

Balanço Social 2008

Análise tabela iBase 2008

A TAM acredita que trabalhar com o Espírito de Servir faz as pessoas mais felizes. Essa é uma das características que compõe a essência da marca TAM, que definiu a sustentabilidade como um dos seus atributos. Assim, a TAM busca de forma permanente incluir a sustentabilidade em seu dia-a-dia e em suas práticas empresariais.

Visando aumentar a transparência e o diálogo na relação com o público interno, clientes, fornecedores, investidores e governo, a TAM busca informar suas ações e prestar contas sobre as atividades que exerce, reforçando seu compromisso com a sociedade.

Desde 2004, o Balanço Social modelo iBase é o instrumento utilizado pela TAM para dar visibilidade às suas atividades, apresentando um levantamento de indicadores de desempenho econômico, social e ambiental da empresa.

Para fortalecer o posicionamento estratégico da empresa em sustentabilidade, foi criada, em 2008, a área de Sustentabilidade e Gestão da Cultura, que contratou profissionais inclusive com formação em meio ambiente, e tem suas atividades coordenadas diretamente pela Vice-Presidência de Gestão de Pessoas e Conhecimento. A área, responsável pela proposição de políticas e pela articulação sinérgica das diversas atividades implementadas pela empresa, atua fortemente no monitoramento de ações e na conscientização dos funcionários.

Também foi estruturado o Comitê Executivo de Sustentabilidade, composto por executivos seniores de diversas áreas da companhia, que é responsável por acompanhar as iniciativas socioambientais da empresa. Esse comitê também participou da criação da visão da TAM sobre o tema. Assim, a TAM vê a sustentabilidade como uma mudança cultural profunda que deve ser instalada no jeito de cada pessoa ver o mundo e os negócios, e nas relações da companhia com todos os seus stakeholders (públicos com os quais a empresa se relaciona). A TAM quer estar entre as companhias aéreas globais líderes no processo de instalação da sustentabilidade em sua operação e contribuir para a criação de uma cultura de sustentabilidade em nossa sociedade.

Para a disseminação da estratégia em sustentabilidade, a TAM iniciou um processo de conscientização junto ao seu público interno. Uma grande ação de educação, sensibilização e geração de cultura foi iniciada no segundo semestre de 2008, com participação dos mais de 23 mil funcionários da companhia, desde a liderança até os cargos operacionais. A campanha educativa incluiu cartilha explicativa, site sobre o tema, *quiz* com perguntas e respostas e distribuição de um kit de sustentabilidade. Simultaneamente ocorreram ações de comunicação interna por meio do mural informativo, portal corporativo, e-mails e matérias na revista interna. Foram feitos também, junto à mídia

gerência, mapeamentos e proposições de uma estratégia em sustentabilidade por meio de um meta-modelo de ações para o tema.



MATERIAIS DA CAMPANHA

Gestão de Pessoas e Conhecimento

A proposta de valor da área de Gestão de Pessoas e Conhecimento da TAM é contribuir para o crescimento sustentável e competitividade da companhia, antecipando necessidades e provendo soluções de longo prazo para atrair, desenvolver e reter profissionais que tenham Paixão por Voar e Servir.

O setor de Recursos Humanos da TAM atua como parceiro de negócios para assegurar que as áreas da empresa tenham estruturas, processos e profissionais preparados para as necessidades atuais e os desafios do futuro da TAM. Além disso, desenvolve processos que garantem a excelência em gestão de pessoas e a entrega de serviços de alta qualidade para os funcionários e gestores.

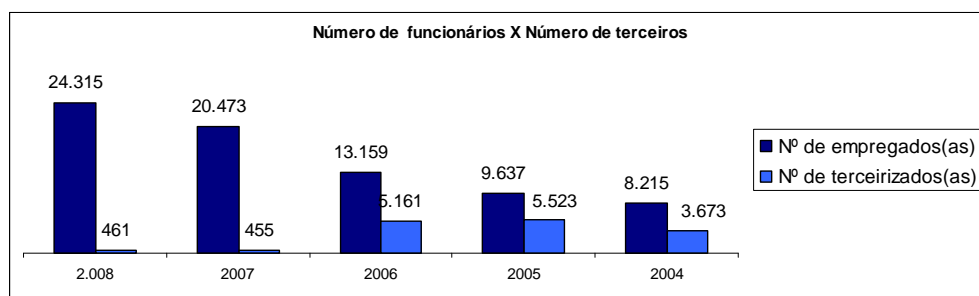
A área de Gestão de Pessoas e Conhecimento busca ajudar na consolidação da cultura da TAM do Espírito de Servir e, seguindo preceitos éticos, despertar nos funcionários o desejo de se tornarem profissionais extraordinários e

cidadãos responsáveis. Busca também a construção de um ambiente de trabalho seguro, saudável e ambientalmente sustentável.

Indicadores do corpo funcional

O conjunto de indicadores do corpo funcional do Balanço Social (modelo iBase) possibilita o reporte de um perfil sucinto de como é composto o conjunto de funcionários da empresa.

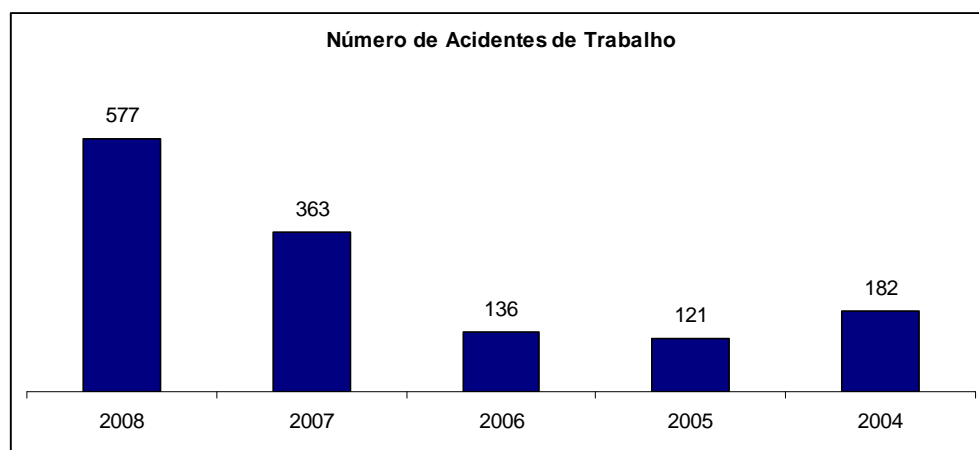
No final de 2008, a TAM contava com 24.315 empregados diretos, sendo 22.945 no Brasil e 1.370 no exterior. Ainda possuía 74 estagiários e 461 terceirizados. Em 2007, registrou um acréscimo de 18% em seu quadro de funcionários.



A equipe de funcionários é composta, em sua maioria, por jovens, sendo que 49% deles se encontram na faixa entre 18 e 29 anos, 33% na faixa de 20 e 39 anos e 17% acima de 40 anos.

Acidentes de trabalho

Na análise do número de acidentes de trabalho o dado de 2008 traz um aumento expressivo no número de acidentes (contabilizados por meio da *Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT*). Este número reflete uma mudança de procedimento interno para a avaliação dos acidentes.



A TAM coloca como uma das suas prioridades em 2009 reduzir fortemente o número de acidentes com afastamento. Para tanto, trabalhará na conscientização interna para o tema de segurança do trabalho, treinando e capacitando a liderança interna e implantando um novo sistema de gestão.

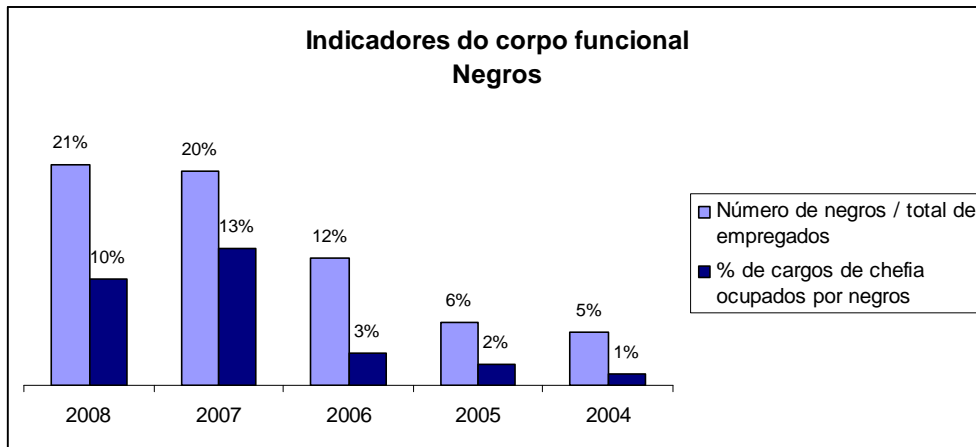
Respeito à diversidade

O respeito e a valorização da diversidade estão incorporados na política de Gestão de Pessoas da companhia. A TAM acredita que um ambiente mais diverso favorece o crescimento pessoal e profissional dos funcionários, além de ampliar nossa capacidade de entender e atender melhor todos os públicos com os quais a empresa se relaciona.

O tema terá maior engajamento em 2009, com a futura criação de um fórum de discussão e grupos de trabalho para valorização da diversidade dentro da companhia.

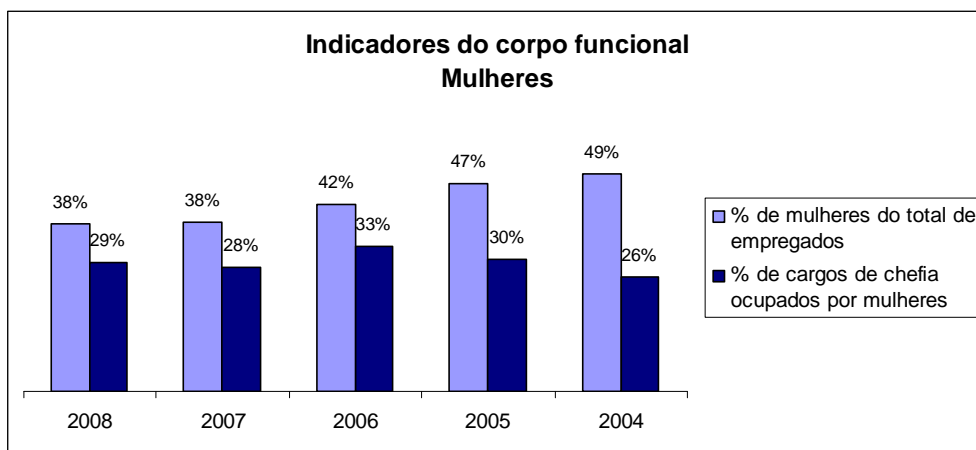
Gênero e cor / raça

O número de negros que trabalham na empresa vem apresentando um aumento nos últimos anos, passando de 5% do total do número de funcionários em 2004 para 21% em 2008.



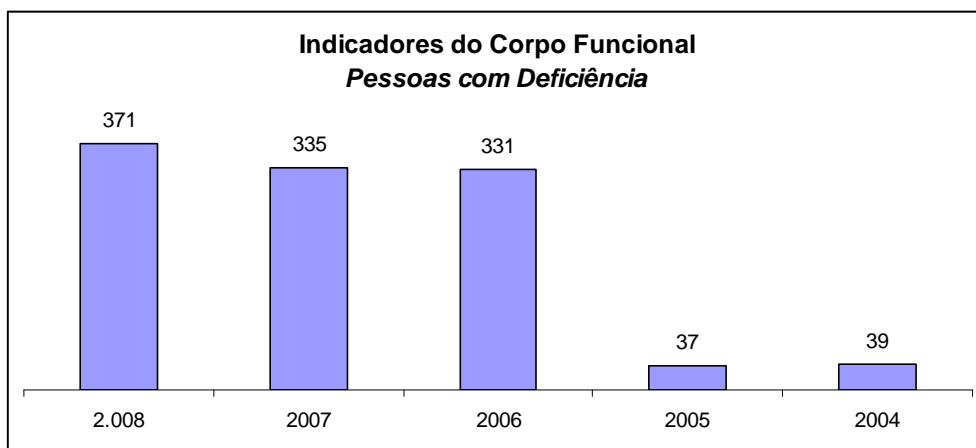
Negros representam Pretos e Pardos, conforme classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

Em 2008, o quadro de funcionários apresentava 9120 mulheres, aproximadamente 38% do contingente total. Em posição de chefia, representam 29% dos cargos, inclusive na presidência do Conselho de Administração.



Deficientes

O número de deficientes no quadro funcional vem sofrendo significativo aumento nos últimos anos. No final de 2008, a TAM empregava 371 pessoas com deficiência. Esse número ainda está aquém da cota exigida pela legislação, devido à dificuldade de encontrar no mercado de trabalho pessoas com deficiência que tenham a qualificação necessária para trabalhar no setor de aviação.



A TAM tem se empenhado em incluir profissionais com deficiência em seu quadro funcional desde antes do início da Lei de Cotas (Lei 7.853/1993). A companhia apóia desde 2006 projetos de capacitação de deficientes e, em 2007, desenvolveu em parceria com o Centro de Integração Empresa Escola (CIEE) um programa próprio de 300 horas de duração, cuja meta é capacitar e contratar novos profissionais ao longo do ano.

O programa denominado Nas Asas da Inclusão capacitou duas turmas durante o ano de 2008, totalizando 23 profissionais. Os alunos foram admitidos pela TAM durante a fase de capacitação e, ao término do curso, conforme

aproveitamento, perfil e interesses profissionais, foram alocados em diversas áreas da empresa em funções administrativas.

Além disso, diversas ações têm sido tomadas para adequar a empresa a receber esses profissionais, incluindo mudanças na acessibilidade, capacitação de gestores e funcionários e metas de contratação para todas as unidades.

A TAM ainda assinou em 2008 um Pacto Coletivo para Inclusão de Pessoas com Deficiência (art. 93 da lei 8.213/91), celebrado entre o SNEA – Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias, SAESP – Sindicato dos Aeroviários no Estado de São Paulo, Sindicato dos Aeroviários de Guarulhos, Sindicato Nacional dos Aeronautas, FENTAC – Federação Nacional dos Trabalhadores na Aviação Civil, FNTTA – Federação Nacional dos Trabalhadores em Transporte Aéreo e na qualidade de anuente a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego – SRTE/SP.

Pelo presente termo de adesão, a TAM se compromete a cumprir as metas de contratação de pessoas com deficiência e as demais ações de acessibilidade, divulgação, educação e acompanhamento num prazo de dois anos a contar da assinatura do mesmo.

Aprendizes

Desde 2005, a companhia prepara jovens para o exercício profissional. Com a capacitação, a empregabilidade dessas pessoas cresce e a suas possibilidades de inclusão social são ampliadas. Atualmente, a empresa possui 204 aprendizes em todo o Brasil, sendo 113 em São Paulo. Dos jovens que passaram pelo projeto em 2008, mais de 10% foram contratados pela companhia.

Práticas Trabalhistas

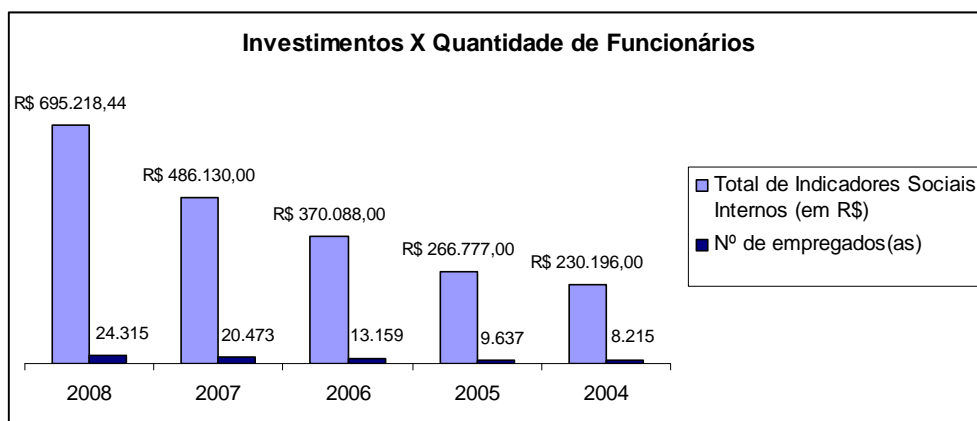
A área de Gestão de Pessoas e Conhecimento assegura o cumprimento das normas e políticas referentes aos colaboradores, em conformidade com a legislação vigente.

No que tange ao relacionamento com sindicatos, o departamento de Recursos Humanos mantém um permanente diálogo e interação com os representantes do movimento sindical, em âmbito nacional, recebendo manifestações, esclarecendo dúvidas e viabilizando uma relação caracterizada pela facilidade de acesso, agilidade e pró-atividade entre as partes. Os funcionários têm liberdade de associação, possuem representação sindical e são abrangidos por acordos de negociação coletiva.

Indicadores sociais internos

O conjunto de indicadores sociais internos da TAM proporciona uma visão sobre o montante de recursos direcionados para seus funcionários, além da remuneração fixa. São considerados nesse conjunto itens como o valor total

investido em alimentação, previdência privada, saúde, segurança e medicina do trabalho, educação, treinamento e capacitação dos funcionários.



Capacitação e Desenvolvimento

A TAM dá uma ênfase especial à capacitação e ao crescimento de seus funcionários, que constituem o alicerce de sua atuação. A gestão do seu capital humano, que representa uma amostra significativa da riqueza, da complexidade e da diversidade da sociedade brasileira, é um ponto primordial no pensamento estratégico da companhia.

A área de treinamento da TAM busca contribuir para o desenvolvimento e a valorização do quadro de funcionários. A cada ano crescem os investimentos em ações de educação e capacitação.

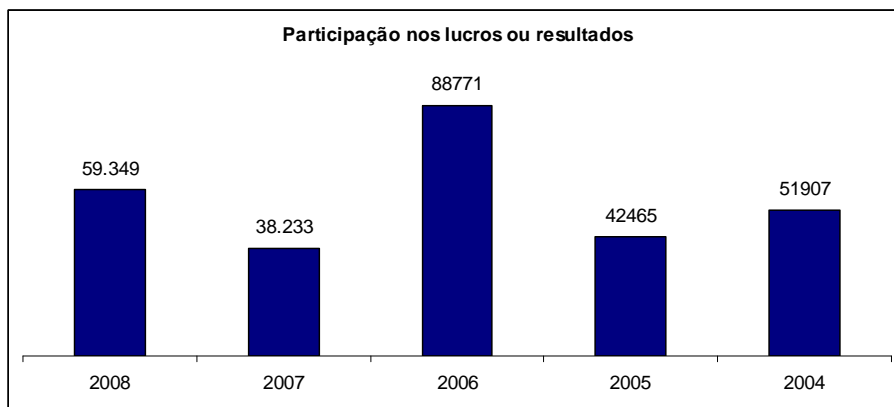
No ano de 2008 foram investidos cerca de R\$ 28 milhões, quantia 64% superior ao ano anterior. Foram registradas mais de 100 mil participações em treinamentos espalhados por todo o país, sendo eles presenciais, na sua maioria, ou por meio eletrônico (*e-learning*) – disponível via Internet ou Intranet. Já para as posições gerenciais, a companhia realizou seminários com o objetivo de reforçar os princípios de liderança.

Em 2008, em parceria com a Fundação Dom Cabral, foram definidas as competências da liderança da TAM. Com base nelas, os quatro primeiros níveis da organização foram avaliados. Considerando a performance individual, foi estabelecido o plano de sucessão dos três níveis mais seniores da companhia, garantindo a gestão dos negócios sem solução de continuidade em caso de mudanças inesperadas. Esse processo continuará em 2009, atingindo os níveis gerenciais e de supervisão.

Participação nos lucros e resultados

Os valores distribuídos em 2008 tiveram um significativo aumento de 20% em relação a 2007. Foi introduzido um indicador de qualidade NPS (Net Promoter Score), que teve sua ambiciosa meta superada graças ao excelente trabalho executado para melhorar o atendimento em todos os pontos de contato com os clientes.

Esse ano ainda ocorreu um processo diferenciado de participação dos funcionários, por meio de uma comissão, para avaliação e acompanhamento dos resultados.



Ética nos relacionamentos

A postura ética, enfatizada nos Valores da TAM, está presente no processo de fortalecimento e disseminação da cultura de sustentabilidade da empresa.

A companhia possui um Código de Conduta de Ética corporativo, lançado em 2002 e revisado em 2008, para inserção de aspectos de sustentabilidade. O código contribui para a formação de uma cultura de relacionamento com os nossos públicos de interesse e, ao mesmo tempo, funciona como um guia prático de conduta pessoal e profissional para todos os funcionários.

O Código de Ética e as Diretrizes Éticas da Organização estão sob gestão do Comitê de Conduta Ética, órgão que se reporta ao Conselho de Administração da TAM. Cabe ao Comitê propor ações para incorporar as melhores práticas do mercado, receber e analisar sugestões, determinar eventuais mudanças e indicar ações educativas. As violações aos Códigos de Conduta Ética são passíveis de ações disciplinares. Em 2008 foram efetuados 2.164 contatos, dos quais 99% foram finalizados e 1% encontra-se em processo de análise por parte da empresa, por meio do seu comitê de ética.

Segurança e saúde no trabalho

A TAM procura oferecer um ambiente de trabalho adequado e condições para um completo bem-estar físico, mental e emocional. Por isso, investe em programas e ações preventivas e de promoção da saúde.

Desde a contratação, os funcionários recebem informações e orientações sobre comportamentos e posturas adequados à manutenção da saúde e à melhoria da qualidade de vida. A empresa oferece plano de saúde e odontológico a todos os funcionários, com possibilidade de estendê-los aos seus dependentes legais.

Qualidade de Vida

A TAM tem um programa específico de qualidade de vida, que busca incentivar o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos funcionários. Estão incluídas atividades como encontro de gestantes, encontro de mães, massagens express, ginástica laboral, caminhadas, incentivo à prática de esportes e lazer, entre outras. Esse programa conta com a colaboração do Grêmio Recreativo dos Funcionários.

Relacionamento com funcionário

Os funcionários recebem informações sobre todos os assuntos ligados à empresa, tais como ações do dia-a-dia, estratégias, projetos, implantações, negócios, produtos e serviços. Os principais veículos de comunicação interna são:

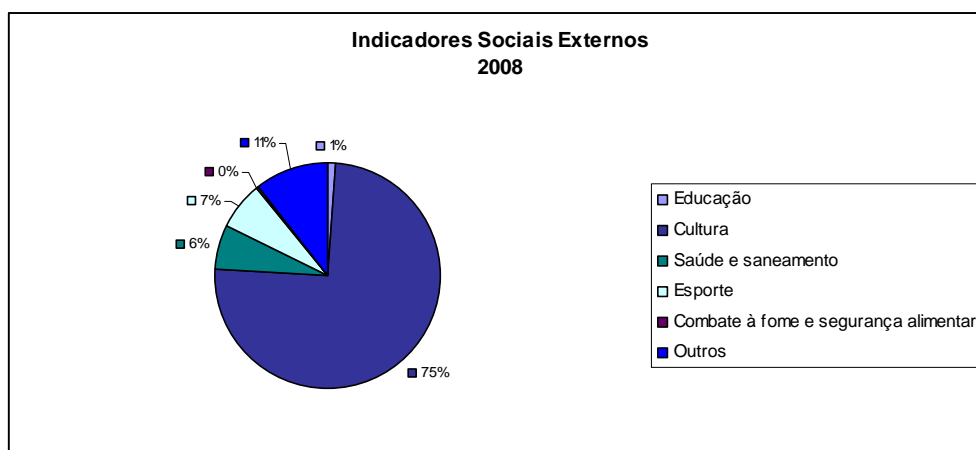
- Portal Mundo TAM (intranet)
- Newsletters via correio eletrônico
- Revista Mundo TAM (revista)
- Mural de informação

Além dessas ações permanentes, a empresa mantém um comitê multidisciplinar de endomarketing no qual as ações, campanhas e programas de reconhecimento e incentivo aos funcionários são elaborados e validados.

Indicadores Sociais Externos

Os indicadores de Investimento Social Externo evidenciam o montante de recursos destinados pela empresa a iniciativas voltadas para públicos de fora da organização.

Enquadram-se nessa categoria doações, contribuições e projetos desenvolvidos e/ou financiados pela empresa com foco nas comunidades e no esforço de desenvolvimento sócio-econômico da sociedade como um todo. Também faz parte desse conjunto de indicadores o total de tributos (impostos, taxas e contribuições) pagos pela empresa ao Poder Público.



A TAM manteve nos últimos cinco anos uma média próxima a 2% da sua receita líquida dedicada ao investimento social externo (desconsiderado o total de tributos), seguindo assim uma tendência de crescimento em termos absolutos.

Especialmente no ano de 2008, a parcela mais expressiva do total do investimento está concentrada na área de *Cultura* – 75%, que reúne diversas iniciativas desenvolvidas pela companhia, como aporte de recursos ao Museu TAM - Asas de um Sonho por meio da Lei Rouanet, o Cine TAM e o projeto TAM Kids.

Museu TAM – Asas de um Sonho

A TAM inaugurou em novembro de 2006 o Museu Asas de Um Sonho, construído junto ao Centro Tecnológico de São Carlos, no interior de São Paulo, numa área de 86 mil m². É o maior museu privado mantido por uma empresa de aviação do mundo e o maior museu do Brasil com aeronaves em condições de voo, incluindo algumas raridades da 2ª Guerra Mundial. O acervo continua a crescer com doações, acordos, cessões e conta atualmente com cerca de 100 aeronaves, relíquias históricas, de incalculável e indiscutível valor cultural. O Museu TAM entrou em reforma para ampliação de seu espaço e tem sua reabertura prevista para o final do semestre. O Museu contemplará também inúmeras peças pertinentes à aviação, tais como cenários, motores aeronáuticos, biblioteca e inúmeros objetos iconográficos, além da inauguração de um auditório para eventos.

CINE TAM

Em 2007, a TAM transformou o antigo Cine Shopping Morumbi, em São Paulo, no Cine TAM. As salas do antigo complexo passaram por ampla reforma e tiveram decoração inspirada no tema da aviação e visual da década de 60. Essa iniciativa beneficia tanto os clientes da empresa, que contam com uma ótima estrutura na área cultural, quanto seus funcionários, que podem frequentar o espaço com descontos exclusivos.

Outra parcela expressiva dos investimentos externos de 2008 está concentrada na área de Esportes, representando 7% do total. Dentre as iniciativas está o apoio ao Projeto Próximo Passo (PPP), que tem o objetivo de contribuir para a qualidade de vida de deficientes. O PPP investe em pesquisas para cura de paralisias, reabilitação, capacitação de profissionais, prática de esportes, comunicações educativas, entretenimento e artes, entre outras. A TAM apóia o projeto com a doação de passagens aéreas aos atletas, possibilitando a participação em diversos eventos esportivos nacionais e internacionais.

INICIATIVAS DE AÇÃO SOCIAL

Ao longo dos últimos anos a TAM vem estruturando seu investimento social de forma a concentrar esforços em ações planejadas e estratégicas. Este investimento envolve, além de iniciativas voltadas à gestão empresarial, o desenvolvimento de ações externas, como doações de passagens aéreas para projetos sociais, parcerias com instituições ligadas ao Terceiro Setor, tratamentos de saúde e transporte de órgãos, além da doação para entidades carentes de itens remanescentes das aeronaves e advindos de campanhas de

arrecadação junto aos seus funcionários. Desde sua implantação, diversos projetos foram ou continuam sendo apoiados pelo programa *Sob as Asas da TAM*.

Transporte solidário

- Transporte de órgãos

Por meio de um termo de cooperação firmado em 2001 entre o Ministério da Saúde e as empresas filiadas ao SNEA – Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias, a TAM realiza o transporte gratuito de órgãos, tecidos e equipes transplantadoras em todo território nacional. Em 2008 foram realizados 1.051 transportes de órgãos, totalizando 4.009 desde 2000.

- Transporte de doentes em tratamento médico

A companhia realiza doações de passagens aéreas para o transporte de doentes em tratamentos médicos, tendo concedido em 2008 mais de 90 passagens aéreas para este fim.

- Transporte de animais silvestres – parceria com o IBAMA

Desde 2005 a TAM apóia o núcleo de fauna do IBAMA, colaborando no projeto de repatriação da fauna silvestre, por meio do transporte dos animais aos seus respectivos habitats naturais. Em 2008, a TAM Cargo, unidade de cargas da companhia, transportou cerca de 200 animais.

- Transporte de médicos

A pedido da Secretaria de Saúde do Rio de Janeiro, a TAM doou mais de 150 passagens para médicos de localidades diversas para ajudar no combate à dengue no Estado do Rio de Janeiro.

Campanhas de mobilização

- Campanhas de arrecadação

A TAM promove desde 2005 campanhas pontuais direcionadas às entidades cadastradas pelo departamento de Serviço Social da empresa, que envolvem diretamente todos os seus funcionários, tanto na arrecadação de doativos quanto na distribuição, despertando a consciência do voluntariado.

Ainda em 2008 foram promovidas duas campanhas para arrecadação de agasalhos e alimentos, que contaram com a participação de mais de 3 mil funcionários. Foram coletados mais de quatro quilos de agasalhos e cerca de 63 toneladas de alimentos.

- Apoio às vítimas de Santa Catarina

A TAM transportou, em novembro de 2008, mais de 70 toneladas de itens arrecadados por funcionários e/ou doações externas para as vítimas de enchentes em Santa Catarina, além de transportar médicos e profissionais da saúde para a localidade.

Projetos e apoio a organizações em 2008

No ano passado, a TAM também concentrou seus esforços sociais nas áreas de meio ambiente, saúde e educação (com foco principal na capacitação profissionalizante), esses realizados por meio de parcerias com ONGs.

Instituto Ethos

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma organização não-governamental criada com a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa. O apoio visa a promoção da Conferência Internacional de Responsabilidade Social e o Prêmio Ethos de Jornalismo.

Site: www.ethos.org.br

Repórter Brasil - Projeto Escravo nem Pensar

A TAM, através da doação de passagens aéreas, apóia a organização Repórter Brasil em seu projeto Escravo nem Pensar. Trata-se de um projeto de formação cidadã de jovens que visa prevenir o aliciamento de trabalhadores na região Nordeste mediante a inserção do tema trabalho escravo contemporâneo na rede de ensino, fazendo parte das discussões diárias das escolas. O projeto conta com a capacitação de professores e "agentes de cidadania" para transmitir essas informações às suas comunidades e atuarem como multiplicadores na luta contra o trabalho escravo que alicia crianças e adolescentes.

Site: www.reporterbrasil.com.br

Associação Asas de Socorro

A TAM apóia as ações da Associação Asas do Socorro relacionadas ao atendimento básico de saúde, transportando profissionais especializados. Fundada em 1957 a Associação é uma entidade civil de assistência social sem fins lucrativos e tem como propósito ser uma promotora e facilitadora de ações sociais voltadas às comunidades em locais de difícil acesso nas regiões Norte, Centro-Oeste e Nordeste do Brasil. Seu programa de Assistência Social visa desenvolver ações em comunidades existentes em locais de difícil acesso, propiciando o desenvolvimento sustentável de renda, o resgate à educação e o atendimento básico de saúde, valorizar a cultura e os costumes locais e apoiar a preservação do meio ambiente.

Site: www.asasdesocorro.org.br

Brazil Foundation

A TAM, através da doação de passagens aéreas, apóia a Brazil Foundation em suas ações no Brasil. A BrazilFoundation é uma associação sem fins lucrativos que capta recursos na comunidade brasileira residente nos EUA para apoiar projetos sociais no Brasil. Esses projetos, desenvolvidos nas áreas de educação, saúde, direitos humanos, cidadania e cultura em qualquer parte do país, são selecionados em campanhas anuais e recebem apoio técnico em gestão e desenvolvimento.

Site: www.brazilfoundation.org

Bovespa Social

A TAM apóia a Bovespa Social através da doação de passagens aéreas, facilitando o transporte para monitoramento dos projetos. A Bolsa de Valores Sociais (BVS) é um programa pioneiro lançado pela BOVESPA para levantar fundos para projetos educacionais de ONGs brasileiras.

Site: www.bovespasocial.com.br

ICA - Instituto da Criança e do Adolescente

A TAM, aporta recursos ao Instituto da Criança e do Adolescente, organização localizada em Mogi Mirim/SP, possibilitando a realização do Projeto Asas. O projeto, com foco na capacitação profissional de pessoas com deficiências, prevê cursos de informática e atividades voltadas ao aprimoramento profissional na área de gestão, na área industrial ou na área de informática. Conta também com palestras e treinamentos como: globalização e mercado de trabalho, saúde e segurança no trabalho, previdência social, motivação, direitos humanos e o mundo do trabalho.

Site: <http://www.projetoica.org.br>

GRAACC

A TAM, aporta recursos ao Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer, organização localizada em São Paulo/SP, possibilitando a realização de eventos pontuais para arrecadação de investimento para continuidade do trabalho realizado pela organização. A ONG trabalha para garantir a crianças e adolescentes com câncer, dentro do mais avançado padrão científico, o direito de alcançar todas as chances de cura com qualidade de vida

Site: <http://www.graacc.org.br>

Junior Achievement

Junior Achievement São Paulo, uma ONG que tem como missão inspirar os jovens alunos para que, através da educação e do empreendedorismo, possam perseguir e alcançar seus objetivos com sucesso.

Para atingir seus objetivos a ONG faz uma ponte entre empresas e escolas públicas, além de oferecer a capacitação para que alguns funcionários-voluntários das companhias participantes possam ministrar cursos para os alunos do ensino fundamental e médio.

Assim, a TAM além de apoiar a Junior Achievement também recrutou voluntários que possam participar do programa "Mini-empresa", em que os estudantes do Ensino Médio aprendem conceitos de livre iniciativa, mercado e produção.

Durante o programa, que teve duração de 15 semanas, os alunos do ensino médio montam uma mini-empresa e aprendem conceitos de gestão, captação de recursos, RH, marketing, finanças entre outras, proporcionando aos jovens a experiência prática em economia e negócios, na organização e na operação de uma empresa.

No final do programa, os alunos concluem as atividades e devolvem aos acionistas o investimento e o lucro, se houver. Os alunos recebem uma resposta individual do seu desempenho no que diz respeito a responsabilidade, comprometimento, ética, organização, limpeza e assiduidade.

Coube aos funcionários voluntários da TAM monitorar as atividades de grupo e estimular o desenvolvimento de habilidades e competências dos participantes, além de transmitir os conceitos, que tão bem conhecem na prática, para jovens que estão prestes a iniciar sua vida profissional.

Site: www.jasp.org.br.

Instituto Ayrton Senna

Fundado há onze anos, o Instituto Ayrton Senna cria oportunidades de desenvolvimento humano para as novas gerações. Desde sua criação até 2005, suas ações já atingiram 5.218.296 crianças e jovens, em 24 estados brasileiros, envolvendo 278.894 educadores de 8.244 organizações parceiras (organizações não-governamentais, escolas e universidades).

A TAM apóia o Instituto Ayrton Senna por meio das ações desenvolvidas em conjunto com o Grupo de Líderes Empresariais / Empresários pelo Desenvolvimento Humano (LIDE / EDH). Por meio desta parceria, são desenvolvidos os Programas Acelera Pernambuco e Se Liga Pernambuco e o Programa SuperAção Jovem, no estado de São Paulo.

site: www.ias.org.br

Fornecedores

Para a TAM, tão importante quanto aproximar os parceiros comerciais dos princípios da sustentabilidade, é comprometê-los efetivamente com o desenvolvimento sustentável, tornando-os multiplicadores das boas práticas de gestão no mercado.

A TAM realiza um processo de seleção visando garantir uma rede de fornecedores comprometidos com a questão da responsabilidade socioambiental. No processo de seleção são avaliadas as questões financeiras, administrativas, comerciais, técnicas e socioambientais. Os contratos estabelecem cláusulas referentes às questões de trabalho escravo e mão-de-obra infantil, além de questões ambientais.

Visando engajar os fornecedores nas práticas da TAM, foi realizado um encontro que contou com a participação de empresas de vários segmentos e de todos os portes. No primeiro encontro participaram mais de 50 representantes de fornecedores de produtos e serviços de todo o país, que conheceram melhor os programas socioambientais da TAM, disseminando assim as boas práticas adotadas.

Ainda em 2008 foi implantada uma ferramenta de relacionamento eletrônica, denominada Canal do Fornecedor. Trata-se de um *site* onde estão disponíveis os Códigos de Conduta Ética e vários outros assuntos pertinentes ao tema.

Adesão a Compromissos Voluntários pela Sustentabilidade:

A atuação responsável da TAM foi reforçada com a adesão a Compromissos Voluntários pela Sustentabilidade. São eles: Pacto Global das Nações Unidas; Responsabilidade Social das Empresas e os Direitos Humanos; Carbon Disclosure Project.

Em junho de 2008, a TAM se tornou a primeira empresa aérea sul-americana a formalizar adesão ao Pacto Global, adotando valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, conforme prevêem os dez princípios da iniciativa desenvolvida pela Organização das Nações Unidas (ONU).

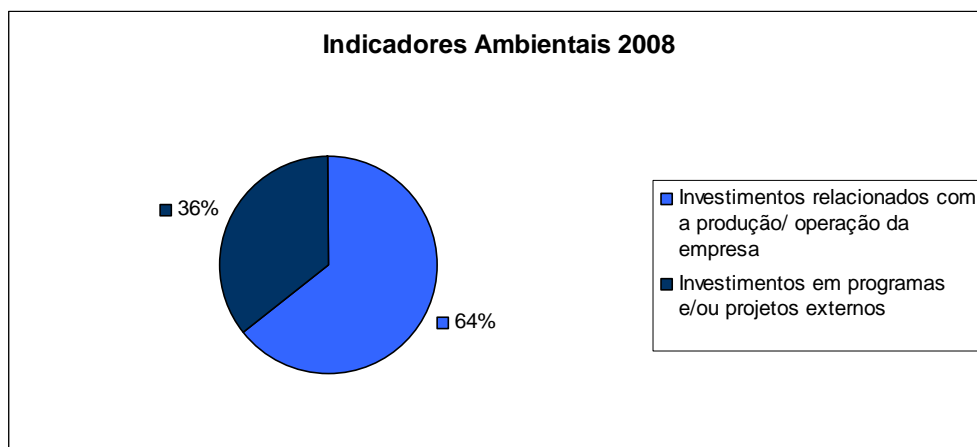
Um mês depois, em julho, a TAM assinou a declaração "Responsabilidade Social das Empresas e os Direitos Humanos", do Instituto Ethos, reforçando sua política de sustentabilidade e seu empenho em contribuir para o desenvolvimento social do país.

Indicadores Ambientais

Meio Ambiente

Em nossa Política Ambiental, estabelecemos diretrizes que buscam contribuir para a proteção e conservação do meio ambiente. Temos, também, importante iniciativa com foco ambiental.

Considerando a referência do modelo iBase, os investimentos relacionados com a produção/operação da TAM dizem respeito aos gastos que objetivam o incremento da qualidade ambiental nos seus processos, no sentido de aperfeiçoar a gestão dos impactos ambientais, como uso de recursos naturais, emissões atmosféricas, geração e destinação de resíduos, entre outros. Também é contabilizado nesse item o valor investido em educação ambiental para os funcionários.



Os investimentos em programas externos representam os recursos destinados à conservação de recursos ambientais, despoluição, campanhas ecológicas e educação ambiental voltados à comunidade e à sociedade em geral.

Historicamente a TAM vem priorizando os investimentos relacionados às suas operações, reforçando o compromisso da empresa com a melhoria da gestão ambiental em seus negócios.

Tais investimentos estão alocados em ações realizadas no Centro Tecnológico de São Carlos, onde existem iniciativas como segregação na origem e reaproveitamento de resíduos, tratamento de efluentes, plantio em áreas de reserva legal e manutenção de viveiro.

Em relação aos *Investimentos em programas / projetos externos*, no ano de 2007 foi feito um investimento de dois anos em um projeto da SOS Mata Atlântica e, em 2008, em projetos ligados a causa.

SOS Mata Atlântica **Meio Ambiente**

A TAM apóia a organização SOS Mata Atlântica por meio do *Programa Florestas do Futuro*.

O *Florestas do Futuro* reúne a sociedade civil organizada, a iniciativa privada, proprietários de terras e o Poder Público em um programa participativo de reflorestamento, feito com espécies nativas em áreas de matas ciliares (aquelas que crescem ao entorno de cursos d'água). O sequestro de carbono, a manutenção da biodiversidade na Mata Atlântica e a preservação dos recursos hídricos são alguns dos objetivos do projeto.

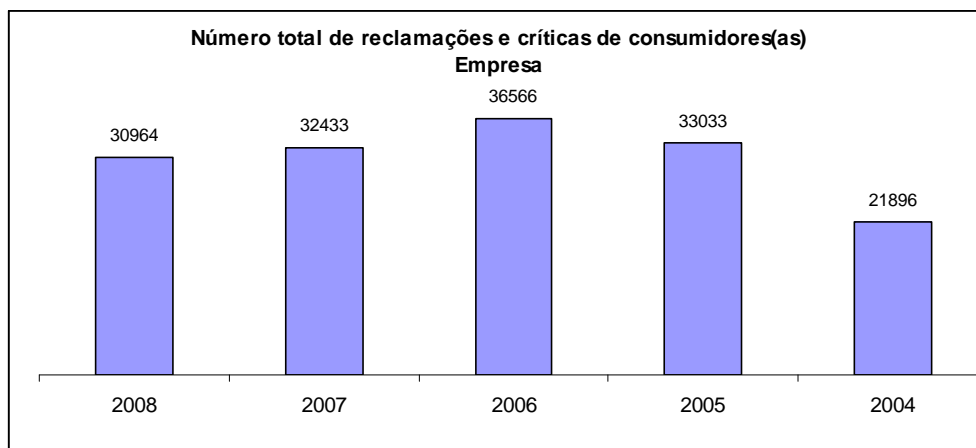
Mudanças climáticas

As mudanças climáticas são uma realidade e já afetam o país e as operações de todas as companhias aéreas. Por isso, a TAM já iniciou estudos e ações sobre o tema, além de participar de fóruns de diálogo dentro da sua área de atuação.

Carbon Disclosure Project (CDP)

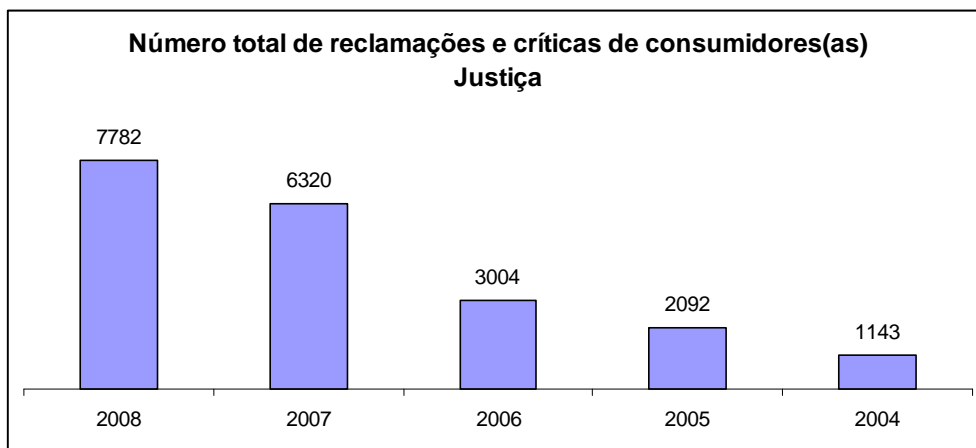
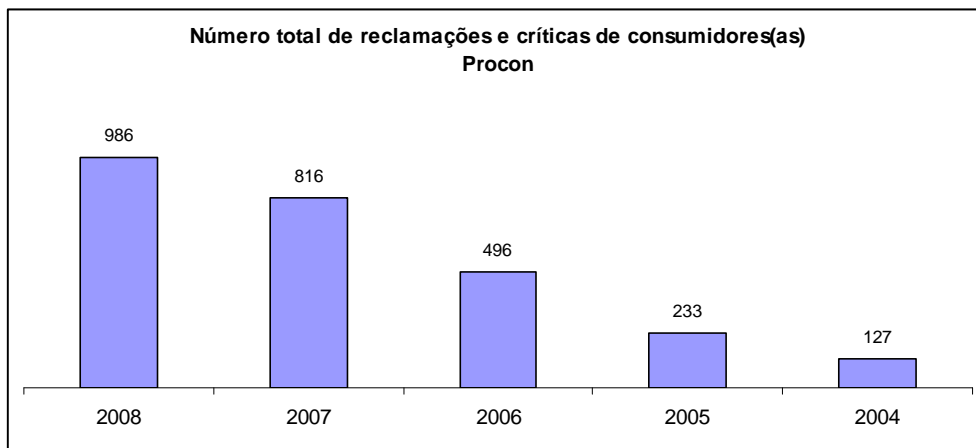
A TAM, desde 2006, é membro signatário do CDP com o compromisso de relatar as medidas de controle de emissões (diretas e indiretas) de Gases de Efeito Estufa (GEE). O CDP é um dos maiores projetos globais que conjuga responsabilidade social corporativa, mudanças climáticas e o mercado financeiro, contando com a participação dos maiores bancos, seguradoras e fundos de pensão. Criada há seis anos pelo governo britânico, a iniciativa mundial reúne um grupo de mais de 385 investidores institucionais, totalizando US\$ 57 trilhões de ativos.

Relacionamento com clientes e consumidores



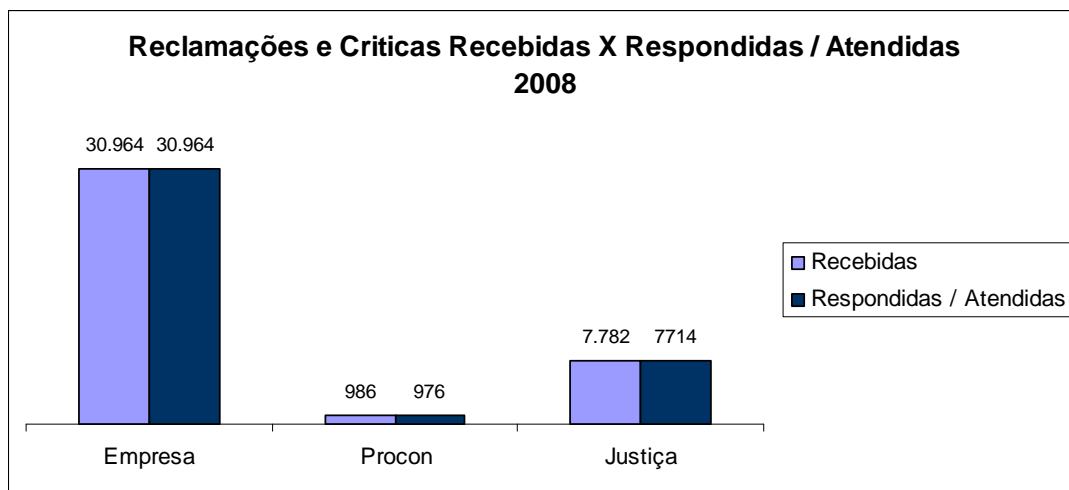
Excluído: ¶

¶
¶
¶
¶
¶
¶
¶
¶



O maior número de contatos de consumidores está concentrado no atendimento realizado diretamente pela TAM, por meio do serviço Fale com o Presidente, mantendo uma média de 30 mil reclamações por ano.

A existência, bem como o estímulo ao uso deste canal de atendimento direto, permitiu que 100% das reclamações e críticas recebidas em 2008 pela empresa fossem respondidas/atendidas:



É necessário observar que, mesmo em número menor que os contatos efetuados diretamente com a empresa, as reclamações tanto no Procon como na Justiça seguem uma tendência crescente no período de 2004 a 2008.

Esse crescimento aconteceu em função da crise de infraestrutura do setor de aviação e também do próprio processo de crescimento da companhia.