



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020



Clientes

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Buscando agregar valor crescente ao negócio, nos últimos anos a MRS tem, cada vez mais, procurado adaptar seus processos às necessidades de seus clientes e, com isso, ampliar a sua participação no segmento de Carga Geral, em complemento à atuação já consolidada em *heavy haul* (minério, carvão e coque). Para tanto, adquiriu vagões específicos para Carga Geral e segue investindo na construção de relações duradouras e na oferta de soluções logísticas sustentáveis, capazes de gerar previsibilidade, segurança e preços competitivos com a qualidade característica da Companhia. Em 2020, foram desenvolvidas mais de 40 novas rotas ferroviárias para transporte de Carga Geral.

Com a renovação do contrato de concessão, investimentos em projetos previstos pela MRS e em avaliação pelo Ministério da Infraestrutura (Minfra), como a construção de novos polos intermodais, a segregação das linhas de trens de passageiros e composições de carga (em trechos da Região Metropolitana de São Paulo) e a melhoria nos acessos ferroviários (aos Portos do Rio e de Santos) terão impacto direto na oferta de soluções logísticas para clientes de Carga Geral.

As equipes comerciais primam pelo atendimento personalizado, procurando entender as necessidades dos clientes e proporcionar soluções logísticas viáveis e rentáveis.

Como reflexo dessas iniciativas, a MRS tem alavancado o volume de carga geral própria, ano após ano. Mesmo com todos os desafios impostos pela pandemia, a Companhia alcançou um novo patamar recorde para a categoria, com crescimento de 8,8%.

A MRS possui um processo sólido de Pesquisa de Satisfação, com intuito de melhoria contínua. Desde 2017, realiza uma pesquisa anual para monitorar o seu desempenho na visão dos clientes de Carga Geral, aplicada pela área de Administração de Vendas. Com total isenção, é realizada por meio de entrevistas presenciais aprofundadas e presenciais, com exceção de 2020, em que foi conduzida no ambiente online, em função da pandemia. Por meio de sorteio realizado pela área de auditoria, são escolhidos pelo menos 10 clientes, em três categorias, classificadas de acordo com a receita gerada para a MRS. Em 2020, o resultado foi uma média de 85,7% de satisfação dos clientes, número superior aos anos anteriores (2019 e 2018), ambos com 79,7%.

Os dados gerados com a pesquisa dão origem a uma matriz de Importância X Satisfação em cada um dos parâmetros pesquisados. A partir de então, é formado um grupo de trabalho com áreas do Comercial e de Operações para estabelecimento de um plano de ação, para mitigar os pontos sensíveis identificados.

Em 2021, a MRS tem expectativa de continuar a identificar novas oportunidades e ampliar a carteira de clientes, com maior participação no segmento de Carga Geral. Para os próximos anos, está em andamento uma das maiores obras já realizadas pela Companhia, com foco no atendimento a grandes volumes agrícolas, em Pederneiras, interior de São Paulo. Em uma área ao lado do Rio Tietê, o projeto inclui a utilização de hidrovias como parte da logística do cliente.

Preocupação constante com Segurança

A segurança é o principal elemento das operações da MRS. Com esse foco, dispõe de diversas iniciativas inovadoras que ampliam a confiabilidade do cliente nos serviços da Companhia, incluindo:



CBTC (Sistema de Controle de Trens baseado em Comunicação): 1ª ferrovia de carga do mundo a utilizar essa tecnologia. Saiba mais em Inovação e Tecnologia;



Sistema de Acompanhamento de Cargas: plataforma que possibilita o gerenciamento do transporte com informações de rastreamento, previsão de chegada, posicionamento de fila, histórico transportado e agendamento do atendimento ferroviário pelos terminais, auxiliando no gerenciamento e no planejamento do transporte;



Vídeoanalytics com câmeras de alta resolução: utilizadas para conferência do posicionamento adequado de cargas nos vagões.