

Movimento



Melhorar a qualidade de vida de nossos clientes é o maior valor que geramos com nossas concessões

Pela terra, pelo mar e pelo ar, a humanidade se move cada vez mais rapidamente em direção a um futuro tecnológico e digital. Todos os dias, pessoas e sonhos se conectam por uma complexa rede de rodovias, trilhos, rotas marítimas e aéreas que cobre todo o nosso planeta e tece o pano de fundo para uma sociedade mais sustentável.

Nossa companhia, a maior do segmento de infraestrutura para mobilidade do país, existe para transformar a maneira como percorremos essa jornada. Sabemos que sempre haverá uma forma mais confortável, ágil, inteligente e eficiente de superar as distâncias e chegar aos nossos objetivos. E assim, há 20 anos, trabalhamos para que cada cliente das nossas concessões possa vivenciar o que há de melhor no caminho escolhido.

Estamos junto com os estudantes que levam novas ideias inspiradoras em seus cadernos e mentes, os caminhoneiros que transportam alimentos do campo para as cidades, os pais e mães que cuidam dos filhos, os viajantes que cruzam oceanos em busca de novas línguas e culturas. Por isso, pesquisamos e incorporamos tecnologias que fazem as pessoas ser mais bem acolhidas nas rodovias, nos aeroportos, nos trens e nas barcas.



Conhecemos as paisagens do Brasil – pois estamos em sete estados diferentes – e de outros quatro países nas Américas. Para preservar as riquezas naturais, investimos em modelos mais eficientes para gerar energia elétrica a partir de fontes renováveis, técnicas para reaproveitar resíduos, iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e proteger a biodiversidade em volta dos nossos caminhos.

Admiramos e respeitamos as tradições e as expressões culturais das comunidades que estão conectadas pelas nossas concessões. Nesse sentido, criamos o Instituto CCR para unir esforços e fazer investimentos relevantes em projetos sociais que fortalecem a educação, a cidadania, a segurança viária e promovem a cultura e a preservação do meio ambiente nas regiões em que atuamos.

Acreditamos que tão importante quanto chegar ao destino é o legado que deixamos durante a viagem. Nossa jornada é longa, já que cada concessão que conquistamos é a renovação de um compromisso de décadas que assumimos com a sociedade. Responsabilidade, ética, transparência e sustentabilidade é o que nos impulsiona a seguir em frente para entregar mais segurança, bem-estar, conforto e qualidade para todos os nossos clientes. Essa é a marca do Grupo CCR.



Nosso propósito

A história da nossa companhia caminha junto com a do desenvolvimento do modelo de concessões de infraestrutura no Brasil. Nos últimos 20 anos, fomos pioneiros em diversas frentes: assinamos e finalizamos o primeiro contrato para a gestão de um ativo rodoviário – a Ponte Rio-Niterói –, fomos a primeira empresa de capital aberto listada no Novo Mercado da B3 S.A. e expandimos fronteiras para gerir e operar aeroportos no exterior. Em 2019, colocamos um novo olhar sobre os nossos negócios para descobrir os novos caminhos que vamos trilhar.

Foi com esse objetivo que realizamos um inédito diagnóstico da nossa cultura e dos nossos valores corporativos. Ao longo do ano, com o apoio de consultorias especializadas, fizemos workshops internos envolvendo nossos colaboradores, diretores e membros do Conselho de Administração.

Um dos principais benefícios desse projeto foi confirmar que o maior valor das nossas operações é o bem-estar dos nossos clientes. O atendimento de excelência e o respeito com quem utiliza as concessões são ativos intangíveis

marcantes do nosso modelo de negócio e que podem ser ainda mais valorizados com inovação, tecnologia e o reforço do foco nos clientes.

O acolhimento aos motoristas e passageiros, em todos os modais de mobilidade, é resultado de fortalezas que construímos nas últimas duas décadas. A qualificação dos colaboradores, a diligência na realização dos investimentos e no cumprimento das exigências contratuais, a prioridade absoluta para a segurança e a gestão integrada dos impactos sociais e ambientais das nossas atividades são os diferenciais de uma companhia reconhecida pela excelência na prestação dos serviços.

A partir de 2020, continuaremos a trabalhar para internalizar essa nova cultura corporativa voltada para oferecer a melhor experiência aos nossos clientes. Compartilharemos com nossos colaboradores e todos os públicos externos o propósito da nossa companhia, uma declaração do que nos motiva a trilhar novos caminhos e que foi construída de forma colaborativa por todos nós aqui da CCR.

Visão do negócio

Ser uma companhia de infraestrutura com foco em mobilidade que, com projetos locais e internacionais de alto impacto, garante que a experiência do cliente se transforme em melhor qualidade de vida.



Reputação institucional

Nosso modelo de negócio, baseado na prestação de serviços em infraestruturas concedidas, é fortalecido quando a qualidade das nossas operações e outros aspectos positivos da companhia são reconhecidos por clientes, colaboradores, formadores de opinião, comunidades locais e por outros públicos com os quais nos relacionamos.

Por isso, monitorar a reputação corporativa perante os *stakeholders* é relevante para identificar a materialização do nosso propósito na sociedade e encontrar oportunidades de melhoria para que nossa atuação contribua para o desenvolvimento de uma infraestrutura de mobilidade com excelência, segurança e eficiência.

Em 2019, demos início ao projeto de Reputação Institucional, voltado para a construção de um modelo de apuração, consolidação e monitoramento de um índice reputacional. Com o apoio de consultorias especializadas nesse tema, fizemos um estudo das melhores práticas adotadas por outras companhias e discutimos em reuniões internas quais são as dimensões e os atributos a ser pesquisados para a composição da reputação da companhia.

A preparação desse modelo de gestão continuará a ser executada ao longo de 2020. Nosso objetivo é concluir um processo de engajamento com os públicos durante o ano e, assim, ter uma base inicial para o monitoramento da reputação de nossa companhia. A partir dos próximos anos, poderemos estabelecer planos de ação para endereçar oportunidades e, assim, seguir fortalecendo a reputação da nossa companhia.



Estamos construindo um modelo que permitirá monitorar o índice reputacional da companhia, facilitando o desenvolvimento de planos de ação que contribuam para o reconhecimento da CCR entre seus públicos



Avaliação da satisfação dos nossos clientes

É importante que a sociedade e o poder concedente reconheçam a qualidade do serviço prestado para que a CCR possa gerar valor por meio da ampliação dos negócios, agregando outras concessões ao portfólio e realizando os investimentos nos ativos atuais para a melhoria da infraestrutura. Com uma atuação de ponta, os clientes percebem os benefícios decorrentes das cobranças das tarifas e a importância da parceria entre o Estado e a iniciativa privada.

Para monitorar a qualidade dos serviços, são conduzidas pesquisas de satisfação com os clientes em todos os modais administrados. Nas rodovias, essa avaliação é feita pelo Instituto Datafolha, uma das instituições de pesquisa mais reconhecidas no Brasil. Em 2019, foram entrevistadas mais de 4,8 mil pessoas que conhecem e utilizam as concessões – entre motoristas de automóveis e caminhões, frotistas e formadores de opinião. O índice geral de satisfação percebido foi de 78,5%, uma redução de 1,5 ponto percentual em relação a 2018.

No segmento de aeroportos, essa avaliação é realizada por meio da Pesquisa de Satisfação dos

Passageiros, uma iniciativa do governo federal com resultados divulgados trimestralmente. A BH Airport, concessionária que administra o aeroporto de Confins (Minas Gerais), alcançou uma nota geral de 4,57 pontos, em uma escala de 1 a 5, no quarto trimestre de 2019.

As concessões de mobilidade urbana avaliam a satisfação dos clientes por meio de indicadores internos que monitoram o tempo de espera, a limpeza dos equipamentos e a pontualidade dos serviços. Esses indicadores não podem ser divulgados por causa de questões regulatórias. As comunicações de clientes realizadas por meio de canais como a Ouvidoria, e-mail, telefone e SMS também são referência para avaliar a qualidade do serviço e estabelecer planos de melhorias.

O modelo de gestão corporativa é um fator que tem impulsionado a melhoria da qualidade do serviço nos últimos anos. Desde 2018, as concessões são gerenciadas de forma agrupada em quatro divisões diferentes – CCR Aeroportos, CCR Mobilidade, CCR Infra SP e CCR Lam Vias (saiba mais na página 33).

Modelo de negócio

Clique em cada número para entender como geramos e compartilhamos valor em nossas operações



Conheça alguns indicadores de 2019 que evidenciam a nossa geração de valor nos seis capitais propostos pelo Relato Integrado



Capital financeiro

- Receita líquida **R\$ 9,5 bilhões***
- EBITDA **R\$ 5,8 bilhões****
- Investimentos **R\$ 1,7 bilhão**

**Exclui a receita de construção
**Calculado excluindo-se as despesas não-caixa: depreciação e amortização, provisão de manutenção e apropriação de despesas antecipadas da outorga*



Capital manufaturado

- Cerca de **2,2 milhões** de viagens nas rodovias
- **Cerca de 2 milhões** de passageiros utilizaram diariamente nossos serviços de mobilidade urbana
- **22,8 milhões** de passageiros de embarque nos aeroportos por ano



Capital natural*

- **7,5%** de redução no consumo de água de mobilidade urbana
- **25,7%** de redução na geração de resíduos do Grupo CCR
- **447,7 MWh** de energia economizados em iniciativas de eficiência energética

**Não considera as unidades ViaRio, Renovias, VLT Carioca e os aeroportos no exterior.*



Capital intelectual

- **134 profissionais** envolvidos no primeiro ano da Jornada Lean
- O aplicativo Quicko já foi instalado em **95,5 mil** aparelhos celulares



Capital humano

- **50,7 mil** treinamentos realizados por meio da plataforma Nosso Mundo do Saber
- **44,6%** de redução na taxa de gravidade de acidentes*
- **13,61 horas** de treinamento por colaborador (média no ano)

**Não considera as unidades ViaRio, Renovias, VLT Carioca e os aeroportos no exterior.*



Capital social e de relacionamento

- Cerca de **1,2 milhão** de participantes nas ações do Instituto CCR
- **78,5%** de satisfação na pesquisa com clientes das rodovias

Quicko - Tecnologia para viajar melhor nas grandes cidades

Qual é a melhor maneira de se locomover em uma grande capital? A resposta para essa pergunta envolve diversos fatores, como o custo da viagem, a distância e os meios de transporte disponíveis. O mais importante deles, no entanto, é o poder de escolha de cada passageiro ou motorista.

Para ajudar as pessoas a se decidirem com mais informação e inteligência, estamos investindo na Quicko, uma *startup* de tecnologia que combina todas as opções de mobilidade urbana para o transporte nas grandes metrópoles. A plataforma foi disponibilizada, inicialmente, para a região metropolitana de São Paulo e já foi baixada em mais de 95,5 mil aparelhos celulares.

A Quicko nasceu para integrar as diversas possibilidades de locomoção existentes e, com a análise de *big data* em tempo real, mostrar aos viajantes as diversas rotas possíveis e suas vantagens e desvantagens. O caminho mais curto nem sempre é o mais rápido, o mais barato ou o mais agradável. Com mais informação e conectividade, cada pessoa pode escolher se quer caminhar, alugar uma bicicleta ou andar de metrô – e viver a melhor experiência em cada viagem.

As possibilidades oferecidas pela plataforma estão completamente alinhadas com o nosso propósito. Queremos, cada vez mais, transformar a maneira como nossos clientes se movem, agregando conforto e comodidade em seus caminhos. A inovação e a digitalização são as rotas que nos levarão nessa direção.



Utilize o QR Code ao lado para baixar o aplicativo da Quicko em seu *smartphone* e aproveitar essa plataforma para escolher o melhor caminho para o seu dia

Quicko



Inovações que encantam nossos clientes

- A ViaQuatro trouxe para o Brasil os primeiros modelos de trens telecomandados, sem a utilização de condutores. Uma nova maneira segura de viajar pelo subterrâneo de São Paulo na Linha 4-Amarela de metrô (“Linha 4-Amarela”).
- Nossa tecnologia de reconhecimento facial na CCR Metrô Bahia ajudou a Polícia Militar a monitorar grandes eventos na cidade de Salvador.
- Colocamos no ar a rádio CCR NovaDutra FM, que opera na frequência 107,5 MHz e funciona em toda a extensão da Rodovia Presidente Dutra. Informação e prestação de serviços, de ponta a ponta, para os motoristas que trafegam no principal eixo rodoviário do Brasil.
- Inovamos com os painéis de indicação de lotação nos vagões dos trens da Linha 4-Amarela. Um sistema que avisa onde estão os espaços mais vazios para aumentar o conforto durante a viagem.
- Em nossas rodovias, utilizamos sistemas de inteligência artificial que reconhecem os veículos por suas características físicas e placas. A tecnologia de ponta visa aumentar a segurança e combater a evasão de pedágio.
- Na CCR Metrô Bahia, combinamos a rede de fibra ótica com recursos de inteligência artificial para identificar intervenções indevidas na linha metroviária. O projeto busca reduzir situações de intrusão, que levam à redução de velocidade ou à parada dos trens.
- Lançamos o “Leitura na ViaMobilidade” e o “Estação Leitura”, projetos que estimulam a doação e o compartilhamento de livros nas estações da Linha 5-Lilás de metrô (São Paulo) e na CCR Metrô Bahia (Salvador). Os passageiros podem pegar exemplares nas prateleiras, sem nenhum tipo de cadastro, e devolver depois.
- Começamos a utilizar drones para inspecionar viadutos, passarelas e outras estruturas das nossas rodovias. É mais tecnologia para aumentar a segurança e garantir o conforto de motoristas, passageiros e pedestres.

