

Movimiento



Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes es el mayor valor que generamos con nuestras concesiones

Por la tierra, por el mar y por el aire, la humanidad se mueve cada vez más rápido en dirección a un futuro tecnológico y digital. Todos los días, personas y sueños se conectan por una compleja red de autopistas, rieles, rutas marítimas y aéreas que cubre todo nuestro planeta y teje el telón de fondo para una sociedad más sostenible.

Nuestra compañía, la mayor del segmento de infraestructura para movilidad del país, existe para transformar la manera como recorreremos esta jornada. Sabemos que siempre habrá una forma más confortable, ágil, inteligente y eficiente de superar las distancias y llegar a nuestros objetivos. Y así, hace 20 años, trabajamos para que cada cliente de nuestras concesiones pueda vivenciar lo mejor en el camino escogido.

Estamos junto con los estudiantes que llevan nuevas ideas inspiradoras en sus cuadernos y mentes, los camioneros que transportan alimentos del campo para las ciudades, los padres y madres que cuidan de sus hijos, los viajeros que cruzan océanos en busca de nuevas lenguas y culturas. Por eso, investigamos e incorporamos tecnologías que hacen a las personas ser mejor acogidas en las autopistas, en los aeropuertos, en los trenes y en las barcas.



Conocemos los paisajes de Brasil – pues estamos en siete estados diferentes – y de otros cuatro países en las Américas. Para preservar las riquezas naturales, invertimos en modelos más eficientes para generar energía eléctrica a partir de fuentes renovables, técnicas para reaprovechar residuos, iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y proteger la biodiversidad alrededor de nuestros caminos.

Admiramos y respetamos las tradiciones y las expresiones culturales de las comunidades que están conectadas por nuestras concesiones. En este sentido, creamos el Instituto CCR para unir esfuerzos y hacer inversiones relevantes en proyectos sociales que fortalecen la educación, la ciudadanía, la seguridad vial y promueven la cultura y la preservación del medio ambiente en las regiones en que actuamos.

Creemos que tan importante como llegar al destino es el legado que dejamos durante el viaje. Nuestra jornada es larga, ya que cada concesión que conquistamos es la renovación de un compromiso de décadas que asumimos con la sociedad. Responsabilidad, ética, transparencia y sostenibilidad es lo que nos impulsa a seguir adelante para entregar más seguridad, bienestar, comodidad y calidad para todos nuestros clientes. Esta es la marca del Grupo CCR.



Nuestro propósito

La historia de nuestra compañía camina junto con la del desarrollo del modelo de concesiones de infraestructura en Brasil. En los últimos 20 años, fuimos pioneros en diversos frentes: firmamos y finalizamos el primer contrato para la gestión de un activo vial – el Puente Río-Niterói –, fuimos la primera empresa de capital abierto listada en el Nuevo Mercado de B3 S.A. y expandimos fronteras para gestionar y operar aeropuertos en el exterior. En el 2019, colocamos un nuevo enfoque sobre nuestros negocios para descubrir los nuevos caminos que trillaremos.

Fue con este objetivo que realizamos un inédito diagnóstico de nuestra cultura y de nuestros valores corporativos. A lo largo del año, con el apoyo de consultorías especializadas, hicimos workshops internos involucrando a nuestros colaboradores, directores y miembros del Consejo de Administración.

Uno de los principales beneficios de este proyecto fue confirmar que el mayor valor de nuestras operaciones es el bienestar de nuestros clientes. La atención de excelencia y el respeto con quien utiliza las concesiones son activos

intangibles destacados de nuestro modelo de negocio y que pueden ser aún más valorizados con innovación, tecnología y el refuerzo del enfoque en los clientes.

El acogimiento a los chóferes y pasajeros, en todos los modales de movilidad, es resultado de fortalezas que construimos en las últimas dos décadas. La calificación de los colaboradores, la diligencia en la realización de las inversiones y en el cumplimiento de las exigencias contractuales, la prioridad absoluta para la seguridad y la gestión integrada de los impactos sociales y ambientales de nuestras actividades son los diferenciales de una compañía reconocida por la excelencia en la prestación de los servicios.

A partir del 2020, continuaremos trabajando para internalizar esta nueva cultura corporativa dirigida para ofrecerles la mejor experiencia a nuestros clientes. Compartiremos con nuestros colaboradores y todos los públicos externos el propósito de nuestra compañía, una declaración de lo que nos motiva a trillar nuevos caminos y que fue construida de forma colaborativa por todos nosotros aquí de CCR.

Visión del negocio

Ser una compañía de infraestructura con enfoque en la movilidad que, con proyectos locales e internacionales de alto impacto, garantiza que la experiencia del cliente se transforme en una mejor calidad de vida.



Reputación institucional

Nuestro modelo de negocio, basado en la prestación de servicios en infraestructuras concedidas, es fortalecido cuando la calidad de nuestras operaciones y otros aspectos positivos de la compañía son reconocidos por clientes, colaboradores, formadores de opinión, comunidades locales y por otros públicos con los cuales nos relacionamos.

Por eso, monitorear la reputación corporativa ante los *stakeholders* es relevante para identificar la materialización de nuestro propósito en la sociedad y encontrar oportunidades de mejora para que nuestra actuación contribuya para el desarrollo de una infraestructura de movilidad con excelencia, seguridad y eficiencia.

En el 2019, dimos inicio al proyecto de Reputación Institucional, dirigido para la construcción de un modelo de determinación, consolidación y monitoreo de un índice de reputación. Con el apoyo de consultorías especializadas en este tema, hicimos un estudio de las mejores prácticas adoptadas por otras compañías y discutimos en reuniones internas cuáles son las dimensiones y los atributos para investigar para la composición de la reputación de la compañía.

La preparación de este modelo de gestión continuará siendo ejecutada a lo largo del 2020. Nuestro objetivo es concluir un proceso de comprometimiento con los públicos durante el año y, así, tener una base inicial para el monitoreo de la reputación de nuestra compañía. A partir de los próximos años, podremos establecer planes de acción para abordar oportunidades y, así, seguir fortaleciendo la reputación de nuestra compañía.



Estamos construyendo un modelo que permitirá monitorear el índice de reputación de la compañía, facilitando el desarrollo de planes de acción que contribuyan para el reconocimiento de CCR entre sus públicos



Evaluación de la satisfacción de nuestros clientes

Es importante que la sociedad y el poder concedente reconozcan la calidad del servicio prestado para que CCR pueda generar valor por medio de la ampliación de los negocios, agregando otras concesiones al portafolio y realizando las inversiones en los activos actuales para la mejora de la infraestructura. Con una actuación de punta, los clientes perciben los beneficios derivados de las cobranzas de las tarifas y la importancia de la colaboración entre el Estado y la iniciativa privada.

Para monitorear la calidad de los servicios, son conducidas encuestas de satisfacción con los clientes en todos los modales administrados. En las autopistas, esta evaluación es hecha por el Instituto Datafolha, una de las instituciones de encuestas más reconocidas en Brasil. En el 2019, fueron entrevistadas más de 4,8 mil personas que conocen y utilizan las concesiones – entre chóferes de automóviles y camiones, dueños de flotas y formadores de opinión. El índice general de satisfacción percibido fue del 78,5%, una reducción de 1,5 punto porcentual con relación al 2018.

En el segmento de aeropuertos, esta evaluación es realizada por medio de la Encuesta de Satisfacción

de los Pasajeros, una iniciativa del gobierno federal con resultados divulgados trimestralmente. BH Airport, concesionaria que administra el aeropuerto de Confins (Minas Gerais), alcanzó una nota general de 4,57 puntos, en una escala de 1 a 5, en el cuarto trimestre del 2019.

Las concesiones de movilidad urbana evalúan la satisfacción de los clientes por medio de indicadores internos que monitorean el tiempo de espera, la limpieza de los equipos y la puntualidad de los servicios. Estos indicadores no pueden ser divulgados por causa de cuestiones regulatorias. Las comunicaciones de clientes realizadas por medio de canales como la Defensoría, e-mail, teléfono y SMS también son referencia para evaluar la calidad del servicio y establecer planes de mejoras.

El modelo de gestión corporativa es un factor que ha impulsado la mejora de la calidad del servicio en los últimos años. Desde el 2018, las concesiones son administradas de forma agrupada en cuatro divisiones diferentes – CCR Aeropuertos, CCR Movilidad, CCR Infra SP y CCR Lam Vías (conozca más en la página 33).

Conozca algunos indicadores del 2019 que evidencian nuestra generación de valor en los seis capitales propuestos por el Relato Integrado



Capital financiero

- Ingresos netos **R\$ 9,5 mil millones***
- EBITDA **R\$ 5,8 mil millones****
- Inversiones **R\$ 1,7 mil millones**

** Excluye los ingresos de construcción
** Calculado excluyéndose los gastos no-caja: depreciación y amortización, provisión de mantenimiento y apropiación de gastos anticipados del otorgamiento*



Capital manufacturado

- Cerca de **2,2 millones** de viajes en las autopistas
- **Cerca de 2 millones** e pasajeros utilizaron diariamente nuestros servicios de movilidad urbana
- **22,8 millones** de pasajeros de embarque en los aeropuertos por año



Capital natural*

- **7,5%** de reducción en el consumo de agua de movilidad urbana
- **25,7%** de reducción en la generación de residuos del Grupo CCR
- **447,7 MWh** de energía ahorrados en iniciativas de eficiencia energética

**No considera las unidades ViaRio, Renovias, VLT Carioca y los aeropuertos en el exterior.*



Capital intelectual

- **134 profesionales** involucrados en el primer año de la Jornada Lean
- La aplicación Quicko ya fue instalada en **95,5 mil** celulares



Capital humano

- **50,7 mil** entrenamientos realizados por medio de la plataforma Nuestro Mundo del Saber
- **44,6%** de reducción en la tasa de gravedad de accidentes*
- **13,61 horas** de entrenamiento por colaborador (promedio en el año)

**No considera las unidades ViaRio, Renovias, VLT Carioca y los aeropuertos en el exterior.*



Capital social y de relación

- Cerca de **1,2 millón** de participantes en las acciones del Instituto CCR
- **78,5%** de satisfacción en la encuesta con clientes de las autopistas

Quicko - Tecnología para viajar mejor en las grandes ciudades

¿Cuál es la mejor manera de moverse en una gran capital? La respuesta para esta pregunta involucra diversos factores, como el costo del viaje, la distancia y los medios de transporte disponibles. El más importante de ellos, no obstante, es el poder de elección de cada pasajero o chofer.

Para ayudar a las personas a decidirse con más información e inteligencia, estamos invirtiendo en Quicko, una startup de tecnología que combina todas las opciones de movilidad urbana para el transporte en las grandes metrópolis. La plataforma fue dispuesta, inicialmente, para la región metropolitana de San Pablo y ya fue bajada en más de 95,5 mil celulares.

Quicko nació para integrar las diversas posibilidades de locomoción existentes y, con el análisis de big data en tiempo real, mostrarles a los viajeros las diversas rutas posibles y sus ventajas y desventajas. El camino más corto no siempre es el más rápido, el más barato o el más agradable. Con más información y conectividad, cada persona puede escoger si quiere caminar, alquilar una bicicleta o coger el metro – y vivir la mejor experiencia en cada viaje.

Las posibilidades ofrecidas por la plataforma están completamente alineadas con nuestro propósito. Queremos, cada vez más, transformar la manera como nuestros clientes se mueven, agregando confort y comodidad en sus caminos. La innovación y la digitalización son las rutas que nos llevarán en esta dirección.



Utilice el QR Code al lado para bajar la aplicación de Quicko en su smartphone y aprovechar esta plataforma para escoger el mejor camino para su día

Quicko



Innovaciones que encantan a nuestros clientes

- ViaQuatro trajo para Brasil los primeros modelos de trenes telecomandados, sin la utilización de conductores. Una nueva manera segura de viajar por el subterráneo de San Pablo en la Línea 4-Amarilla del metro (“Línea 4-Amarilla”).
- Nuestra tecnología de reconocimiento facial en CCR Metro Bahía ayudó a la Policía Militar a monitorear grandes eventos en la ciudad de Salvador.
- Pusimos en el aire la radio CCR NovaDutra FM, que opera en la frecuencia 107,5 MHz y funciona en toda la extensión de la Autopista Presidente Dutra. Información y prestación de servicios, de punta a punta, para los chóferes que transitan en el principal eje de carretera de Brasil.
- Innovamos con los paneles de indicación de capacidad en los vagones de los trenes de la Línea 4-Amarilla. Un sistema que avisa dónde están los espacios más vacíos para aumentar la comodidad durante el viaje.
- En nuestras autopistas, utilizamos sistemas de inteligencia artificial que reconocen a los vehículos por sus características físicas y placas. La tecnología de punta tiene como objetivo aumentar la seguridad y combatir la evasión del peaje.
- En CCR Metro Bahía, combinamos la red de fibra óptica con recursos de inteligencia artificial para identificar intervenciones indebidas en la línea del metro. El proyecto tiene como objetivo reducir situaciones de intrusión, que llevan a la reducción de la velocidad o a la parada de los trenes.
- Lanzamos “Lectura en la Vía Movilidad” y “Estación Lectura”, proyectos que estimulan la donación y el intercambio de libros en las estaciones de la Línea 5-Lila del metro (San Pablo) y en CCR Metro Bahía (Salvador). Los pasajeros pueden coger ejemplares en los estantes, sin ningún tipo de registro, y devolverlos después.
- Comenzamos a utilizar drones para inspeccionar viaductos, pasadizos elevados y otras estructuras de nuestras autopistas. Es más tecnología para aumentar la seguridad y garantizar la comodidad de chóferes, pasajeros y peatones.

