NA VIA
INFORMATIVO DA CONCESSIONÁRIA
ROTA DOS COQUEIROS

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

Ano IV- Edição 32 / Janeiro - Fevereiro 2016

ISO 9001:2008
Rota dos Coqueiros renova certificação

Págs.04 e 05

Medidas de segurança reduzem acidentes

Pág.03

Operadores de praça são o primeiro contato com os usuários

Pág.06

PALAVRA DO PRESIDENTE

Neste primeiro informativo do ano estamos comemorando resultados importantes. A redução de 60% de acidentes na via é um dos mais relevantes, assim como a renovação da certificação ISO 9001:2008. Ela é o destaque desta edição nas páginas centrais. Pela quarta vez a Rota dos Coqueiros recebe a certificação e com isso, confirma o atendimento aos requisitos de qualidade necessários para a garantia do conforto e segurança dos usuários.

Em 2015, obtivemos sucesso no desenvolvimento de novos processos gerenciais e administrativos, resultando na diminuição de despesas sem impactar na qualidade. A expectativa é continuarmos nesta mesma direção este ano.

Nos aproximando ainda mais dos nossos usuários, inauguramos no informativo uma seção dedicada a apresentar as áreas e serviços da Concessionária, a primeira será sobre o trabalho desempenhado pelo Operador de Praça.

2016 está começando e promete ser um ano desafiador. Contamos mais uma vez com o empenho da equipe na busca de melhores práticas e da excelência no padrão de atendimento aos nossos usuários. Que o ano seja de conquistas!!
Boa leitura!

Ivan Moraes
Presidente da Concessionária Rota dos Coqueiros

Pesquisa revela perfil do usuário

Homens, moradores de Jaboatão dos Guararapes, com mais de 40 anos, grau de instrução colegial completo que trabalham no Cabo de Santo Agostinho. Esse é o perfil mais atual da maioria dos usuários da via concessionada, identificado na mais recente pesquisa de satisfação (2015), realizada pelo Ipespe.

O levantamento constatou algumas mudanças no perfil em relação ao ano anterior (2014), como a média de idade, que subiu de 39 para 41, e o grau de instrução, o superior completo caiu de 40% (2014) para 36% (2015), e o colegial completo aumentou de 37% (2014) para 39% (2015).

O fluxo na Rota dos Coqueiros permanece voltado para o trabalho durante os dias de semana, e para o turismo, nos fins de semana. Porém, o Turismo, como principal motivo de utilização da via, cresceu de 20% (2014) para 27% (2015), e o Trabalho/negócios caiu de 67% (2014) para 56% (2015).

A Concessionária Rota dos Coqueiros foi mais uma vez bem avaliada por 97% dos motoristas entrevistados, que revelaram que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços da concessionária, atribuindo média espontânea de 8,4. Esta é a quarta edição consecutiva que a Rota dos Coqueiros conquista média acima de 8 desde o início das pesquisas.

Maioria dos usuários utiliza a via para se deslocar ao trabalho durante a semana

Mais segurança no trânsito

Rota dos Coqueiros registra redução de 60% em acidentes em 2015

Inspeção de tráfego auxilia na segurança da via

Projeto Por Trás das Placas incentiva a educação no trânsito

Fechar o ano com indicadores positivos relacionados à segurança viária é o foco das concessionárias de rodovias em todo o país. A Rota dos Coqueiros, que dá acesso a Reserva do Paiva e às praias do Litoral Sul como Itapuama e Gaibu, entre outras, comemora a redução de acidentes em 2015.

O número de ocorrências, principalmente as ocasionadas por saídas nas rotatórias e por quedas de motos, caiu 60% em relação a 2014. A implantação de radares e o reforço na sinalização de limite de velocidade ajudaram a mudança do quadro.

Em recente pesquisa de satisfação sobre a qualidade do sistema viário da Rota dos Coqueiros, os usuários deram média espontânea de 8,4, e destacaram a segurança viária e a sinalização horizontal da rodovia como excelentes. Quase a totalidade dos entrevistados, se disse satisfeito ou muito satisfeito com a via.

"Para a concessionária o resultado foi muito bom, pois mostra que estamos desempenhando bem o nosso trabalho. A pesquisa mostra que as pessoas têm conhecimento sobre os benefícios que uma via pedagiada proporciona", explica Rafaela Elaine, gerente geral da Concessionária Rota dos Coqueiros.

Durante todo o ano de 2015 foram realizadas ações de educação no trânsito que levaram o motorista a refletir sobre sua segurança e dos demais usuários. O projeto Parada Legal, que oferece serviços de saúde, manutenção automotiva e educação de trânsito, fez duas edições na via. Já com foco nas crianças de 7 a 11 anos, o projeto Por Trás das Placas levou mensagens de educação no trânsito para a Feira do Detran-PE, e para escolas do entorno da concessão.

A Rota dos Coqueiros dispõe de monitoramento por câmeras de alta resolução e do Serviço de Auxílio ao Usuário (SAU), 24 horas, que pode ser acionado pelo telefone 0800.281.0281. Ele dispõe de ambulância de resgate, viaturas de inspeção de tráfego e guincho leve. Em média, são prestados 120 atendimentos por mês.

ISO 9001:2008 confirma excelência da qualidade dos serviços

A Concessionária Rota dos Coqueiros, renova mais uma vez sua certificação ISO 9001:2008, sem receber não conformidades. O escopo para atendimento à norma na Rota dos Coqueiros diz respeito a operação do sistema de pedágio, a manutenção e conservação da rodovia e operação do sistema viário, e segurança e conforto dos usuários.

"A Rota dos Coqueiros passou pelo quarto ano de certificação da ISO e, para orgulho da equipe, manteve a certificação com não conformidades, o que significa atendimento dos requisitos necessários para a garantia da segurança e o conforto dos usuários. Isso mostra o nosso reconhecimento como uma rodovia de desempenho excepcional nos indicadores de operação, financeiro, social e ambiental", conta Catarina Guimarães, administradora responsável pela Qualidade e Projeto da Concessionária Rota dos Coqueiros. Os destaques na área de operações, responsáveis pelo ótimo desempenho da empresa, foram os serviços de manutenção e conserva da rodovia. "Temos a certificação ISO 9001:2008 desde abril de 2012", completa.

A manutenção e conserva da rodovia é de responsabilidade da Concessionária. Mensalmente são gastos R$ 57 mil em limpeza e paisagismo da rodovia, que além de deixar o ambiente mais aconchegante, auxiliam na sinalização e orientação dos usuários. São oito rotatórias com sinalização

Manutenção da via é bem avaliada pela certificação

Paisagismo das rotatórias sinaliza a rodovia e oferece conforto ao usuário

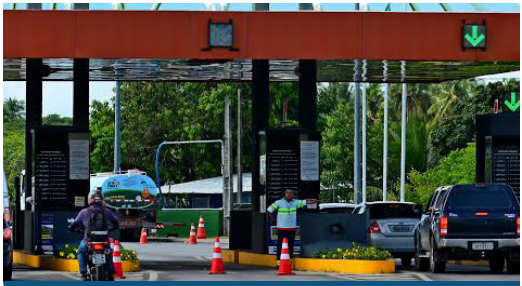
viva, além das ciclovias, calçadas, e as paradas de ônibus, que ofertam muito verde, deixando o ambiente confortável para quem o utiliza.

Em recente pesquisa de satisfação, o usuário da Rota dos Coqueiros reconheceu a excelência do trabalho desempenhado pela Concessionária, que também foi comprovada na certificação da norma ISO 9001:2008. Quando a abordagem foi a razão para a utilização da Rota dos Coqueiros, a segurança foi apontada por 66% dos usuários, seguida por conforto por 55% dos ouvidos, e pela certeza de chegar no horário ao local desejado por 55% das pessoas. As boas condições e manutenção do asfalto, que influenciam na segurança do usuário, o trânsito livre e a consequente economia de tempo, a comodidade, a bela paisagem e a organização da via foram destacados pelos entrevistados.

Catarina Guimarães é responsável pela Qualidade da Concessionária Rota dos Coqueiros.

A certificação é reconhecida em mais de 140 países. No Brasil é validada pelo INMETRO, organismo ligado a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). A Rota dos Coqueiros está em operação desde junho de 2010 e investiu R$ 76 milhões em obras e manutenção na rodovia nos últimos cinco anos, para assegurar a segurança e o conforto dos usuários que trafegam na PE-024. Esse valor foi utilizado em drenagem, requalificação de sinalização vertical e horizontal, manutenção dos pisos intertravados e abrigos de ônibus, melhoria no pavimento e iluminação da via e das edificações (prédios administrativos e cabines de arrecadação).

Operadores de Praça: excelência desde o primeiro contato com o usuário



Os operadores de praça também atuam fora das cabines

Quem trafega pela Rota dos Coqueiros sabe que a rodovia é muito mais do que um acesso facilitado ao Litoral Sul de Pernambuco, ela é uma via concessionada que oferece serviços e qualidade, desde a chegada à cabine da praça de pedágio. Sempre com o sorriso no rosto e retribuindo gentileza através de cumprimentos como "bom dia!", "obrigado!" e "boa viagem!", os operadores de praça conseguem levar à risca o velho ditado: "um sorriso pode mudar o seu dia" e prestar um serviço de excelência no primeiro contato entre o usuário e a empresa.

Os operadores de praça, também conhecidos como arrecadadores, não são apenas responsáveis pela cobrança da tarifa, a função deles vai além das cabines, e quem explica as demais atribuições é o responsável pelo serviço de arrecadação da Concessionária Rota dos Coqueiros, Adebar Barreto. "Eles também são responsáveis pela orientação dos condutores nas pistas manuais ou automáticas; abertura e fechamento da faixa de pedágio; verificação dos sinais das faixas; direcionamento do fluxo e a entrega de panfletos na via", ressalta.

O tratamento dispensado por esses profissionais nas cabines, assim como o curto tempo de espera para transpor o pedágio, tem ótima aprovação dos usuários, de acordo com respostas de pesquisa de satisfação. A boa avaliação do capital humano da concessionária mostra o empenho da Rota dos Coqueiros para com a qualidade do serviço e sua relação com os integrantes.

De acordo com Caroline Elisa, P&O (Pessoas e Organização), da Concessionária Rota dos Coqueiros, a empresa adota uma cultura organizacional que valoriza e investe na carreira do profissional e se preocupa com o bem-estar no ambiente de trabalho. "Temos o Programa de Valorização dos Arrecadadores (PVA) que destaca cinco integrantes em um ranking e, os três primeiros, participam de um pódio com suas fotos expostas durante o mês inteiro no quadro de avisos da empresa", conta.

Para a operadora de praça da Rota dos Coqueiros, Erlane Camila dos Santos, 31 anos, a sua função é o cartão de visita da empresa. "O primeiro contato do usuário com o pedágio é através do nosso trabalho. Busco prestar um serviço de qualidade no atendimento ao usuário. Estou há quatro anos nesta função e acho de grande importância na empresa", conta a integrante.

Erlane dos Santos conta que a sua função é o cartão de visitas da empresa

Campanha para combater o Aedes Aegypti

A luta contra o Aedes Aegypti também chegou na Rota dos Coqueiros. A Concessionária se uniu a Associação Geral da Reserva do Paiva e ao Centro de Vigilância Ambiental (CVA) da prefeitura do Cabo de Santo Agostinho para combater o Aedes Aegypti, mosquito transmissor da dengue, da chikungunya e do vírus da zika.

Ao longo deste mês, ações serão realizadas para evitar a proliferação do mosquito nos bairros e suas operações. A Concessionária Rota dos Coqueiros orienta os seus usuários que sigam os cuidados cabíveis para o fim desta epidemia e pontua algumas dicas que devem ser levadas em consideração no combate ao Aedes Aegypti, dentro e fora de casa.

Seguem algumas dicas para combater o Aedes Aegypti:

1 - Não deixar água de chuva acumular na laje.
2 - Manter a caixa d'água sempre fechada.
3 - Manter sempre tampados os tonéis d'água.
4 - Colocar borra de café nas bromélias.
5 - Encher de areia até a borda dos pratinhos de vaso das plantas.
6 - Guardar garrafas sempre viradas de boca para baixo.
7 - Entregar pneus velhos para a empresa responsável pela coleta.
8 - Colocar o lixo em sacos plásticos e manter a lixeira tampada.
9 - Não jogar lixo em local inadequado.
10 - Remover folhas, galhos e tudo que possa impedir a água correr nas calhas.

Menos poluentes na rodovia

Atenta às responsabilidades socioambientais, a Concessionária Rota dos Coqueiros adotou um conjunto de medidas ao longo do ano que levaram a uma redução de 14,11% na emissão de gás carbônico (CO_2), em relação ao ano anterior. Entre as novas atitudes, estão a substituição do combustível da frota de gasolina para etanol, racionalização da energia e reciclagem dos resíduos.

Para economizar energia houve alteração nos horários, o expediente passou das 8h às 18h para 7h30 às 17h30. De acordo com o técnico de manutenção elétrica da Concessionária, Robson Andrade, o ganho com a antecipação do fim da jornada se dá porque o valor da energia é mais alto a partir deste horário. "A Celpe considera o horário das 17h30 às 20h30 como de alto consumo. Finalizando a jornada antes dessa faixa, conseguimos economizar em até cinco vezes ".

Para garantir um ambiente mais sustentável, foi feito um trabalho de conscientização com os integrantes sobre a importância da reciclagem e a destinação correta dos resíduos, tanto para o lixo comum quanto para o descarte de pilhas.

Odebrecht Rodovias repassa R$ 66,2 milhões a 47 municípios

Recursos são decorrentes do recolhimento do Imposto Sobre Serviço (ISS)

Em 2015, a Rota dos Coqueiros e demais concessões da Odebrecht Rodovias repassaram um total de R$ 66,2 milhões a 47 municípios por onde as rodovias administradas passam. Os recursos são provenientes do recolhimento do Imposto Sobre Serviço (ISS) que incide sobre obras, serviços, arrecadação de pedágio, receitas acessórias e contratação de terceiros.

Rota dos Coqueiros repassou R$ 1,2 milhão de ISS em 2015

"Esta é mais uma importante contribuição das concessões de rodovias para o desenvolvimento dos municípios. Cada cidade decide onde investir, de acordo com a sua realidade e prioridade", afirma Renato Mello, diretor geral da Odebrecht Rodovias.

Em Pernambuco, Rota dos Coqueiros e Rota do Atlântico somaram R$ 2.527.897,66 para Cabo de Santo Agostinho e enviaram ainda recursos para Jaboatão dos Guararapes e Ipojuca.

Desde o início da operação, a Bahia Norte destinou mais de R$ 55 milhões para sete municípios da Região Metropolitana de Salvador, sendo R$ 11 milhões em 2015.

Como é calculado

Repasse decorrente da arrecadação do pedágio é calculado com base na extensão da rodovia que passa pelo território do município, beneficiando todas as cidades. Recursos do recolhimento sobre obras e serviços prestados, por sua vez, tem com base o valor do serviço realizado. O ISS é uma das principais fontes de receita municipais.

Rota das Bandeiras
Repasse: R$ 31,8 milhões
18 municípios beneficiados

Rota do Oeste
Repasse: R$ 20 milhões
19 municípios beneficiados

Bahia Norte
Repasse: R$ 11 milhões
7 municípios beneficiados

Rota do Atlântico
Repasse: R$ 2,2 milhões
2 municípios beneficiados

Rota dos Coqueiros
Repasse: R$ 1,2 milhão
2 municípios beneficiados

Se você tem interesse em anunciar a sua marca nesta revista, entre em contato conosco pelo 3479-8623.

Esta edição do "Na Via" também está disponível em www.rotadoscoqueiros.com.br.

EXPEDIENTE

Concessionária Rota dos Coqueiros
Praça de Pedágio, s/n, Barra de Jangada. CEP: 54495-760
Presidente: Ivan Moraes
Gerente Geral: Rafaela Elaine
Comunicação e Sustentabilidade: Roberta Nunes

Tiragem: 5.000 exemplares
Edição e Produção de Textos: Duxi Comunicação
Layout e Diagramação: Duxi Comunicação
Contatos: faleconosco@rotadoscoqueiros.com.br
0800 281 0 281