoadas com três assentos na cor azul (até 4 unids.);
- Armário baixo com 2 portas, para apoio de impressora (01 unid.);

TIPO DE AGÊNCIA

Agência de Atendimento Padrão tamanho M (71 a 90 m²).

MOBILIÁRIOS - CONTINUAÇÃO

- Bancada em MDF de apoio para urna, retirada de senha e disposição de panfletos, código de defesa do consumidor, regulamento da ARSP e informativos (01 unid.);
- Dispenser para copos (01 unid.);
- Lixeira para copos (01 unid.);
- Vasos para vegetação artificial (ex.: buxo, zamioculca, pleomele, rafia) (03 unid.);
- Lixeiras para banheiros (03 unid);
- Lixeira para copa (01 unid);
- Geladeira (01 unid);
- Cadeiras plásticas ergométricas na cor azul (03 unid);
- Armário roupeiro aço 8 portas guarda-volumes (01 unid).



TIPO DE AGÊNCIA

Agência de Atendimento Padrão tamanho G (91 a 150 m²).

AMBIENTES

- Sala de atendimento de 71 a 130 m² com 4 postos de atendimento ou mais;
- Sala do supervisor;
- Banheiro acessível PCD;
- Banheiro obrigatório para funcionários (masculino e feminino);
- Copa de acesso restrito;
- Depósito de materiais de limpeza – DML (opcional).

EQUIPAMENTOS

- Computador de mesa para atendimento (04 ou mais unids.);
- Computador de mesa para supervisor (01 unid.);
- Pontos de rede para atendimento (04 ou mais unids.);
- Ponto de rede para supervisor (01 unid.);
- Impressora (02 unids.);
- Equipamento para retirada de senha (01 unid.);
- Sistema de segurança (câmeras e indicativos de monitoramento);
- Bebedouro com refrigeração (01 unid.). Obs: o purificador deverá estar posicionado a 1,10 m do chão, ao seu lado um dispenser de copos e abaixo uma lixeira de chão tipo torre;
- Sistema de climatização ambiente;

TIPO DE AGÊNCIA

Agência de Atendimento Padrão tamanho G (91 a 150 m²).

EQUIPAMENTOS - CONTINUAÇÃO

- Iluminação tipo calha com tubular LED;
- Monitor para exibição de senha.

MOBILIÁRIOS

- Mesa para atendimento em L com divisórias de fórmica (04 ou mais unids.);
- Mesa para supervisor em L (01 unid.);
- Cadeira rodízio com braço para atendente (04 ou mais unids.);
- Cadeira fixa para atendimento ao cliente (04 ou mais unids.);
- Cadeira rodízio com braço para supervisor (01 unid.);
- Cadeira fixa para atendimento do supervisor (01 unid.);
- Protetor em acrílico ou vidro para mesa de atendimento (04 ou mais unids.);
- Protetor em acrílico ou vidro para mesa do supervisor (01 unid.);
- Lixeira atendente (04 ou mais unids.);
- Lixeira supervisor (01 unid.);
- Longarinas acolchoadas com três assentos na cor azul (06 ou mais unids.);
- Armário baixo com 2 portas, para apoio de impressora (02 unid.);

TIPO DE AGÊNCIA

Agência de Atendimento Padrão tamanho G (91 a 150 m²).

MOBILIÁRIOS - CONTINUAÇÃO

- Bancada em MDF de apoio para urna, retirada de senha e disposição de panfletos, código de defesa do consumidor, regulamento da ARSP e informativos (01 unid.);
- Dispenser para copos (01 unid.);
- Lixeira para copos (01 unid.);
- Vasos para vegetação artificial (ex.: buxo, zamioculca, pleomele, rafia) (03 unids.);
- Lixeiras para banheiros (03 unid);
- Lixeira para copa (01 unid);
- Geladeira (01 unid);
- Cadeiras plásticas ergométricas na cor azul (03 unid);
- Armário roupeiro aço 8 portas guarda-volumes (01 unid).

TIPO DE AGÊNCIA

Agência de Atendimento Padrão tamanho P, M e G.

IDENTIDADE VISUAL E SINALIZAÇÃO

- Painel em ACM para identificação na fachada com logomarca e ícone;
- Painel em ACM do tipo bandeira, frente e verso com ícone;
- Painel publicitário interno em PVC suspenso (quando houver vitrine secundária);
- Adesivo gigantográfico, com impressão digital aplicado atrás das cadeiras de espera, com imagem ilustrativa institucional;
- Adesivo vinil, metade do ícone na cor Cian aplicado na parede do atendente;
- Painel em acrílico cristal e adesivo com horário de atendimento (fixado com parafuso ou fita VHB);
- Painel em acrílico cristal com bolsos para informativos CESAN (fixado com 6 parafusos com espaçador 2,5 cm);
- Urna em acrílico leitoso branco para manifestação e sugestões do cliente;
- Placas em PVC com impressão UV para identificação de ambientes (banheiros, copa, acesso restrito);
- Placas em PVC com impressão UV para identificação dos serviços (retirada de senha, atendimento prioritário, local monitorado por câmeras, extintor de incêndio);
- Adesivo transparente horizontal de faixa de segurança na porta de acesso e vidros/vitrines.

TIPO DE AGÊNCIA

Agência de Atendimento Padrão tamanho P, M e G.

SINALIZAÇÃO, SEGURANÇA E ACESSIBILIDADE

- Mapa de risco;
- Sinalização podotátil (direcionais e alertas);
- Extintor de incêndio com suporte (ver quantidade);
- Rampa de acessibilidade.

**PROGRAMA DE NECESSIDADES
UNIDADE MÓVEL**

UNIDADE MÓVEL

Veículo do tipo Mercedes-Benz - Sprinter, Renault - Master, Fiat - Ducato ou similar.

AMBIENTES

- Interno;
- Externo.

EQUIPAMENTOS

- Notebook para atendimento (02 unids.);
- Pontos de rede para atendimento (02 unids.);
- Impressora (01 unid.);
- Equipamento para retirada de senha (01 unid.);
- Monitor para exibição da senha com braço retrátil (01 unid.);
- Sistema de climatização ambiente;
- Iluminação tipo calha com tubular LED.

MOBILIÁRIOS

- Mesa única sob medida com divisórias e abertura com dobradiça no tampo para 02 postos de atendimento (01 unid);
- Cadeira rodízio com braço para atendente (02 unids).

UNIDADE MÓVEL

Veículo do tipo Mercedes-Benz - Sprinter, Renault - Master, Fiat - Ducato ou similar.

MOBILIÁRIOS - CONTINUAÇÃO

- Cadeira plástica ergométrica e empilhável para atendimento ao cliente (02 unids);
- Protetor em acrílico ou vidro para mesa de atendimento (02 unid);
- Lixeira atendente (01 unid);
- Cadeiras de espera plásticas ergométricas e empilháveis na cor azul (04 unids) – obs.: as cadeiras para espera externa na unidade móvel devem ser soltas e empilháveis para caber no veículo quando fechado e em movimento;
- Armário sob medida com prateleiras com apoio para impressora e espaço para frigobar (01 unid);
- Toldo externo retrátil em lona vinílica;
- Frigobar (01 unid.).

UNIDADE MÓVEL

Veículo do tipo Mercedes-Benz - Sprinter, Renault - Master, Fiat - Ducato ou similar.

IDENTIDADE VISUAL E SINALIZAÇÃO

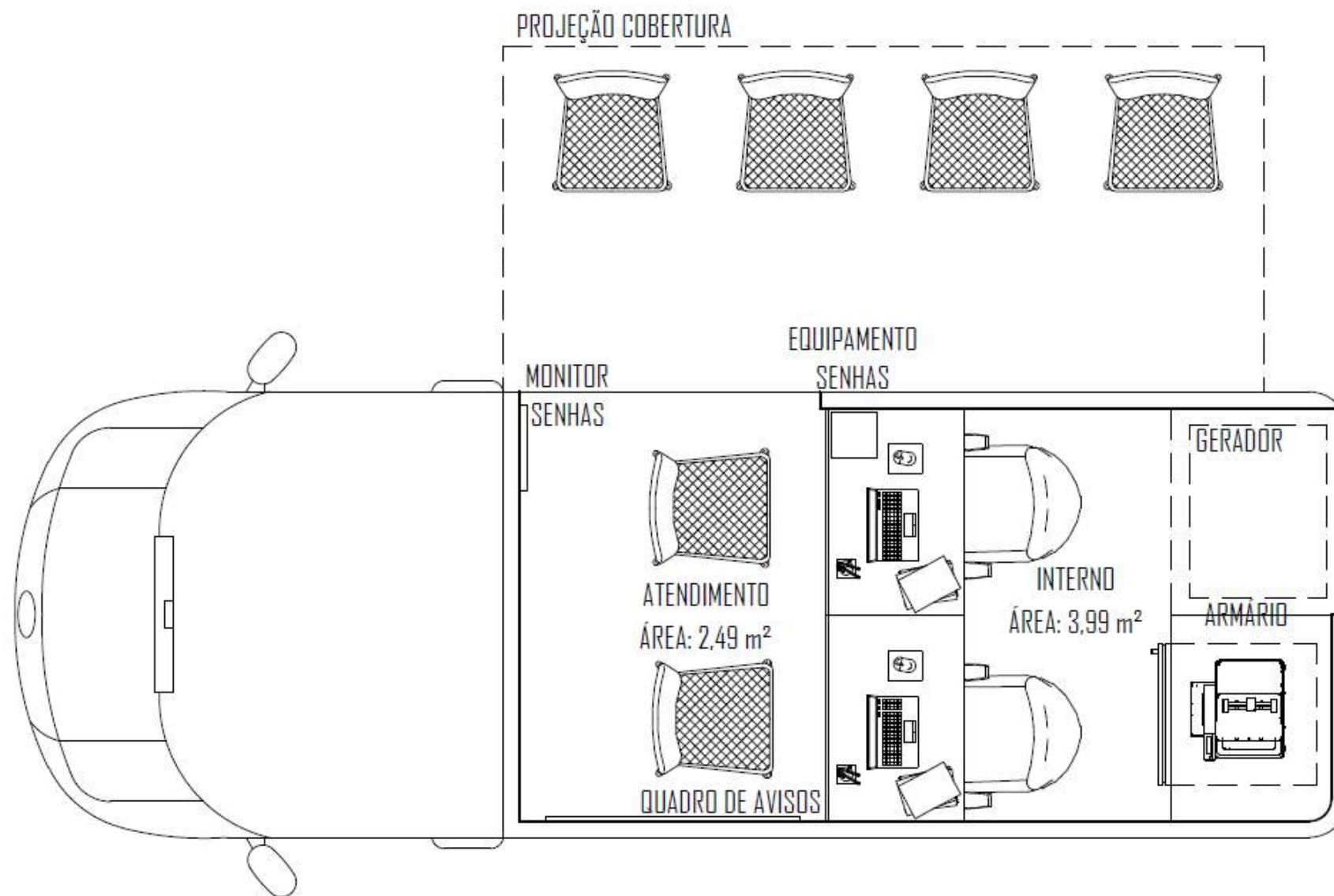
- Externo: envelopamento total com vinil adesivo de alta resistência com impressão digital solvente. Aplicação de verniz de proteção U.V. e refile especial de segurança;
- Interior: Aplicação de vinil adesivo de alta resistência da metade do ícone, na cor cian, conforme manual de identidade visual da marca. Instalação na parede de fechamento interno com a cabine do motorista;
- Interior: Painel em acrílico cristal com bolsos para informativos CESAN (fixados com seis parafusos com espaçador 2,5 cm).

SINALIZAÇÃO, SEGURANÇA E ACESSIBILIDADE

- Mapa de risco;
- Extintor de incêndio com suporte;
- Assoalho em chapa de compensado naval laminado 15 mm de espessura;
- Piso emborrachado.

OBSERVAÇÕES

- Devem ser previstas todas as adaptações a serem realizadas, tais como acessibilidade, iluminação e acabamentos internos, porém ilustrativos, pois cada modelo de veículo requer um detalhamento específico.



**FACHADAS
AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO**

FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO P COM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

- 1 Estrutura em ACM Azul Telecom revestindo a fachada.
- 2 Bandeira dupla face em caixa de estrutura metálica em ACM, 50x50x0,05 cm, com ícone CESAN medindo 22,6x29,4 cm, fixada a H= 2,10 m do chão. Deverá ser aplicada a esquerda do acesso.
- 3 Faixa de adesivo transparente com impressão invertida anti trombada, H=20,cm aplicada pelo lado interno a 85 cm do chão. Fundo azul com ícones CESAN.
- 4 Painel de publicidade em ACM dupla face, visível pela esquadria e sustentado por cabos de aço nas extremidades. Aplicar quando houver vitrine secundária. (Alt. Máx.: 1,30 m / Larg. Máx.: 3 m).
- 5 Placa de Horário de atendimento e endereços de contato 30x70 cm. Obs.: Quando não for possível centralizar, deverá ser colocado ao lado oposto da bandeira.
- 6 Letreiro em caixa de estrutura metálica em ACM fosco no centro da fachada na cor Azul Telecom, medindo 3,00x1,00x0,10 m com logo e ícone CESAN em PVC com pintura automotiva.R:0 G:85 B:150.
- 7 Bolso de acrílico 2 mm formato A4, com fita dupla face, aplicado no vidro no interior da agência, com vista para o lado externo, para informativos diversos.

Obs.: Na falta do ACM Azul Telecom, adesivar com adesivo vinil Azul Riviera.

IMAGEM ILUSTRATIVA NA PÁGINA SEGUINTE

FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO P COM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens listados na página anterior:



FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO P SEM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

- 1 Estrutura em ACM Azul Telecom revestindo a fachada.
- 2 Bandeira dupla face em caixa de estrutura metálica em ACM, 50x50x0,05 cm, com ícone CESAN medindo 22,6x29,4 cm fixada a H= 2,10 m do chão. Deverá ser aplicada à esquerda do acesso.
- 3 Faixa de adesivo transparente com impressão invertida anti trombada, H=20 cm aplicada pelo lado interno a 85 cm do chão. Fundo azul com ícones CESAN.
- 4 Painel de publicidade em ACM dupla face, visível pela esquadria e sustentado por cabos de aço nas extremidades. Aplicar quando houver vitrine secundária. (Alt. Máx: 1,30 m / Larg. Máx: 3 m).
- 5 Placa de Horário de atendimento e endereços de contato 30x70 cm. Obs.: Quando não for possível centralizar, deverá ser colocado ao lado oposto da bandeira.
- 6 Logo e ícone CESAN em PVC com pintura automotiva (ícone 12,0x15,5x1 cm / logo 28,5x6,4x1 cm) R:0 G:85 B:150.
- 7 Bolso de acrílico 2mm, formato A4, com fita dupla face aplicado no vidro no interior da agência, com vista para o lado externo, para informativos diversos.

Obs.: Na falta do ACM Azul Telecom, adesivar com adesivo vinil Azul Riviera.

IMAGEM ILUSTRATIVA NA PÁGINA SEGUINTE

FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO P SEM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens listados na página anterior:



FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO M COM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

- 1 Estrutura em ACM Azul Telecom revestindo a fachada.
- 2 Bandeira dupla face em caixa de estrutura metálica em ACM, 50x50x0,05 cm, com ícone CESAN medindo 22,6x29,4 cm fixada a H= 2,10 m do chão. Deverá ser aplicada à esquerda do acesso.
- 3 Faixa de adesivo transparente com impressão invertida anti trombada, H=20 cm aplicada pelo lado interno a 85 cm do chão. Fundo azul com ícones CESAN.
- 4 Painel de publicidade em ACM dupla face, visível pela esquadria e sustentado por cabos de aço nas extremidades. Aplicar quando houver vitrine secundária. (Alt.Máx: 1,30m / Larg. Máx: 3m).
- 5 Placa de Horário de atendimento e endereços de contato 30x70 cm. Obs: Quando não for possível centralizar, deverá ser colocado ao lado oposto da bandeira.
- 6 Letreiro em caixa de estrutura metálica em ACM fosco no centro da fachada na cor Azul Telecom medindo 4,00x1,00x0,10 m com logo e ícone CESAN em PVC com pintura automotiva.R:0 G:85 B:150.
- 7 Bolso de acrílico 2 mm, formato A4, com fita dupla face aplicado no vidro no interior da agência, com vista para o lado externo, para informativos diversos.

Obs.: Na falta do ACM Azul Telecom, adesivar com adesivo vinil Azul Riviera.

IMAGEM ILUSTRATIVA NA PÁGINA SEGUINTE

FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO M COM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens listados na página anterior:



FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO M SEM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

- 1 Estrutura em ACM Azul Telecom revestindo a fachada.
- 2 Bandeira dupla face em caixa de estrutura metálica em ACM, 50x50x0,05 cm, com ícone CESAN medindo 22,6x29,4 cm fixada a H= 2,10 m do chão. Deverá ser aplicada à esquerda do acesso.
- 3 Faixa de adesivo transparente com impressão invertida anti trombada, H=20 cm aplicada pelo lado interno a 85 cm do chão. Fundo azul com ícones CESAN.
- 4 Pannel de publicidade em ACM dupla face, visível pela esquadria e sustentado por cabos de aço nas extremidades. Aplicar quando houver vitrine secundária. (Alt. Máx: 1,30 m / Larg. Máx: 3 m).
- 5 Placa de Horário de atendimento e endereços de contato 30x70 cm. Obs.: Quando não for possível centralizar, deverá ser colocado ao lado oposto da bandeira.
- 6 Logo e ícone CESAN em PVC com pintura automotiva (ícone 12,0x15,5x1 cm / logo 28,5x6,4x1 cm) R:0 G:85 B:150.
- 7 Bolso de acrílico 2 mm, formato A4, com fita dupla face aplicado no vidro no interior da agência, com vista para o lado externo, para informativos diversos.

Obs.: Na falta do ACM Azul Telecom, adesivar com adesivo vinil Azul Riviera.

IMAGEM ILUSTRATIVA NA PÁGINA SEGUINTE

FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO M SEM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens listados na página anterior:



FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO G COM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

- 1 Estrutura em ACM Azul Telecom revestindo a fachada.
- 2 Bandeira dupla face em caixa de estrutura metálica em ACM, 50x50x0,05 cm, com ícone CESAN medindo 22,6x29,4 cm fixada a H= 2,10 m do chão. Deverá ser aplicada à esquerda do acesso.
- 3 Faixa de adesivo transparente com impressão invertida anti trombada, H=20 cm aplicada pelo lado interno a 85 cm do chão. Fundo azul com ícones CESAN.
- 4 Painel de publicidade em ACM dupla face, visível pela esquadria e sustentado por cabos de aço nas extremidades. Aplicar quando houver vitrine secundária (Alt. Máx: 1,30 m / Larg. Máx: 3 m).
- 5 Placa de Horário de atendimento e endereços de contato 30x70cm. Obs.: Quando não for possível centralizar, deverá ser colocado ao lado oposto da bandeira.
- 6 Letreiro em caixa de estrutura metálica em ACM fosco no centro da fachada na cor Azul Telecom medindo 5,00x1,00x0,10 m com logo e ícone CESAN em PVC com pintura automotiva.R:0 G:85 B:150.
- 7 Bolso de acrílico 2 mm, formato A4, com fita dupla face aplicado no vidro no interior da agência, com vista para o lado externo, para informativos diversos.

Obs.: Na falta do ACM Azul Telecom, adesivar com adesivo vinil Azul Riviera.

IMAGEM ILUSTRATIVA NA PÁGINA SEGUINTE

FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO G COM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens listados na página anterior:



FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO G SEM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

- 1 Estrutura em ACM Azul Telecom revestindo a fachada.
- 2 Bandeira dupla face em caixa de estrutura metálica em ACM, 50x50x0,05 cm, com ícone CESAN medindo 22,6x29,4 cm fixada a H= 2,10 m do chão. Deverá ser aplicada à esquerda do acesso.
- 3 Faixa de adesivo transparente com impressão invertida anti trombada, H=20 cm aplicada pelo lado interno a 85 cm do chão interno. Fundo azul com ícones CESAN.
- 4 Painel de publicidade em ACM dupla face, visível pela esquadria e sustentado por cabos de aço nas extremidades. Aplicar quando houver vitrine secundária. (Alt. Máx: 1,30 m / Larg. Máx: 3 m).
- 5 Placa de Horário de atendimento e endereços de contato 30x70 cm. Obs.: Quando não for possível centralizar, deverá ser colocado ao lado oposto da bandeira.
- 6 Logo e ícone CESAN em PVC com pintura automotiva (ícone 12,0x15,5x1 cm / logo 28,5x6,4x1 cm) R:0 G:85 B:150.
- 7 Bolso de acrílico 2 mm, formato A4, com fita dupla face aplicado no vidro no interior da agência, com vista para o lado externo, para informativos diversos.

Obs.: Na falta do ACM Azul Telecom, adesivar com adesivo vinil Azul Riviera.

IMAGEM ILUSTRATIVA NA PÁGINA SEGUINTE

FACHADA PADRÃO AGÊNCIA DE ATENDIMENTO G SEM LETREIRO

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens listados na página anterior:



MEDIDAS DOS LETREIROS E BANDEIRAS INDICADOS NAS FACHADAS

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

AGÊNCIA PADRÃO P, M E G

- Letreiro em caixa de estrutura metálica e ACM fosco na cor Azul Telecom ou adesivado na cor Azul Riviera.
- Logo em PVC recorte eletrônico e pintura automotiva, centralizada na placa de acordo com o tamanho da agência.
- Formato do letreiro agência de atendimento P: 300x100x10 cm.
- Formato do letreiro agência de atendimento M: 400x100x10 cm.
- Formato do letreiro agência de atendimento G: 500x100x10 cm.
- Formato do ícone: 47,7x61,6x2 cm
- Formato das letras: 114,4x25,7x2 cm.



MEDIDAS DOS LETREIROS E BANDEIRAS INDICADOS NAS FACHADAS

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

AGÊNCIA PADRÃO P, M E G

- Bandeira em caixa de estrutura metálica e ACM na cor Azul Telecom ou adesivado na cor Azul Riviera.
- Logo em PVC recorte eletrônico e pintura automotiva.
- Formato da caixa: 50x50x5 cm.
- Formato do ícone: 22,6x29,4x3 cm.
- Frente e Verso.

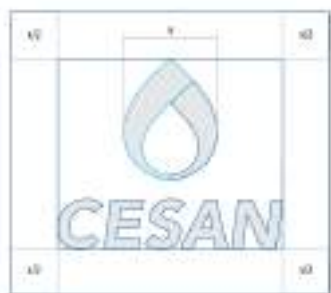


MEDIDAS DOS LETREIROS E BANDEIRAS INDICADOS NAS FACHADAS

A fachada deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

AGÊNCIA PADRÃO P, M E G

- Quando não houver a possibilidade do letreiro em caixa.
- Para coluna de no mínimo 40 cm de largura.
- Logo em PVC recorte eletrônico e pintura automotiva fixado no eixo a 1,80 m do piso.
- Formato da logo: 28,5x6,4x1 cm.
- Formato do ícone: 12x15,5x1 cm.



Local para placa de
horários.

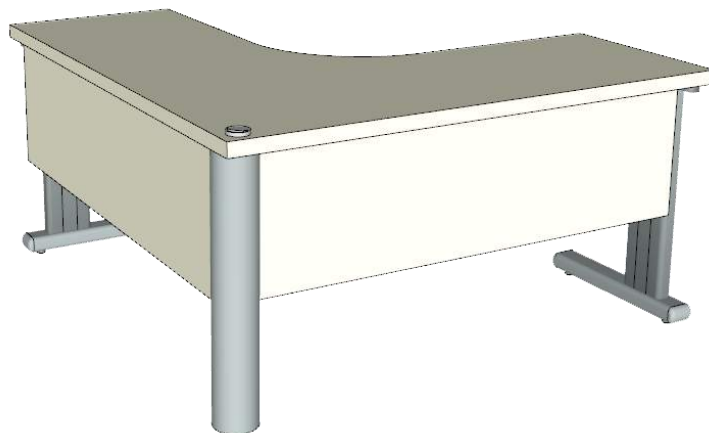


**COMPOSIÇÃO DO INTERIOR
MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS
AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO**

ÁREA DE ATENDIMENTO

MESA DE ATENDIMENTO

- A mesa de atendimento em L com passa fios, deverá prever espaço para comportar computador desktop, com acesso a internet, incluindo elementos como teclado, mouse e porta lápis/caneta, além de espaço para leitura, assinatura e manuseio de documentos, tanto para o atendente quanto para o cliente.
- Cor: marcenaria na cor branca e pés cinza.
- Dimensões: 150x150x75 cm.



ÁREA DE ATENDIMENTO

CADEIRA RODÍZIO PARA ATENDENTE

- A cadeira para atendente deverá ter pés giratórios e braços na cor preta e possuir acolchoamento na cor azul.



CADEIRA PARA CLIENTE

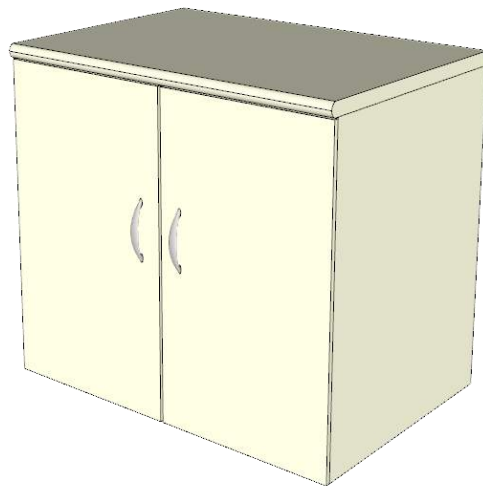
- A cadeira para atendimento ao cliente deverá ter pés fixos na cor preta e possuir acolchoamento na cor azul.



ÁREA DE ATENDIMENTO

ARMÁRIO DE APOIO

- O armário de apoio deverá ter duas portas, fechadura e espaço interno para guardar pastas e documentos. O armário também servirá como apoio para a impressora.
- Cor: marcenaria na cor branca e puxadores na cor prata.
- Dimensões: 80 x 55 x 75 cm.



ÁREA DE ESPERA

CADEIRA DE ESPERA

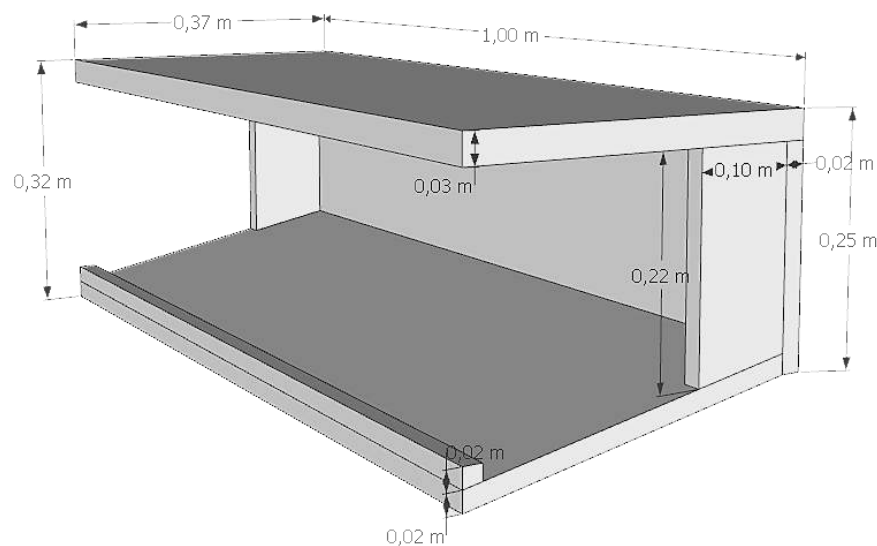
- A longarina para espera deverá dispor de três assentos, pés fixos na cor preta e acolchoamento na cor azul.
- A distância entre o eixo das longarinas deverá ser de no mínimo 1 m, e a distância lateral da longarina a parede, de no mínimo 40 cm.



ÁREA DE ESPERA

BANCADA DE APOIO

- A bancada de apoio deverá possuir espaço para equipamento de retirada de senha, urna para manifestação do cliente com canetas e papéis, e também espaço para disposição de panfletos informativos CESAN e Código de Defesa do Consumidor.
- Cor: marcenaria na cor branca.
- Dimensões: como apresentado na imagem abaixo. Bancada superior fixada na parede a 90 cm do piso.



**COMPOSIÇÃO DO INTERIOR
REVESTIMENTOS
AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO**

COMPOSIÇÃO INTERIOR

A composição do interior deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

- 1 Pintura acrílica fosca para parede de destaque na cor Azul-Mineral CESAN. R:0 G:85 B:150. Ref. Suvinil Y157 / Coral 2060F.
- 2 Pintura acrílica fosca para demais paredes na cor Tempestade no Mar Suvinil - R526. R:199 G:199 B:196.
- 3 Forro mineral ou em gesso, cor branca.
- 4 Piso em cores claras, não deve ser polido, fácil limpeza e manutenção.
- 5 Piso sinalização podotátil direcional e alerta levando para a retirada de senha, longarina de espera e mesa de atendimento.
- 6 Adesivo metade do ícone na cor Cian CESAN, aplicado na parede de atendimento. R:0 G:173 B:239. Obs.: A medida do adesivo de metade do ícone deve ser de acordo com a dimensão da parede em questão e proporções previstas no Manual de Identidade Visual da Marca CESAN.
- 7 Gigantografia (adesivo) padrão CESAN, aplicada na parede de espera / retirada de senha, atrás das longarinas.
- 8 Luminária calha comercial aletada, lâmpada tubular LED embutida ou plafon LED – todas 6000k.

IMAGENS NA PÁGINA SEGUINTE

COMPOSIÇÃO INTERIOR

A composição do interior deverá ser padronizada seguindo os itens listados na página anterior:

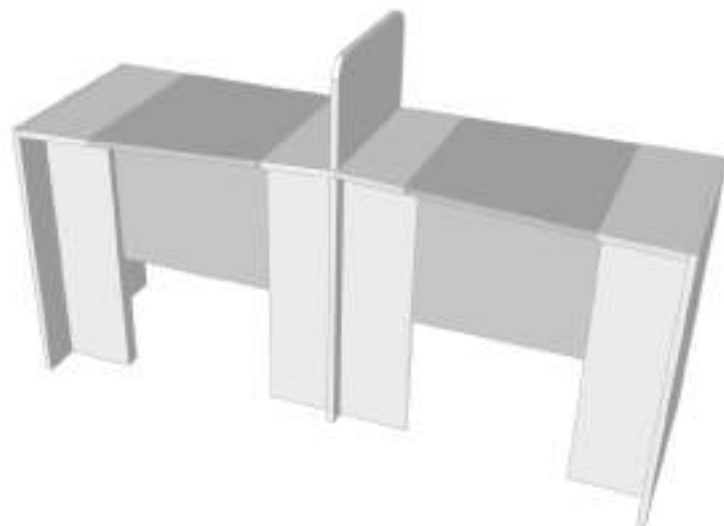


**COMPOSIÇÃO DO INTERIOR
MOBILIÁRIO UNIDADE MÓVEL**

ÁREA INTERNA

MESA DE ATENDIMENTO

- Marcenaria feita sob medida com passa fios, deverá prever espaço para comportar notebook, com acesso a internet, incluindo elementos como mouse e porta lápis/caneta, além de espaço para leitura, assinatura e manuseio de documentos, tanto para o atendente quanto para o cliente.
- Cor: marcenaria nas cores claras com fundo acinzentado.
- Tampo com dobradiça para permitir a passagem do atendente.
- Dimensões: varia de acordo com o modelo do veículo.



ÁREA INTERNA

ARMÁRIO DE APOIO

- Marcenaria feita sob medida com armário de apoio. Deverá conter portas, fechadura e espaço interno para guardar pastas, documentos e recuo espaço para inserir frigobar e gerador. O armário também servirá como apoio a impressora e embutir o frigobar.
- Cor: marcenaria nas cores claras com fundo acinzentado e puxadores na cor prata.
- Dimensões: varia de acordo com o modelo do veículo.



ÁREA INTERNA

CADEIRA RODÍZIO PARA ATENDENTE

- A cadeira para atendente deverá ter pés giratórios e braços na cor preta e possuir acolchoamento na cor azul.



CADEIRA PARA CLIENTE

- A cadeira para atendimento ao cliente deverá ter pés fixos na cor preta, possuir assento e encosto na cor azul e ser empilhável.





COMPOSIÇÃO DO INTERIOR REVESTIMENTOS UNIDADE MÓVEL

COMPOSIÇÃO INTERIOR

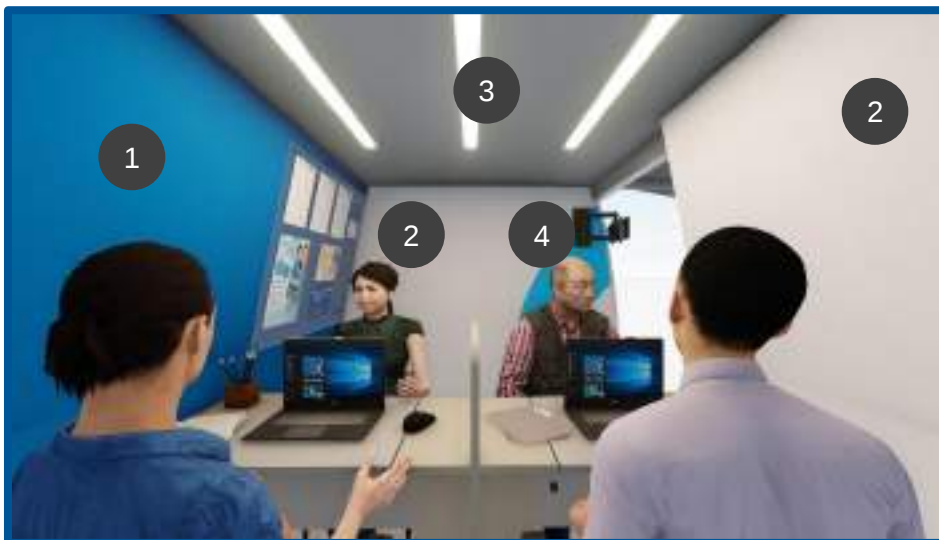
A composição do interior deverá ser padronizada seguindo os itens abaixo:

- 1 Pintura acrílica fosca para parede de destaque na cor Azul-Mineral CESAN. R:0 G:85 B:150. Ref. Suvinil Y157 / Coral 2060F.
- 2 Dry-wall revestindo o interior, exceto fundos e teto, com pintura acrílica fosca para demais paredes na cor Tempestade no Mar Suvinil - R526. R:199 G:199 B:196.
- 3 Luminária painel LED de sobrepor linear– todas 6000k.
- 4 Adesivo metade do ícone na cor Cian CESAN, aplicado conforme layout, na parede atrás do atendimento aos clientes (isolamento da cabine do motorista). R:0 G:173 B:239.
Obs.: A medida do adesivo de metade do ícone deve ser de acordo com a dimensão da parede em questão e proporções previstas no Manual de Identidade Visual da Marca CESAN.
- 5 Piso emborrachado ou vinílico em cores claras, não deve ser polido, fácil limpeza e manutenção. (não aparece nas imagens).

IMAGENS NA PÁGINA SEGUINTE

COMPOSIÇÃO INTERIOR

A composição do interior deverá ser padronizada seguindo os itens listados na página anterior:



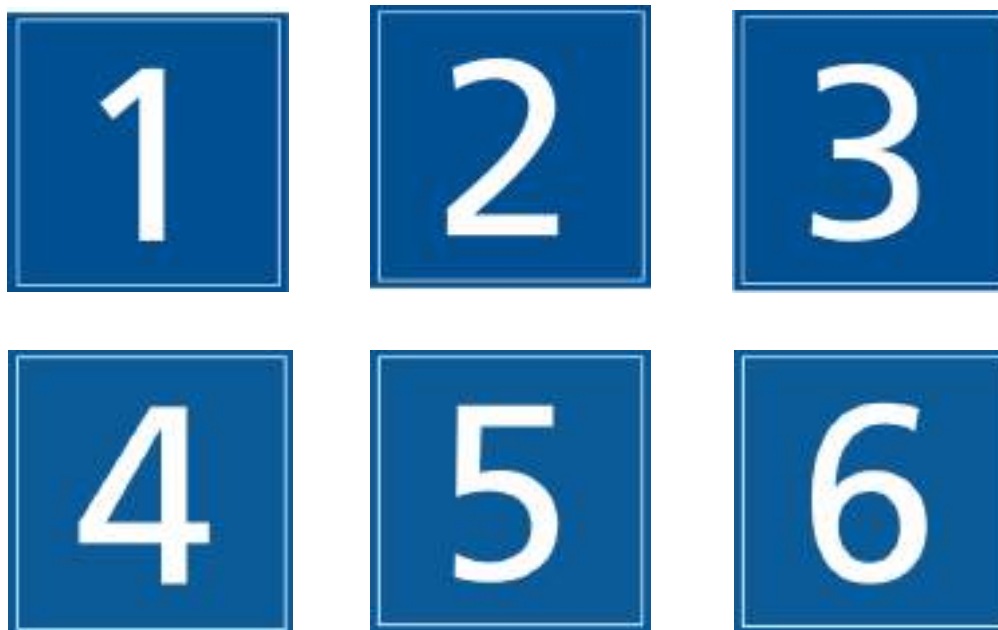
**COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO
AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO
E UNIDADE MÓVEL**

COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

PLACA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO (QUANDO HÁ MAIS DE UM GUICHÉ)

- Placa de PVC, medindo 20 cm x 20 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 20 cm x 20 cm. Conjunto aplicado no forro com duas perfurações e suspenso por fios de nylon.



COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

PLACAS BANHEIROS

- Placa de PVC, medindo 16 cm x 16 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 16 cm x 16 cm. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivos dupla face para fixação. Foram feitas no mesmo tamanho para 'Masculino' e 'Feminino'. Placa 'Acessível' deve obrigatoriamente medir 18,5 cm x 16 cm.



PLACA BANHEIRO EXCLUSIVO PARA FUNCIONÁRIOS

- Placa de PVC, medindo 45 cm x 20 cm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 36 cm x 11 cm. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivos dupla face para fixação.



COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

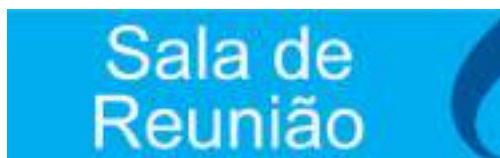
PLACA CPD

- Placa de PVC, medindo 36 cm x 11 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 36 cm x 11 cm. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivos dupla face para fixação.



PLACA SALA DE REUNIÃO

- Placa de PVC, medindo 36 cm x 11 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 36 cm x 11 cm. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivos dupla face para fixação.



COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

PLACA PRÉ ATENDIMENTO

- Placa de PVC, medindo 36 cm x 11 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 60 cm x 20 cm. Conjunto aplicado no forro com duas perfurações e suspenso por fios de nylon.

A image of a rectangular sign with a dark blue background and white text that reads "Pré Atendimento". The sign has a thin white border.

PLACA SUPERVISOR

- Placa de PVC, medindo 36 cm x 11 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 36 cm x 11 cm. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivos dupla face para fixação.

A image of a rectangular sign with a bright blue background and white text that reads "Supervisor". On the right side of the sign, there is a white circular logo with a blue stylized shape inside.

COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

PLACAS ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

- Placa de PVC, medindo 36 cm x 23 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 36 cm x 23 cm. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivos dupla face para fixação.



MAPA DE RISCO

- Mapa de risco medindo 36 x 23 cm fixado em local de fácil acesso e visualização, com a disposição dos ambientes e seus riscos. (Deverá ser montado de acordo com o layout de cada local).

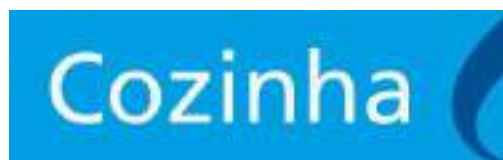


COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

PLACA COZINHA

- Placa de PVC, medindo 36 cm x 11 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 36 cm x 11 cm. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivos dupla face para fixação.



PLACA ACESSO RESTRITO

- Placa de PVC, medindo 45 cm x 20 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 45 cm x 20 cm. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivos dupla face para fixação.



COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

PLACA DE EXTINTOR

- Placa de PVC Fotoluminescente de Alta Resistência, que atenda as normas da ABNT 13.434-2 e as orientações do Corpo de Bombeiros, medindo 15 x15 cm. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivo dupla face para fixação.



PLACA SENHA

- Placa de PVC, medindo 30 cm x 16 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo fosco, para aplicação externa, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc.), medindo 30 cm x 16 cm. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivos dupla face para fixação. Placa instalada acima da bancada de apoio do equipamento de retire sua senha.



COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

PLACA DE MONITORAMENTO

- Placa de PVC 20 x 30 cm para sinalização de monitoramento de ambiente. Conjunto aplicado em porta/parede com adesivo dupla face para fixação.



URNA PIRÂMIDE ACRÍLICO LEITOSO BRANCO

- Medindo 30 cm alt, 25 x 25 cm base e 18 x 18 cm tampa com impressão UV diretamente no acrílico com cadeado.



COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

PLACAS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

- Placa de acrílico transparente, medindo 30 cm x 70 cm x 3 mm. Placa plotada com adesivo transparente invertido e branco fosco no fundo, 4/0 cores e resistente às intempéries (sol, chuva, etc), medindo 30 cm x 70 cm. Conjunto aplicado em parede externa de ACM com conjunto bucha/parafuso tamanho 6 escondidos por acabamento ou fita dupla face.
- As artes ilustrativas estão sujeitas a alterações de acordo com cada agência de atendimento.



OBS: NA UNIDADE MÓVEL FAZER NO FORMATO DE ADESIVO 21,5 cm x 50 cm PARA APLICAR NA PORTA DE CORRER.

COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

QUADRO PUBLICITÁRIO PARA VITRINE

- O painel de publicidade em ACM dupla face visível pela esquadria deve ser sustentado por cabos de aço presos ao teto e ao chão. Quando não for possível fixar no piso, poderá ser eliminado o cabo inferior, desde que seja criada uma barreira mecânica, como vasos de vegetação por exemplo, para evitar a aproximação de pessoas.
- O painel deve ter a arte aplicada frente e verso. Deverá ser instalado na horizontal e possuir altura máxima de 1,30 m e largura máxima de 3 m. Os dois cabos de aço devem possuir afastamento equidistante da extremidade conforme tamanho do painel, assim como em relação a altura.



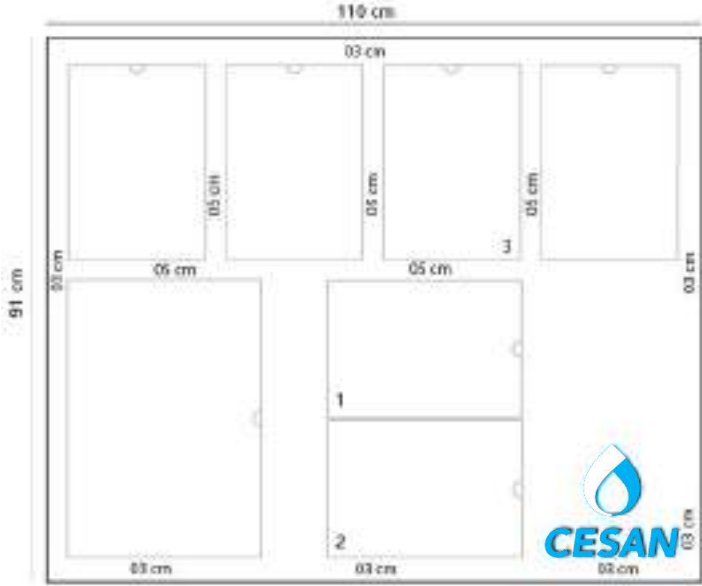
COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

QUADRO INFORMATIVO PARA PAREDE INTERNA

- Quadro construído com 1 placa de acrílico transparente de base, medindo 110 cm x 90 cm x 5 mm. Na placa de acrílico transparente base serão inseridos 4 bolsos de acrílico no tamanho A4 na orientação retrato, 2 bolsos de acrílico A4 na orientação paisagem e 1 bolso de acrílico no tamanho A3 na orientação retrato. As dimensões e orientações de distância referentes à aplicação dos bolsos estão contida na imagem abaixo. Impressão da Logo da CESAN com 19 cm de altura e largura proporcional, diretamente sobre o acrílico. Conjunto aplicado em parede de alvenaria com Pintura acrílica fosca para parede de destaque na cor Azul-Mineral (R:0 G:85 B:150) fixado com conjunto de seis prolongadores 2,5 cm em aço escovado.
- Obs: Altura da base fixada na parede a 1,20 m em relação ao piso.

DESCRIÇÃO DE DISTANCIA E APLICAÇÃO DOS BOLSÕES.
Alinhamento superior, inferior e lateral: 03 cm de distância da margem;
Distancia entre bolsões de acrílico: 05 cm entre fileiras e colunas;
Os Bolsões de número 1 e 2 não possuem afastamento horizontal entre si. Mantendo a distância de 03cm. da margem inferior, além de alinhamento à direita do Bolsão de número 3;
O adesivo com a logo da Cesan deve ter 19cm de altura e largura proporcional, posicionado com 03 cm de distância da margem inferior e lateral direita.



COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

GIGANTOGRAFIA HORIZONTAL

- Adesivo com impressão digital ou UV deverá ser aplicado de acordo com a medida da parede.
Aplicar na parede de espera/retirada de senha.



IMAGEM ILUSTRATIVA

COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO

Os elementos de comunicação e sinalização devem seguir o padrão proposto abaixo:

GIGANTOGRAFIA VERTICAL

- Adesivo com impressão digital ou UV deverá ser aplicado de acordo com a medida da parede.
Aplicar na parede de espera/retirada de senha.



IMAGEM ILUSTRATIVA



Qualquer duvida entrar em contato com:

Daihane Siman

ative@ativecomunicacaovisual.com

(27) 33337-3131/99296-0717



Projeto em parceria com
Arquiteta Mirella Corrêa