

Apresentação

A INFRAERO é uma empresa pública que possui um histórico crescente de resultados, tendo sido o exercício de 2003 um divisor de águas na trajetória da Empresa que, trabalhando em consonância com as diretrizes do Governo Federal, alçou a gestão interna a novos patamares de eficiência e eficácia.

Num ambiente de constantes desafios a INFRAERO se faz cada vez mais presente e melhor representada no meio empresarial, com a gestão exercendo um papel singular para o desenvolvimento das ações planejadas e executadas ao longo do ano.

As práticas de gestão socialmente responsável, evidenciadas em 2003, impactaram, de forma inegável, na condução dos negócios da Empresa, e o presente relatório não é apenas um instrumento para fazer emergir dados e demonstrar o compromisso da INFRAERO com seus acionistas e demais partes interessadas, pois representa em última instância o respeito corporativo ao princípio da transparência.

Sumário

1. Contexto Corporativo	03
2. Compromisso Gerencial com a Política de Responsabilidade Social	05
3. Indicadores de Desempenho Social	07
3.1 Valores e Transparência	07
3.2 Público Interno	08
3.3 Meio Ambiente	10
3.4 Fornecedores	12
3.5 Consumidores e Clientes	12
3.6 Comunidade	15
3.7 Governo e Sociedade	18
4. SA 8000	23
5. Perspectivas para 2004	24

1. Contexto Corporativo:

A Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária - INFRAERO é uma Empresa Pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio, autonomia administrativa e financeira, vinculada ao Ministério da Defesa. Tendo sido constituída nos termos da Lei nº 5.862, de 12 de dezembro de 1972, sua finalidade é implantar, administrar, operar e explorar industrial e comercialmente a infraestrutura aeroportuária e de apoio à navegação aérea, prestar consultoria e assessoramento em suas áreas de atuação e na construção de aeroportos, bem como realizar quaisquer atividades correlatas ou afins, que lhe forem atribuídas pelo Ministério da Defesa.

A INFRAERO é responsável pela administração dos 65 principais Aeroportos do Brasil e de 82 Estações de Apoio à Navegação Aérea. Com Sede em Brasília, está presente em todos os Estados da Federação, congregando aproximadamente 141.000 trabalhadores no sistema aeroportuário, dentre os quais cerca de 23.000 ocupam empregos diretos gerados pela INFRAERO, sendo cerca de 9.000 empregados orgânicos e 14.000 terceirizados.

Os Aeroportos administrados pela INFRAERO concentram 97% do movimento do transporte aéreo regular no Brasil, o que equivale a 1,8 milhão de pousos e decolagens de aeronaves nacionais e estrangeiras, transportando aproximadamente 71,2 milhões de passageiros, conforme apresentado no quadro seguinte:

Discriminação	2003	2002	2001	Var. % (2003/2002)
a) Movimento de Aeronaves (mil)	1.769,7	2.074,8	2.141,2	-14,7%
. Doméstico	1.653,4	1.955,4	2.009,7	-15,4%
. Internacional	116,3	119,4	131,5	-2,6%
b) Movimento de Passageiros (mil)	71.214,5	74.931,1	73.895,3	-5,0%
. Doméstico	61.274,3	66.290,3	64.539,4	-7,6%
. Internacional	9.940,2	8.640,8	9.355,9	15,0%
c) Movimento de Cargas (mil ton)	463,7	459,4	494,0	0,9%
. Importação	222,0	229,5	297,9	-3,3%
. Exportação	241,7	229,9	196,1	5,1%

As receitas da Empresa são decorrentes da cobrança de tarifas pelos serviços prestados no transporte aéreo, as quais estão assim constituídas: tarifa de embarque de passageiro, de pouso e permanência de aeronaves, de armazenagem e capatazia de carga aérea e de prestação de serviços de comunicações e auxílios à navegação aérea. Também é parte relevante da receita a arrecadação de valores oriundos do arrendamento de instalações e equipamentos e do aluguel de áreas e espaços. A INFRAERO apresenta-se, portanto, como uma empresa rentável, que obtém seus recursos financeiros mediante a cobrança de preços específicos e de tarifas aos usuários do transporte aéreo, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Receita Operacional 2003
(sem Ataero)

	R\$ milhões	%
Receitas Comerciais	800,7	53,8
1. Armazenagem e Capatazia	382,2	25,7
2. Concessão de Áreas	366,9	24,7
3. Exploração de Serviços	51,6	3,5
Receitas Aeronáuticas	686,1	46,2
4. Embarque	274,5	18,5
5. Pouso e Permanência	222,7	15,0
6. Comunicação e Auxílio à Navegação Aérea	188,9	12,7
TOTAL	1.486,8	100 %

Por todo o Brasil o que se pode verificar é uma Empresa empreendedora, com visão de negócios que permite aumentar seus investimentos, sem onerar o Tesouro Nacional. Esse posicionamento permitiu a continuação dos investimentos em construção e modernização dos aeroportos; a consolidação de projetos sociais e culturais; o incremento de ações voltadas ao fortalecimento da relação com clientes e parceiros; bem como o fortalecimento dos programas destinados a assegurar o bem-estar, a satisfação e a segurança dos colaboradores.

2. Compromisso Gerencial com a Política de Responsabilidade Social

A INFRAERO adota as orientações estratégicas contidas no seu Planejamento Estratégico como referencial para o seu modelo de gestão. As estratégias para a realização da visão de futuro da Empresa estão pautadas pela permanente integração na busca da rentabilidade com o exercício da responsabilidade social.

Visando aos propósitos do Governo Federal, de democratizar as oportunidades a todos os cidadãos brasileiros, a INFRAERO, alinhada às Diretrizes do Ministro da Defesa, adota um estilo de gestão democrático, caracterizado pelo diálogo, pela transparência e espírito de equipe, voltado para o país, o povo, o desenvolvimento social, o emprego, a multiplicação de oportunidades e o combate à fome.

Na busca desses propósitos destacam-se as principais estratégias:

- a) ampliar o alcance do Programa INFRAERO Social, visando reduzir os desníveis sociais e melhorar a qualidade de vida das populações carentes nas áreas periféricas aos aeroportos, ampliando os projetos de recuperação de áreas degradadas;
- b) interagir na expansão do turismo, contribuindo para o crescimento do emprego e da renda, bem como para melhoria da balança de pagamentos;
- c) integrar o país na área de abastecimento e auxiliar no desenvolvimento do comércio exterior, por meio das atividades relacionadas à carga aérea;
- d) interligar políticas de comércio exterior para o esforço nacional de exportação e conseqüente geração de empregos e divisas.

As ações desenvolvidas no sentido de concretizar essas estratégias estão fundamentadas na Missão, Visão de Futuro da INFRAERO e Visão de Futuro dos Aeroportos.

Missão da INFRAERO

“Implantar, administrar, operar e explorar industrial e comercialmente a infraestrutura aeroportuária e de apoio à navegação aérea que lhe for atribuída; prestar consultoria e assessoramento em suas áreas de atuação e na construção de aeroportos, bem como realizar quaisquer atividades correlatas ou afins, sob a supervisão do Ministério da Defesa, atendendo às necessidades da sociedade relativas à infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica e primando pela qualidade, segurança, competitividade e rentabilidade”.

Visão de Futuro da INFRAERO

“Voltada para o cliente, integrada à comunidade, moderna, ágil, tecnologicamente atualizada, comprometida com o meio ambiente e socialmente responsável”.

Visão de Futuro dos Aeroportos

“Serem centros de negócios voltados para o desenvolvimento econômico, elos de uma cadeia de logística, integrados à infra-estrutura urbana, comprometidos com o meio ambiente e socialmente responsáveis”.

3. Indicadores de Desempenho Social

Um dos traços mais impactantes da recente evolução da economia mundial tem sido a integração dos mercados e queda das barreiras comerciais. Para a INFRAERO, isso implicou decisão de investir em qualidade, num aprendizado dinâmico que evoluiu até chegar ao tratamento abrangente das relações compreendidas na atividade empresarial com os empregados, os fornecedores, os consumidores e clientes, a comunidade, a sociedade e o meio ambiente.

Essa realidade apresenta como desafio para a INFRAERO a conquista de níveis cada vez mais profundos de Responsabilidade Social Empresarial, introduzindo na Empresa a preocupação com a crescente legitimidade social de sua atuação.

A constante busca de excelência pela INFRAERO tem como objetivos a qualidade nas relações de responsabilidade social interna e externa e a sustentabilidade econômica e ambiental. Os Indicadores Ethos propõem-se a ser uma ferramenta para a promoção desses objetivos.

Os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social são um sistema de avaliação do estágio em que se encontram as práticas de responsabilidade social na empresa. Trata-se de uma ferramenta que permite a avaliação da gestão no que diz respeito à incorporação de práticas de responsabilidade social, além do planejamento de estratégias e do monitoramento do desempenho geral da empresa.

A INFRAERO como Empresa associada ao instituto ETHOS entende que os indicadores sociais abrangem os temas:

3.1. Valores e Transparência

Valores e princípios éticos formam a base da cultura de uma empresa, orientando sua conduta e fundamentando sua missão social. A noção de responsabilidade social empresarial decorre da compreensão de que a ação das empresas deve, necessariamente, trazer benefícios para a sociedade, propiciar a realização profissional dos empregados, promover benefícios para os parceiros e para o meio ambiente e trazer retorno para os investidores. A adoção de uma postura clara e transparente no que diz respeito aos objetivos e compromissos éticos da empresa fortalece a

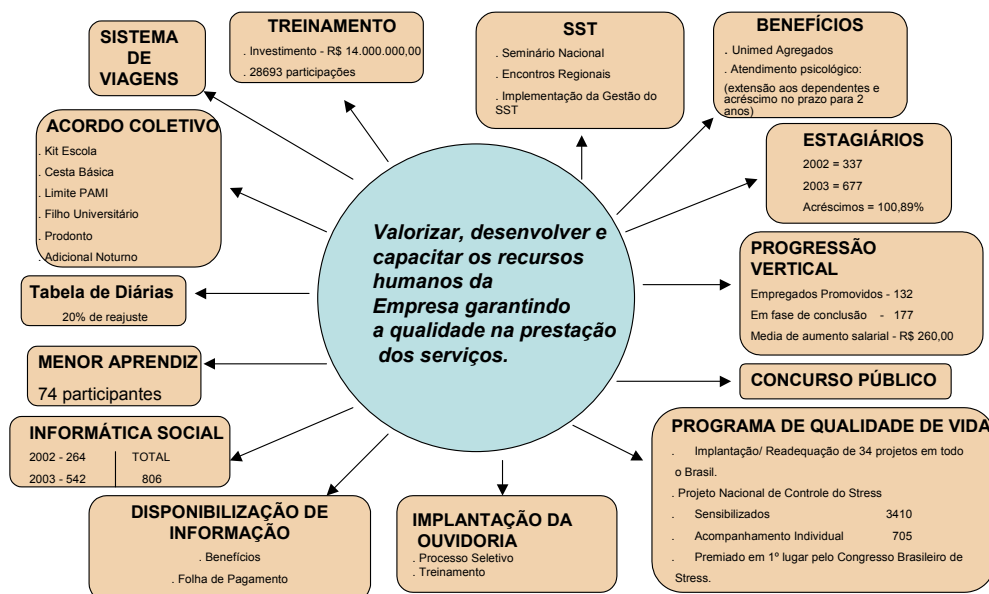
legitimidade social de suas atividades, refletindo-se positivamente no conjunto de suas relações.

Para tanto a INFRAERO deu início à elaboração de um Código de Ética Corporativo, composto, não apenas de um Código de Conduta, mas também contendo a Filosofia Empresarial na forma de Princípios e Valores Corporativos. A impressão e distribuição do retrocitado documento para todos os colaboradores e fornecedores assim como demais partes interessadas está prevista para o segundo semestre de 2004.

3.2. Público Interno

A INFRAERO entende que uma empresa socialmente responsável não se limita a respeitar os direitos dos trabalhadores, consolidados na legislação trabalhista e nos padrões da OIT (Organização Internacional do Trabalho), ainda que esse seja um pressuposto indispensável. A empresa deve ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados, bem como na melhoria das condições de trabalho e no estreitamento de suas relações com os empregados. Também deve estar atenta para o respeito às culturas locais, sendo este revelado por um relacionamento ético e responsável com as minorias e instituições que representam seus interesses.

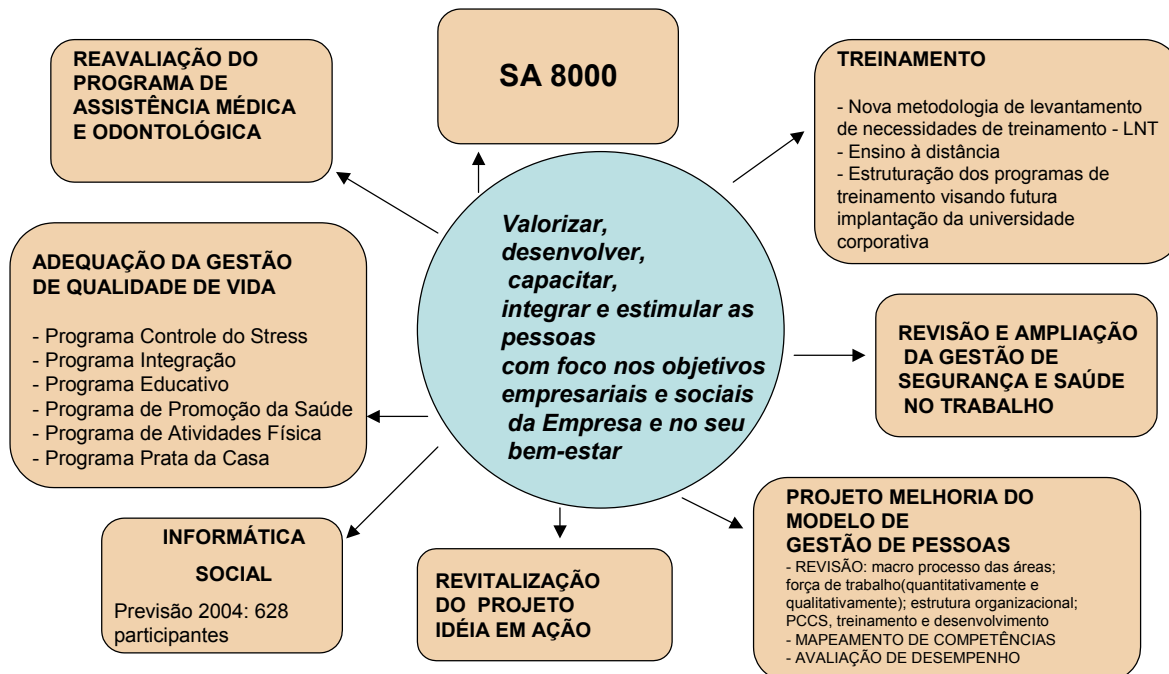
O ano de 2003 foi marcado por ações que visaram a valorização, o desenvolvimento, a capacitação e a qualidade de vida dos colaboradores da INFRAERO.



Procurou-se fortalecer a cultura de prevenção com relação à segurança e saúde no trabalho, onde os empregados de diversas Dependências tiveram a oportunidade de colocar questões que estariam prejudicando o bom andamento de suas atividades. Para isso, foi criado o COMSAT - Comitê de Segurança e Saúde no Trabalho, para avaliar as condições do trabalhador nos diversos Aeroportos, na busca rápida de soluções. Foram realizados Seminários de Segurança e Saúde no Trabalho, em âmbito regional, com a participação de representantes da direção da Empresa, dos Aeroportos e do SINA – Sindicato Nacional dos Aeroportuários. Participou dos eventos um total de 896 colaboradores.

Foram investidos cerca de R\$ 14,1 milhões em ações de treinamento, 31,0% a mais que em 2002, o que possibilitou 28,7 mil participações em eventos de capacitação e desenvolvimento, determinando um crescimento no número de colaboradores melhor qualificados para o desenvolvimento de suas tarefas.

O Programa de Benefícios oferecidos pela INFRAERO aos seus colaboradores e respectivos dependentes foi ampliado em 2003, totalizando aproximadamente R\$ 97,5 milhões.



Terceirização de Mão-de-Obra: A tabela seguinte demonstra a distribuição da mão-de-obra terceirizada da Empresa, por Superintendência Regional e atividade.

EFETIVO TERCEIRIZADO

DEP.	VIGILÂNCIA	PROT. AV. CIVIL	LIMPEZA	MANU-TENÇÃO	EMERGÊNCIA MÉDICA	TECA	OUTROS	SCI	TOTAL
SRGR	374	647	731	830	71	405	521	254	3.833
SRGL	596	448	653	914	48	162	342	347	3.510
SRPA	239	229	486	195	47	127	263	267	1.853
SRRF	305	309	636	300	56	58	290	393	2.347
SRBR	136	120	342	110	29	8	68	171	984
SRBE	143	106	146	23	11	1	112	193	735
SRMN	114	103	181	126	14	77	128	181	924
SEDE	41	--	49	--	2	--	154	--	246
TOTAL	1.948	1.962	3.224	2.498	278	838	1.878	1.806	14.432

3.3. Meio Ambiente

A empresa relaciona-se com o meio ambiente causando impactos de diferentes tipos e intensidades. Uma empresa ambientalmente responsável deve gerenciar suas atividades de maneira a identificar estes impactos, buscando minimizar aqueles que são negativos e amplificar os positivos. Deve, portanto, agir para a manutenção e melhoria das condições ambientais, minimizando ações próprias potencialmente agressivas ao meio ambiente e disseminando para outras empresas as práticas e conhecimentos adquiridos neste sentido.

Ao planejar, construir e operar instalações aeroportuárias em conformidade com leis e regulamentos ambientais nacionais e internacionais, a INFRAERO visa demonstrar a sua adequação à legislação e às orientações governamentais. No entanto, a adoção de padrões construtivos e tecnológicos que possibilitem economia de recursos naturais e a prevenção de poluição é fundamento dos Programas e Metas gerenciais estabelecidas e vão mais além, incrementando o desempenho global, buscando a melhoria contínua e a eficiência operacional nas suas instalações.

Nos Programas Ambientais em desenvolvimento e no cumprimento das metas gerencias, a INFRAERO vem desenvolvendo muitos de seus estudos em conjunto com Universidades e Institutos de

Pesquisas, buscando a inovação tecnológica, a melhoria da eficiência dos seus procedimentos e o fomento à ciência e tecnologia nacionais.

Destacam-se as seguintes ações de melhoria implementadas nos processos voltados à gestão do meio ambiente:

- a) Programa Metas de Eco-Eficiência;
- b) Programa de Controle Avifauna;
- c) Programa Ruído;
- d) Programa de Resíduos Sólidos;
- e) Programa Solos - Recuperação de Áreas Degradadas;
- f) Programa Energia;
- g) Programa Recursos Hídricos;
- h) Programa de Educação Ambiental;
- i) Programa de Assessorias Estratégicas;
- j) Programa Licenciamento Ambiental, em relação ao qual devem ser mencionados os Licenciamentos de Instalação (LI) obtidos nas obras estratégicas dos Aeroportos de Brasília e Macapá, bem como os Licenciamentos Operacionais (LO) dos Aeroportos de Campos, Imperatriz, Curitiba, Joinville e Porto Alegre. Os resultados obtidos com o Programa de Licenciamento Ambiental podem ser verificados no quadro a seguir:

Programa de Licenciamento Ambiental	
Período	Quantidade de Aeroportos com Licença Ambiental
1999	04
2000	10
2001	23
2002	31
2003	36

Ainda quanto às práticas de gestão relacionadas ao meio ambiente, implementadas em 2003, devem ser mencionadas a elaboração do Relatório Ambiental 2002-2003, a realização do V ENAMA – Encontro Nacional de Meio Ambiente e a elaboração do MAGES III – Manual de Gestão do Meio Ambiente.

3.4. Fornecedores

A empresa socialmente responsável envolve-se com seus fornecedores e parceiros, cumprindo os contratos estabelecidos e trabalhando pelo aprimoramento de suas relações de parceria. Cabe à empresa transmitir os valores de seu código de conduta a todos os participantes de sua cadeia de fornecedores, tomando-o como orientador em casos de conflitos de interesse. A empresa deve conscientizar-se de seu papel no fortalecimento da cadeia de fornecedores, atuando no desenvolvimento dos elos mais fracos e na valorização da livre concorrência.

3.5. Consumidores e Clientes

A responsabilidade social em relação aos clientes e consumidores exige da empresa o investimento permanente no desenvolvimento de produtos e serviços confiáveis, que minimizem os riscos de danos à saúde dos usuários e das pessoas em geral. A publicidade de produtos e serviços deve garantir seu uso adequado. Informações detalhadas devem estar incluídas nas embalagens e deve ser assegurado suporte para o cliente antes, durante e após o consumo. A empresa deve alinhar-se aos interesses do cliente e buscar satisfazer suas necessidades.

Ciente das mudanças que vêm ocorrendo no cenário de negócios, destacadamente em função da globalização de mercados e das inovações no campo da comunicação e dos transportes, a INFRAERO identificou a necessidade de aprofundar seu conhecimento sobre as expectativas e percepções dos seus clientes e parceiros, de modo a subsidiar o desenvolvimento e a implantação de ações corretivas ou melhorias. Para tanto, efetuou pesquisa de satisfação de clientes e parceiros.

A pesquisa, desenvolvida para atender especificamente a INFRAERO, tem como objetivo geral avaliar os diversos aspectos da prestação de serviços decorrentes do relacionamento com diferentes públicos, analisando questões pertinentes aos aspectos imagem percebida, qualidade dos serviços e satisfação, levando em conta os diferentes atributos inerentes às atividades da Empresa.

Devido às características inovadoras e à amplitude do estudo, o projeto foi desenvolvido em duas etapas: qualitativa e quantitativa. A primeira fase do estudo constituiu-se da pesquisa qualitativa, por meio da qual foi possível identificar junto aos próprios clientes e parceiros os principais atributos levados em consideração na avaliação dos serviços prestados pela INFRAERO. A partir dos subsídios provenientes das pesquisas qualitativas, foi realizado um estudo de caráter quantitativo, com a utilização de instrumentos de coleta de dados específicos.

Os resultados alcançados, relativos ao público passageiros, dos 19 Aeroportos pesquisados, que representam cerca de 90 % do movimento da Rede INFRAERO, estão demonstrados no quadro a seguir:

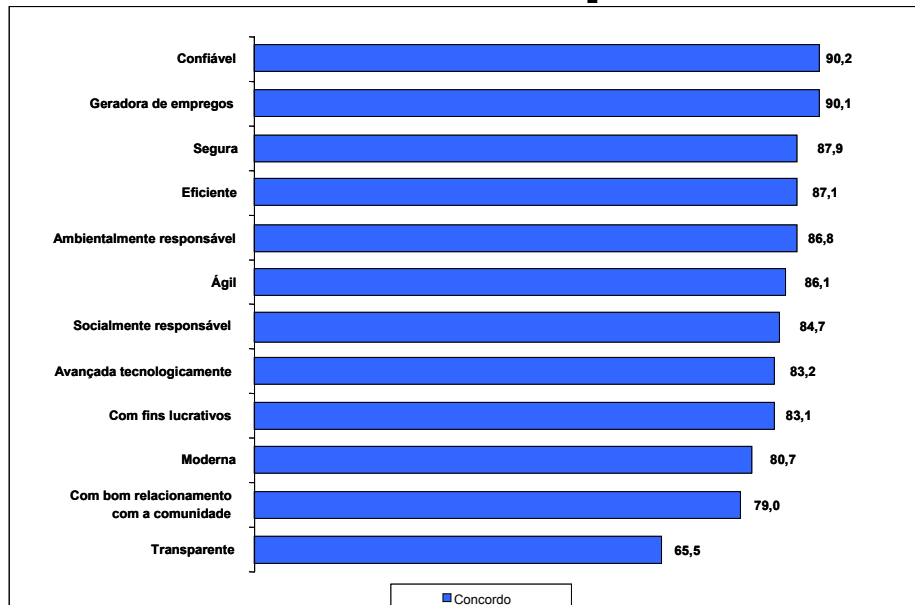
**Satisfação de Clientes e Parceiros
Pesquisa de Satisfação – 2003**

<i>Aeroportos</i>	Satisfação
Aeroporto Internacional Salgado Filho/ Porto Alegre	8,9
Aeroporto Internacional de Belém	8,8
Aeroporto Internacional Pinto Martins/Fortaleza	8,7
Aeroporto Internacional de Salvador – Deputado Luís Eduardo Magalhães	8,7
Aeroporto Internacional Afonso Pena/Curitiba	8,6
Aeroporto Internacional de Brasília - Presidente Juscelino Kubitschek	8,4
Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão - Antônio Carlos Jobim	8,3
Aeroporto Internacional Eduardo Gomes/Manaus	8,2
Aeroporto Marechal Cunha Machado/São Luís	8,1
Aeroporto Internacional de Campo Grande	8,0
Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos – Governador André Franco Montoro	8,0
Aeroporto Internacional de Viracopos/Campinas	7,9
Aeroporto Internacional de Florianópolis	7,7
Aeroporto Internacional de Recife/Guararapes – Gilberto Freyre	7,6
Aeroporto da Pampulha (Belo Horizonte)	7,1
Aeroporto Internacional de Congonhas (São Paulo)	7,0
Aeroporto de Vitória	6,9
Aeroporto de Goiânia	6,8
Aeroporto Santos Dumont (Rio de Janeiro)	6,8
INFRAERO (Total Geral)	7,9

Observação: A escala da nota de satisfação tem variação de 1 a 10.

Quanto à imagem da Empresa, constatou-se que a INFRAERO é muito bem vista pelos seus principais clientes, os passageiros, conforme é evidenciado no gráfico seguinte.

A INFRAERO é uma Empresa ...



Ouvidoria da INFRAERO

A INFRAERO adota como prática antecipar-se às necessidades dos seus clientes e parceiros, buscando oferecer novos serviços e tecnologias, mesmo antes de serem solicitados. Nesse sentido, em 2003, foi implantada a Ouvidoria da INFRAERO com o objetivo de receber e oferecer o tratamento adequado às manifestações dos diversos públicos que interagem com a Empresa, tais como passageiros, usuários, empregados e parceiros, dentre outros.

A Ouvidoria constitui-se em um canal aberto e transparente, que recebe, por meio de um sistema totalmente informatizado, sugestões, reclamações e opiniões, tornando-se um canal ágil e veloz, contribuindo para as mudanças organizacionais, de forma a garantir a ampliação do nível de qualidade dos serviços prestados pela INFRAERO e, por consequência, fortalecendo o relacionamento democrático do Governo com a sociedade, na medida em que assegura a participação do cidadão nas ações da Administração Pública.

Atendendo todas as partes do território nacional, por meio de um sistema de discagem gratuita (0800), que funciona ininterruptamente, de mensagens enviadas pela Internet ou de formulários de reclamações e sugestões disponibilizados em todas as Dependências da Rede INFRAERO, a Ouvidoria recebeu e tratou 10,1 mil registros em 2003, dos quais 20% dizem respeito a elogios e sugestões.

Balcão de Informações - INFO INFRAERO

O projeto INFO INFRAERO teve continuidade em 2003, com a inauguração dos novos balcões de informações em diversos Aeroportos da Rede, atendendo-se ao objetivo de desenvolver e implantar um modelo de relacionamento com o cliente que possibilite o gerenciamento sistematizado da qualidade dos serviços prestados nos balcões de informações dos Aeroportos.

3.6. Comunidade

A comunidade em que a empresa está inserida fornece-lhe infraestrutura e o capital social representado por seus empregados e parceiros, contribuindo decisivamente para a viabilização de seus negócios. O investimento pela empresa em ações que tragam benefícios para a comunidade é uma contrapartida justa, além de reverter em ganhos para o ambiente interno e na percepção que os clientes têm da própria empresa. O respeito aos costumes e culturas locais e o empenho na educação e na disseminação de valores sociais devem fazer parte de uma política de envolvimento comunitário da empresa, resultado da compreensão de seu papel de agente de melhorias sociais.

A INFRAERO, em consonância com os objetivos do Governo Federal, promove o engajamento de toda a sociedade em ações voltadas ao desenvolvimento sustentável, ao incentivo à cultura, à inclusão social e desconcentração de renda, bem como ao fortalecimento da cidadania e da democracia.

O Programa *INFRAERO Social* objetiva contribuir, por meio de parcerias, para o desenvolvimento social sustentável das comunidades do entorno dos Aeroportos.

Desde a sua implantação, em 1997, o *INFRAERO Social* já totaliza 48 projetos sociais voltados para as comunidades do entorno dos Aeroportos, tendo atendido, até 2003, 11.243 pessoas carentes e totalizando um investimento de R\$ 4,0 milhões. Os dados consolidados do Programa podem ser verificados a seguir:

INFRAERO Social
Dados Consolidados 1997-2003

Quantidade de Projetos Implantados	Período	Pessoas Atendidas	Investimento Inicial R\$	Investimento Anual R\$ mil
03	1997 a 2000	466	76,5 mil	-
14	2001	3.132	266,0 mil	310,2 mil
15	2002	1.885	680,5 mil	318,1 mil
16	2003	5.760	567,3 mil	1,8 milhões
TOTAL				
48	-	11.243	1,6 milhões	2,4 milhões

A meta, estabelecida para 2003, de implantar 14 novos projetos voltados à cidadania, capacitação, cultura, educação e preservação ambiental foi ultrapassada com a implantação de 16 projetos, conforme demonstrado a seguir:

INFRAERO Social
Projetos Sociais Implantados - 2003

Aeroporto	Projeto	Objetivo
Aeroporto Internacional Augusto Severo (Natal)	<i>Aprender Faz Sentido</i>	Capacitar 60 pessoas/ano
Aeroporto de Goiânia	<i>Primeiros Passos</i>	Capacitar 100 jovens/ano
Aeroporto Internacional de Boa Vista	<i>Crescer</i>	Capacitar 100 jovens/ano
Aeroporto Internacional de Macapá	<i>Pirralho</i>	Capacitar 50 jovens/ano
Aeroporto de Teresina	<i>jovem.com.dignidade</i>	Capacitar 80 jovens/ano
Aeroporto Internacional de Rio Branco	<i>Biblioteca Solidária</i>	Atender 380 alunos/ano
Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão - Antônio Carlos Jobim	<i>Reciclar INFRAERO/Galeão</i>	Atender 4 mil pessoas/ano
Aeroporto de Montes Claros	<i>Independência e Cidadania</i>	Preparar 100 jovens/ano
Aeroporto Internacional de Salvador – Deputado Luís Eduardo Magalhães	<i>Aprendendo a Voar</i>	Preparar 82 jovens/ano
Aeroporto de Altamira	<i>Formando Cidadãos</i>	Capacitar 30 jovens/ano
Aeroporto Santos Dumont (Rio de Janeiro)	<i>Dando Asas ao Futuro</i>	Conscientizar e reintegrar 100 jovens/ano
Aeroporto Internacional de Ponta Porã	<i>Fortalecendo o Futuro</i>	Preparar 88 jovens/ano e capacitar 100 mulheres /ano
Aeroporto de Campo de Marte	<i>Teclando o Futuro</i>	Capacitar 120 jovens/ano
Aeroporto de Palmas	<i>Palmas para a Cidadania</i>	Capacitar 50 jovens/ano
Aeroporto Internacional de Florianópolis	<i>Primeiro Vôo</i>	Capacitar 200 jovens/ano

Aeroporto de Londrina	Cidadania Agora	Capacitar 100 jovens/ano
-----------------------	-----------------	--------------------------

O Projeto INFRAERO & Informática Solidária, iniciado em 2002 e tendo como objetivo complementar a capacitação profissional na área de informática dos filhos dos empregados da Empresa, inclusive terceirizados, que percebem menores salários, proporcionando-lhes melhores condições de inserção no mercado de trabalho, tem apresentado os seguintes resultados:

INFRAERO & Informática Social	
Período	Participantes
2002	264
2003	542
TOTAL 2002-2003	806
Previsão para 2004	698

Programa Sócio-Educativo

Com o propósito de oferecer oportunidades para aqueles que estão buscando ocupar posição no mercado de trabalho, a INFRAERO mantém, como membros de sua força de trabalho, menores que prestam serviço de mensageiros, menores aprendizes, bem como estagiários que cursam o ensino médio e superior.

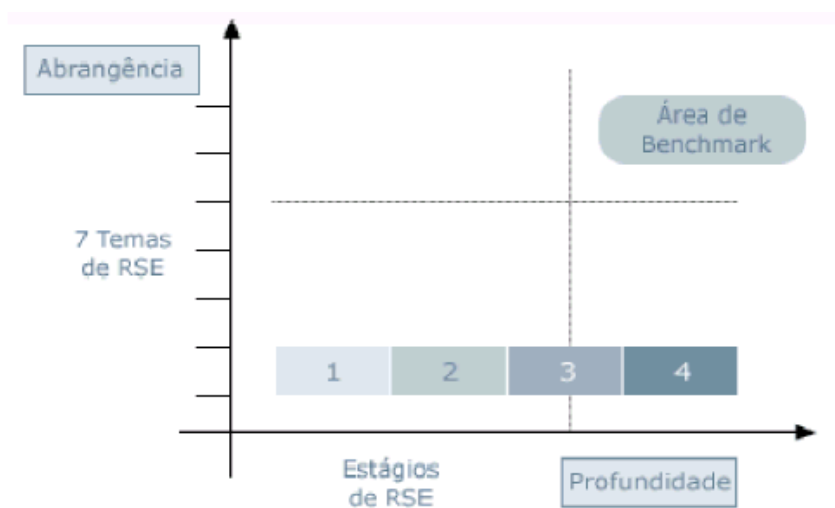
Em relação aos menores que desempenham atividades profissionais no âmbito da Sede da Empresa, em 2003 destaca-se a implementação do programa de ensino profissionalizante *Menor Aprendiz*, com o objetivo de contribuir para a formação profissional do adolescente com a finalidade de capacitá-lo para o exercício da vida profissional. O Programa contempla menores com idade entre 14 e 18 anos, que atuam como aprendizes, cumprindo jornada de trabalho de 4 horas diárias, o que proporciona condições ideais para o desenvolvimento das atividades escolares. Em razão dos bons resultados alcançados, a INFRAERO estenderá o Programa *Menor Aprendiz* para as demais Dependências da Empresa que atualmente desenvolvem programas voltados à capacitação de menores entre 16 e 18 anos que exercem atividades de mensageiro.

Programa Sócio-Educativo	
Projeto	Participantes em 2003
Mensageiros	202
<i>Menor Aprendiz</i>	74
Estagiários Nível Médio	97
Estagiários Nível Superior	667

3.7. Governo e Sociedade

A empresa deve relacionar-se de forma ética e responsável com os poderes públicos, cumprindo as leis e mantendo interações dinâmicas com seus representantes, visando a constante melhoria das condições sociais e políticas do país. O comportamento ético pressupõe que as relações entre a empresa e governos sejam transparentes para a sociedade, acionistas, empregados, clientes, fornecedores e distribuidores. Cabe à empresa manter uma atuação política coerente com seus princípios éticos e que evidencie seu alinhamento com os interesses da sociedade.

Dentro dessa visão, a avaliação da atuação de responsabilidade social da INFRAERO de acordo com os Indicadores ETHOS de Responsabilidade Social retrocitados, pode ser percebida abaixo:



As práticas de responsabilidade social de uma empresa são avaliadas por sua abrangência e profundidade. A abrangência é verificada através dos 7 temas principais - Valores e Transparência, Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedores, Consumidores e Clientes, Comunidade, e Governo e Sociedade. Há quatro estágios que podem ser alcançados em cada indicador. As empresas com maior desenvolvimento em responsabilidade social são aquelas que alcançam estágios avançados na maioria dos temas.

Performance Individual

Cada tema possui uma quantidade máxima de pontos a serem alcançados. A nota é a razão entre os pontos obtidos pela empresa e o universo de pontos disponíveis.

Tema	Estágios de RSE				Pontos Disponíveis	Pontos Obtidos	Nota
	1	2	3	4			
Valores e Transparência			■		345	183,5892	5,32
Público Interno			■		345	231,9306	6,72
Meio Ambiente				■	345	272,0156	7,88
Fornecedores			■		345	178,5938	5,18
Consumidores e Clientes				■	345	335,8441	9,73
Comunidade				■	345	315,5625	9,15
Governo e Sociedade			■		345	228,75	6,63

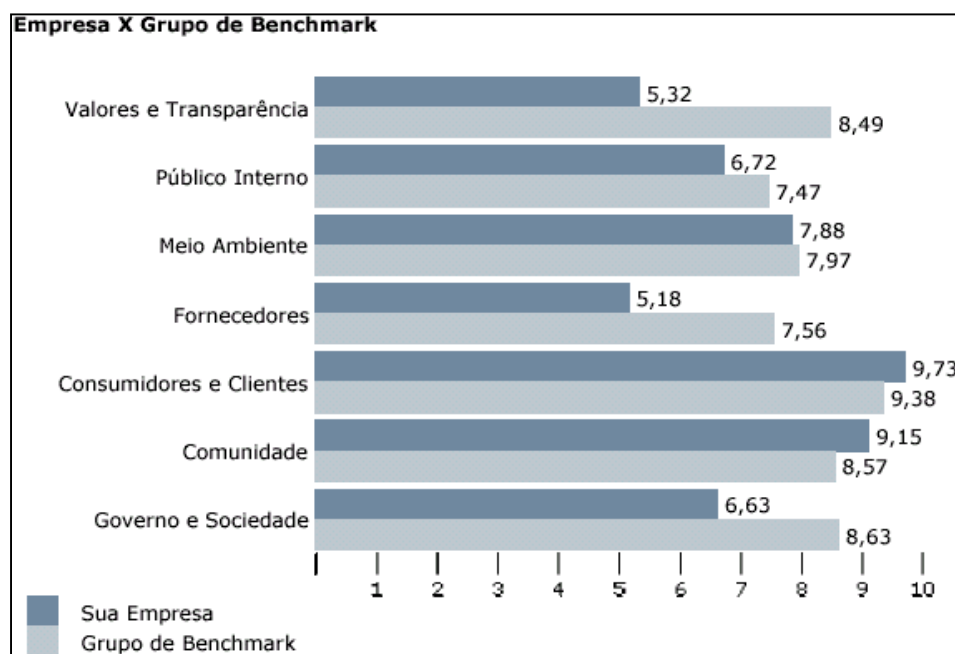
Comparativos: Empresa X Grupo de Benchmark X Banco de Dados Ethos

O Grupo de Benchmark é composto pelas empresas que obtiveram as dez primeiras colocações com base na performance geral. O Banco de Dados Ethos é composto por todas as empresas que responderam esta versão do questionário. O processo de entrega e avaliação dos questionários Indicadores Ethos de RSE é contínuo, fazendo com que o Grupo de Benchmark seja dinâmico até que se encerre o preenchimento da referida versão.

Tema	Nota da empresa	Média do Grupo de Benchmark	Integrante do grupo de Benchmark	Média do Banco de dados Ethos	Melhor Performance no Tema	Empresa Destaque no Tema
Performance Geral	7,23	8,3		5,23		
Valores e Transparência	5,32	8,49		5,45	9,79	
Público Interno	6,72	7,47		4,91	8,74	
Meio Ambiente	7,88	7,97		4,71	9,92	
Fornecedores	5,18	7,56		4,34	9,43	
Consumidores e Clientes	9,73	9,38		6,45	10	
Comunidade	9,15	8,57		5,34	9,89	
Governo e Sociedade	6,63	8,63		5,44	10	

B Empresa integrando o Grupo de Benchmarking

D Empresa destaque no tema



NA Não aplicável

NI Não informado

Temas/Indicadores de Profundidade	Pontos Disponíveis	Pontos Obtidos	Nota	Média do grupo de benchmark
Valores e Transparência	345	183,5892	5,32	8,49
1 Compromissos Éticos	69	33,21	4,81	7,49
2 Enraizamento na Cultura Organizacional	69	33	4,78	7,76
3 Diálogo com as Partes Interessadas (stakeholders)	69	49,5	7,17	9,17
4 Relações com a Concorrência	69	16,13	2,34	8,77
5 Balanço Social	69	51,75	7,5	9,34
Público Interno	345	231,9306	6,72	7,47
6 Relações com Sindicatos	38,33	28,75	7,5	7,32
7 Gestão Participativa	38,33	28,75	7,5	8,73
8 Compromisso com o Futuro das Crianças	38,33	35,83	9,35	7,92
9 Valorização da Diversidade	38,33	9,08	2,37	5,76
10 Política de Remuneração, Benefícios e Carreira	38,33	18,89	4,93	7,53
11 Cuidados com Saúde, Segurança e Condições de Trabalho	38,33	36,46	9,51	8,99
12 Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade	38,33	38,33	10	7,75
13 Comportamento Frente a Demissões	38,33	16,67	4,35	6,18
14 Preparação para Aposentadoria	38,33	19,17	5	7,03
Meio Ambiente	345	272,0156	7,88	7,97
15 Comprometimento da Empresa com a Causa Ambiental	86,25	62,58	7,26	8,29
16 Educação Ambiental	86,25	86,25	10	8,62
17 Gerenciamento do Impacto Ambiental	86,25	61,31	7,11	7,08
18 Minimização de Entradas e Saídas de Materiais	86,25	61,87	7,17	7,88
Fornecedores	345	178,5938	5,18	7,56
19 Critérios de Seleção e Avaliação de Fornecedores	86,25	56,25	6,52	7,49
20 Trabalho Infantil na Cadeia Produtiva	86,25	43,13	5	7,5
21 Relações com Trabalhadores Terceirizados	86,25	60,47	7,01	7,58
22 Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores	86,25	18,75	2,17	7,67
Consumidores e Clientes	345	335,8441	9,73	9,38
23 Política de Comunicação Comercial	115	108,57	9,44	9,06
24 Excelência do Atendimento	115	115	10	9,7
25 Conhecimento dos Danos Potenciais dos Produtos e Serviços	115	112,27	9,76	9,37

NA *nao aplicavel*

NI *Não informado*

Temas/Indicadores de Profundidade		Pontos Disponíveis	Pontos Obtidos	Nota	Média do grupo de benchmark
Comunidade		345	315,5625	9,15	8,57
26	Gerenciamento do Impacto da Empresa na Comunidade de Entorno	86,25	80,63	9,35	7,1
27	Relações com Organizações Locais	86,25	86,25	10	9,25
28	Financiamento da Ação Social	86,25	64,69	7,5	8,41
29	Envolvimento da Empresa com a Ação Social	86,25	84	9,74	9,53
Governo e Sociedade		345	228,75	6,63	8,63
30	Contribuições para Campanhas Políticas	86,25	86,25	10	9,5
31	Práticas Anti-Corrupção e Propina	86,25	43,13	5	7,62
32	Liderança e Influência Social	86,25	56,25	6,52	9,13
33	Participação em Projetos Sociais Governamentais	86,25	43,13	5	8,26

4. SA 8000

O constante esforço da INFRAERO, como empresa socialmente responsável, vem colaborando para o desenvolvimento de uma política social sólida, contemplando ações que trazem ganho real, tanto para a sociedade quanto para os seus colaboradores. Nesse sentido, cabe destacar as ações empreendidas pela Empresa para adequar as práticas de gestão de pessoas aos requisitos da Norma de Responsabilidade Social Interna SA 8000 ou *Social Accountability* 8000.

A SA 8000 é o primeiro conjunto internacional de elementos normativos auditáveis que surgiu para solucionar o problema da falta de padronização de indicadores a serem auditados em empresas localizadas em qualquer parte do mundo. Trata-se de norma voluntária que se refere à Relação Capital e Trabalho, baseada em convenções da OIT - Organização Internacional do Trabalho, na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança e na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Reconhecendo a importância de tal certificação, a Diretoria Executiva aprovou a implementação dos requisitos da SA 8000 na INFRAERO. Em 2003 foram realizadas as ações preliminares do projeto, contemplando treinamentos para sensibilização do corpo gerencial e realização de auditorias de diagnóstico na Sede da Empresa e no Aeroporto Internacional de Guarulhos. A partir das informações obtidas nessa primeira etapa foi possível definir o projeto para implantação dos requisitos da SA 8000, primeiramente, nas Superintendências Regionais. As demais Dependências serão contempladas em etapas futuras.

É necessário destacar que a Certificação SA 8000 proporcionará à Empresa o reconhecimento internacional de idoneidade do ambiente e das relações de trabalho, transparência nas relações trabalhistas, consolidação da imagem empresarial por estabelecer um ciclo de responsabilidade social com reflexo direto perante os seus clientes e a sociedade e, finalmente, a consolidação do modelo de gestão de pessoas, proporcionando a otimização e padronização dos processos e a disseminação das práticas adotadas.

5. Perspectivas para 2004

O exercício de 2004 será de importância estratégica para INFRAERO com a consolidação dos projetos de implantação de gestão da qualidade e de responsabilidade social em consonância com as políticas idealizadas pelo Governo Federal, dentro do Plano Plurianual – PPA 2004-2007, BRASIL: UM PAÍS DE TODOS.

O início do ano apresenta indicadores da retomada do crescimento do movimento operacional nos aeroportos da Rede INFRAERO, com o aumento médio de 8,4% do número de passageiros nos segmentos doméstico e internacional.

Para as políticas de responsabilidade social, estão previstas ações que demonstram a solidez dos princípios sociais, aderência às legislações locais e nacionais e o absoluto respeito aos Direitos Humanos.

A INFRAERO está voltada ao desenvolvimento contínuo da política de responsabilidade social, por meio do acompanhamento e divulgação dos nove princípios adotados pela INFRAERO, relativos ao compromisso empresarial com o GLOBAL COMPACT das Nações Unidas, que envolve Direitos Humanos, Direito do Trabalho e Meio Ambiente, bem como avaliação quanto a participação positiva para o alcance das metas do milênio.

Em continuidade a sua parceria com o Governo Federal, a INFRAERO manterá o apoio ao Programa FOME ZERO, estimulando as ações de arrecadação de doações na sua Rede de Aeroportos.

Objetiva-se, ainda, a implantação do Código de Ética da INFRAERO, traduzindo a filosofia empresarial paralelamente à busca contínua de uma conduta ética participativa pautada em elevado padrão de transparência e responsabilização.

Dentro da visão estratégica para o ano de 2004, ainda está previsto o fortalecimento da atuação internacional da Empresa em especial na América Latina e Continente Africano, visando o intercâmbio de tecnologias e apoio técnico-operacional.

Quanto à segurança dos colaboradores está previsto o desenvolvimento unificado da gestão de segurança e saúde no trabalho na INFRAERO, para proporcionar a melhoria das condições que propiciem o bom desempenho das atividades funcionais e a melhoria da qualidade de vida, contribuindo para o aprendizado contínuo e a efetiva gestão do conhecimento e capacitação intensiva e permanente de colaboradores.

A INFRAERO continuará com a implementação da sua política de desenvolvimento da infra-estrutura aeroportuária, de modo a manter o equilíbrio entre a capacidade instalada e o crescimento da demanda do tráfego aéreo, e contribuir para a integração nacional e o desenvolvimento econômico-social de determinadas regiões do País. Ressalta-se, ainda, que esses investimentos possibilitam a geração de 50 mil empregos.

Desta forma, os gestores da Empresa continuarão comprometidos com a busca da excelência em gestão aeroportuária de forma a contribuir com o desenvolvimento sustentável do Brasil.