



NAVIA
INFORMATIVO DA CONCESSIONÁRIA
ROTA DOS COQUEIROS



ROTA DOS COQUEIROS CONQUISTA A RECERTIFICAÇÃO DA ISO 9001:2008

P. 02



**BALANÇO ROTA DOS COQUEIROS
RESULTADOS DA CONCESSIONÁRIA
NO ANO DE 2016**

P. 03



**SERVIÇOS DA ROTA DOS COQUEIROS
SÃO RECONHECIDOS E ELOGIADOS
PELOS USUÁRIOS**

P. 04

**INVESTIMENTOS EM MANUTENÇÃO
E CONSERVA NO ANO DE 2016**

P. 04



ISO 9001:2008

**BUREAU VERITAS
Certification**



Rota dos Coqueiros conquista a recertificação da ISO 9001:2008

Selo avalia a qualidade dos serviços prestados pela empresa

A Concessionária Rota dos Coqueiros conquistou, por mais um ano, a recertificação do selo ISO 9001:2008. O certificado, cujo objetivo está em criar uma padronização para a realização de serviços ou produtos, chega com o intuito de prover uma melhor gestão para a empresa que contém ou almeja o selo.

Assim, a Rota dos Coqueiros, que possui o selo desde 2012, passou por uma auditoria específica nos dias 30 e 31 de janeiro mantendo a certificação por mais 1 ano da Operação do sistema de pedágio, manutenção & conserva, bem como da Operação do sistema viário, segurança e conforto dos usuários.

“Conseguir essa recertificação para o ano de 2017 mostra que estamos no caminho certo para garantir um atendimento com o foco na excelência e qualidade para os nossos usuários”, comenta a responsável pelo Programa de Qualidade e Contratos da Rota dos Coqueiros, Catarina Guimarães. Ela explica que novos desafios estão a caminho, na próxima recertificação, uma vez que houve uma mudança no regulamento do selo, voltando maior preocupação para análise de risco.

“Conseguir essa recertificação para o ano de 2017 mostra que estamos no caminho certo para garantir um atendimento com o foco na excelência e qualidade para os nossos usuários.”



Ouvidoria CRC 0800 281 0 281



A Rota dos Coqueiros é a primeira Parceria Público – Privada (PPP) viária do Brasil e a primeira de Pernambuco e completou, em 28 de dezembro último, 10 anos de assinatura de contrato. Nesse período, foram investidos mais de R\$ 180 milhões em obras, operações, manutenção e conservação. Além de investir na estrutura da via, a concessionária buscou incentivar programas socioambientais que já beneficiaram mais de quatro mil pessoas como o “Via Escola” e o “Por trás das Placas”.

Segundo os resultados, a Concessionária possui uma aprovação de até 98% dos usuários que deram conceito de bom a excelente, destacando pontos como o paisagismo e a conservação da via. Os investimentos na infraestrutura, qualificação da rodovia, segurança e sinalização, além das ações do Programa de Educação no Trânsito (PET) como o Parada Legal e o Ciclista na Rota, contribuíram com a segurança no trânsito promovendo uma redução de 50% dos números de acidentes, no comparativo entre 2015 (40) e 2016 (20).

Além disso, buscando proporcionar ainda mais segurança e atender às necessidades dos condutores da via, a Rota dos Coqueiros dispõe do “Serviço de Auxílio ao Usuário” composto por ambulância de resgate, guinchos leves e viaturas de inspeção de tráfego. Apenas em 2016, foram realizados 1.200 atendimentos, entre clínicos e aos veículos. Em 355 dos casos, houve a necessidade do acionamento de guinchos para a retirada de automóveis na via. Possui também o Centro de Controle Operacional (CCO) que, através de 24 câmeras espalhadas pelo local, proporciona um monitoramento, 24h ao dia, de toda a PE-24.

“
Apenas em 2016, foram realizados 1.200 atendimentos, entre clínicos e aos veículos. Em 355 dos casos, houve a necessidade do acionamento de guinchos para a retirada de automóveis na via.
”



Serviços da Rota dos Coqueiros são reconhecidos e elogiados pelos usuários

O número de elogios foi 83% maior que o de reclamações em 2016



A Concessionária Rota dos Coqueiros, responsável pelo sistema viário de acesso à Reserva do Paiva e às praias do litoral sul, fechou 2016 com um balanço bastante positivo. Segundo dados da empresa, houve um crescimento de 43,95% no número de elogios pelos serviços prestados em relação a 2015. No que se refere às reclamações foi observado uma redução em 50% referente ao mesmo período. Assim, a concessionária encerrou o ano com um aumento de 83% no número de elogios (66), obtendo uma média de 7 elogios para 1 (uma) reclamação no ano.

Rota dos Coqueiros investe na manutenção e conservação da PE-024

A Concessionária Rota dos Coqueiros, no ano de 2016, investiu R\$ 1.472.723,92 em manutenção e conservação de todo o sistema viário realizando as seguintes intervenções:

- ✚ 09 manutenções especiais
- ✚ 83 luminárias consertadas
- ✚ 397 m² de pavimento recuperado
- ✚ 182 m² de calçada e ciclovia recuperados
- ✚ 06 postes implantados na rodovia
- ✚ 192 m de cercas substituídas
- ✚ 55 unidades de estacas de concreto substituídas
- ✚ 183 m de meios-fios recuperados

