

QUALIDADE DE GESTÃO E RELACIONAMENTO

Concessionária Rota dos Coqueiros confirmou por mais um ano a
manutenção do certificado de qualidade ISO9001:2015

Leia também

- Empório Reserva do Paiva se consolida como opção de lazer para a família
- Vai pegar a estrada de moto? Confira as dicas de segurança



Rota dos Coqueiros confirma por mais um ano o selo ISO9001:2015

Dez anos após receber a aprovação para integrar, em sua operação, as normas de qualidade ISO9001, em 2012, a Concessionária Rota dos Coqueiros, confirmou este mês, por mais um ano, a manutenção do certificado de qualidade de gestão e de relacionamento com clientes e stakeholders (partes interessadas no negócio).

O documento, que tem reconhecimento nacional e internacional, está hoje na sua versão ISO9001:2015.

"A certificação é um reconhecimento de que o nosso sistema de gestão atende a uma norma de qualidade internacional. Assegura, ainda, as boas práticas de gestão e de relacionamento com usuários, poder concedente, acionistas, fornecedores e funcionários", diz Kézia Lemos, analista administrativa responsável pela Qualidade na CRC.

A certificação atesta que o sistema de gestão da qualidade da empresa atende aos requisitos da norma ISO9001:2015. O atual certificado da CRC foi emitido em 2021 e é válido até 2024. Esta é a terceira vez que a concessionária consegue a renovação do título.

A implantação do sistema começou em abril de 2012 e o primeiro certificado foi emitido em 2015. Foi renovado por duas vezes em 2018 e em 2021.

A diretora presidente da concessionária, Rafaela Elaine, lembra que a certificação ISO é originada de uma obrigação contratual da Parceria Público-Privada (PPP) que a empresa assinou com o governo do Estado, um compromisso que traz benefícios não só para a CRC como para as outras empresas do Grupo Monte Rodovias.

"Com o selo garantimos a qualidade dos nossos níveis de serviço que superam a expectativa de

nossos clientes, poder público e pessoas que transitam por nossa concessão, utilizando o trajeto para lazer, escola ou trabalho", diz Rafaela. Ela lembra que os próprios colaboradores são beneficiados. "Com as normas, garantimos um projeto seguro e confortável para toda nossa equipe, que ganham homogeneidade entre as áreas, pois qualquer alteração na gestão precisa ser feita com planejamento, previsão de impactos e planos de mitigação de riscos", resume.



Na foto, Rafaela Elaine, Diretora Presidente da Concessionária

colaboradores da CRC termina influenciando as operações das outras empresas do grupo, as concessionárias Rota do Atlântico e Bahia Norte. "Com a chegada da Monte, muitos dos processos e procedimentos são reverberados, a CRC serve de exemplo para todos. Como temos um processo robusto e certificado, o próprio colaborador sente necessidade de levar as práticas. A qualidade não deixa haver mudanças de processo sem todos terem conhecimento, sem haver registro ou



QUALIDADE
ISO 9001



conhecimento, sem haver registro ou treinamento específico”, diz.

Na prática, as normas não determinam os processos, mas sim que todos os procedimentos devem ser registrados, desde as atividades de linha de frente, como nos serviços de conserva, manutenção e operação da rodovia. Dessa forma, todos da empresa sabem como são realizados esses processos de forma homogênea. Ao longo do ano, havendo alguma não conformidade de procedimentos é traçado um plano para corrigir a atividade. A todo o momento um auditor interno está atento às possibilidades de não conformidades. No caso da CRC, essa função fica a cargo de Kézia Lemos.

O PROCESSO DE AVALIAÇÃO

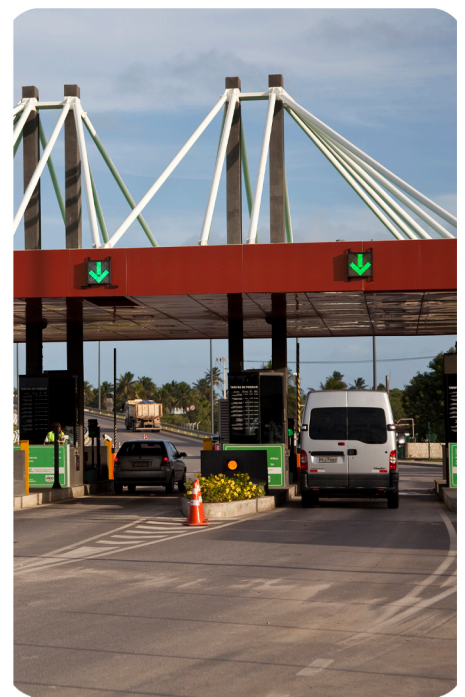
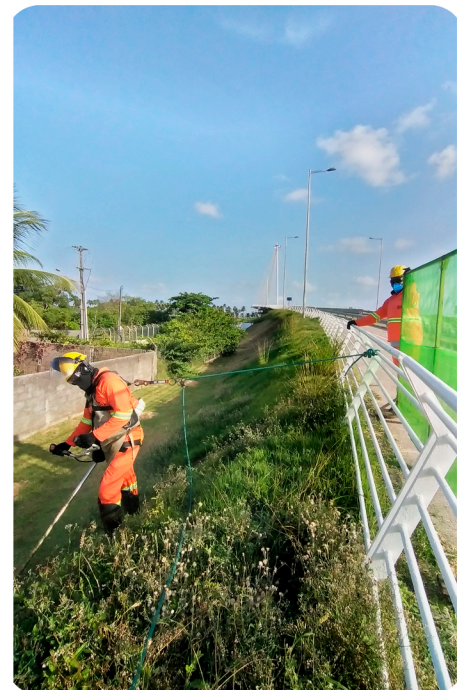
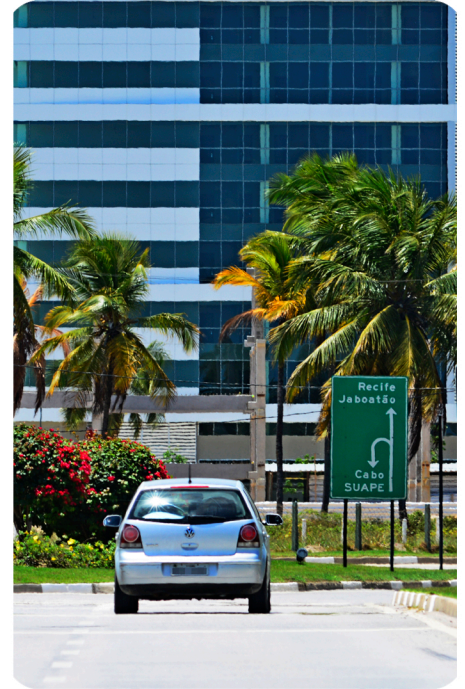
A cada três anos são cumpridos os ciclos de recertificação. Apesar do ciclo cumprir um triênio, a cada ano a empresa passa por auditorias externas para confirmar a certificação. Desde o início, a CRC sempre passa pelo processo de manutenção do título "com louvor", segundo as auditorias realizadas pela organização internacional de certificação em normas de qualidade, Bureau Veritas.

"Se acontecesse qualquer problema de não conformidade nos processos, a gente poderia ter o certificado suspenso", lembra Kézia. Ela explica que os auditores internacionais avaliam se os processos de qualidade do serviço prestado pela CRC atendem aos requisitos estabelecidos.

No caso da CRC são avaliados os processos ligados ao escopo da concessionária: operação do sistema de pedágio, manutenção e conservação da rodovia, operação do sistema viário, segurança e conforto dos usuários. "A auditoria avalia os processos ligados a esses serviços", diz Kézia.

Na prática, a empresa de auditoria verifica como o processo tem que ser executado segundo as normas de qualidade e faz a avaliação de evidências, através de entrevistas com colaboradores e verificação de documentação.

O atual selo ISO9001:2015 é válido até 2024, quando a empresa terá de renová-lo. Até lá, no entanto, a CRC vai passar por nova auditoria no início de 2023 para confirmar se mantém as boas práticas de qualidade na gestão de seu negócio.





Com segurança sobre duas rodas

O ano de 2021 foi de retomada no pós-covid. Apesar de a pandemia ainda parecer estar longe de acabar, a sociedade vem aprendendo a conviver com ela e uma amostra disso é o aumento do tráfego de veículos. Só na CRC houve um aumento de 20% no fluxo de motos passando pelo Sistema Viário do Paiva.

Diante disso, é importante destacar a segurança ao pilotar. Mais motos nas estradas significa também mais riscos de acidentes, que, no entanto, podem ser evitados dentro do conceito da direção defensiva, que já começa ao sair de casa.

“O piloto deve sempre usar um equipamento adequado para se proteger do clima, evitando shorts, camisetas e sandálias”, diz o gerente de Operação Viária da Monte Rodovias, Rômulo Cordeiro, enfatizando ainda que o autoconhecimento é fundamental, pois sabendo de suas habilidades é possível evitar as manobras arriscadas.

Para auxiliar os usuários do sistema, trazemos algumas orientações do Batalhão de Polícia Rodoviária (BPRv) sobre a pilotagem segura de motos. Segundo o BPRv, muitos motociclistas se colocam em situações de risco ao executar manobras perigosas e isso acontece porque pilotar uma moto na estrada não é a mesma coisa que conduzir em uma via urbana. “Pelo contrário, há diferenças fundamentais entre as estradas, as ruas e as avenidas”, diz o material de educação para o trânsito da entidade. Veja os cuidados:

- Na estrada, a velocidade média do tráfego é maior, por isso, é necessário manter uma maior distância do veículo da frente.

- O tráfego de veículos pesados também exige do motociclista comportamento seguro e alerta para antecipar eventuais situações de risco.

- Manter-se no ritmo dos outros veículos evita batidas e não atrapalha o fluxo.

- O cuidado começa até mesmo na hora de entrar na estrada. O mais indicado é ganhar velocidade no acostamento e depois entrar na faixa da direita.

- "Pegar o vácuo" é uma manobra arriscada, mas bastante utilizada em dias de chuva para o motociclista se proteger. Mas em caso de frenagem de emergência o risco é não ter tempo de frear a moto e, além disso, é se deparar com buraco, animal morto ou pedaço de pneu. Estando muito perto, não há tempo hábil de desviar!

- Em congestionamentos na estrada, o mais recomendado é não circular pelo corredor (na faixa do meio entre os carros). Os motoristas de veículos maiores têm mais dificuldade de enxergar os motociclistas.

- Próximo aos postos de combustíveis a atenção deve ser redobrada, com redução de velocidade para análise do tráfego e veículos cruzando a pista. Além disso, há o risco de armadilhas escondidas como pedriscos, calçamento irregular, buracos e até graxa e óleo derramados por caminhões. Tudo isso pode levar a uma queda.



Empório se consolida como uma opção de lazer para as famílias da zona sul da RMR

O visual fantástico à beira-mar com várias opções gastronômicas e de lazer vem conquistando cada vez mais o público da Zona Sul da Região Metropolitana do Recife.

O Empório Reserva do Paiva, polo gourmet e de serviço do bairro do Paiva, é uma festa para os sentidos e um pouco do potencial do local pode ser visto no seu Instagram @emporioreservadopaiwa. Numa das postagens é mostrado o que é o final de tarde do local: um pôr de sol cor de rosa ao fundo de um coqueiral balançando à brisa do mar numa paisagem de grama verde bem cuidada...

Um dos diferenciais são suas nove quadras de beach tênis, esporte que virou sensação nos últimos anos. Quem quiser praticar não precisa marcar ou mesmo pagar. Basta chegar, de domingo a domingo, que vai ter uma quadra disponível. Se não tiver... Bom, a solução é esperar a sua vez de jogar.

A gestora comercial do Empório, Karla Tenório, diz que o centro comercial possui hoje nove estabelecimentos comerciais e de serviço, incluindo a imobiliária Direct, que está no local desde a concepção da Reserva do Paiva há mais de uma década e o posto de gasolina.



O centro dispõe de minimercado com lanchonete, a padaria gourmet Padoca e restaurantes com diversas opções gastronômicas, como sushi, pizza e o Beijupirá, com a sua pegada de haute cuisine pernambucana.

O espaço costuma realizar eventos aos finais de semana, mas a pandemia da covid-19 vem afetando a sua programação. Mesmo assim, a equipe que faz o centro comercial do Paiva toma todos os cuidados de convivência com a pandemia, mantendo dentro do possível as atividades que são fixas e características do local.

"Por causa da ômicron a gente suspendeu eventos e não estamos realizando nenhuma atividade específica", diz Karla.

Apesar das dificuldades impostas pela pandemia, o local é um polo natural de atividades de lazer. Uma das opções mais



recentes é o aluguel de bicicletas e patinetes elétricos, disponibilizados por empreendedores parceiros aos finais de semana.

"Normalmente não temos eventos todos os finais de semana, mas sempre temos opções de lazer para as famílias", diz Karla. Ela avisa que a tendência é o local retomar novas atividades, mas ainda precisa de liberação. A Prefeitura do Cabo, por exemplo, baixou decreto proibindo a realização de música ao vivo em estabelecimentos.

O ideal é ficar de olho no Instagram do Empório para saber das novidades. E vale a pena estar atento. O local é conhecido por abrigar muitos eventos esportivos. No ano passado, por exemplo, o Empório recebeu duas edições do torneio de beach tênis e ainda serve de apoio para os campeonatos de surfe.

programação pós-praia. No Paiva, um point Apesar de ficar à beira-mar, o trecho de praia do Empório não é próprio para banho, pois fica num local de mar aberto. Mas, mesmo assim, funciona perfeitamente como bem conhecido para o banho de mar é o Parque do Paiva, repleto de piscinas naturais na maré baixa. Também funciona como apoio para quem vai curtir com as crianças o Parque da Lagoa, primeira área pública voltada para o lazer e contemplação dos moradores e visitantes da Reserva do Paiva.

O espaço vai passar por algumas modificações a partir de março, quando começam as obras do novo empreendimento do bairro, o Essenza Condomínio. Quando a construtora Rio Ave iniciar os trabalhos, o estacionamento do Empório será deslocado para uma outra área próxima.

EXPEDIENTE

NA VIA é uma publicação da Concessionária Rota dos Coqueiros, responsável pela administração da PE-024, de Barra de Jangada, em Jaboatão dos Guararapes a Itapuama, no Cabo de Santo Agostinho. Atualizada de acordo com as atividades realizadas pela Concessionária. Telefone: 0800 281 0 281. Textos e diagramação: LAM Comunicação. Distribuição gratuita.