



CCR

**É POR AQUI QUE
A GENTE CHEGA LÁ.**



Relatório Anual e de Sustentabilidade

Versão Resumida

2011



Índice

Perfil	2
Governança	10
Negócios	12
Relação com o Ambiente	16
Pessoas	22
Sociedade	28
Usuários	30

Editorial

Desde sua criação, a CCR possui relação direta com o desenvolvimento do Brasil. Passados 13 anos, somos uma das maiores empresas de infraestrutura da América Latina, com cerca de 10 mil colaboradores e 2.400 quilômetros de rodovias sob a administração das Unidades de Negócio.

O ano de 2011 representou importantes evoluções para a CCR. Mesmo diante de um ambiente econômico instável, a receita operacional líquida do ano foi de R\$ 4,577 bilhões, 21,2% a mais que em 2010. Importantes negócios foram iniciados ou ganharam força, como o início da operação em horário integral da Linha 4—Amarela do metrô e a extensão do prazo de concessão da CCR Vialagos.

Alinhado a esse crescimento, a CCR tem buscado amadurecer e implementar práticas de gestão comprometidas com o desenvolvimento sustentável. Desde 2010, contamos com um programa corporativo de sustentabilidade inserido no ciclo de planejamento estratégico, responsável por definir metas e perspectivas de curto, médio e longo prazo.

Internamente, foi construída uma estrutura de governança para o funcionamento dessa estratégia, consolidada ao longo de 2011. Hoje, diversos comitês e grupos se reúnem periodicamente e tratam do tema em toda a corporação. Como resultado e reconhecimento deste trabalho, voltamos a fazer parte do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) na BM&FBovespa.

Nosso principal desafio, agora, é consolidar processos de gestão que nos tornarão uma empresa de referência em sustentabilidade no Brasil. Neste relatório, cuja versão completa está no *site* www.grupoccr.com.br, você terá a oportunidade de conhecer a proposta e o modelo da CCR, além de acompanhar alguns dos movimentos que têm moldado uma nova cultura de negócios dentro de nossas unidades e operações.

Boa leitura!

Renato Vale
Presidente do Grupo CCR

Perfil



O Grupo CCR

Com 13 anos de história e negócios que agregam empresas dos segmentos de concessões de rodovias, inspeção veicular, transporte de passageiros sobre trilhos e meios eletrônicos de pagamento, o Grupo CCR está entre os maiores grupos privados de infraestrutura da América Latina e é líder nacional em receita no setor. Mais de 2.400 quilômetros de rodovias estão sob a administração de suas concessionárias.

Desde 2000 no mercado de capitais, a CCR foi criada em 1998 a partir da unificação de ações detidas pelos grupos Andrade Gutierrez, Camargo Corrêa e Odebrecht; desde então, tornou-se referência em boas práticas de governança corporativa.

Primeira a ingressar no Novo Mercado da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBovespa), em 2002, a Companhia também integra índices como o IBrX-50 (que lista as 50 ações



com maior liquidez da bolsa), o Índice de Governança Corporativa (IGC) e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), de cuja carteira voltou a participar em 2011, refletindo seu amadurecimento em relação a questões econômicas, ambientais e sociais.

De 2005 a 2010, a CCR dobrou de tamanho. Para seguir neste ritmo até 2020, o grupo tem investido em atividades como transporte de passageiros, inspeção veicular e infraestrutura aeroportuária.

Presente em três estados, a CCR emprega 10 mil pessoas no Brasil e teve receita líquida de R\$ 4,577 bilhões em 2011

Nossos números



Presença em três estados:

São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná

R\$ 4,577

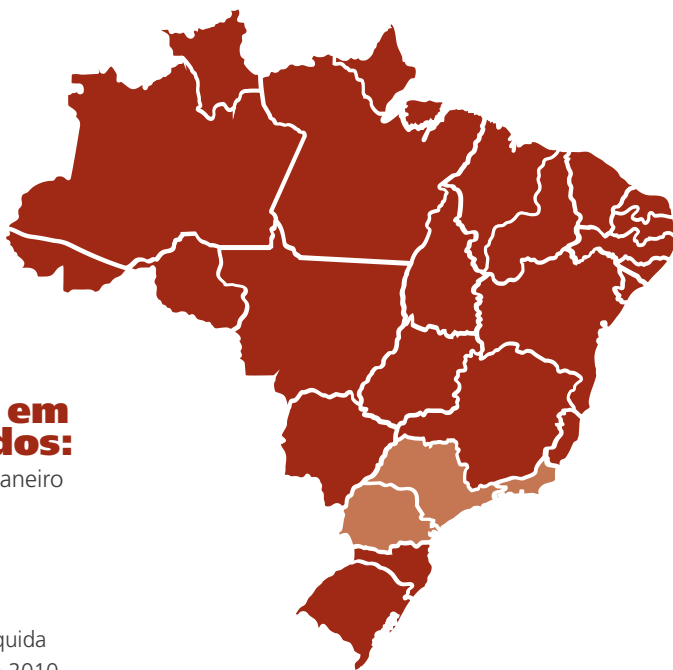
bilhões de receita líquida
21% a mais que em 2010

5,3 mil colaboradores

na *holding* e nas empresas controladas pelo Grupo

2.400 quilômetros

de rodovias sob a administração de **9** concessionárias



Lucro líquido de
R\$ 899,4 milhões
em 2011, **33,9%** a mais
que no ano anterior

Mais de
R\$ 658 milhões
em investimentos nas Unidades
de Negócio em 2011

600 mil usuários por
dia e **51 milhões** em um ano
na Linha 4 – Amarela do Metrô
de São Paulo, que entrou em
operação integral em 2011

Investimentos de
R\$ 36,4 milhões
em tecnologias de destinação de
resíduos, como asfalto-borracha,
reciclagem e reprocessamento

R\$ 3 milhões aplicados
em projetos dedicados ao bem-estar
e à saúde dos colaboradores, como o
De Bem com a Vida

R\$ 20 milhões investidos
em projetos sociais no Brasil em 2011

Empresas do Grupo

CCR NovaDutra

Administra a Via Dutra (BR-116), que, com 402,2 km, conecta o Rio de Janeiro a São Paulo.

Participação do Grupo CCR: 100%

Prazo da concessão: Até 1º de março de 2021

CCR AutoBA

Opera o sistema Anhanguera-Bandeirantes, que liga São Paulo a Limeira.

Participação do Grupo CCR: 100%

Prazo da concessão: Até 1º de janeiro de 2027

CCR ViaLagos

Detém a concessão de 56 km das rodovias RJ-124 e RJ-106. Em 2011, teve o prazo de concessão estendido em mais 15 anos (*leia mais em Negócios*).

Participação do Grupo CCR: 100%

Prazo da concessão: Até 12 de janeiro de 2037

CCR Ponte

Opera e mantém a Ponte Presidente Costa e Silva (Ponte Rio-Niterói), que tem 23,3 km de extensão.

Participação do Grupo CCR: 100%

Prazo da concessão: Até 1º de junho de 2015

CCR RodoNorte

Administra as rodovias BR-376, BR-277, PR-151 e BR-373, totalizando 487,5 km de estradas, além de mais 80,28 km de trechos de acesso.

Participação do Grupo CCR: 85,92%

Prazo da concessão: Até 27 de novembro de 2021



CCR ViaOeste

Opera 168,6 km das rodovias paulistas Castelo Branco (SP-280), Raposo Tavares (SP-075), Senador José Ermírio de Moraes (SP-075) e Celso Charuri (SP-091).

Participação do Grupo CCR: 100%

Prazo da concessão: Até 30 de dezembro de 2022



CCR RodoAnel

Opera o trecho oeste do Rodoanel Mário Covas, que conecta cinco rodovias na região da cidade de São Paulo.

Participação do Grupo CCR: 95%

Prazo da concessão: Até 1º de junho de 2038



CCR SPVias

Adquirida em outubro de 2010, administra trechos das rodovias paulistas SP-280, SP-255, SP-127, SP-258 e SP-270, ao longo de 516 km.

Participação do Grupo CCR (por meio da CPC): 100%

Prazo da concessão: Até 10 de outubro de 2027



Renovias

Responsável pelas rodovias SP-215, SP-340, SP-342, SP-344 e SP-350, que ligam Campinas (SP) ao Sul de Minas Gerais ao longo de 345,6 km.

Participação do Grupo CCR (por meio da CPC): 40%

Prazo da concessão: Até 14 de junho de 2022

Controlar

Implantou e executa o programa de inspeção veicular da cidade de São Paulo desde 2009. Em 2011, 3.202.878 veículos foram inspecionados.

Participação do Grupo CCR

(por meio da CPC): 45%

Prazo da concessão: Até 5 de maio de 2018



ViaQuatro

Opera a Linha 4–Amarela do metrô de São Paulo, que transportou 600 mil passageiros/dia em 2011. Quando concluída, em 2014, a linha terá 12,8 km de extensão e 11 estações.

Participação do Grupo CCR: 58%

Prazo da concessão: Até 21 de junho de 2040



STP

Tem como base de operação o sistema eletrônico Sem Parar/Via Fácil, presente em *shoppings*, aeroportos e na cobrança automática de pedágios.

Participação do Grupo CCR: 38,25%

CPC

Tem por objetivo avaliar as oportunidades de novos negócios, em processos de licitação ou em aquisições diretas, bem como realizar a administração de eventuais novos negócios.

Participação do Grupo CCR: 100%



SAMM

Visa à exploração e prestação de serviços de transmissão de dados, bem como a atividades correlatas e participação no capital social de outras sociedades.

Participação do Grupo CCR: 100%

Actua Assessoria, Parques e Inovap 5

Estas empresas têm por objetivo a prestação de serviços às controladas da CCR, de acordo com os respectivos objetos sociais.

Participação do Grupo CCR: 100%

CCR México

Tem como objetivo principal prospectar, em território mexicano, os mercados de concessões e de infraestrutura. Não detém nenhum contrato de concessão.

Participação do Grupo CCR: 100%

CCR Estados Unidos

Empresa cujo objetivo principal é prospectar negócios nos Estados Unidos. Atualmente, não detém nenhum contrato de concessão.

Participação do Grupo CCR: 100%

CPCSP

Empresa cujo objeto social é a participação no capital de outras sociedades.

Participação do Grupo CCR: 100%

Governança



Transparência e boas práticas

Promover uma gestão equilibrada, que garanta a conformidade das decisões, o respeito aos interesses dos diversos públicos e o alinhamento das operações às melhores práticas de governança, é um dos principais desafios das empresas – principalmente as de capital aberto, em que a prestação de contas e a transparência se tornam cruciais.

Consciente da importância do tema, a CCR adota boas práticas de governança que asseguram seu bom posicionamento no mercado corporativo. Primeira empresa no país a instituir um Comitê de Governança, a Companhia foi, também, a primeira a ingressar no Novo Mercado da Bolsa de Valores de São Paulo, em 2002.

Além da gestão do negócio, questões sociais, ambientais e econômicas têm ganhado importância na gestão do Grupo. Em 2011, o Comitê de Estratégia, que apoia o Conselho de Administração, foi reestruturado e passou a se chamar Comitê de Estratégia e Sustentabilidade.



Também em 2011, como evolução natural deste processo, houve a estruturação de três esferas de governança em relação à sustentabilidade: o Comitê de Estratégia e Sustentabilidade, o Comitê Executivo de Sustentabilidade – composto pela presidência da CCR junto às vice-presidências e a algumas lideranças – e os comitês das Unidades de Negócio, responsáveis por implementar novas diretrizes e práticas nas operações.

O item sustentabilidade também entrou, pela primeira vez, nos Objetivos Gerais e Diretrizes (OGD), documento que fornece diretrizes para a atuação da Companhia no ano, e nos critérios de remuneração da alta gestão.

Estrutura de gestão

Companhia de capital aberto, a CCR possui uma estrutura de governança corporativa, prevista no Manual de Governança, que inclui o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva e seis Comitês de Gestão, de caráter técnico e consultivo.

O Conselho de Administração da CCR é composto por 11 membros e tem entre suas funções analisar o planejamento estratégico, a liderança e os resultados, além de aprovar o plano de investimentos do Grupo. Já a Diretoria Executiva, composta por nove

CCR tem inserido critérios de sustentabilidade na gestão. Em 2011, comitês dedicados ao tema foram estruturados nas Unidades de Negócio

membros, representa a administração direta da Companhia e põe em prática as estratégias traçadas para a empresa.

O Conselho de Administração da CCR também é apoiado por seis Comitês de Gestão nos eixos – Auditoria, Estratégia e Sustentabilidade, Finanças, Governança, Novos Negócios e Recursos Humanos –, e pelo Conselho Fiscal, responsável por analisar os processos financeiros da Companhia.



Negócios



Sucesso diante dos desafios

O ano de 2011 apresentou desafios expressivos para a economia mundial, com um cenário de recessão em diversos países. Mesmo assim, o Grupo CCR obteve bons resultados em seus negócios no Brasil.

Em sintonia com o momento positivo para os negócios de transporte, infraestrutura e mobilidade urbana do país, a empresa teve receita operacional líquida de R\$ 4,577 bilhões em 2011, 21,2% acima do ano anterior, e lucro líquido 33,9% maior que em 2010, atingindo R\$ 899,4 milhões.

O crescimento do tráfego nas rodovias, que afeta de forma significativa a receita da Companhia, foi de 10,8% ao longo do ano. A receita positiva permitiu à

CCR realizar investimentos de R\$ 658,6 milhões em suas Unidades de Negócio, com destaque para a AutoBAn, a NovaDutra, a ViaOeste, a ViaQuatro e a RodoAnel.

Além do segmento rodoviário, outras Unidades de Negócio da CCR também tiveram resultados positivos. O sistema Sem Parar, da STP, por exemplo, atingiu a marca de 3.244 mil *tags* ativos em dezembro de 2011, uma expansão de 26,4% em relação ao ano anterior.

A Linha 4–Amarela do Metrô de São Paulo, com o início de sua operação em horário integral da fase I, com seis estações, atingiu um fluxo de 51 milhões de pessoas em 2011, resultando em uma média de 600 mil passageiros/dia. A finalização da linha, prevista para 2014, irá atrair 1 milhão de usuários diários.

Novos negócios

Por conta de sua estratégia de diversificação de negócios, a CCR tem uma área estruturada de Novos Negócios. A experiência e o monitoramento de tendências sinalizou uma importante atividade que ganha força no Brasil e no exterior: a concessão de aeroportos.

Para participar do segmento, a empresa complementou seu objeto social para incluir o negócio de exploração de infraestrutura aeroportuária. O processo exigiu a formação, em agosto de 2011, de um Comitê Independente para analisar a aquisição de ativos do segmento por meio de um complemento do objeto social da CCR.

A alteração no Estatuto Social foi aprovada em assembleia geral de

CCR ViaLagos amplia prazo de concessão

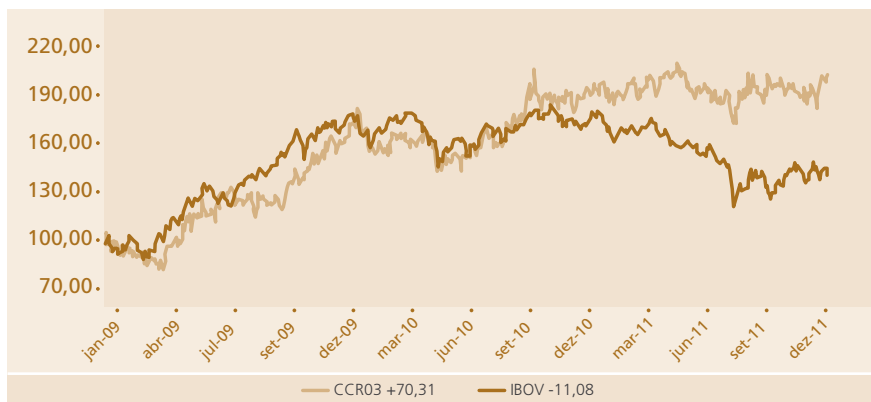
Em dezembro de 2011, foi assinado um termo aditivo ao contrato da CCR ViaLagos com o governo do Rio de Janeiro. Com isso, o prazo de concessão foi ampliado em 15 anos e a empresa ficou responsável por R\$ 129 milhões em investimentos nos próximos três anos, beneficiando usuários com obras estruturais e de segurança. As tarifas de pedágio também foram reduzidas.

acionistas, no início de 2012. Com base no complemento do objeto social, a CCR também demonstrou interesse em participar de licitações promovidas no setor de aviação civil do Brasil, reforçando seu foco e priorização do mercado nacional.

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

Em R\$ milhões	2009	2010	2011
Receita operacional líquida	3.089,3	3.775,9	4.577,6
Lucro líquido	708,7	671,7	899,4
Valor adicionado total a distribuir	2.770,9	3.221,3	3.934
Dívida bruta	5.037,7	6.711,5	6.947,9
Investimentos	961,6	951,2	658,6

Desempenho das ações do Grupo CCR (últimos 3 anos)



Indicadores financeiros

No site do Relatório Anual e de Sustentabilidade 2011, podem ser acessados os principais documentos com indicadores econômico-financeiros, como as Demonstrações Contábeis. Leia mais em www.grupoccr.com.br

HISTÓRICO DE DIVIDENDOS DO GRUPO

Término do Exercício Social	Lucro ou Prejuízo Líquido no Período (R\$ mil)	Valor do Provento por Ação	Montante do Provento (R\$ mil)	Data de Início de Pagamento	Quantidade de Ações no Período
31/12/2010	671.722	1,70	750.374	30/09/2010	441.396.800
31/12/2010	671.722	0,23	100.775	29/04/2011	441.396.800
31/12/2011	887.962	1,59	701.820	30/09/2011	1.765.587.200
31/12/2011	887.962	0,06	100.775	27/04/2012	1.765.587.200

Prêmios

O ano de 2011 foi de importantes conquistas. As rodovias sob concessão da CCR estiveram presentes nos principais *rankings* e avaliações das melhores ligações viárias do país. Paralelamente, entidades como a International Bridge, Tunnel and Turnpike Association (IBTTA) também voltaram a reconhecer ações da Companhia no eixo de desenvolvimento de pessoas.



Reconhecimentos em 2011

MELHOR RODOVIA DO BRASIL

Rodovia dos Bandeirantes

Guia Estradas 2012, Revista *Quadro Rodas*

MELHOR RODOVIA DO BRASIL

Castello Branco

Confederação Nacional do Transporte (CNT)

MELHOR CONCESSIONÁRIA DO BRASIL

CCR AutoBAn

NTC&Logística (Associação Nacional do Transporte de Cargas e Logística)

MELHOR PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO – CATEGORIA ADMINISTRAÇÃO

Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL) – Grupo CCR
IBTTA (Awards 2011 da International Bridge, Tunnel and Turnpike Association)

TROFÉU TRANSPARÊNCIA – XV PRÊMIO ANEFAC – FIPECAFI – SERASA EXPERIAN

CCr SPVias
Anefac (Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade), Fipecafi (Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras) e Serasa Experian

Relação com o Ambiente



Tratando externalidades

Atenta às novas demandas da sociedade, de organizações e de seus públicos de interesse, a CCR tem buscado aprimorar e fortalecer o vínculo da sustentabilidade às suas operações. Desde 2010, tem conquistado avanços na inserção do tema na governança, na estratégia de negócios e na gestão ambiental.

Com foco na implementação de práticas e abordagens ligadas à sustentabilidade, encontros e diálogos com lideranças e colaboradores têm sido realizados nas Unidades de Negócio. Um dos primeiros resultados foi a elaboração de um mapa de *externalidades* ligadas às operações da CCR.

O conceito de externalidade se refere

aos efeitos ou impactos das operações de um negócio ou atividade sobre indivíduos, comunidades ou sobre o meio ambiente. Podem ser positivos ou negativos, dependendo da forma com que são gerenciados pela empresa e do tipo de influência que exercem.

O ano de 2011 serviu para aprofundamento dos principais temas críticos: acidentes, resíduos e emissões. Com base nas externalidades ligadas a esses temas, comitês de sustentabilidade de cada Unidade de Negócio passaram a avaliar seu posicionamento, executar iniciativas e analisar dados e indicadores. Questões como congestionamentos e consumo de água e energia começaram a ser discutidas.

A CCR mapeou cinco grandes externalidades ligadas às suas operações: acidentes, resíduos sólidos, emissões, congestionamentos e consumo de água e energia

Acidentes

A questão de acidentes é trabalhada há anos pela CCR – com isso, a Companhia acredita estar em sintonia com o engajamento global para preservar vidas. Entre as iniciativas, está o programa Estrada para a Cidadania, que promove a educação para o trânsito a partir da conscientização de jovens estudantes e atendeu mais de 350 mil crianças apenas em 2011.

Consciente de sua responsabilidade ao prestar um serviço público, a Companhia também tem buscado inserir discussões sobre o tema nas Unidades de Negócio. Para isso, criou um grupo de trabalho com representantes de todas as unidades para discutir ações preventivas e estabeleceu metas de redução de acidentes. O desempenho das unidades foi satisfatório, com o cumprimento dos objetivos traçados. Algumas unidades,



NO MUNDO

1,3 milhão

de mortes no trânsito por ano,
segundo a ONU

NO BRASIL

160 óbitos

por dia, segundo a seguradora DPVAT



como a CCR AutoBAn, têm conquistado bons resultados desde o início das concessões: em seus 13 anos, reduziu em 68,4% o índice de mortes, em 7% o índice de feridos e em 10,4% o índice de acidentes no Sistema Anhanguera-Bandeirantes.

Congestionamentos

Em 2011, os acidentes foram o tema principal no âmbito do Programa de Sustentabilidade. Já em 2012, além de reduzir as ocorrências e os acidentes em suas rodovias, a CCR também definiu estratégias para monitorar, controlar e desenvolver ações que reduzam o volume de congestionamentos.

Com diversas rodovias administradas cruzando regiões metropolitanas importantes, a CCR considera crítico atuar para reduzir os impactos dessa externalidade. Como principais ações estão investimentos em obras de recuperação e ampliação das rodovias.

Outro fator que pode gerar congestionamentos são as próprias obras, que causam interrupções parciais de tráfego. Para evitar tais efeitos, as obras são planejadas de forma a reduzir a quantidade, frequência e abrangência de intervenções.

Resíduos

Em atenção às novas exigências legais, como a Política Nacional de Resíduos Sólidos, sancionada em 2010, e à melhoria da disposição dos seus resíduos, a CCR tem trabalhado para mitigar impactos associados a essa externalidade.

O ano de 2011 foi representativo por conta do desenvolvimento do Programa de Gestão de Resíduos Sólidos, uma instrução normativa corporativa que oficializa ações de gestão e melhores práticas relacionadas ao tema. A previsão é que, em 2012, todas as unidades do grupo estejam alinhadas com esse documento.

Em 2011, também foi desenvolvida a coleta seletiva nas Unidades de Negócio, nas sedes administrativas. Para 2012, o objetivo é disseminar a prática em todas as praças de pedágio e postos de serviços das concessionárias.

Além disso, a Companhia considera essencial lidar com a destinação de materiais de alto impacto ambiental. Desde 2002, algumas Unidades de Negócio da CCR utilizam o asfalto ecológico ou asfalto-borracha – produzido com pneus descartados ao fim de seu ciclo de uso. Hoje, 37% das rodovias sob concessão da CCR utilizam o asfalto ecológico (*veja quadro ao lado*).

Asfalto ecológico



Alinhando tecnologia, pesquisa e inovação foi possível chegar ao pavimento, que tem maior durabilidade, aumenta a segurança – pois proporciona menor dispersão da água da chuva – e ainda oferece mais conforto nas viagens, pela redução do ruído provocado pelo atrito do pneu com o asfalto.

A reciclagem do asfalto é outra iniciativa adotada. Assim, o pavimento removido das estradas é reutilizado como base antes da aplicação do asfalto-borracha, dando nova utilidade ao material já utilizado e reduzindo o índice de resíduos do processo.

Emissões de gases de efeito estufa

Por lidar com operações que, de maneira direta ou indireta, exercem impactos sobre o volume de emissões atmosféricas, a CCR tem ampliado os esforços para consolidar internamente a gestão das emissões de gases causadores do efeito estufa (GEE).

Em 2011, a empresa elaborou o segundo inventário de emissões. A principal evolução foi a contabilização de emissões indiretas relacionadas a viagens, serviços logísticos e operações. O volume total de emissões foi ligeiramente superior ao registrado em 2010. Entretanto, foram implementados programas de otimização no uso de energia elétrica que reduziram o consumo de energia em 4.566 MWh, o que levou, por sua vez, à redução de emissão de 137 toneladas de CO₂e.

EMISSIONES TOTAIS DE GASES DE EFEITO ESTUFA – TCO₂e

	2010	2011	Aumento (%)
TOTAL	19.827	20.081	1,3%

Consumo de energia e água

O principal desafio em relação à externalidade de consumo de energia e de água, para a CCR, continua ocorrendo no âmbito da gestão. Apesar de já haver monitoramento e metas de redução de consumo, o objetivo é, nos próximos anos, aprimorar a qualidade da informação, sistematizando a coleta de dados.

Em relação ao consumo de energia, a iluminação de LED vem sendo adotada nas rodovias. Semáforos e sinalizações com essa tecnologia também estão presentes na maioria das praças de pedágio. O aumento do consumo está ligado às atividades da ViaQuatro, que consumiram cerca de 20.000 MWh a mais em comparação a 2010.

Em relação ao consumo de água, diversas medidas têm sido tomadas para conscientizar colaboradores. Nas operações, algumas boas práticas têm sido adotadas, a exemplo da CCR Ponte, que promove a captação de água da chuva para a lavagem de placas, pistas, praças de pedágio e pátios.



Consumo de energia direta por fonte – GJ

		%
Total de energia não renovável	264.326	92%
Total de energia renovável	22.531	8%
Consumo Total de Energia Direta	286.858	100%

Consumo de água – m³

	2010	2011
TOTAL	97.406	103.265

Pessoas



Gestão e desenvolvimento

Com uma equipe de cerca de 5,3 mil colaboradores, na *holding* e nas empresas controladas somente pela Companhia, e de 4,7 mil nas unidades controladas em conjunto, a CCR busca promover um ambiente de trabalho capaz de reter os melhores profissionais.

Considerada estratégica, a gestão de pessoas foi um dos temas destacados nos Objetivos Gerais e Diretrizes (OGD) do Grupo em 2011. O modelo de gestão é composto pela diretoria do centro corporativo, responsável pelo desenvolvimento de estratégias e pela aplicação das principais iniciativas, e por gestores que atuam nas Unidades de Negócio.

Em relação à atração e retenção de profissionais, a CCR tem como prioridade o desenvolvimento do público interno. A inserção de jovens talentos na liderança da empresa também é promovida por meio do Programa de Trainees, que formou 16 pessoas durante o ano, totalizando 61 pessoas desde seu início, em 2006.

Por meio destes programas e de uma política que alia benefícios a programas de qualidade de vida e atração de talentos, a CCR busca reduzir seus índices de rotatividade, promover um ambiente aberto à diversidade e estimular a comunicação interna. Para 2012, a meta da Companhia é estruturar um Programa de Desenvolvimento Empresarial.

NÚMERO DE COLABORADORES POR NÍVEL FUNCIONAL E GÊNERO

						2011	2010
		Ativos	Afastados	Conselheiros*	Estagiários	Total efetivo (ativos + afastados)	Total efetivo (ativos + afastados)
Grupo CCR	Homens	2957	132	54	8	3089	5.349
	Mulheres	2085	127	2	19	2212	
Ponte	Homens	234	18	0	0	252	330
	Mulheres	61	12	0	1	73	
Lagos	Homens	95	7	8	0	102	146
	Mulheres	49	2	0	0	51	
AutoBan	Homens	680	20	8	0	700	1.311
	Mulheres	570	37	0	0	607	
CCR	Homens	143	2	7	4	145	301
	Mulheres	188	3	2	12	191	
NovaDutra	Homens	861	55	6	0	916	1.341
	Mulheres	421	32	0	0	453	
ViaOeste	Homens	381	16	6	1	397	874
	Mulheres	416	21	0	0	437	
CPC	Homens	181	4	8	3	185	222
	Mulheres	87	2	0	6	89	
CPCSP	Homens	1	0	7	0	1	2
	Mulheres	1	0	0	0	1	
SAMM	Homens	13	0	0	0	13	5
	Mulheres	2	0	0	0	2	
SPVias	Homens	39	3	4	0	42	107
	Mulheres	29	4	0	0	33	
Inovap 5	Homens	329	7	0	0	336	710
	Mulheres	261	14	0	0	275	
Controladas pela CCR em conjunto com outros acionistas	Homens	2509	47	24	11	2556	4.293
	Mulheres	2067	90	2	6	2157	
RodoNorte	Homens	396	12	4	2	408	694
	Mulheres	279	19	0	0	298	
ViaQuatro	Homens	521	5	6	1	526	491
	Mulheres	102	1	0	0	103	
Renovias	Homens	429	12	5	2	441	685
	Mulheres	150	6	1	2	156	
Controlar	Homens	617	6	4	1	623	898
	Mulheres	109	4	0	0	113	
STP	Homens	433	7	5	5	440	1.045
	Mulheres	1075	37	1	4	1112	
RodoAnel	Homens	113	5	0	0	118	480
	Mulheres	352	23	0	0	375	

*Somente membros efetivos

Engajamento em sustentabilidade

A CCR dissemina entre seus colaboradores os conceitos e as diretrizes do Programa de Sustentabilidade. Em 2011, foram organizadas palestras nas Unidades de Negócio sobre o tema. Além disso, as Semanas Internas de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipats) trataram do tema, atingindo mais de 1.600 pessoas somente nas unidades AutoBAN, Actua, Engelog e EngelogTec.



Desenvolvimento de Lideranças

O Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL) é um dos principais instrumentos de valorização e formação de novos executivos dentro da CCR. Resultado de uma parceria com a Fundação Dom Cabral, o PDL funciona nos moldes de uma universidade corporativa, em que colaboradores são treinados dentro das áreas de conhecimento da Companhia.

Composto por oito módulos, o PDL começou no segundo semestre de 2010 e capacitou cerca de 200 participantes por meio de *workshops*, aulas e palestras a partir de experiências vivenciadas nas Unidades de Negócio. Passada a fase de capacitação, os gestores disseminaram conhecimentos de seus setores de atuação aos participantes, com foco na aplicação em projetos atuais e futuros da CCR.

225

colaboradores participaram do PDL

R\$ 1,5 milhão

em investimentos



Projeto Aprimorando

De maneira complementar ao Programa de Desenvolvimento de Lideranças, o Aprimorando propõe a capacitação contínua dos colaboradores. Como ferramenta central de capacitação, o projeto tem como público as equipes de atendimento.

Além de aspectos técnicos, os treinamentos oferecem aos colaboradores conceitos, princípios e planos das

Unidades de Negócio, conscientizando-os sobre a importância da prestação de um serviço público de qualidade.

A metodologia utilizada tem o objetivo de formar instrutores-líderes, que serão responsáveis por disseminar as práticas e os valores aos demais colegas. Em 2011, o Aprimorando atendeu mais 4.150 participantes em 150 encontros. A meta para 2012 é atingir 4.500 colaboradores.

Saúde e segurança

Para assegurar a satisfação dos colaboradores e a qualidade do clima interno, a CCR mantém uma série de programas que buscam melhorar os estilos de vida e prevenir problemas de saúde.

Em 2011, R\$ 3 milhões foram investidos em projetos como o Programa de Bem com a Vida. Em relação à promoção da segurança, a CCR tem buscado minimizar o volume de ocorrências que envolvem seus colaboradores nas Unidades de Negócio.

Iniciado em 2006, o De Bem com a Vida resulta de um extenso mapeamento da situação de saúde do público interno. Com base em uma série de indicadores, o De Bem Com a Vida propõe ações e atividades educativas, assistenciais e de esporte e lazer. Com foco no aprimoramento da saúde preventiva das famílias dos colaboradores, a CCR iniciou, em 2010, o Saúde em Forma, que promove o acompanhamento de colaboradores e familiares com doenças crônicas.

RELAÇÕES TRABALHISTAS

A CCR julga manter um bom relacionamento com os sindicatos que representam seus colaboradores. O acordo coletivo é negociado anualmente e abrange todo o público interno. Nos últimos 11 anos, não houve greve ou paralisação das atividades.

Política de benefícios

Como parte de seu comprometimento com a atração, retenção e fidelização de colaboradores, a CCR dispõe de programas de benefícios que favorecem todos os colaboradores e seus dependentes legais nas Unidades de Negócio.

As iniciativas incluem seguro de vida em grupo, assistências médica e odontológica e previdência privada, entre outras (veja quadro abaixo). A concessão de benefícios é realizada em regime de coparticipação entre a empresa e os colaboradores.

Benefícios oferecidos aos colaboradores	De tempo integral	Temporários e de meio período
Assistência médica e odontológica de grupo	x	x
Seguro de vida em grupo	x	x
Alimentação	x	
Vale-transporte	x	
Auxílio-creche	x	
Previdência privada	x	x
Empréstimo consignado	x	
Check-up	x	

Sociedade



Responsabilidade corporativa

Pela diversidade de atividades e pela relevância dos impactos que suas Unidades de Negócio exercem, a CCR tem uma Política de Responsabilidade Social Corporativa, publicada em 2006, que orienta seus investimentos, ações, comunicações e projetos.

Um dos focos de atenção mais antigos das Unidades de Negócio é o investimento em projetos e campanhas socioeducativos, culturais, de saúde preventiva e de promoção da cidadania.

Ao longo de 2011, foram investidos R\$ 19,9 milhões em projetos que abordam temas como saúde, meio ambiente, segurança e educação para

o trânsito, com destaque para o Estrada para a Cidadania, executado em todas as concessionárias.

Do total de recursos, cerca de 60% foram provenientes de incentivos fiscais, como Lei Rouanet, Lei do Esporte e fundos específicos. No total, a CCR aplicou mais de R\$ 84 milhões na sociedade nos últimos nove anos.

INVESTIMENTO SOCIAL DA CCR EM 2011

Investimento	Valor (R\$ mil)		
	Direto	Incentivado	Total
2011	6.590	13.408	19.998
2010	4.970	14.180	19.150
2009	5.140	9.490	14.630
2008	4.670	7.520	12.190

Estrada para a Cidadania

Eleito em 2010 pela International Bridge, Tunnel and Turnpike Association (IBTTA) o melhor programa de responsabilidade social do setor rodoviário no mundo, o programa Estrada para a Cidadania dissemina, entre alunos de 4º e 5º anos do Ensino Fundamental da rede pública, noções e valores capazes de reduzir a violência no trânsito no país. Criado em 2002, também aborda questões sobre meio ambiente.

Com foco na capacitação de crianças e jovens, a metodologia do programa inclui material didático distribuído às unidades educacionais. O processo é desenvolvido com a preparação dos professores das escolas, que ficam

responsáveis por repassar os conteúdos aos alunos.

Atualmente, todas as concessionárias de rodovias da CCR executam o Estrada para a Cidadania. Em uma década de atividade, mais de 50 mil professores e 1,5 milhão de crianças brasileiras foram capacitados. Apenas em 2011, o programa chegou a 350 mil crianças e 14 mil professores de 1.800 escolas de 83 municípios.

Conheça outros projetos apoiados ou desenvolvidos pela CCR na versão completa do Relatório Anual e de Sustentabilidade 2011: www.grupoccr.com.br

Usuários



Compromisso com a qualidade

Por ter como princípio a prestação de serviços públicos de qualidade, incluindo o transporte rodoviário e de passageiros e atividades como a inspeção veicular, a CCR considera o relacionamento com seus usuários estratégico para a geração de valor e a perpetuidade do negócio.

A política de Gestão ao Atendimento ao Usuário da CCR contempla diretrizes técnicas e comportamentais que orientam o ciclo de prestação de serviço, baseado na comunicação, na troca de experiências e em investimentos na inovação.

Nas rodovias e no negócio de transporte de passageiros, em especial, as equipes

de atendimento buscam preservar vidas e, ao mesmo tempo, evitar transtornos, como congestionamentos, acidentes e riscos ao bem-estar e à saúde dos usuários.

Em todas as estradas, há programas como o SOS Usuário, que oferece atendimento 24h; além disso, as Unidades de Negócio possuem serviços de Fale Conosco. As concessionárias e as empresas ViaQuatro, Controlar e STP também dispõem de serviço de Ouvidoria.

Satisfação

Uma das principais ferramentas que a CCR dispõe para melhorar os serviços prestados é o acompanhamento do nível de satisfação de seus usuários.

Com apoio do Instituto DataFolha, a Companhia avalia a percepção de motoristas sobre a experiência de tráfego nas rodovias sob concessão.

A última pesquisa foi realizada ao final de 2010. O quadro geral é favorável: entre 77% e 97% dos entrevistados disseram que vale a pena pagar pedágio para usufruir dos benefícios infraestruturais das rodovias da CCR.

As concessionárias Renovias e SPVias são as que têm melhor avaliação. O nível de motoristas que consideraram o serviço prestado ótimo ou bom cresceu de 2009 para 2010, sobretudo nas unidades NovaDutra, ViaLagos e Ponte.

Condições das estradas



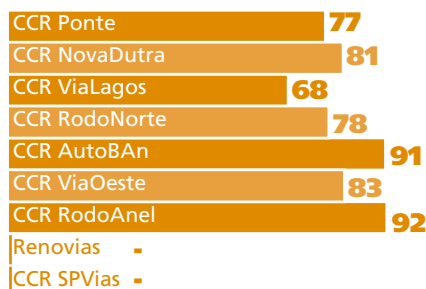
Para fornecer aos usuários informações atualizadas sobre as condições de tráfego, a CCR mantém um serviço de comunicação de incidentes, índices de lentidão e condições de trafegabilidade das rodovias sob concessão.

Todas as Unidades de Negócio têm, em seus *websites*, boletins *online* de condições de tráfego nas estradas, atualizados periodicamente. O sistema é gerenciado pelas equipes dos Centros de Controle Operacional (CCO). Em alguns casos, como na CCR AutoBAN, na ViaOeste e na Ponte, há transmissão ao vivo de câmeras que captam a movimentação em trechos críticos.

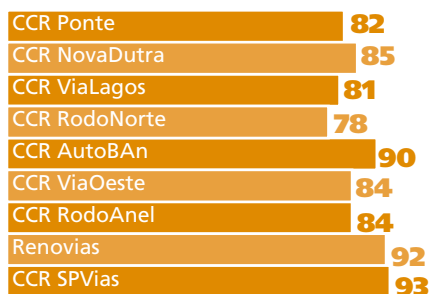
Satisfação nas rodovias (motoristas de carros e caminhões) – (em % ótimo+bom)

Avaliação geral do trabalho realizado pelas concessionárias

2009



2010



Média de satisfação: 2009: 81; 2010: 85.

Créditos

Coordenação geral

Grupo CCR – Comunicação, Marketing
e Sustentabilidade

Francisco Bulhões
Marina Mattaraia

Consultoria GRI

Axia Sustentabilidade e
Report Sustentabilidade

Redação e edição

Report Sustentabilidade

Revisão

Assertiva Produções Editoriais

Família tipográfica

Frutiger, Adrian Frutiger, 1975

CONTATO

Informações corporativas

Grupo CCR

Avenida Chedid Jafet, 22, Bloco B, 5º andar

04551-065 – São Paulo – SP

Tel.: 55 11 3048-5900

Fax: 55 11 3048-5903

www.grupoccr.com.br

Relações com Investidores

ccr.riweb.com.br



Ponte • NovaDutra • ViaLagos • RodoNorte • AutoBAn • ViaOeste • RodoAnel • Renovias
ViaQuatro • STP • Controlar • Actua • Engellog • EngellogTec • SPVias • SAMM