



# Pela verdadeira conexão

Relatório ESG • 2023



# Índice



**1** Palavra do Presidente

**4**



**6**

**2** Jeito RIOgaleão de ser



**18**

**3** Operação Aeroportuária



**44**

**4** Satisfação do Cliente e Reconhecimentos



**56**

**5** Nossa História e Nosso Compromisso



**72**

**6** Trajetória do Relatório ESG



**86**

**7** Nossos Resultados



**112**

**8** Sumário de Conteúdo GRI



## A história do RIOgaleão está vinculada intrinsecamente à aplicação prática dos critérios ESG



A data 2 de abril de 2014 marcou o início da transição da operação no Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro, da Infraero, para o RIOgaleão. Iniciado em agosto de 2014, o processo de transformação do Aeroporto Internacional Tom Jobim recebeu investimentos de R\$ 2,7 bilhões para tornar o RIOgaleão um aeroporto de padrão internacional. Com capacidade para receber 37 milhões de passageiros por ano, o terminal tem hoje infraestrutura renovada, serviços diversificados e tecnologia de ponta.

Aeroportos fortes e bem conectados funcionam como verdadeiros motores da economia para suas regiões de influência. Em 10 anos, o RIOgaleão atingiu altos índices no fator de qualidade de serviço da ANAC e atualmente está no top 3 melhores aeroportos no quesito de qualidade de serviço ofertado do país.

Ao longo da história, o RIOgaleão tem investido em iniciativas sustentáveis que visam minimizar o impacto das ações humanas no meio ambiente. A Concessionária desenvolve suas atividades comprometida de forma sustentável, ambiental e social com o crescimento do Rio de Janeiro e com diretrizes objetivas de governança empresarial.

O compromisso com o desenvolvimento equilibrado se reflete em resultados: mais de 5 mil vistorias ambientais; 39 mil horas de capacitação ambiental no sítio aeroportuário; 55 mil toneladas de emissão

de CO<sub>2</sub> evitadas com gestão de resíduos e economia de água com medidas de eficiência; capacitação técnico-funcional de 48.484 horas para 16.826 participantes, entre Integrantes e colaboradores da comunidade aeroportuária; 18 jovens aprendizes efetivados em 2023; primeiro aeroporto associado à Câmara de Comércio e Turismo LGBT; mais de 8 anos de programas para formação de jovens e mulheres das comunidades do entorno; além de diversas outras iniciativas.

Neste sentido, a história do RIOgaleão está vinculada intrinsecamente à aplicação prática dos critérios “ESG” relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (“ODS”). Resultados, impactos e compromissos da concessionária podem ser verificados no Relatório ESG 2023, que segue a metodologia desenvolvida no Global Reporting Initiative (“GRI”).

Ao inaugurar nossas publicações de dados relacionados aos fatores ESG, com base na metodologia GRI, consolidamos e reforçamos nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Convidamos vocês a embarcar e conhecer as ações que fortalecem o desenvolvimento do negócio e fazem o giro das turbinas na engrenagem do GIGante.

**Alexandre Monteiro**  
Presidente

*“Em 10 anos, o RIOgaleão atingiu altos índices no fator de qualidade de serviço da ANAC e atualmente está no top 3 melhores aeroportos no quesito de qualidade de serviço ofertado do país.”*

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8



Jeito  
RIOgaleão  
de ser

2

# Único e encantador. Exatamente como o RIO.



Somos parte do Rio Global<sup>1</sup>. Que conecta competência com charme. Promessa com entrega. Personalidade local com padrão global. E que cria a verdadeira conexão entre pessoas.

Você que viaja, você que visita, você que faz negócios com a gente: estamos juntos em uma das principais portas de entrada do Brasil. Respeitamos o tempo das pessoas e acreditamos que, como um grande time, podemos ir cada vez mais longe, com tecnologia e eficiência, para criar experiências únicas nas chegadas e partidas do Rio. Uma experiência que mistura culturas, cores e sons com a inconfundível alma carioca.

## DENTRE OS NOSSOS DIFERENCIAIS, DESTACAMOS NOSSO PADRÃO INTERNACIONAL, MAS COM ALMA CARIOCA:

- Rio de Janeiro global, o RIOgaleão é porta de entrada do Brasil, uma das cidades mais conhecidas do mundo.
- Programa de segurança operacional: A pista principal, a maior do Brasil (4.000m x 45m), permite a operação de aeronaves de última geração com total segurança. Duas pistas independentes garantem operações simultâneas mesmo em condições climáticas adversas, minimizando atrasos e cancelamentos. Tecnologia de ponta em sistemas de check-in, embarque, controle de segurança e operações aeroportuárias garantem eficiência e agilidade, para o transporte de passageiros e cargas.
- Próximo ao centro da cidade.
- Amplo, e com potencial de crescimento. Somos o

maior aeroporto internacional do Brasil em área total.

- Comunicação aberta e transparente.
- A Changi, nosso principal acionista, tem a expertise de quem opera o melhor aeroporto do mundo – o Singapore Changi Airport (Skytrax, 2023).
- Operação ininterrupta: O RIOgaleão opera 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, com um índice de confiabilidade de 99,98%.
- Diversas campanhas têm como foco dar visibilidade à cultura nacional: desde as obras do “Arte no RIOgaleão”, a “Música no Ar”, com shows nas áreas de embarque, e programas voltados a proteção do patrimônio arqueológico.
- Somos parceiros da indústria de turismo do Rio de Janeiro e do Brasil. Atuamos de forma proativa para o desenvolvimento do turismo local, investindo em ações de promoção que beneficiam toda cadeia, alavancam demanda de turistas via RIOgaleão e posicionam o nosso querido destino Rio como porta de entrada para o turismo na América do Sul.
- Com expertise única e soluções customizadas, abraçamos a responsabilidade de ser a porta de entrada para segmentos importantes da indústria local, como Petróleo e Gás, Farmacêutico e Aeroespacial. Possuímos um dos maiores, mais modernos e bem equipados terminais de logística de cargas do continente. São esses diferenciais que fazem do RIOgaleão um motor da economia.

1 - A cidade começa no aeroporto. Encantador, como o Rio de Janeiro, onde histórias se conectam.



Somos  
parte do  
Rio Global.



- Nossos integrantes e a comunidade: Não há como falar desse GIGante sem citar o que ele tem de mais importante: as pessoas. **Tudo é feito por pessoas e para pessoas, e esse é o nosso Jeito RIOgaleão de ser, que representa a nossa excelência e encantamento nas relações e nas entregas, nossa mistura do carisma e da hospitalidade carioca.**
- O Jeito RIOgaleão de ser representa nossas atitudes:
  - » Cliente em Primeiro Lugar, primando pelo encantamento;
  - » Espírito de Servir, que nos conduz à proatividade e gentileza;
  - » Respeito pelo Tempo, pois o tempo é único e respeitá-lo é ter um olhar atento às necessidades do outro, no seu momento.
- Isto tudo com um olhar de Diversidade Cultural, pois nossos serviços geram valor e impacto em todos que passam por aqui, trazendo na bagagem suas culturas e tradições.

2

Jeito RIOgaleão de ser

**Somado aos nossos pilares, temos o G.A.T.E, sim, o nosso portão para o sucesso:**

Quem chega ao RIOgaleão sabe que não está em qualquer cidade do mundo; está no Rio de Janeiro, em um aeroporto com 07 décadas de existência, que inspirou o clássico ‘Samba do Avião’, do maestro Tom Jobim, e que está em um local integrado à cidade, próximo aos portos e a importantes vias expressas, como linha amarela, avenida Brasil e linha vermelha.

Nossa localização é estratégica e privilegiada: a Ilha do Governador, no Rio de Janeiro, é a mais extensa dentre as existentes na Baía de Guanabara, com aproximadamente 29 km<sup>2</sup> de natureza exuberante<sup>2</sup>, onde o verde das matas se encontra com o azul do mar. Nossa operação e nossas ações integram a comunidade do entorno, em especial as comunidades de Tubiacanga e Praia do Rosa, bem como a Associação das Mulheres da Ilha do Governador (AMUIG).

2 - Fonte: Data Rio (<https://www.data.rio/apps/237e968e0406460c87a8356762f2294e/explore>). Info: Paranapuã, para os nativos. Com 29 km<sup>2</sup>, é a maior das ilhas da Baía de Guanabara. O nome tem origem no Governador Salvador Correa de Sá (1567), dono, na época, de quase toda a ilha. É composta por 15 bairros. Abriga o Aeroporto Internacional Antonio Carlos Jobim, no bairro do Galeão. Área: 36.145.936,35 m<sup>2</sup>. Coordenadas: 43° 12' 44" O 22° 48' 20"

*Atuamos com Garra, foco, Autodesenvolvimento, Trabalho em equipe e Espírito de dono, o que fortalece no nosso senso de pertencimento garantindo a melhor experiência para quem por aqui passa.*

Nosso potencial é GIGante<sup>3</sup>. Somos o maior equipamento urbano da cidade do Rio de Janeiro, o maior sítio aeroportuário do país, conectamos o Rio de Janeiro a mais de 45 destinos em todo o mundo, temos capacidade para receber 37 milhões de passageiros por ano, e movimentar a economia em diferentes frentes, incluindo o turismo, eventos e logística de cargas. O RIOgaleão é uma das maiores empresas do Rio de Janeiro, com relevância nacional e conexão global, sendo uma das principais portas de entrada do turismo no Brasil, e um importante impulsionador da economia.

*Cada R\$ 1 gerado no RIOgaleão representa R\$ 3,20 para a economia do Rio<sup>4</sup>.*

O processo de transformação do Aeroporto Internacional Tom Jobim teve início em agosto de 2014, com a chegada da Changi Airport Group, cuja sociedade controlada, Rio de Janeiro Aeroportos S.A., é acionista majoritária e investidora da concessionária. O grupo é responsável pela operação de outros grandes aeroportos do mundo, sendo o Singapore Changi Airport, o melhor terminal do mundo pela consultoria britânica Skytrax nos últimos 12 anos (2010 a 2022).

3 - Nossos integrantes habitualmente utilizam “GIGante” em uma referência a “cruzada” GIG (código IATA) x gigante.

4 - Segundo O Globo, “uma única nova rota internacional, com três voos semanais saindo do Galeão, pode movimentar cerca de R\$ 238 milhões na economia local, atrair 36 mil turistas e gerar 135 mil diárias de hotéis anualmente. É por isso que, a cada R\$ 1 de valor produzido no RIOgaleão, são gerados R\$ 3,20 para o Estado do Rio.”, disponível em <<https://oglobo.globo.com/glab/noticia/2024/01/27/numeros-mostram-que-alta-nos-voos-do-riogaleao-impulsiona-economia-do-rio.ghtml>>





A Concessionária (CARJ) tem como acionistas a Rio de Janeiro Aeroportos S.A (51%), e a INFRAERO (49%).



**Changi Airport Group (CAG)** é controladora de 100% dos 51% do RIOgaleão, e possui empresas consultoras, administradoras e investidoras no mercado global de aviação. Como parceira estratégica, a CAG desenvolve soluções integradas que permitem a seus clientes e parceiros o desenvolvimento de seu potencial como aeroportos de classe mundial.

Com sede em Singapura, a CAG tem ampla experiência global. Alguns de seus projetos incluem o Aeroporto Internacional Tom Jobim no Brasil, a primeira Aerotrópolis da Índia, cinco aeroportos na Rússia e o Aeroporto Internacional King Abdulaziz na Arábia Saudita. A CAG se dedica a ser uma valiosa parceira no mercado global de aviação, criando aeroportos do futuro e agregando valor de forma sustentável aos parceiros e aeroportos investidos. A CAG é uma subsidiária integral do Changi Airport Group.



Com 49 anos de experiência na administração de aeroportos, a **Infraero** é responsável, hoje, pela administração de 27 aeroportos, 75 Estações Prestadoras de Serviços de Telecomunicações e de Tráfego Aéreo e 32 Terminais de Logística de Carga, além de várias estações de auxílio à navegação aérea espalhados pelo território brasileiro.

Com um contrato de concessão de 25 anos, já foram investidos mais de R\$ 2,7 bilhões em melhorias da infraestrutura e manutenção do ativo. Hoje apresentamos uma das melhores avaliações da qualidade de serviço do Brasil na pesquisa de satisfação de passageiros, exigida contratualmente e validada pela ANAC em aeroportos concedidos, e realizada por auditoria independente.

Os investimentos realizados, desde 2014, incluem a modernização do Terminal 2, a construção de uma nova área para embarque e desembarque de passageiros - o Píer Sul, com mais de 100 mil m<sup>2</sup> de edificação - além da reforma e expansão de 04 novos pavimentos no Edifício Garagem, sendo um deles premium e com sala VIP de acesso público, além da instalação de novas escadas rolantes e a reforma de todos os sistemas básicos. Contamos com complexo logístico de 250.000 m<sup>2</sup> de área operacional, que inclui armazém de importação, exportação e cargas domésticas, além de armazéns para carga geral, como RIOgaleão LOG, HLOG Galeão, e Terminal dos Correios.

Outras melhorias conquistadas no período incluem o projeto Concierge, que consiste na implementação de uma equipe para recepção dos passageiros no desembarque e no embarque, além de suporte e organização das filas nos pontos de táxis, a reativação de cinco portões do terminal 1, que foi renovado e conta com um espaço kids e um coworking, entre outras iniciativas. Para aprimorar a experiência de seus passageiros e visitantes, oferecemos novas opções de lazer e entretenimento com mais de 100 opções de compras, gastronomia e serviços.

O anúncio da coordenação dos aeroportos do Rio de Janeiro, no fim de 2023, e o consequente aumento da conectividade da malha aérea, devolveu ao RIOgaleão sua posição de um dos principais hubs do país e contribuiu com o desenvolvimento da Cidade, do Estado e do Brasil. Essa nova condição possibilitará ao Rio de Janeiro explorar e ampliar todo seu potencial turístico e econômico.

Dentre os projetos implantados em 2023, destacamos o lançamento do hub de manutenção de aeronaves - com a inauguração do primeiro hangar da United Airlines fora do Estados Unidos, representando um investimento de mais de R\$ 100 milhões e geração de cerca de 1.000 novos empregos-, que conta ainda com a GE Aerospace e Drayton. Além disso, o novo shopping Aldeya Bay Mall já está em funcionamento, com uma unidade da Universidade Estácio de Sá.

## GALEON

Outro destaque é a plataforma **GaleON** – pela verdadeira conexão entre as pessoas: *Antes de entrar no Modo Avião, Entre no Modo GaleON*. A plataforma online de serviços e turismo do Aeroporto RIOgaleão, desenvolvida para oferecer uma experiência completa e personalizada aos viajantes, e demais usuários do aeroporto, que permite o acesso a diversos serviços, como delivery de alimentação, hospitalidade, guarda-volumes, táxi e acesso à sala VIP, além de ofertas e promoções exclusivas, e informações personalizadas sobre voos e serviços.

Aliando inovação e sustentabilidade, em nosso TI Verde<sup>5</sup> implementamos sistemas inovadores como o M-Files e o D4sign para reduzir o uso de papel, e contratamos “nuvens” sustentáveis, promovendo a inclusão digital, reduzindo o consumo de energia e a emissão de gases de efeito estufa, e fortalecemos a postura de segurança da empresa.

**O RIOgaleão é mais do que um aeroporto, é um símbolo do Rio de Janeiro, uma cidade que nunca dorme, que pulsa com energia hospitaleira e que está sempre pronta para receber o mundo de braços abertos, assim como o Samba do Avião: “Braços abertos sobre a Guanabara”.**



5 - O TI Verde está relacionado às estratégias realizadas com o objetivo de minimizar os impactos causados no meio ambiente. Tais ações foram desenvolvidas no RIOgaleão:

- Ações como redução da impressão e custo de papel e tinta com a implantação de sistemas de gerenciamento de informação;
- Implantação de plataforma de assinatura eletrônica as quais permitiu a empresa a redução de mais de 20 mil documentos no RIOgaleão;
- A contratação de “nuvens” ou “Cloud Computing” sustentáveis pelo RIOgaleão com objetivo principal otimizar recursos e reduzir o consumo de energia;
- Doação de equipamento eletrônicos com objetivo de realizar inclusão digital;
- Ações de eficiência energética com a aquisição de novas máquinas mais eficientes resultou em uma significativa redução na geração de calor e no consumo de energia, e entre outros.



## NOSSOS PRINCIPAIS NÚMEROS: (GRI 2-1)

- Investimento de mais de R\$ 2,7 bilhões, de 2014 a 2023, sendo R\$ 41,8 milhões em 2023, volume financeiro 58,9% superior aos R\$ 26,3 milhões desembolsados em 2022.
- Movimentação de 7,9 milhões de passageiros em 2023, que representa um crescimento de 35% em relação a 2022.
- Recorde no valor das cargas transportadas: R\$ 55,6 bi no RIOgaleão CARGO em 2023.
- Somos o aeroporto com o 2º maior movimento internacional.
- 144 lojas ativas em 2023: 11 casas de câmbio, 13 lojas duty free, 56 operações de alimentos e bebidas, 7 salas vips, 14 serviços ao passageiro, 43 lojas de varejo.
- Integrantes e colaboradores da comunidade aeroportuária estimados em 12.158 pessoas (2023).
- Capacitação técnico-funcional totalizou 48.484 horas treinadas para 16.826 participantes, entre Integrantes e colaboradores da comunidade aeroportuária, e 4.653 horas de treinamentos e capacitação na temática socioambiental (2023).
- Destinação de mais de 63% dos resíduos extraordinários - recicláveis (1.367,66 Ton) e orgânicos (425,96 Ton) - gerados na operação aeroportuária para Cooperativas de Recicladores, beneficiando diretamente mais de 57 famílias, e para compostagem, produzindo adubo para produção de alimentos orgânicos e projetos de desenvolvimento socioambiental da Concessionária (2023). Para fins comparativos, Berlim (um dos exemplos mundiais em gestão de resíduos) reaproveitou, igualmente, 63% de seus resíduos sólidos gerados, através de reciclagem e compostagem em 2011 (Fonte: [Cidades Sustentáveis](#)).
- Airport Carbon Accreditation – ACA – Programa de Acreditação de Carbono para Aeroportos da ACI: certidão de gestão de carbono Nível 1 (Mapeamento) em 2021, Nível 2 (Redução) em 2022; e submissão do processo de acreditação para o Nível 3 (otimização).

## Principais Indicadores Operacionais

Indicadores Operacionais	2023	2022	Variação (%)
<b>Número Total de Passageiros (milhões)</b>	<b>7,9</b>	<b>5,9</b>	<b>34,80%</b>
Passageiros Domésticos	4,3	3,4	25,80%
Passageiros Internacionais	3,6	2,5	47,40%
<b>Movimentação Total de Aeronaves (mil)</b>	<b>62,9</b>	<b>50,9</b>	<b>23,70%</b>
Doméstico	41,3	36,3	14,20%
Internacional	21,6	14,6	47,30%
<b>Quantidades de Companhias Aéreas (fim de ano)</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>5,0%</b>
<b>Volume Carga<sup>1</sup> (mil tons)</b>	<b>51,3</b>	<b>55</b>	<b>(6,8%)</b>
Importação (mil tons)	30,5	32,9	(7,6%)
Exportação (mil tons)	20,8	22,1	(5,7%)
<b>Área Comercial<sup>2</sup> (m²)</b>	<b>20.443</b>	<b>20.391</b>	<b>(0,2%)</b>
Área de Duty Free (m²)	8.194	8.194	-
Área de Alimentação (m²)	2.991	3.013	(0,7%)
Área de Varejo Especializado (m²)	3.587	3.513	2,10%
Salas VIP (m²)	5.671	5.671	-
<b>Vagas de Estacionamento</b>	<b>5.561</b>	<b>5.561</b>	<b>-</b>

### Notas:

(1) Considera o volume total, incluindo nacionalizações, isenções e remoções.

(2) Considera a área de terminal de Duty Free, Alimentos e Bebidas, Specialty Retail, Salas VIP, Serviços ao passageiro, Casas de Câmbio, Hotéis, Locadoras e Transportes.

## Receita Operacional

	R\$ Milhões		
Receita Operacional <sup>1</sup>	2023	2022 <sup>2</sup>	Variação (%)
<b>(+) Receita Bruta Ajustada<sup>3</sup></b>	<b>825,9</b>	<b>639,9</b>	<b>29,1</b>
Receita Aeronáutica	207,1	141,6	46,2
Receita de Carga	254,9	220,1	15,8
Receita Comercial	332	249	33,3
Outras Receitas	31,9	29,2	9,5
<b>(-) Tributos sobre a Receita</b>	<b>(100,3)</b>	<b>(78)</b>	<b>(28,6)</b>
<b>(=) Receita Líquida Ajustada</b>	<b>725,6</b>	<b>561,9</b>	<b>29,1</b>

### Notas:

(1) Não considera os impactos do ICPC01 referente à receita de construção.

(2) Para fins comparativos, os valores não consideram o ATAERO, uma vez que a tarifa foi extinta em 01/01/2023.

(3) Valor líquido de devoluções e cancelamentos.





	R\$ Milhões		
EBITDA e Margem EBITDA <sup>1 2</sup>	2023	2022 <sup>3</sup>	Variação (%)
(+) Receita Bruta Ajustada	825,9	639,9	29,1%
(-) Tributos sobre a Receita	(100,3)	(78,0)	(28,6%)
(=) Receita Líquida Ajustada	725,6	561,9	29,1%
(-) Custos e Despesas Administrativas Ajustados	(35,9)	30,1	(219,2%)
(-) Impairment	647,6	(406,4)	259,4%
<b>(=) EBITDA</b>	<b>1.337,3</b>	<b>185,6</b>	<b>620,6%</b>
(+) Impairment	(647,6)	406,4	(259,4%)
<b>(=) EBITDA Ajustado</b>	<b>689,7</b>	<b>592,0</b>	<b>16,5%</b>
<b>Margem EBITDA Ajustada (%)</b>	<b>95,1%</b>	<b>105,4%</b>	<b>(10,3 p.p.)</b>

**Notas**

- (1) Não considera os impactos do ICPC01 referente à receita de construção.
- (2) Foi considerado o valor do reequilíbrio econômico-financeiro referente à pandemia da COVID-19 na linha de Custos e Despesas Administrativas Ajustados.
- (3) Para fins comparativos, os valores não consideram o ATAERO, uma vez que esta tarifa foi extinta em 01/01/2023.

	R\$ Milhões		
Resultado Financeiro	2023	2022	Variação (%)
<b>(+/-) Resultado Financeiro</b>	<b>(887,1)</b>	<b>(945,3)</b>	<b>6,2%</b>
(+) Receita Financeira	198,3	151,9	30,5%
(-) Despesa Financeira	(1085,4)	(1097,2)	1,1%

	R\$ Milhões		
Resultado Líquido <sup>1 2</sup>	2023	2022 <sup>3</sup>	Variação (%)
(=) EBITDA Ajustado	689,7	592,0	16,5%
(-) Impairment	647,6	(406,4)	259,4%
(-) Depreciação e Amortização	(106,3)	(81,6)	30,2%
(+/-) Resultado Financeiro	(887,1)	(945,3)	6,2%
(-) IR/CSSL	144,0	-	-
<b>(=) Resultado Líquido</b>	<b>487,9</b>	<b>(841,3)</b>	<b>158,0%</b>

**Notas**

- (1) Não considera os impactos do ICPC01 referente à receita de construção.
- (2) Foi considerado o valor do reequilíbrio econômico-financeiro referente à pandemia da COVID-19 na linha do EBITDA Ajustado.
- (3) Para fins comparativos, os valores não consideraram o ATAERO, uma vez que esta tarifa foi extinta em 01/01/2023.





Operação  
Aeroportuária

3



# Semper paratus<sup>1</sup>

## O que fazemos

### ATIVIDADE PRINCIPAL

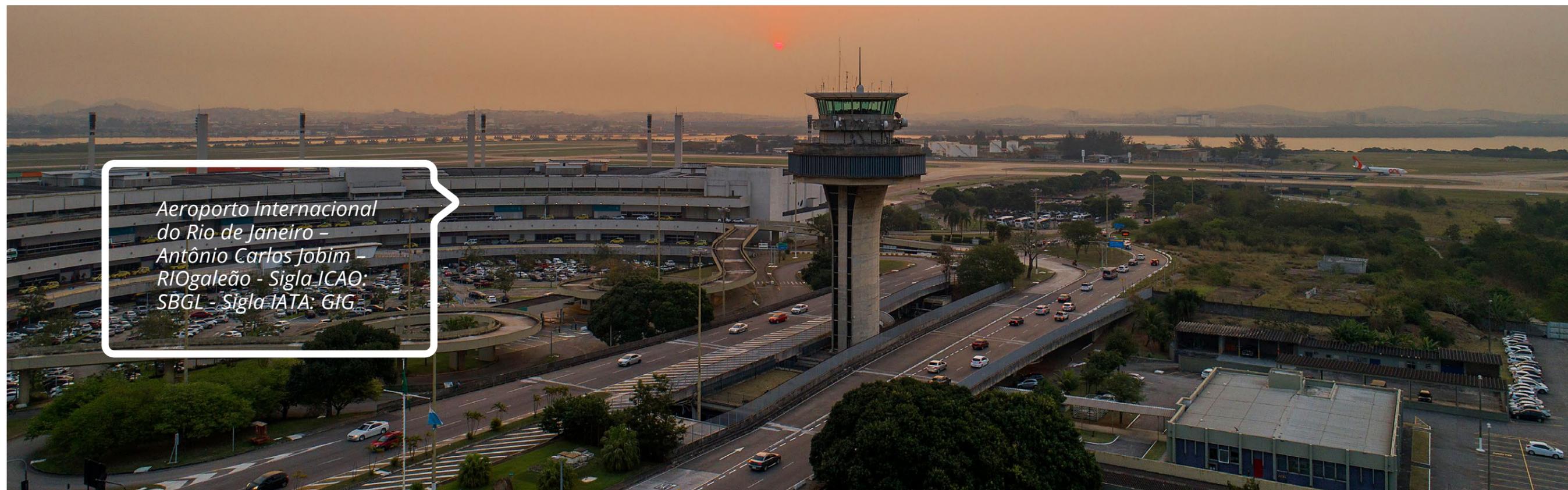
Somos um aeródromo - uma área delimitada para pouso, decolagem e movimentação de aeronaves - de uso público, com instalações e facilidades para apoio às operações, de embarque e desembarque de pessoas e cargas, e temos a missão de ser a principal porta de entrada do Brasil.

Nossa atividade principal é a de servir, com segurança e eficiência, como área para operações de pousos e decolagens de aeronaves das companhias aéreas que operam no RIOgaleão, sob gestão da FAB (Força Aérea Brasileira), com transporte de passageiros e cargas.

### ATIVIDADES SECUNDÁRIAS

Um aeroporto não é feito apenas de pousos e decolagens. Para nossa operação atender ao requisito de segurança e as necessidades relacionadas à atividade principal, e superar as expectativas de nossos clientes, contamos com serviços, facilidades, atrações, que fazem o RIOgaleão ser único.

Nossos serviços e conveniências incluem mais de 100 opções de compras e gastronomia, mais de 580 marcas nacionais e internacionais, 7 salas VIP (Star Alliance, American Airlines, Gol, e a primeira da Plaza Premium Group na América Latina), além de 2 Hotéis e o novo Shopping Aldeya Bay Mall, que conta com uma unidade da Universidade Estácio de Sá, que atende aproximadamente 5.000 alunos.



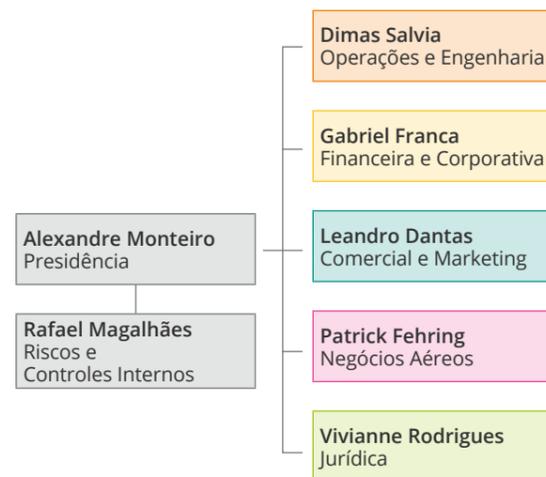
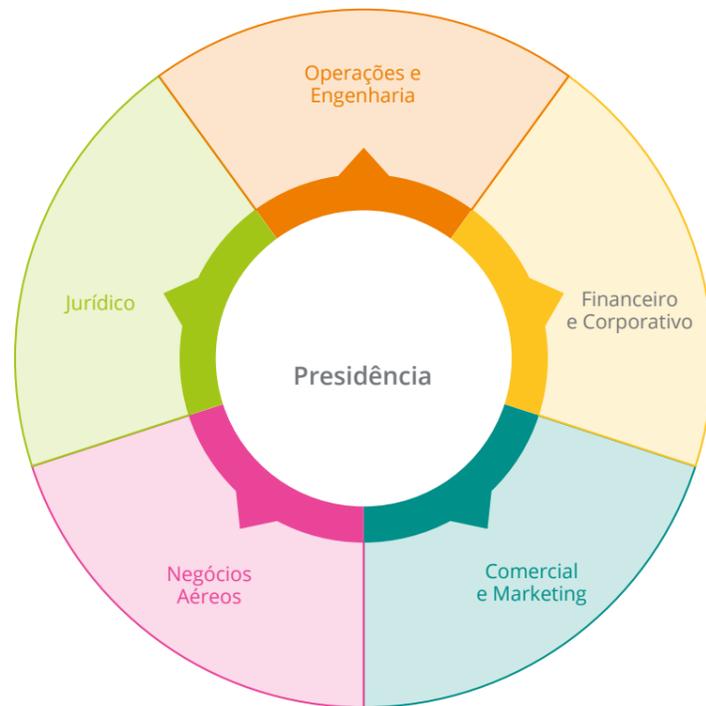
*Aeroporto Internacional  
do Rio de Janeiro -  
Antônio Carlos Jobim -  
RIOgaleão - Sigla ICAO:  
SBGL - Sigla IATA: GIG*

1 - Sempre Pronto, em latim.





**MACROESTRUTURA CORPORATIVA**



<b>Diretorias</b>	<b>Riscos e Controles Internos</b>
	<b>Operações e Engenharia</b> • Gestão de OPS, Landside • Qualidade, Segurança do Trabalho e Patrimônio • Gestão de PPC • Gestão de Sustentabilidade • Safety • Security, Crise • Operações COR / Airside / APRON • Gestão de Infraestrututra
	<b>Financeira e Corporativa</b> • Governança e Transformação Digital • Gestão de Suprimentos • Tesouraria • Planejamento Financeiro • Gestão de P&O • Controladoria
	<b>Comercial e Marketing</b> • Administrativo • Gestão de Varejo • Gestão de Desenvolvimento • Gestão Dufry e Inovação • Gestão de Comunicação e Marketing
	<b>Negócios Aéreos</b> • Desenvolvimento de Aviação • Desenvolvimento de Negócios Aéreos • Aviation Marketing Passageiros • Operações TECA • Comercial TECA
	<b>Jurídica</b> • Contencioso e Arbitragem • Contrato • Gestão de Administração Contratual

# Infraestrutura e Capacidade



*Infraestrutura Física  
Maior aeroporto internacional do Brasil em área total - Maior equipamento urbano da cidade do Rio de Janeiro.*

**NOSSA INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA:**

- Terminais de passageiros (TPS1, TPS2, e Pier Sul);
- 2 pistas exclusivas de pouso e decolagem, com operação simultânea, sendo uma delas a maior pista comercial do Brasil
  - » Pista 10/28 com dimensão de 4.000 metros x 45 metros PCN 78/R/A/W/T
  - » Pista 15/33 com dimensão de 2.930 metros x 47 metros PCN 73/F/B/X/T
- 1 Hangar de manutenção de aeronaves, sendo este o primeiro hangar de manutenção operado pela UNITED fora dos EUA;
- 2 Hangares destinados a operação de aviação executiva, com um terminal para aviação geral em um deles;
- Balcão de provas de turbina, operado pela GE Celma, assim como os galpões logísticos do TECA, HLOG, RIOgaleãoLOG e os galpões do TECA;
- TECA – Terminal de Cargas;
- Serviço de Salvamento e Combate a Incêndio (SESCINC), classificado pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) como Categoria Contraincêndio nível 10, com recursos de salvamento e combate a incêndio disponíveis para responder as emergências em aeronaves de médio e grande porte;
- Áreas ocupadas por diversas empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo, como as companhias de catering e ground handling;
- Duas estações de tratamento de águas residuais (ETAR) e uma Estação de Tratamento de água (ETA);
- Área administrativa com escritórios para administração aeroportuária a qual inclui o Centro de Operações do RIOgaleão (COR); Novo shopping Aldeya Bay Mall, com uma unidade da Universidade Estácio de Sá, em operação;
- Mais de 5.400 vagas de estacionamento, com serviço de SOS disponível 24 horas por dia, incluindo moderno Edifício Garagem, que possui 3.205 vagas e sistemas de localização de vagas e monitoramento;
- As 3 maiores locadoras de veículos do Brasil, distribuídas estrategicamente em uma área de mais de 36.460 m².

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



### CAPACIDADE OPERACIONAL

Nossa capacidade operacional atende a aeronaves das categorias C, D, E e F (de 24 até 80 metros entre as pontas das asas das aeronaves). Possuímos no total 149 posições de pátio, operando 97 posições simultâneas (Pátio TPS1, TPS2 e Pier) e 31 posições simultâneas no TECA, que são dispostas buscando sempre o melhor aproveitamento e a otimização das atividades.

Operamos de forma ininterrupta 24 horas por dia e 7 dias por semana - o **RIOgaleão nunca fecha.**

A capacidade de pista do RIOgaleão é de 60 (sessenta) movimentos por hora, distribuídos da seguinte maneira:

Capacidade de pista	60 minutos	15 minutos	5 minutos
Total de movimentos	60	15	05
Máximo de Pouso	30	09	04
Máximo de Decolagem	30	10	04

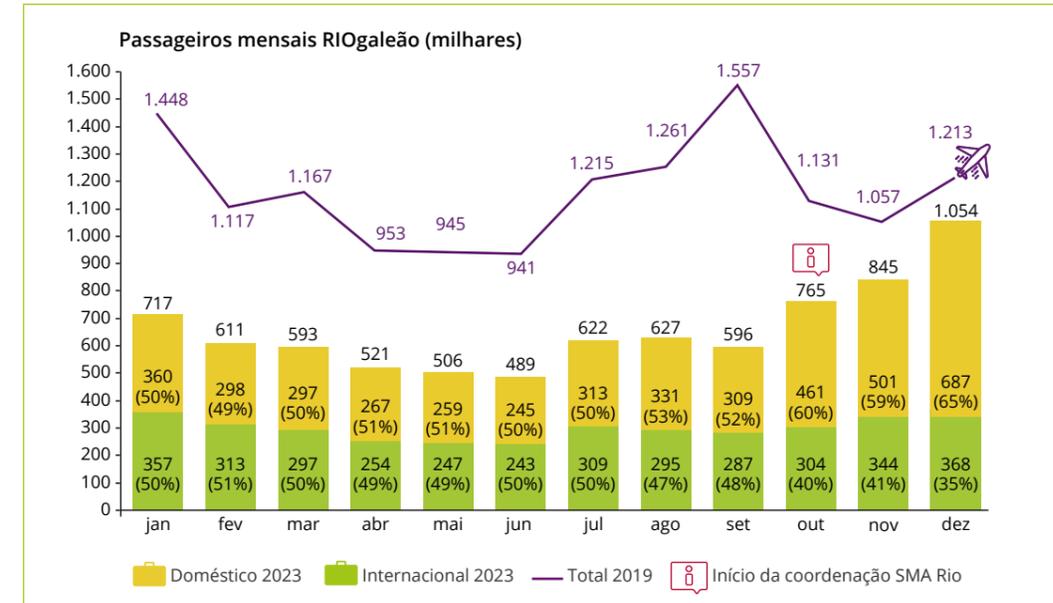
Nossa capacidade dinâmica do Terminal de Passageiros por hora é distribuída em (dados 2023):

Capacidade Dinâmica do Terminal de Passageiros (Pax/Hora)		
Natureza	Embarque	Desembarque
Doméstico	3409	3054
Internacional	2200	2184

## Malha e desenvolvimento do tráfego aéreo

### DESENVOLVIMENTO DO TRÁFEGO

Em 2023 apresentamos movimentação de 7,9 milhões de passageiros, com crescimento de 35% em relação a 2022. Tivemos a segunda maior movimentação de passageiros internacionais dentre os aeroportos brasileiros, totalizando 3,6 milhões de passageiros, correspondentes a 46% do tráfego total do GIG. Celebramos 55% de recuperação em número de voos, com 82% das movimentações internacionais e 55% das domésticas de 2019.



### DOMÉSTICO

No segmento doméstico, a coordenação dos aeroportos do Rio de Janeiro, cuja primeira fase teve início em outubro de 2023, com o vocacionamento de voos do Aeroporto Santos Dumond (SDU) e o consequente aumento da conectividade da malha aérea, devolve ao RIOgaleão sua posição de um dos principais hubs do país e contribui com o desenvolvimento da Cidade, do Estado e do Brasil. Essa nova condição possibilita ao Rio de Janeiro explorar e ampliar todo seu potencial turístico e econômico, e contribuiu para que o RIOgaleão atingisse, em dezembro de 2023, 82% de recuperação doméstica (687 mil passageiros), número 119% maior do que dezembro de 2022.

### INTERNACIONAL

Já o tráfego internacional cresceu 47% em comparação com o ano de 2022, alcançando 82% do tráfego de 2019, contando com diversos incrementos de frequências em rotas já existentes, novas rotas e novas companhias aéreas, recebendo aproximadamente 54% de todos os passageiros de low cost do Brasil. Destacam-se o início de uma nova companhia aérea, ITA Airways, que incluiu Roma como um novo destino atendido pelo RIOgaleão, e as novas rotas para Buenos Aires, da British Airways, para Montevideu com a JetSMART e para Nova York, sazonalmente, com a Delta. Houve crescimento de 53% da capacidade anual, em assentos, com relação a 2022, e a ocupação média dos voos foi de 83%. Em dezembro de 2023, o RIOgaleão já apresentava 97% da demanda internacional de 2019, 35% acima do ano anterior.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8





### Investimentos

Ao longo de 2023 investimos R\$ 41,8 milhões na infraestrutura do Aeroporto - aumento de 58,9% em relação aos R\$ 26,3 milhões desembolsados em 2022.



## Investimentos e Inovação

### OS PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS EM 2023 TIVERAM COMO FOCO:

- Revitalização do sistema de combate a incêndio dos Terminais de passageiros, Teca e área de apoio;
- Aquisição de novas câmeras e modernização de sistemas do alfandegamento;
- Aquisição de novos equipamentos de raio-X e de triagem para inspeção de segurança;
- Requalificação do pavimento de vias de acesso destinadas ao tráfego de veículos e equipamentos;
- Melhorias de layout e de revestimentos dos Terminais de passageiros;
- Modernização de rede elétrica, sistema de geradores e substituição nos bancos de baterias;
- Manutenção de tubulações de água, esgoto e casa de bombas dos Terminais de passageiros e Píer Sul.

### INOVAÇÃO

#### Conexão Cessionários

Acreditamos que a parceria com a Comunidade Aeroportuária é essencial para difundir nossos pilares e alcançar o objetivo comum de oferecer a melhor experiência aos clientes, com excelência e visão de negócios.

Uma das medidas adotadas é o Conexão Cessionários, um canal de comunicação direta com a comunidade aeroportuária, visando integrar e informar a todos sobre as notícias do aeroporto, malha aérea para melhor planejamento da operação, além de comunicar benefícios<sup>2</sup>.

#### HUB de apoio aéreo

Em 2023 criamos um hub de manutenção de aeronaves - com a início das operações do primeiro hangar da United Airlines fora do Estados Unidos, representando um investimento de mais de R\$ 100 milhões e geração de cerca de 1.000 novos empregos -, este hub ainda conta com a GE Aerospace e a Dayton Aerospace. Além delas, a COMAF é a mais recente empresa a fazer parte deste projeto junto com o RIOgaleão.

### GALEON

Somos orgulhosamente o primeiro aeroporto brasileiro a lançar uma plataforma digital - o GaleON, um serviço on-line completo para inovar a experiência do passageiro, com opções para quem procura comodidade, conforto e conveniência na viagem pelo RIOgaleão.

A plataforma dispõe de reserva online para salas VIP e guarda-volumes, delivery de refeições e produtos de farmácia com entrega grátis nos portões de embarque, quebrando barreiras físicas entre terminais. Também oferece tarifa fechada para táxi, atendimento exclusivo no serviço de hospitalidade e um serviço personalizado de personal shopper para duty free, com descontos e benefícios exclusivos e soluções customizadas para os passageiros.

#### Aviation Marketing e Desenvolvimento Comercial

Somos um motor da economia, não apenas com pousos e decolagens. Nossos negócios impulsionam o crescimento de nossos parceiros, e impactam positivamente a economia carioca e brasileira, bem como o crescimento de demanda turística para o Rio de Janeiro e Brasil.

Somos o primeiro aeroporto brasileiro a ter uma equipe de Aviation Marketing, com foco em desenvolver a indústria do turismo via Galeão. As campanhas de desenvolvimento de passageiros do RIOgaleão já converteram mais de 55 mil potenciais turistas em passageiros e geraram conhecimento de destino e malha para mais de 600 milhões de usuários únicos. Apenas em 2023, foram 32 campanhas implementadas com mais de 180 milhões de visualizações.

Na linha B2C (business to consumer: empresa para consumidor), nossa atuação envolve: marketing de destino, conteúdo, campanhas digitais, engajamento e viagens de familiarização com influenciadores digitais e imprensa e desenvolvimento de produtos aéreos como o programa de stopover.

<sup>2</sup> - Como, por exemplo, as diversas parcerias com cessionários para garantir desconto na aquisição de produtos e serviços pela comunidade aeroportuária dentro do aeroporto.



Em dezembro de 2023, em parceria com a Emirates e o Visit Rio, relançamos um projeto inovador para impulsionar o turismo no Rio de Janeiro. A iniciativa oferece um stopover gratuito de até cinco dias na cidade para passageiros argentinos que optarem pela rota EZE-GIG-DXB, permitindo que explorem a Cidade Maravilhosa antes de seguir para seu destino final.

Essa estratégia visa não apenas atrair mais turistas para o Rio de Janeiro, mas também fortalecer nossa posição como um importante hub de conexão na América do Sul. Ao oferecer essa parada estratégica, o aeroporto se torna mais atrativo para viajantes internacionais, consolidando sua relevância no cenário global.

Voltada ao mercado argentino, a campanha financiada pelo RIOgaleão contou com marketing digital, sessões de treinamento para agentes de viagens argentinos e um incentivo de vendas.

Os passageiros argentinos que aproveitarem o stopover têm acesso a benefícios exclusivos, como descontos em hotéis, atrações turísticas e serviços, além de acesso a salas VIP e outras comodidades. As vantagens oferecidas pelo RIOgaleão estão disponíveis através da plataforma digital GaleON, facilitando o planejamento e a experiência do viajante na cidade.

A iniciativa tem potencial para impactar positivamente a economia local, impulsionar diversos setores, desde a rede hoteleira e restaurantes até serviços de transporte e comércio. Por isso, a fase piloto do projeto seguirá para o futuro desenvolvimento de uma plataforma de Stopover do destino Rio de Janeiro, assim como diversos destinos globais já oferecem.



Já na linha **B2B** (business to business: empresa para empresa), nossa atuação envolve sessões de treinamento para operadores de turismo, agências de viagens, parcerias com grandes consolidadoras, programas de incentivo de vendas, famtours (viagens de familiarização), eventos próprios e ações para suporte na captação de eventos para a cidade do Rio, estimulando o turismo de negócios através do segmento MICE (Meetings, Incentives, Congress, Exhibitions).

No ano de 2023, lideramos a captação do evento mais relevante para a indústria de aviação mundial. Com o apoio da Prefeitura do Rio de Janeiro e do Visit Rio Convention Bureau, captamos a edição de 2026 do Routes Américas, evento que reúne mais de 1500 cias aéreas, aeroportos e destinos durante 3 dias. Será uma excelente oportunidade para mostrar aos executivos que decidem a malha aérea mundial como o Rio de Janeiro pode e deve crescer.

As 30 iniciativas B2B realizadas no último ano incluem roadshows, feiras de negócios e eventos em parceria com Visit Rio, Secretaria de Turismo do Estado do Rio de Janeiro e Embratur, e impactaram mais de 425 agentes diretamente. Essas ações e parcerias são estratégicas e fortalecem o posicionamento do RIOgaleão como ator ativo na cadeia produtiva do turismo brasileiro.

<b>33 CAMPANHAS B2C</b> desenvolvidas para dar apoio às recuperações de demandas	<b>08 LICITAÇÕES BEM SUCEDIDAS</b> + Routes Americas & Websummit	<b>147 POSTS</b> no Instagram promovendo rotas domésticas e internacionais	<b>08 VIAGENS</b> ida e volta com influencers e jornalistas	<b>189M</b> impressões em 2023
<b>425 AGENTES DE VIAGEM TREINADOS</b> Dias de especialistas, evento de Prontidão Operacional em roadshows internacionais		<b>52% JETSMART</b> parcela de conteúdo de aviação no IG do GIG	<b>04 COMUNICADOS DA IMPRENSA</b> incluindo para o mercado Italiano	<b>30%</b> de todas visualizações de publicidades desde que o time AVMKT foi criado (2017)
<b>26 MERCADOS IMPACTADOS</b> incluindo Argentina, Chile, Uruguai, Peru, República Dominicana, Alemanha, Itália, Irlanda, Reino Unido + mercados-alvo brasileiros	<b>30 EVENTS</b> incluindo 6 roadshows, 4 feiras e 1 festival internacional	<b>05</b> celebrando com lançamento de rotas <b>KITS DE BOAS VINDAS</b>	<b>09 FEIRAS COMERCIAIS + EVENTOS GOVERNAMENTAIS</b> reuniões para engajar ministros, prefeitos, secretários e o setor de turismo do Rio e Brasil	<b>2.792 CONVERSÕES*</b> geradas pelas nossas iniciativas em 2023
				<b>ADF</b> coordenação conjunta
<small>O número total de conversões diz respeito a apenas 6 campanhas que foram 100% mensuráveis (resultados compartilhados até 19 de janeiro).</small>				

### Visit Rio

A cidade do Rio é um dos destinos turísticos mais conhecidos do mundo, todavia, não tinha uma marca, plataforma digital ou promoção consistente. Essas ausências impactavam diretamente no desenvolvimento do turismo local, e assim, durante o período pandêmico, nossa equipe criou grupo de trabalho para organizar esforços e propor uma nova estratégia de marketing para o destino Rio de Janeiro. Foram anos de agendas de engajamento com órgãos públicos e instituições privadas ligadas ao turismo, muitas pesquisas e benchmark, que culminaram na decisão de retornar para as mãos do setor privado a administração da marca Visit Rio.

Nossa equipe esteve lado a lado do Rio Convention & Visitors Bureau na construção da nova marca do destino, e com seu lançamento, em setembro de 2023, durante a maior feira de turismo do Brasil, a [ABAV Expo](#), o aeroporto se tornou parceiro estratégico da marca, do dando suporte em ações de promoção e posicionamento do destino.

ABAV Expo 2023 também foi cenário da primeira participação do RIOgaleão com estande de 100m2 em um evento do mercado do turismo. Na feira, que aconteceu no Rio Centro, de 27 a 29 de setembro, apresentamos como tema central da nossa exposição "O Hub que o Rio Merece", mostrando como o aeroporto internacional funciona como um verdadeiro motor da economia fluminense, e contou novidades do mix comercial, na área de experiência de passageiros e na malha aérea.



Equipe RIOgaleão na feira de turismo ABAV 2023 (Associação Brasileira de Agências de Viagens do RJ).





# Segurança

A segurança no RIOgaleão é inegociável, e todos os resultados alcançados são fruto de esforço coletivo. Destacamos a seguir resultados em 2023 de áreas cruciais para uma operação segura e eficiente.

## GERÊNCIA DE SAFETY

A Gerência de Safety é composta pelas áreas de Emergência e Segurança Operacional, com uma estrutura robusta e dedicada à identificação de perigos, avaliação e mitigação de riscos. Em 2023 destacamos, dentre outros indicadores:

- Realização de 10 exercícios simulados de emergência;
- Implementação de APP de inspeção de equipamentos rebocáveis;
- Realização da 1ª edição do treinamento MOPS ZOOM (treinamentos focados em temas específicos do Manual de Operações) na modalidade presencial;
- Realização de visitas educativas pelo Programa SGSO em Ação, com foco na conscientização, em conjunto com a área de Sustentabilidade, com escolas da comunidade no entorno do Aeroporto e os municípios da Área de Segurança Aeroportuária (ASA).
- 99% de satisfação positiva aos temas abordados no Simpósio Integrado de Segurança Operacional (SISO 2023), realizado no dia 15 de agosto de 2023 o Simpósio Integrado de Segurança Operacional juntamente com o DTCEA-GL com o objetivo de disseminar à Cultura de Segurança Operacional com os diversos Stakeholders da Aviação Civil;



Programa SGSO em Ação



Programa SGSO em Ação

- Redução em 68% no tempo de chegada dos bombeiros civis em pontos alarmados (casos de suspeita de incêndio);
- Participação no Subgrupo riscos externos à aviação (risco baloeiro, pipa, balão e drone) do Grupo Brasileiro de Segurança Operacional de Infraestrutura Aeroportuária (BAIST);
- ZERO registro de não conformidade e/ou auto de infração para o RIOgaleão;
- Integra a Comissão Nacional de Risco da Fauna (CGRF) e realiza Reunião periódica da Comissão de Gerenciamento do Risco da Fauna (CGRF), com a participação ativa dos municípios que estão inseridos na Área de Segurança Aeroportuária (ASA), Força Aérea Brasileira (FAB), Marinha do Brasil / Capitania dos Portos, entre outros convidados.

*Importante destacar que a implementação de uma Gerência de Safety favoreceu a integração dos serviços de resposta à emergência e segurança operacional, envidando ações com viés preventivo, com abrangência nas análises de risco, bem como atendimento às recomendações regulamentares (RBAC 153-emenda 07).*



Simpósio Integrado de Segurança Operacional (SISO 2023)



Simpósio Integrado de Segurança Operacional (SISO 2023)



Time Safety



Projeto Conexão Escola durante a apresentação no SISO 2023

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



### Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional (SGSO): RELPREV, Revista SGSO e Índice de Segurança Operacional (ISO)

Nosso Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional (SGSO) dispõe do RELPREV, um sistema voluntário de relatos de prevenção à aviação civil, responsável pela identificação de perigos e potenciais riscos que possam ameaçar a segurança das operações na área operacional do aeroporto.

#### RELPREV - Relato de Prevenção



Preencha um relato, deposite nas caixas ou nos envie um e-mail para [sgso@riogaleao.com](mailto:sgso@riogaleao.com)

Agora você pode fazer o RELATO DE PREVENÇÃO de onde estiver, pelo site [www.riogaleao.com](http://www.riogaleao.com) ou pelo QR Code

Direcione o seu celular no QR Code e faça o seu RELATO DE PREVENÇÃO



Onde estão as caixas?

Localizada no Pátio 1 - Saída triagem de bagagens - posição 22: 1 (uma) caixa

Publicamos 03 (três) edições da Revista SGSO em Foco, abordando ações desenvolvidas pela área de Safety (SGSO & Emergência), ocorrências registradas na área operacional, tratativas de RELPREVs e reforço de recomendações de Segurança Operacional.



Em nosso Índice de Segurança Operacional (ISO) de 2023, os dados compilados apresentam 1.462 pessoas observadas, redução do número de desvios pelo período de 04 (quatro) meses sequenciais, com empresas envolvidas obtendo o grau EXCELENTE (entre 95% e 100% de aderência aos requisitos observados).



### APRON CONTROL

Com o controle de pátio, o RIOgaleão inaugurou uma nova era de gestão Aeroportuária. Em 2016, nos tornamos o primeiro na América Latina a implementar o Apron Control, uma estação que controla e coordena o movimento de aeronaves, veículos e pessoas no pátio. Esse setor foi criado para aumentar a segurança e a agilidade nas operações de taxiamento, permitindo que a Torre de Controle se concentre totalmente no controle do tráfego aéreo.

Com a nova estrutura - cuja implantação contou com grupo de trabalho criado pela ANAC, envolvendo várias autoridades do setor para estabelecer novas regras -, a gestão é realizada por uma célula específica, que integra o Centro de Operações Aeroportuárias (COR), utilizando tecnologia avançada como o sistema de multilateração e câmeras de alta definição, o que garante maior eficiência e segurança operacional.

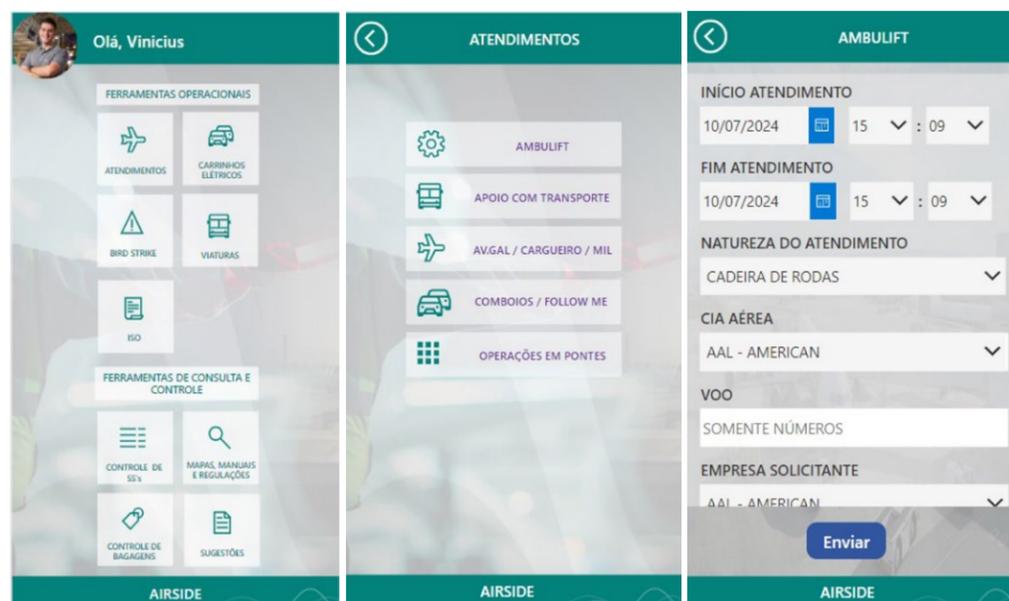
### AIRSIDE

No aeroporto, a segurança divide o lado ar e o lado terra. O lado terra vai da entrada do aeroporto até o controle de acesso para o lado ar, enquanto o lado ar abrange a área de segurança aeroportuária, onde ocorre a movimentação de aeronaves.

Para uma atuação coesa, foi criado o Bate Papo Airside, com a realização de rodas de conversas a cada 15 dias para alinhamentos, sugestões e esclarecimento de dúvidas, que ocorrem em parceria com diversos setores do RIOgaleão: Airside, COR, Safety, Segurança do Trabalho, Security, Manutenção, Sustentabilidade e entre outras áreas. A Coordenação de Airside é assessorada pelas equipes de Supervisão de Pátio e Pista e Fiscalização de Pátio e Pista.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



Alguns dos temas abordados: obras e vistorias, PPSP (Programa de Prevenção do Risco Associativo ao Uso Indevido de Substâncias Psicoativas na Aviação Civil - RBAC 120 ANAC), SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho), rotas de fuga, FOD (dano por objeto estranho), vistoria dos equipamentos rebocáveis, coleta seletiva, relatos de prevenção, mudanças climáticas e emergência ambiental.

Além disso, destacamos a criação, em 2022, do Aplicativo da Gestão Airside, uma ferramenta essencial para a otimização das operações no pátio Galeão, proporcionando diversos benefícios para a empresa e seus colaboradores, centralizando as atividades do pátio RIOgaleão, desde o registro histórico para análises, aumento da eficiência e produtividade das equipes, economia de tempo, recurso, coleta eficiente de dados e economia de papel.

Dentre as suas funcionalidades, listamos: apoio com transportes; estacionamento de Aviação Geral, cargueiro e aviação regular; comboios de veículos e follow me de aeronaves; operações em pontes de embarque; checklists de viaturas; aferição dos tempos de processamentos de bagagens; controle de solicitações de serviços; biblioteca de documentos.

### AVIATION SECURITY (AVSEC)

Por meio de um rigoroso sistema de gestão de riscos, a equipe de segurança identifica, avalia e mitiga potenciais ameaças à segurança das operações aeroportuárias. Nossas principais áreas de foco incluem:

- Segurança AVSEC: Controle rigoroso de passageiros, bagagens e cargas na área restrita do aeroporto, com medidas como inspeções, vigilância e tecnologia de ponta.
- Proteção física: Monitoramento constante do perímetro do aeroporto, com presença de vigilantes, policiais e sistemas de segurança eletrônicos.
- Gerenciamento de emergências: Planos de ação detalhados para lidar com diversas situações de emergência, como incêndios, invasões e acidentes.
- Segurança cibernética: Proteção contra ataques cibernéticos que possam comprometer os sistemas e dados do aeroporto.
- Continuidade do negócio: Planos para garantir a operação do aeroporto mesmo em caso de eventos disruptivos, como falta de energia ou água.

## Destques e Iniciativas

Em 2023 tivemos a retomada total da oferta pré-pandemia, com 26 inaugurações e reaberturas. Destacamos, dentre nossas ações:

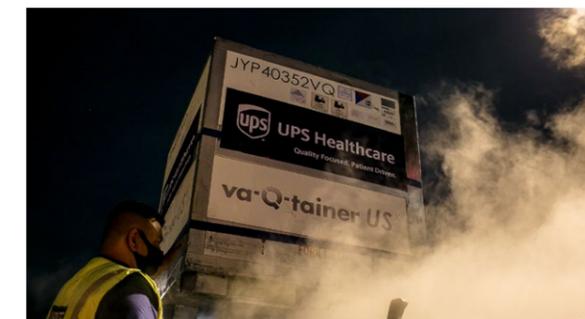
### TECA E OPERAÇÕES NA PANDEMIA DA COVID-19

O Terminal de Cargas (conheça mais sobre o [TECA](#)) teve e tem papel fundamental para o RIOgaleão, sendo uma das principais portas de entrada da América Latina, responsável por receber 26% das mercadorias que entram no Estado do Rio de Janeiro.

Durante a Pandemia da COVID-19, o TECA adotou diversas ações para promoção do distanciamento social e preservação da saúde de integrantes, parceiros e clientes, para seguir funcionando 24h por dia, com intensa movimentação. É por lá que passaram diariamente medicamentos, vacinas, equipamentos médicos e diversos insumos, dando suporte às demandas das principais indústrias do Rio de Janeiro.

Com o aumento da demanda no período da Pandemia, o RIOgaleão Cargo também registrou um importante acréscimo de voos cargueiros, em frequências regulares e voos charters, e a retomada de operações comerciais regulares.

*No momento de crise, o aeroporto teve o papel fundamental de manter a logística e o abastecimento do sistema de saúde do Estado do Rio e do Brasil.*



Recebimento da IFA, (Ingrediente Farmaceutico Ativo) utilizado na produção das vacinas que previnem a COVID-19.





Em 2023 foi registrado recorde no valor das cargas transportadas, chegando a R\$ 55,6 bi. Apesar do cenário internacional de cargas apresentar queda nos principais blocos, se comparado com 2022, a América Latina apresentou alta de 1,3% no primeiro semestre de 2023.

A área total do complexo logístico é de 250.000m<sup>2</sup>, sendo 55.000 m<sup>2</sup> dedicados à armazenagem alfandegada. As demais áreas contemplam espaço para a operação de carga doméstica pelas companhias aéreas, para projetos imobiliários com foco em armazenagem geral e para o centro de distribuição dos Correios, e prédio administrativo onde estão presentes, Receita Federal, a ANVISA e VIGIAGRO que atuam como órgãos anuentes de comércio exterior e demais entidades, entre eles Ibama, Exército, SEFAZ/RJ, Polícia Federal.

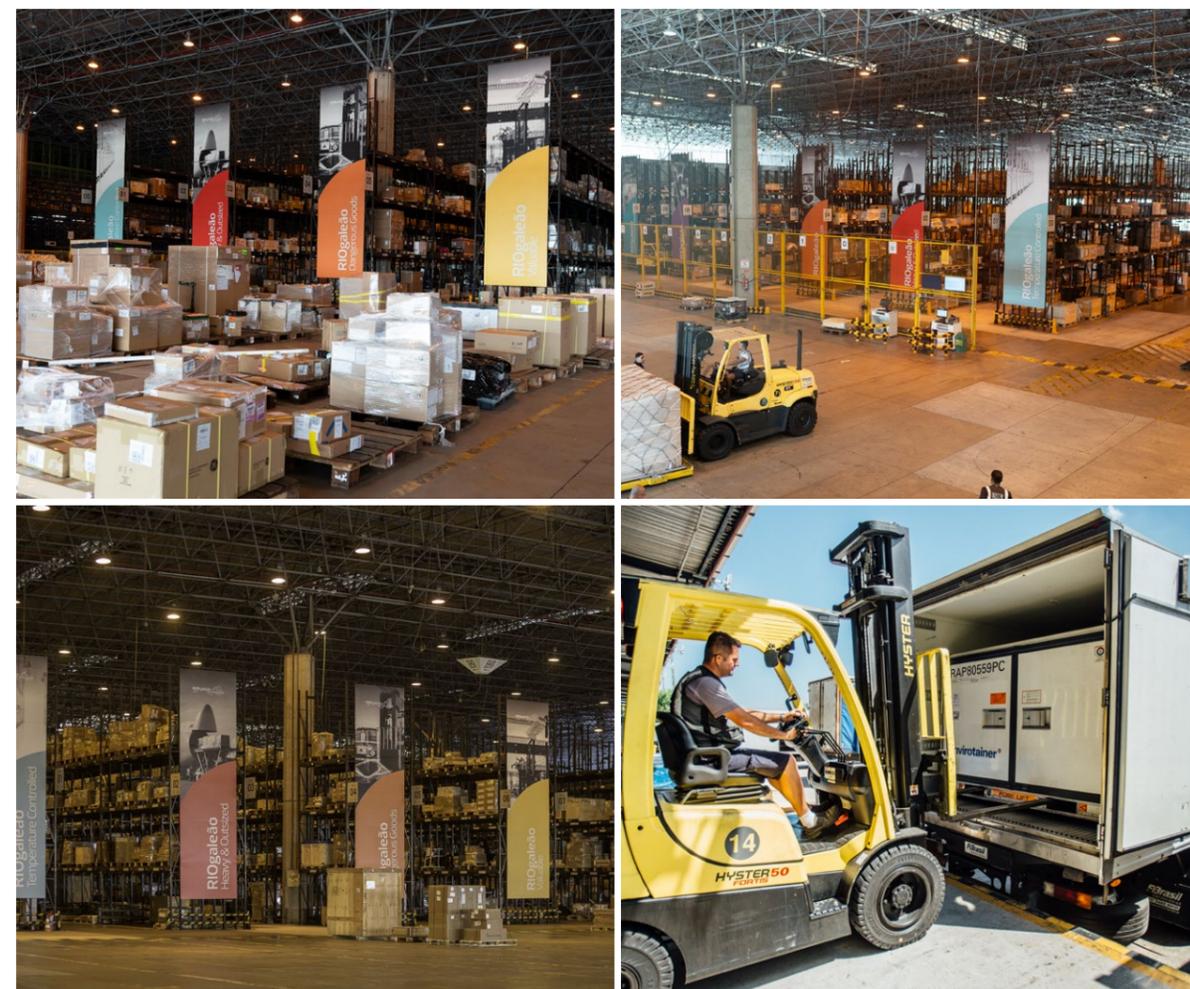
O Terminal de Cargas também se destacou na redução média de 30% no tempo de recebimento de mercadorias importadas, com a adoção do novo sistema de Controle de Carga e Trânsito, o CCT Modal Aéreo, lançado pela Receita Federal em agosto/2023, que tornou o trâmite das cargas aéreas internacionais totalmente digital, seguindo padrões internacionais da IATA, conferindo mais eficiência e rapidez nos processos de importação para o Brasil. A atuação destacada na implantação desse projeto foi reconhecida pela Organização Mundial das Aduanas (OMA), que indicou o RIOgaleão para o recebimento de certificado de mérito pelos excelentes resultados alcançados na implantação do CCT aéreo:



*“Consideramos um sucesso a transição em nosso Terminal de Cargas. Todo o planejamento que envolveu a integração da cadeia logística do modal aéreo, com a participação dos importadores, companhias aéreas, agentes de carga, transportadores rodoviários, despachantes e a Receita Federal, além do RIOgaleão como Recinto Alfandegado, foi fundamental para o resultado alcançado, trazendo o menor impacto possível aos clientes. Foram quase 3 anos de muito trabalho, desde a especificação técnica, contratação de fornecedores, mapeamento de processos, gestão de mudanças, avaliação de riscos, mais de 1000 cenários testados e, principalmente, muito treinamento interno e externo com os parceiros”, avalia Eduardo Calderelli, Gerente de Operações de Cargas no RIOgaleão.*

O Terminal de Cargas do RIOgaleão, o TECA, se destaca pela movimentação de mercadorias de alto valor, com os setores Farmacêutico, Petróleo e Gás e Aeroespacial liderando o ranking. Juntos, esses segmentos respondem por mais de 60% do valor total das cargas importadas pelo terminal.

Para o Rio de Janeiro, a maior oferta de espaço para cargas torna os valores dos fretes aéreos mais competitivos. A redução no valor dos fretes aéreos dá mais competitividade para o Estado, atraindo cargas de outras regiões. É favorável também para a indústria local, que consegue trabalhar com melhores margens. Além disso, fretes mais baixos viabilizam que o mercado utilize o modal aéreo para algumas commodities, aumentando a competitividade, principalmente, em momentos de aumento do custo do frete marítimo, modal característico para a logística desse segmento de carga.



### AVIAÇÃO MAIS ACESSÍVEL

Estamos engajados em promover um aeroporto com ambiente acessível às pessoas com necessidades de assistências especiais (PNAE).

No ano de 2015 avaliamos o índice de aderência aos requisitos de acessibilidade do aeroporto, e desde então realizamos diversas ações para adequação das instalações aeroportuárias, como a compra de elevadores, plataformas específicas, obras para adequações de escadas, rampas, banheiros, entre outras instalações do aeroporto.

Já em 2021 foi iniciado o Projeto “Aviação Acessível” pela SAC (Secretaria de Aviação Civil) e UFscar (Universidade Federal de São Carlos), e no ano de 2022 o RIOgaleão conquistou o selo de “Aviação Acessível”, concedido para as concessionárias participantes do Programa

Aviação Acessível, a partir de plataforma para autoavaliação, e visita in loco para checagem da infraestrutura, treinamentos, e demais ações do aeroporto, que o classificou como de acordo com as boas práticas adotadas para acessibilidade de pessoas, passageiros e comunidades. A plataforma, aberta para recebimento de novas informações, motiva o RIOgaleão a continuar implementando ações, com objetivo de aumentar seu grau de acessibilidade e o melhorar o status do selo no ranking de aeroportos brasileiros acessíveis.

Para rodar essa engrenagem, contamos com o Comitê de Acessibilidade RIOgaleão, que avalia a qualidade do atendimento aos passageiros e atua na solução das principais barreiras encontradas durante o seu ciclo de viagem aérea.





Buscamos dar condição e alcance para pessoas com necessidades de assistências especiais, com foco a que estas tenham condições prioritárias, segurança e autonomia durante o acesso e permanência no aeroporto.

<p><b>AEROPORTOS</b> Videos nas telas disponíveis nos portões de embarque  Banners/adesivos para divulgar nos acessos aos elevadores, locais de espera, próximos aos totens de autoatendimento</p>	<p><b>VÔOS</b> Video para divulgação via sistema de entretenimento  Flyer para disponibilizar junto como cartão com informações de segurança no bolsão dos assentos</p>	<p><b>USUÁRIOS-CHAVE</b> Divulgação do projeto pelos usuários-chave em seus perfis/páginas (Instagram, etc.) (lista de usuários em construção)</p>	<p><b>MAILING LISTS</b> Divulgação pela SAC, ANAC e SNDPCD em suas mailings (banner digital)  Divulgação por associações e ONGs relacionadas a deficiência</p>

Frentes de atuação do Projeto Aviação Acessível.

### COMPROMISSO COM A DIVERSIDADE

Em 2023 reforçamos o respeito à diversidade e inclusão. Ciente de nossa responsabilidade socioambiental, buscamos constantemente iniciativas que fortaleçam a sensibilização de seus integrantes sobre a importância de estarmos alertas à inclusão.

Por isso, o Aeroporto Internacional Tom Jobim se tornou o primeiro aeroporto brasileiro associado à Câmara do Comércio e Turismo LGBT do Brasil, instituição sem fins lucrativos. Essa colaboração visa promover a diversidade e inclusão, tornando o aeroporto um ambiente mais acolhedor para passageiros e funcionários LGBT+. A união foi oficializada durante a LGBT+ Turismo Expo 2022, evento que contou pela primeira vez com a participação de um aeroporto. Esta parceria também rendeu sessões de sensibilização para líderes RIOgaleão e para a linha de frente do atendimento no terminal de passageiros.

Para celebrar a parceria renovada anualmente, a Câmara LGBT presenteia o RIOgaleão com um azulejo exclusivo, assinado por um artista da comunidade. A obra simboliza o compromisso do aeroporto em criar um espaço livre de preconceito e discriminação, onde todos se sintam respeitados e valorizados. Essa iniciativa reforça a importância da representatividade e do combate à LGBTfobia no setor de turismo e aviação, incentivando outras empresas a seguirem o exemplo.

E pelo segundo ano consecutivo, em 2023 o RIOgaleão se juntou ao trade de turismo carioca na campanha liderada pelo Visit Rio e Câmara LGBT na campanha [Circuito RIO de Cores](#), que ao longo do mês de junho oferece benefícios especiais aos visitantes, em estabelecimentos entre hotéis, bares, restaurantes e atrações turísticas, além de reforço às ações de respeito à diversidade e inclusão.



*“O RIOgaleão é uma das principais portas de entrada para o turismo no Brasil, por isso é de suma importância participarmos desse debate para que possamos aprimorar, ainda mais, a conexão com as pessoas que passam pelo nosso aeroporto. Esta parceria só tem a contribuir para uma sociedade mais plural.”*

Alexandre Monteiro  
Presidente RIOgaleão.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



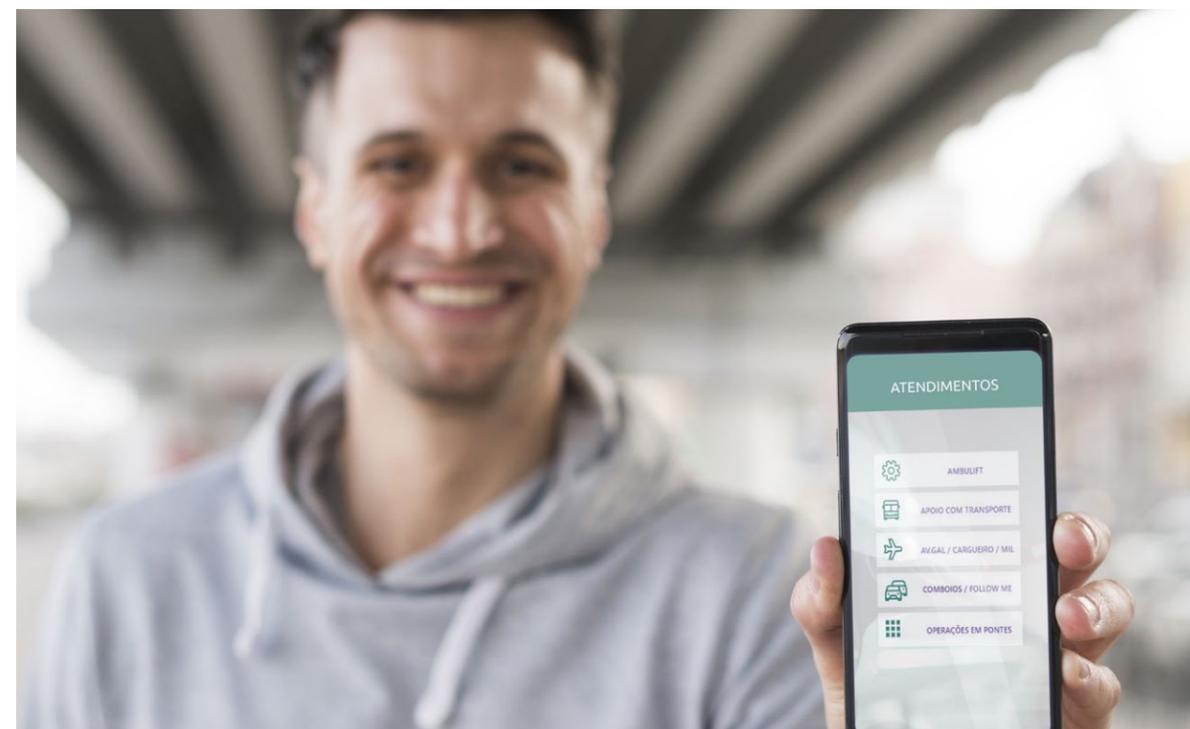


## INCENTIVO À CULTURA

Para atingir nossos objetivos de tornar a experiência no RIOgaleão inesquecível e dar visibilidade à cultura nacional, focamos em campanhas como a Arte no RIOgaleão, com manifestações artísticas produzidas por artistas cariocas e de todo Brasil e instaladas ao longo da jornada de embarque e desembarque, ocupando os corredores do maior equipamento público da cidade.

Já no final do ano de 2023, o som da brasilidade deu o tom das chegadas e partidas no RIOgaleão. O projeto 'Música no Ar' voltou ao aeroporto durante o mês de dezembro para que os viajantes pudessem usufruir de uma programação diária de shows. No embarque internacional, das 18h às 20h, um dueto de piano e voz trouxe a bossa nova para o repertório com mistura de clássicos internacionais. Já no embarque doméstico, das 19h às 21h, as apresentações exibiram sucessos da MPB, samba, chorinho e bossa nova.

Projetos Arte no RioGaleão e Música no Ar



## CONECTIVIDADE COM A CIDADE

A integração e o trabalho em parceria são algumas de nossas marcas. A Prefeitura do Rio de Janeiro e RIOgaleão tem realizado diversas ações para aprimorar o acesso ao aeroporto e a conectividade com a cidade do Rio.

Dentre as iniciativas de Infraestrutura e Sinalização, destacamos em 2023 a revitalização da sinalização da Linha Vermelha, com faixa exclusiva para a Ilha do Governador, e a recuperação de barreiras acústicas; a repavimentação das vias de acesso; e a modernização da iluminação pública e aumento de câmeras de segurança.

Celebramos ainda em 2023: a retomada dos ônibus executivos para Zona Sul e Barra com trajetos diretos e paradas reduzidas; o aumento das linhas regulares e BRT com ampliação do horário de operação; e o novo lounge com pick-up de 2.000 m² em parceria com a Uber, que oferece pontos de embarque exclusivos para usuários do aplicativo, proporcionando maior comodidade, segurança e agilidade no trajeto de ida e volta do aeroporto.

## A PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO E A CONCESSIONÁRIA RIOGALEÃO TEM REALIZADO DIVERSAS AÇÕES PARA APRIMORAR O ACESSO AO GIG.

### Infraestrutura e Sinalização

- Revitalização da sinalização da Linha Vermelha e da via do aeroporto com painéis de LED.
- Repavimentação das vias de acesso e recuperação de barreiras acústicas da Maré.
- Faixa exclusiva na Linha Vermelha.
- Modernização da iluminação pública e aumento de câmeras de segurança.

### Transportes

- Ônibus
  - » Retomada dos ônibus executivos para Zona Sul e Barra com trajetos diretos e paradas reduzidas.
  - » Aumento das linhas regulares e BRT com ampliação do horário de operação.
  - » Novo serviço GIG-TIG.
- Novo lounge UBER com pick-up de 2.000m².



A man and a woman are shown in profile, smiling and looking at each other. The man is on the left, wearing a tan jacket and a backpack. The woman is on the right, wearing a dark jacket. They are in a modern building with large windows and concrete pillars. The image is framed by colorful, abstract shapes in shades of cyan, lime green, yellow, orange, and magenta.

Satisfação do Cliente  
e Reconhecimentos

4



GRI 2-5, 2-6, 2-7, 2-8, 2-22, 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 2-28, 2-29, 203-1, 203-2, 413-1, 416-1

## Satisfação do Cliente e Reconhecimentos

### SATISFAÇÃO DO CLIENTE

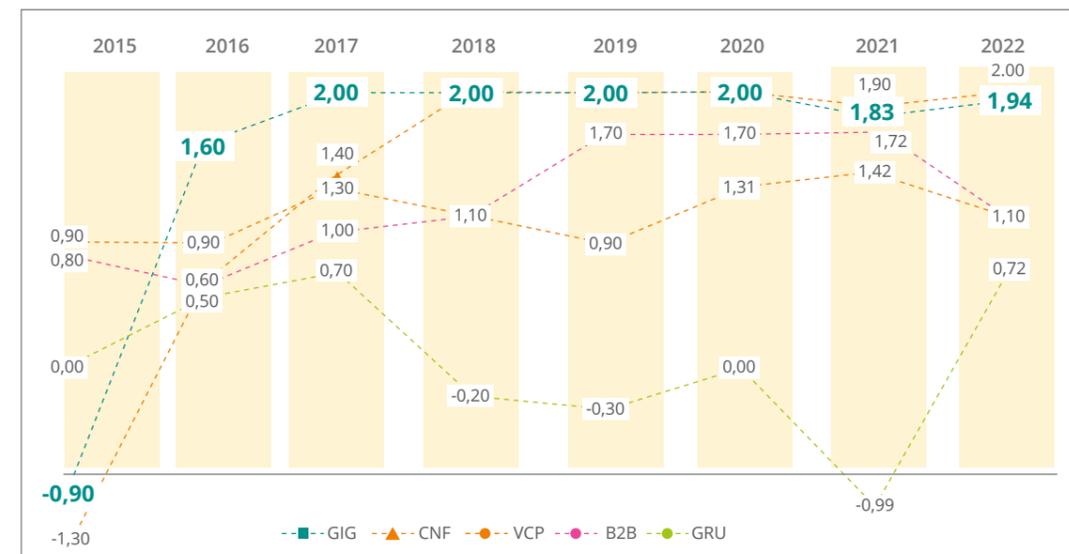
No Complexo logístico do RIOgaleão investimos em infraestrutura, tecnologia em sistemas informatizados, revisão e melhoria contínua dos processos, objetivando entregar serviços de excelência, assim como, confiança e transparência na relação com os clientes, sempre em observância às normas regulamentadoras.

É assim que os esforços realizados desde o início da concessão resultaram em índices altíssimos de satisfação do cliente:

Desde 2015, segundo os indicadores de qualidade de serviço (IQS) determinados no Contrato de Concessão pela ANAC, figuramos entre os melhores aeroportos do Brasil, em relação ao Fator de Qualidade do Serviço (Fator Q), e assim reconhecidos pela excelência do serviço ofertado ao usuário.

*Investimos em tecnologia que facilita a viagem, alto padrão em serviços, lojas e produtos, e um time engajado e treinado para proporcionar a melhor experiência.*

Evolução do Fator de Qualidade da ANAC (2015 - 2022, em %)



Fonte: Monitoramento Indicadores da Qualidade do Serviço ANAC; sites aeroportos.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



Segundo o IBRC (Instituto Ibero-Brasileiro de Relações com o Cliente), somos o 1º Aeroporto Amigo do Cliente no Brasil, selo internacional de qualidade em atendimento e prestação de serviços (2017 e 2022), atribuído aos aeroportos que demonstraram esforços significativos na coleta de feedback dos clientes, a fim de entender suas necessidades e garantir uma melhor experiência aos viajantes.

Com base na Pesquisa de Satisfação dos Passageiros realizada pela Secretaria de Aviação Civil (SAC), fomos reconhecidos nacionalmente no prêmio Aeroportos + Brasil, como (I) Aeroporto mais confortável e com mais facilidades ao passageiro, em 2017; (II) Raio-x mais eficiente (segundo critérios de agilidade, confiabilidade da inspeção e cordialidade e prestatividade dos funcionários); (III) Aeroporto com mais serviços ao passageiro, em 2018 e 2019; e (IV) Aeroporto mais acessível em 2021.

Segundo a Skytrax, temos o melhor staff do Brasil, e o 6º melhor da América Latina (2022).

Implementamos Agenda de Governança para relação e comunicação direta com os clientes do Terminal de Cargas, tendo nossas ações refletido na elevação do NPS - Net Promoter Score (Escala de Promoção da Rede - metodologia que avalia o relacionamento com as pessoas) em 83% em 2023, mantendo o RIOgaleão Cargo na Zona de Excelência.

*Somos um Aeroporto que nunca fecha (99,98% do tempo abertos), pontual e confortável.*

Nossos Projetos de Sustentabilidade ganharam diversas menções honrosas na conferência internacional da Airports Going Green, nos anos de 2016, 2017 e 2018.

#### CERTIFICAÇÕES E RECONHECIMENTOS

Desde o início da concessão, as certificações e os reconhecimentos recebidos reforçam o compromisso e a filosofia RIOgaleão.

1

2

3

4

5

6

7

8



Certificações e Reconhecimentos - RIOgaleão - período 2014/2023			
Instituição	Título	Ano	Classificação
Instituto Chico Mendes	Cerificação Selo Verde Chico Mendes - Categoria "Ação Socioambiental Responsável" - Fiscais Ambientais de Pátio Aeronaves	2015	Nacional
Airports Going Green Award	Menção Honrosa para Sustentabilidade dos Colaboradores do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro. Programa de treinamento e liderança destacada na busca pela sustentabilidade junto ao setor aeronáutico	2016	Internacional
Airports Going Green Award	Menção Honrosa ao Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro: Gestão de Resíduos Sólidos Orgânicos e destaque liderança na busca pela sustentabilidade na aviação	2016	Internacional
IATA CEIV Pharma	Requisitos com foco na Indústria Farmacêutica. Reconhece a qualidade e confiabilidade do Aeroporto nos serviços prestados à indústria farmacêutica. Primeiro aeroporto da América Latina a obter a certificação	2016	Internacional
Fator Q ANAC   Fator de Qualidade do Serviço, composto por Indicadores de Qualidade do Serviço objetivos (Operações e Engenharia) subjetivos (Pesquisa de Satisfação dos passageiros).	Bônus parcial	2016, 2021 a 2023	Nacional
Menção Honrosa Airports Going Green	Projeto Ciclo Orgânico (compostagem)	2017	Internacional
ISO 9001:2015	Requisitos com foco em Qualidade de Processos: Certificação ISO 9001:2015 reconheceu a qualidade no gerenciamento das operações do Terminal de Cargas	2017	Internacional
Fator Q ANAC   Fator de Qualidade do Serviço, composto por Indicadores de Qualidade do Serviço objetivos (Operações e Engenharia) subjetivos (Pesquisa de Satisfação dos passageiros)	Bônus máximo	2017 a 2020	Nacional
Airports Going Green Award	Menção Honrosa ao Projeto Conexão Escola do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro e destacada liderança na busca pela sustentabilidade na aviação	2018	Internacional
Prêmio Nacional de Turismo	Suporte de Marketing e Comercialização - Ministério do Turismo do Brasil	2018	Nacional
Menção Honrosa Airports Going Green	Going Green – Programa Conexão Escola	2018	Internacional
Ministério do Turismo - Prêmio Nacional do Turismo	Título ao Plano de Desenvolvimento de Passageiros no quesito Marketing e Apoio à Comercialização	2018	Nacional

Certificações e Reconhecimentos - RIOgaleão - período 2014/2023			
Instituição	Título	Ano	Classificação
Edital Chamamento Público ANAC 69/12/19	Projeto Aeródromos Sustentáveis - ANAC SBGL nível avançado	2019	Nacional
Authorized Economic Operator (Secretaria da Receita Federal do Brasil) / Certificação Operador Econômico Autorizado (AEO)	Certificação no Programa OEA – Modalidade Segurança, que considera o RIOgaleão como Operador Aeroportuário e Depositário de baixo risco e confiável no fluxo do comércio internacional. É o maior aeroporto em movimentação de carga certificado	2019	Nacional
Airports Council International – ACI	ACI Health Accreditation-AHA-COVID-19 Melhores Práticas de Saúde Pública e Segurança	2020	Internacional
Routes Americas Marketing Awards	2º Lugar no ranking da categoria aeroportos de 4-20 milhões de passageiros, reconhecendo a excelência no marketing de aeroportos e destinos	2020	Internacional
Airports Council International -ACI / Airport Carbon Accreditation – ACA	"Airport Carbon Accreditation" level of Mapping (2019) "Acreditação de Carbono em Aeroportos"	2021	Internacional
Instituto Identidades do Brasil	Selo "Sim à Igualdade Racial" GIG	2022	Nacional
Fundação para a Infância e Adolescência (FIA) - Governo do Estado do Rio de Janeiro	Campanha de Educação e Conscientização da População - com foco em evitar desaparecimento de crianças e adolescentes	2022	Nacional
Airports Council International - ACI / Latin América e Caribe (LAC)	"Green Airport Recognition" Mitigation and adaptation to Climate Change / "Reconhecimento de Aeroporto Verde" Mitigação e adaptação às Mudanças Climáticas	2022	Internacional
Bureau Veritas Certification	ISO 9001:2015 - área de Security	2022	Nacional
Airports Council International - ACI / Airport Carbon Accreditation – ACA	"Airport Carbon Accreditation" level of Reduction - Tom Jobim International Airport / "Acreditação de Carbono em Aeroportos" - Nível de Redução - 2021	2022	Internacional
Bureau Veritas Certification	ISO 9001:2015 - diagnóstico estratégico, cultura da empresa e planejamento das interações durante todas as etapas	2023	Nacional
Agência Nacional de Vigilância Sanitária	Requisitos com foco na Indústria Farmacêutica: Primeiro aeroporto do Brasil a conquistar a Certificação de Boas Práticas de Armazenagem, que atesta a excelência na armazenagem de medicamentos e produtos de saúde	2023	Nacional
Airports Council International - ACI / Airport Carbon Accreditation – ACA	Submissão ao Nível de Otimização, em reconhecimento do trabalho exemplar do aeroporto na redução das suas emissões de CO2 e engajando outras partes interessadas a fazerem o mesmo, como parte da resposta da indústria aeroportuária global ao desafio das Mudanças Climáticas - 2022	2023	Internacional





### CERTIFICAÇÕES E RECONHECIMENTO RIOGALEÃO



Primeiro aeroporto das Américas certificado pela IATA com o CEIV Pharma



9001:2015  
Certificações ISO 9001:2015



ANVISA  
Certificações de boas práticas da ANVISA (GPD)



O maior aeroporto brasileiro certificado como Operador Econômico Autorizado (AEO)



Nível 3  
Maior Nível do país



Prêmio Nacional do Turismo no quesito Marketing e Apoio à Comercialização



GaleON  
Prêmio internacional de melhor inovação em comércio e viagem



Certificado de Mérito pela implementação do CCT - Modal Aéreo



Excelência no marketing de aeroportos - 2º lugar no ranking da categoria que compete aeroportos de 4-20 milhões de passageiros



Primeiro aeroporto amigo do cliente do Brasil certificado pelo IBRC Instituto Brasileiro de Relacionamento com o Cliente



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



### PROGRAMAS DE EXCELÊNCIA OPERACIONAL E EFICIÊNCIA LOGÍSTICA

Para ser um aeroporto premiado por sua eficiência e excelência operacional, sustentabilidade e segurança, são fundamentais o relacionamento direto e a colaboração de todos os nossos parceiros, e assim mantemos programas especialmente criados para melhoria contínua dos serviços, bem como para reconhecimento dos esforços de quem trabalha em prol da melhor experiência no RIOGaleão.

### PROGRAMA DE EXCELÊNCIA OPERACIONAL

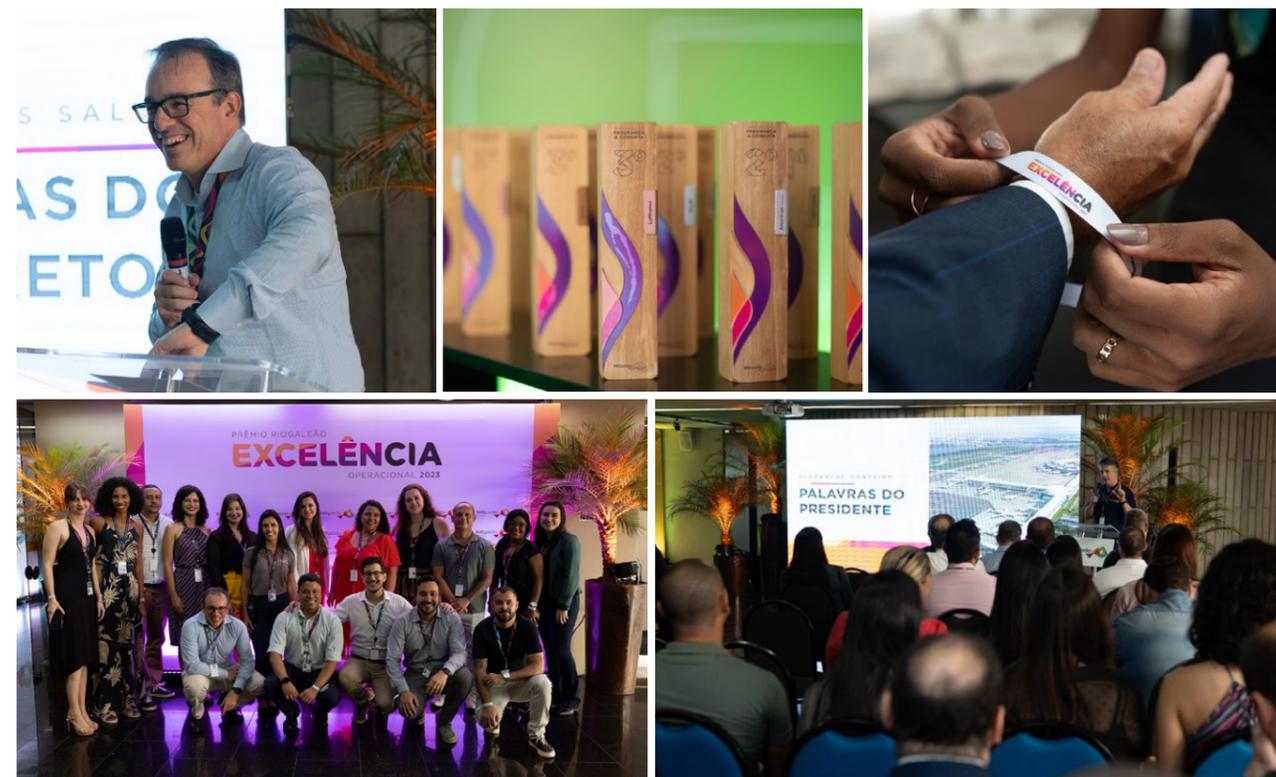
Nosso Programa de Excelência Operacional visa elevar os padrões de eficiência operacional e qualidade dos serviços prestados, qual estabelece um Acordo de Nível de Serviço (SLA) para atingir os resultados acordados, com indicadores compartilhados entre o RIOGaleão e as Companhias Aéreas. As medições são constantes e os resultados compartilhados individualmente, para traçar planos de ação e realizar reuniões de trabalho. O

Programa conta com a realização de evento anual de premiação nas categorias Segurança e Condução, Cooperação, Pontualidade e Eficiência, e Destaques em Excelência, Handling e GIgante RIOGaleão.

### Prêmio RIOGaleão Excelência Operacional 2023.

O objetivo do Programa é garantir a primazia operacional, considerando demanda, tempos de processamento e níveis de qualidade oferecidos aos clientes, além de:

1. Garantir a melhor experiência do Brasil para os usuários do RIOGaleão;
2. Assegurar a melhoria contínua dos serviços;
3. Estabelecer responsabilidades claras e mensuráveis para o Aeroporto e as Companhias Aéreas;
4. Desenvolver um canal de comunicação com reuniões periódicas para apresentação de resultados e acompanhamento de atividades.



### PROGRAMA DE EFICIÊNCIA LOGÍSTICA

O Programa de Eficiência Logística (PEL) do aeroporto é a principal ferramenta para alcance das melhorias que envolvem toda cadeia logística, permitindo que os nossos clientes, que atuam no setor de cargas do Aeroporto Internacional Tom Jobim, identifiquem gargalos, controlem seus tempos e, conseqüentemente, melhorem seus processos de liberação, gerando significativas economias de tempo e custos.

O foco contínuo do RIOGaleão Cargo em eficiência operacional resultou em uma redução de 58% no tempo médio de liberação de carga desde a concessão, em 2014, bem como na redução de 20% no tempo de permanência de cargas no terminal (de 43 horas e 33 minutos para 34 horas e 15 minutos).

O PEL analisa a performance dos importadores participantes durante 12 meses, e conclui-se com um grande evento de premiação anual, reconhecendo os esforços e conquistas das empresas, tanto em eficiência logística como em excelência operacional. São premiados os

importadores mais eficientes de 12 segmentos, juntos com os seus despachantes aduaneiros, agentes de cargas e transportadores rodoviários. Ao longo dos últimos 8 anos o prêmio se tornou um selo de eficiência e uma ferramenta importante de marketing para as empresas vitoriosas.

Deste 2015, 1.141 empresas participaram no PEL, com 78 importadores premiados, e 220 empresas da cadeia logística. GE Aerospace, GSK, Peugeot, Zara, FMC e Carl Zeiss são apenas algumas das empresas premiadas nesse período.

O PEL, que conta com o apoio institucional da Firjan, entre outros, teve em sua última cerimônia de entrega de prêmios - considerado o maior evento da indústria no Rio de Janeiro, 300 convidados, dentre clientes, parceiros, representantes dos órgãos intervenientes e das principais associações ligadas ao comércio exterior e logística de cargas. Assista ao vídeo da premiação realizada em 2023, em celebração aos 25 anos do Terminal de Cargas.





**Nossa História e  
Nosso Compromisso**

**5**



GRI 2-23, 2-24, 401-1, 405-1

## Nossa História

Somos mais do que um simples aeroporto: somos um marco histórico, um portal para o mundo, e temos desempenhado um papel fundamental na vida dos cariocas e na economia do país. Hoje, somos um hub de conexões, um motor da economia do estado e um agente de transformação social.

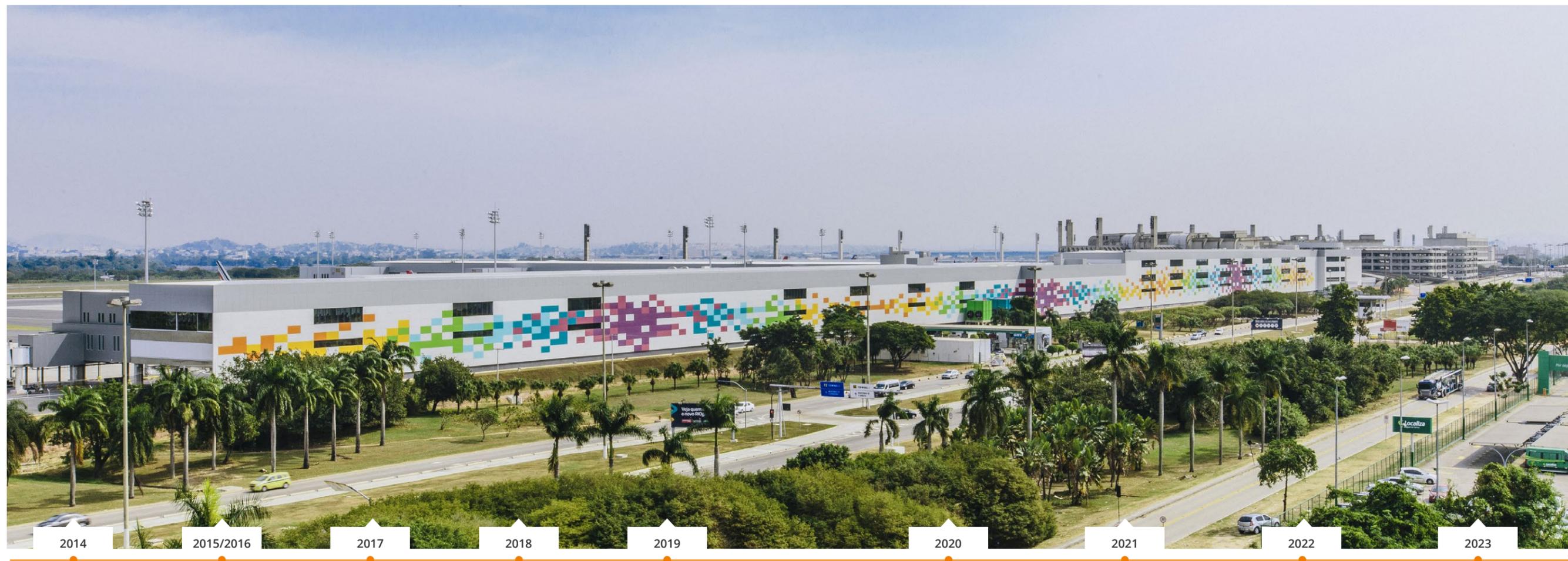
Nos reinventamos para atender às crescentes demandas de um mercado global em constante evolução. Com um compromisso inabalável com a excelência e a inovação, realizamos melhorias físicas e operacionais, e nos consolidamos com nossa busca pela eficiência. Esta é a história de como um sonho de conectar o Rio de Janeiro ao mundo se transformou em realidade, superando barreiras e estabelecendo novos padrões para a aviação e a hospitalidade.

Você conhecerá etapas da nossa evolução, os desafios que superamos e as conquistas que celebramos, em marcos que demonstram nosso Jeito RIOgaleão de Ser, nossa diversidade e nossos valores. Além disso, vamos apresentar a nossa visão de futuro e os projetos que estão em andamento para garantir que o RIOgaleão continue sendo um aeroporto de referência, e crie ainda mais impacto positivo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



# Linha do tempo 2014 a 2023



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

2014

2015/2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023



### UMA NOVA ERA

Concessionária Aeroporto Rio de Janeiro S.A. (CARJ) e a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) assinaram o contrato de concessão do Aeroporto do Galeão.



### AEROPORTO OLÍMPICO E PARAOLÍMPICO

Diversas transformações para ser o Aeroporto Oficial das Olimpíadas e Paraolimpíadas e para tornar a nossa operação ainda mais moderna e segura, sendo a porta de entrada do Brasil para os Jogos Olímpicos e Paraolímpicos do Rio de Janeiro.



### AEROPORTO MARIA DA PENHA

Por dez dias, em ação integrante das comemorações do Dia Internacional da Mulher, como forma de contribuir para a visibilidade à causa de vítimas de violência doméstica.



### DEMOCRATIZAÇÃO DA AVIAÇÃO E PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO-CULTURAL

Fomos o primeiro aeroporto do Brasil a receber companhias aéreas de baixo custo, as chamadas low-cost.

Lançamos o Caderno de Educação Patrimonial "Arqueologia na Ilha do Governador", fomentando a simbiose entre a modernização operacional e a preservação do Patrimônio Histórico-cultural do sítio aeroportuário.



### INAUGURAÇÃO ARMAZÉM GERAL

Inauguramos o primeiro armazém geral a fazer parte do Condomínio Logístico, com área bruta locável de mais de 8 mil metros quadrados.



### COVID E RETOMADA

Agimos de forma rápida para evitar o colapso no ecossistema e lançamos o programa Conexão Cessionários. Mesmo diante de tantas adversidades, iniciamos concorrência para abertura de novas lojas, anunciamos com a Hire Capital um novo galpão logístico, dentre eles uma plataforma de e-commerce, lançada para apoio aos cessionários em vendas fora do aeroporto.



### PROTAGONISMO EM CARGAS E NA CHEGADA DAS VACINAS

TECA - Terminal de Cargas, se manteve ativo e foi destaque nas metas de receita do aeroporto no período pandêmico. Também em 2021 contribuimos para o enfrentamento da Pandemia da Covid-19, sendo um dos aeroportos a receber os lotes de vacina importados pelo Brasil.



### UM RIO COM MAIS CONEXÕES

Realizamos ações voltadas para doações aos atingidos pelas chuvas em Petrópolis. Inovamos ao ser o primeiro aeroporto do mundo a receber uma prova de automobilismo, com pista operacional de pouso e decolagem. E inovamos, ainda em 2022, com o lançamento do GALEON, a plataforma digital de serviços do RIOgaleão.



### CRESCIMENTO

O RIOgaleão Cargo alcançou recorde de R\$ 55,6 bi no valor das cargas transportadas. Celebramos o lançamento do hub de manutenção de aeronaves, inaugurando o primeiro hangar da United Airlines fora do Estados Unidos, e nos destacamos nas operações internacionais.



### 2014: UMA NOVA ERA

Em 2 de abril de 2014, a Concessionária Aeroporto Rio de Janeiro S.A. (CARJ) e a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) assinaram o contrato de concessão do Aeroporto do Galeão, decorrente do Edital de Concessão nº 01/2013. Esse contrato inaugurou uma nova era no aeroporto e o RIOgaleão assumiu as operações por completo em 12 de agosto de 2014, em um contrato que prevê investimentos em infraestrutura e na melhoria do nível de serviços.

### 2015/2016: AEROPORTO OLÍMPICO

Passamos por diversas transformações para ser o Aeroporto Oficial das Olimpíadas e Paraolimpíadas e para tornar a nossa operação ainda mais moderna e segura.

Sendo a porta de entrada do Brasil para os Jogos Olímpicos do Rio de Janeiro, aceleramos o programa de investimentos, com 33 novas posições de check-in, e investimento de R\$ 1,4 milhão na reforma de esteiras de bagagem, aquisição de novos balcões, entre outras mudanças.

Criamos o Centro de Operações do RIOgaleão - COR, juntamente com o Apron Control, e substituíamos o sistema de gerenciamento operacional do aeroporto.

Nova área de embarque foi aberta, com 100 mil metros quadrados, 26 novas pontes de embarque, além da transferência das companhias internacionais do terminal 1 para o terminal 2, e inauguramos nova área comercial, com 28mil m2, 138 novas operações, mais de 8 mil metros quadrados de duty free e 7 salas vips.

Realizamos melhorias físicas e operacionais para receber atletas, turistas, e a todos, como o aeroporto oficial das Olimpíadas do RIO. Mais de um milhão de pessoas de 206 países estiveram no Brasil para acompanhar as Olimpíadas.



O evento movimentou a cidade e o país. Registramos, um dia após a Rio 2016, 524 pousos e decolagens, sendo 367 voos domésticos e 157 internacionais, cerca de 85 mil passageiros, e despacho de 38.863 bagagens das delegações esportivas. Contamos ainda com o pouso da maior aeronave comercial do mundo, Airbus A380, da Air France.

20 dias após o término da Olimpíada, no dia 7 de setembro ocorreu a Paraolimpíada, com 2,1 milhões de ingressos vendidos e 4 mil atletas de 162 países.

Fomos o primeiro aeroporto no Brasil certificado como Loja Amiga do Cliente (que premia e reconhece lojas que possuem excelência no atendimento ao cliente, além de cumprir outros requisitos operacionais que garantam ao passageiro uma memorável experiência).

No Terminal de Cargas, asseguramos todo o conforto e segurança necessários aos animais olímpicos. Equipes dedicadas e especializadas na regulamentação para animais vivos da IATA trabalharam para garantir o melhor tratamento aos animais.

As instalações de apoio estavam preparadas com 500m2 de baias para animais de grande porte, com instalações de ar-condicionado para animais de estimação e de pequeno porte. Foram 414 cavalos transportados na maior operação de carga viva já realizada no Brasil.

Contamos, assim, como aeroporto sede da Rio 2016, com uma operação customizada e atendimento especial sob demanda, e tudo isso, com muita parceria e planejamento integrado com a equipe do Comitê Organizador RIO2016 e órgãos governamentais (entre eles IBAMA, MAPA e PRF).

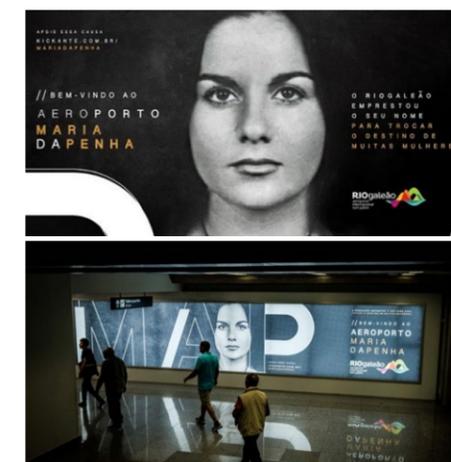


- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

### 2017: AEROPORTO MARIA DA PENHA

Mudamos nosso nome para Aeroporto Maria da Penha durante dez dias, em ação integrante das comemorações do Dia Internacional da Mulher, celebrado em 8 de março, como forma de contribuir para a visibilidade à causa de vítimas de violência doméstica e provocar a discussão de temas importantes relativos aos direitos das mulheres, com ambientação do aeroporto e programação especial.

Ainda em 2017, sediamos a feira International Brazil Air Show - IBAS 2017, com debates, negócios, exposição de aeronaves e lazer, reunindo em um só lugar os maiores players do setor de aviação civil e infraestrutura aeroportuária.





### 2018: DEMOCRATIZAÇÃO DA AVIAÇÃO E PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO-CULTURAL

Celebramos nesse ano uma conquista que representa muito o nosso Jeito RIOGaleão de Ser: fomos o primeiro aeroporto do Brasil a receber companhias aéreas de baixo custo, as chamadas low-cost, o que reforça nosso compromisso de oferecer a melhor experiência, abrindo as portas do Rio de Janeiro a todos, democratizando a aviação no país. As operações low-cost tiveram início em novembro, com a companhia Sky Airline, com o posterior ingresso de operações da Norwegian, Flybondi e JetSmart.

Neste ano também lançamos o Caderno de Educação Patrimonial “Arqueologia na Ilha do Governador”, no âmbito do Programa de Resgate do Patrimônio Arqueológico, Histórico e Cultural do RIOgaleão, que teve início durante as obras de melhoria física e operacional (período pré-Olímpico), trazendo à tona informações sobre a ocupação do sítio aeroportuário, com os povos sambaqueiros, presença posterior dos nativos Tupi e do colonizador europeu. O programa busca fomentar a simbiose entre a modernização operacional e a preservação do Patrimônio Histórico-cultural do sítio aeroportuário.

### 2019: INAUGURAÇÃO ARMAZÉM GERAL

Inauguramos o primeiro armazém geral a fazer parte do Condomínio Logístico, com área bruta locável de mais de 8 mil metros quadrados e investimentos superiores a R\$ 15 milhões em reformas - o RIOgaleãoLOG -, que passou a operar junto ao terminal de cargas, permitindo que importadores e exportadores concentrem suas atividades em um único local, reduzindo os custos logísticos com segurança e gerando significativas economias de tempo, fortalecendo assim nosso papel como uma eficiente plataforma logística aos importadores e exportadores.

Ainda em 2019 também criamos iniciativas como o Free Parking (estacionamento gratuito a moradores da Ilha do Governador nos finais de semana e conforme o consumo), e Free Bus – Lunch Time (destinado a trabalhadores e estudantes da Ilha do Fundão, a Cidade Universitária).

### 2020: COVID E RETOMADA

O setor aeroportuário foi severamente impactado com a Pandemia da Covid-19. Com o decreto de emergência sanitária, ativamos o plano de enfrentamento à Covid-19 com ações de treinamento, medidas de segurança e prevenção. Para além disso, promovemos um plano de recuperação e sustentabilidade de todos os cessionários, com isenção de valores de cessão e renegociação de contratos. Agimos de forma rápida para evitar o colapso no ecossistema e lançamos o programa Conexão Cessionários.

Nos meses de abril, maio e junho, a queda nas operações regulares de pousos e decolagens foi de 95%, em média, em comparação ao mesmo período de 2019. Em julho, reforçamos as medidas de prevenção à disseminação do novo coronavírus, prevenindo possível aumento brusco da demanda de voos e passageiros.

Nossas marcas distintivas durante toda a Pandemia da Covid-19 foram a garra e a persistência. Mesmo diante de tantas adversidades, iniciamos concorrência para abertura de novas lojas, anunciamos com a Hire Capital um novo galpão logístico, e diversos projetos do aeroporto foram mantidos e aprimorados em 2020. Dentre os destaques desse ano, concebemos plataforma online de serviços, inicialmente voltada a vendas para fora do aeroporto, e conhecida hoje como GaleON.



Também criamos durante a pandemia o portal Conexão Cessionários, em parceria com o SEBRAE, para apoio aos cessionários em esclarecimentos e até financiamento para pequenos empresários, palestras de boas práticas, novas alternativas (entre elas a plataforma e-commerce Shop. RIOgaleão), entre outras. O canal manteve o elo e apoio do aeroporto com todos os seus cessionários, destacando que não tivemos nenhuma ação judicial relacionada aos contratos mantidos, o que nos permitiu reagir e retomar a normalidade das operações de forma mais rápida e sustentável.

Além disso, todos os projetos socioambientais foram mantidos e/ou ampliados durante a pandemia, o que pode ser conferido nos dados que apresentamos e em uma de nossas entrevistas nos próximos capítulos.

### 2021: PROTAGONISMO EM CARGAS E NA CHEGADA DAS VACINAS

Nosso RIOgaleão Cargo ganhou notoriedade no ano de 2021, com registro de alta no fluxo de cargas. O TECA - Terminal de Cargas, se manteve ativo e foi destaque nas metas de receita do aeroporto no período pandêmico.

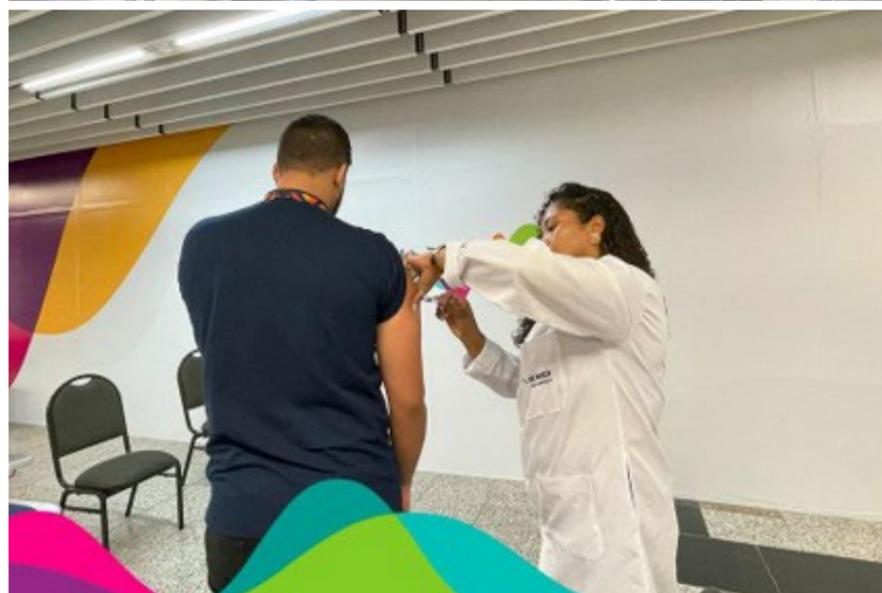
Também em 2021 contribuímos para o enfrentamento da Pandemia da Covid-19, sendo um dos aeroportos a receber os lotes de vacina importados pelo Brasil.

Considerado a porta de entrada das maiores indústrias farmacêuticas da América Latina, o RIOgaleão Cargo aumentou significativamente sua capacidade de armazenamento com temperatura controlada, sempre na busca de atender altos padrões internacionais, sendo o primeiro aeroporto da América Latina certificado pela IATA com o CEIV Pharma, e contando com equipe de farmacêuticos dedicada a este controle de qualidade, garantindo que os processos sejam rigorosamente atendidos.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8





Além disso, o time de saúde corporativa, com o apoio da alta liderança, estruturou uma das maiores campanhas de vacinação contra a Covid-19, imunizando os aeroportuários de maneira segura e organizada.

### 2022: UM RIO COM MAIS CONEXÕES

Como medida afirmativa em nosso papel social, realizamos ações voltadas para doações aos atingidos pelas chuvas em Petrópolis.

#### Nos desenvolvemos e buscamos ainda mais espaço e conexão:

- Inauguramos o novo galpão logístico em parceria com a Hire Capital, com investimento de aproximadamente R\$ 50 milhões;
- Celebramos contrato com a United Airlines, com investimento de mais de R\$ 100 milhões, para o novo centro de manutenção de aeronaves;
- Iniciamos a construção, em parceria com a Technion, do Aldeya Bay Mall, shopping localizado no acesso ao aeroporto, com a operação âncora da universidade Estácio de Sá;
- Celebramos o início de operações da JetSMART, uma nova companhia aérea de baixo custo a operar voos do GIG para a América do Sul,
- Retomamos voos regulares da Iberia, Emirates e Flybondi, e voos sazonais da Delta e Paranaair.



Galpão logístico Hire Capital

Inovamos ao ser o primeiro aeroporto do mundo a receber uma prova de automobilismo, com pista operacional de pouso e decolagem: o GP Galeão - Circuito Cacá Bueno, evento da Stock Car realizado em 10 de abril de 2022.



 Assista ao vídeo do [GP Galeão](#).

E inovamos, ainda em 2022, com o lançamento do GALEON, a plataforma digital de serviços do RIOgaleão.



### 2023: CRESCIMENTO

Em 2023 registramos crescimento de 35% em relação a 2022, com uma movimentação de 7,9 milhões de passageiros. O RIOgaleão Cargo alcançou recorde de R\$ 55,6 bi no valor das cargas transportadas.

Seguimos desenvolvendo o aeroporto, já com o funcionamento do novo shopping Aldeya Bay Mall, que conta com uma unidade da Universidade Estácio de Sá.

Celebramos o lançamento do hub de manutenção de aeronaves - inaugurando o primeiro hangar da United Airlines fora do Estados Unidos, com investimento de mais de R\$ 100 milhões e geração de cerca de 1.000 novos empregos -, que conta ainda com a GE Aerospace e Drayton.



Inauguração do primeiro hangar de manutenção de aeronaves da companhia fora dos Estados Unidos - Hangar United Airlines

#### Mais ações de nossos times que foram destaque nesse ano:

- Reforço das ações educativas sobre os riscos da soltura de balões;
- Redução no tempo de recebimento de mercadorias importadas;

- Comemoração dos 25 anos do Terminal de Cargas com o evento de premiação do Prêmio de Eficiência Logística RIOgaleão Cargo;
- Inauguração, em dezembro, da praça de embarque para corridas por aplicativo, buscando trazer conforto e comodidade para a espera do passageiro. Próxima ao desembarque nacional, a praça conta com 27 vagas dividida em três setores, com vagas exclusivas para PNE;
- Participação na ABAV Expo 2023, maior evento do mercado do Turismo brasileiro, em stand com o tema "O Hub que o Rio Merece".

#### Destaques nas operações internacionais:

- Retomada dos voos diários para Roma com a ITA Airways;
- Lançamento de voo sazonal para Nova York;
- Retomada de voo para Atlanta pela Delta;
- Lançamento de Stopover gratuito no Rio de Janeiro em parceria com a Emirates;
- Nova rota da British Airways para Buenos Aires (EZE), com voos diários, incrementando também o trecho Rio-Londres;
- Nova rota da JetSmart para Montevidéu;
- Aumentos de frequências regionais para destinos na América do Sul e, sazonalmente, para Europa e Estados Unidos.

Ainda em 2023, foi anunciada coordenação dos aeroportos do Rio de Janeiro, que permitiu o uso adequado da infraestrutura disponível nos dois aeroportos cariocas. A implementação dessa política pública permite o aumento da conectividade da malha aérea, devolvendo ao RIOgaleão sua posição como um dos principais hubs do país, o que contribui para que o Rio de Janeiro possa explorar e ampliar todo seu potencial turístico e econômico.

No último trimestre de 2023, após a coordenação, passamos a contar com 10 novos destinos domésticos: Porto Alegre, Caxias do Sul,





Navegantes, Florianópolis, Curitiba, Vitória, Confins, Goiânia, Campina Grande e Porto Seguro.

E, por fim, mantivemos e reforçamos nosso posicionamento de respeito à diversidade e inclusão, com ações realizadas em parceria com a Visit Rio e a Câmara do Comércio e Turismo LGBT, no Circuito RIO de Cores, e promovemos ações voltadas à cultura brasileira, de que é exemplo o projeto “Música no Ar”.

**NOSSO COMPROMISSO COM**

# O FUTURO

Somos feitos por pessoas e para pessoas, e buscamos a verdadeira conexão.

Tudo o que vivemos e celebramos até aqui, de nossos desafios às nossas conquistas, nada seria possível e nada faria sentido sem as pessoas que integram o RIOgaleão - integrantes e todos da comunidade aeroportuária -, e sem as pessoas destinatárias de todo o nosso trabalho: os nossos clientes.

Nessa linha, queremos estabelecer a verdadeira conexão entre as pessoas, causar impacto positivo em suas vidas, e procuramos fazer isso, em primeiro lugar, com quem faz o RIOgaleão, os GIGantes nossos Integrantes.

No âmbito de nosso compromisso com a carreira, entendemos o Integrante do RIOgaleão como Agente do Próprio Destino: decide e age sobre o presente, percebe e atua sobre as tendências, com o objetivo de moldar o futuro desejado. É responsável por suas escolhas e tem a capacidade de discernir sobre aquilo que pode atuar. Empodera-se de sua vida e carreira. Acredita em seu potencial e em sua capacidade de evoluir. Conhece seus valores, talentos, e necessidades de melhoria. Busca aliados e ferramentas para desenvolver competências e conhecimentos necessários. Interage com os pares, líderes e equipes na busca do autoconhecimento para seu desenvolvimento.



*Tudo isso faz parte do nosso Jeito RIOgaleão de Ser, que representa a nossa busca pela excelência e nosso encantamento pela verdadeira conexão entre as pessoas, nossa mistura do carisma e da hospitalidade carioca, promovendo um Rio Global.*

Nessa linha é que nossas políticas preconizam que a formação e o desenvolvimento das pessoas pressupõem a constante ampliação e aprofundamento de suas competências técnicas e comportamentais, mas só a compreensão, aceitação e prática dos valores assegura a união dos integrantes.

Tudo isso faz parte do nosso Jeito RIOgaleão de Ser, que representa a nossa busca pela excelência e nosso encantamento pela verdadeira conexão entre as pessoas, nossa mistura do carisma e da hospitalidade carioca, promovendo um Rio Global.

Queremos promover um Rio Global, aproveitando que o aeroporto, o terminal de passageiros, é o lugar mais diverso do mundo. Todas as nossas áreas são fundamentais para o desenvolvimento e o crescimento do RIOgaleão, mas é no Terminal de Passageiros onde todos nós nos encontramos antes de embarcar ou assim que chegamos no Rio de Janeiro.

É neste ambiente que sentimos a força da diversidade nas operações e nas relações. É aqui, na porta de entrada para o Rio e para diversos destinos no mundo, que vivenciamos

diariamente a diversidade cultural.

Quando falamos em cultura, falamos do nosso Jeito RIOgaleão de Ser, e em 2023 trabalhamos na retomada e reconhecimento dessa cultura, apresentando desde já alguns indicadores relacionados a Equidade:

**34 MULHERES**  
em cargos de liderança



**87 MULHERES**  
em cargos operacionais



**26 PCDs CONTRATADOS**  
com acompanhamento individualizado para adaptações e desenvolvimento da carreira



Em nosso Despertar da Cultura, queremos firmar o compromisso de ampliar este conceito em 2024, trazendo como tema central o olhar para Diversidade, Equidade & Inclusão: olhar empático e que acolhe, traduzindo no ouvir e na excelência do atendimento, que reflete o cuidado com a experiência do cliente/passageiro, e com a experiência do Integrante.

Seguiremos abraçando ações direcionadas e a sensibilização de nossos Integrantes no

conceito e em como o RIOgaleão se posiciona quanto a DE&I (Diversidade, Equidade e Inclusão), também envolvendo nossos líderes nesta responsabilidade, capacitando-os para contribuir ainda mais com um ambiente inclusivo e sendo protagonistas na melhoria deste ambiente. Ainda, como parte do nosso compromisso e ações, a iniciativa inclui nossas áreas de negócios diretamente ligadas ao cliente / passageiros, orientando nossos integrantes a uma conduta respeitosa e sem julgamentos, o que também mostra aos nossos integrantes que podem contar com o RIOgaleão para sentirem-se em um ambiente seguro e respeitoso.

Em 2024 a diversidade seguirá norteando inúmeras ações, como o aumento de mulheres em posições tidas como operacionais, o acolhimento e escuta dos nossos integrantes com deficiência, procurando entender seus anseios e necessidades de acessibilidade ou adaptações, além do sentimento de inclusão e pertencimento.

Mostramos que somos GIGantes não apenas em números, mas na construção de uma cultura diversa e inclusiva. E aqui decolamos, firmando nosso compromisso com um mundo melhor, para todos.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



Trajetória do  
Relatório ESG

6

## O primeiro Relatório de Sustentabilidade com base na GRI



O Planejamento Global de Desenvolvimento Aeroportuário Sustentável (Sustentabilidade Masterplan) do RIOgaleão, lançado em 2014 (ano do início da concessão), e atualizado continuamente, prevê, desde sua concepção, estratégias relacionadas a fatores ambientais, sanitários e sociais, relacionados aos fatores econômicos da atividade. Temas como o eixo de atuação socioambiental no modelo de negócio, o compliance, bem como estudos de tecnologias e inovações aplicáveis ao sítio aeroportuário, relacionados à otimização dos recursos financeiros e naturais, compunham o Masterplan já em 2014.

Alcançando nível de maturidade e resultados expressivos ao longo da concessão, a elaboração do primeiro Relatório de Sustentabilidade segundo as normas da GRI (Global Reporting Initiative) passou a integrar o planejamento no ano de 2020. Contudo, em razão da epidemia da COVID-19, essa importante etapa no relato de dados relacionados à sustentabilidade foi adiada.

Mas, a partir de 2023 damos esse importante passo rumo à divulgação sistemática, com a transparência característica do Jeito RIOgaleão de Ser, de nossos resultados e compromissos, com a publicação, em processo colaborativo com Consultoria Externa especializada, do primeiro Relatório de Sustentabilidade com base na GRI, que nominamos Relatório ESG 2023, por refletir as ações e impactos ambientais, sociais e de governança de nossas atividades, e que, tratando da Sustentabilidade, engloba também nossos impactos econômicos.

Tratando-se do primeiro relatório de sustentabilidade do RIOgaleão – nosso Relatório ESG 2023 –, procuramos apresentar o Aeroporto de maneira abrangente, incluindo panorama histórico de nossa atuação desde a concessão, de modo que o usuário das informações do relatório possa compreender de maneira global, segura e completa, quem somos, o que fazemos, e qual a nossa história.



*...procuramos apresentar o Aeroporto de maneira abrangente, de modo que o usuário das informações do relatório possa compreender de maneira global, segura e completa, quem somos, o que fazemos, e qual a nossa história.*



## A TRAJETÓRIA DO RELATÓRIO

A metodologia empregada no desenvolvimento do Relatório de Sustentabilidade do RIOgaleão, alinhada às diretrizes das Normas GRI, consistiu em um processo abrangente e multifacetado que buscou captar a essência da organização, a visão dos diversos stakeholders do aeroporto, e mapear suas atividades e resultados em ESG.



*...processo abrangente e multifacetado que buscou captar a essência da organização, a visão dos diversos stakeholders do aeroporto, e mapear suas atividades e resultados em ESG.*



### PESQUISA

O processo de elaboração contou com estudo, realizado por equipe multidisciplinar, a partir de diversas fontes, incluindo:

- **Artigos Jornalísticos:** coleta e análise de artigos jornalísticos, com revisão de periódicos, revistas e portais de notícias confiáveis e especializados em sustentabilidade, aviação e infraestrutura aeroportuária. O objetivo foi identificar tendências, práticas inovadoras e desafios enfrentados por aeroportos no que diz respeito à sustentabilidade. Essas informações serviram de base para contextualizar o desenvolvimento do RIOgaleão ao longo dos anos.
- **Benchmarking de Aeroportos:** extenso benchmark de aeroportos, tanto no Brasil quanto no exterior. Foram selecionados aeroportos de

diferentes regiões e portes, para garantir uma análise abrangente e representativa.

A verificação incluiu: políticas e iniciativas sustentáveis implementadas em outros aeródromos; resultados alcançados em termos de redução de emissões, gestão de resíduos e eficiência energética e hídrica; estrutura organizacional e governança em sustentabilidade; iniciativas de engajamento comunitário e responsabilidade social.

- **Coleta e análise de dados:** desde dados estatísticos oficiais divulgados por órgãos reguladores,

publicações legais, relatórios e documentos técnicos fornecidos pelo RIOgaleão, de todos os setores do Aeroporto.

### ENGAJAMENTO STAKEHOLDERS E VISITA TÉCNICA

Também realizamos outras etapas que envolveram diretamente Stakeholders Internos e Externos:

- **Comissão GRI:** formamos comissão interna, composta por 74 integrantes, com o objetivo de acompanhar e colaborar no processo de definição de temas materiais e elaboração do relatório, refletindo, com sua composição, a diversidade de setores e atividades do aeroporto, com representação de 32 setores internos.
- **Entrevistas, Reuniões e Questionários:** o engajamento e a escuta ativa foram pilares de todo o processo, integrando toda a nossa equipe, garantindo que cada time tivesse um papel ativo. Cada equipe não só contribuiu com suas

iniciativas e práticas, mas também teve seu espaço de voz no relatório, assegurando uma representação completa e inclusiva.

A participação coletiva permitiu que as diversas perspectivas e experiências fossem incorporadas, enriquecendo o conteúdo e fortalecendo o compromisso de todos. Essa abordagem colaborativa não apenas promoveu um maior engajamento dos integrantes, mas também garantiu que as práticas e iniciativas relatadas fossem precisas, relevantes e alinhadas com a realidade operacional do aeroporto.



Enviamos questionários online a integrantes de grupos focais, realizamos entrevistas com times diversos (escolhidos para contemplar de forma abrangente as atividades do RIOgaleão), solicitamos dados e documentos com objetivo de compreender de maneira ampla e aprofundada a organização, por meio do relato de seus integrantes, destacando as atividades, impactos e resultados.

- **Visita Técnica ao Aeroporto RIOgaleão:** uma visita técnica detalhada, com duração de 03 dias, foi realizada no Aeroporto RIOgaleão pela Consultoria Especializada, para avaliar in loco as práticas implementadas, bem como para realizar apresentação e validação com a Alta Administração dos temas materiais (temas de maior impacto), que serão abordados no relatório, e, ainda, apresentar os mesmos temas à Comissão GRI. Durante a visita, foram observados e documentados pela Consultoria:
  - » Infraestrutura do Aeroporto;
  - » Processos operacionais e sua eficiência em termos de consumo de recursos e gestão de resíduos;
  - » Iniciativas relacionadas a gestão de energia;
  - » Projetos de responsabilidade social e engajamento com a comunidade local;
  - » Entrevistas com gestores e integrantes foram conduzidas para obter insights qualitativos e compreender as percepções internas sobre as práticas sustentáveis adotadas.

**Dentre os times que participaram de entrevistas, questionários, reuniões, e que foram visitados e consultados, destacamos:**

- |  |   |
|--|---|
| • Sustentabilidade   | • Gestão de suprimentos   |
| • Riscos e Controle Internos                                 | • Jurídico Contencioso e arbitragem   |
| • Gestão de Planejamento e Controle                          | • Jurídico Contratos  |
| • Gestão de Operações - OPS e Landside                       | • Jurídico Gestão de Administração Contratual   |
| • Security / Crise   | • Operações (Airsides, Centro de Operações RIOgaleão, Planejamento Operacional Aeroportuário) |
| • Gestão de Comunicação e Marketing                          | • Gestão de Infraestrutura  |
| • Operações Terminal de Cargas – TECA                        | • Comercial Gestão de Varejo  |
| • Comercial Terminal de Cargas - TECA                        | • Comercial - Gestão de Desenvolvimento   |
| • Gestão de Pessoas & Organizações (P&O) / Saúde Ocupacional | • Comercial - Gestão Dufry e Inovação   |
| • Gestão de Qualidade  | • Gestão Comunicação e Marketing  |
| • Segurança do Trabalho                                      | • Safety  |
| • Gestão de Patrimônio                                       | • Aviation Marketing Pax  |
| • Financeiro Tesouraria                                      | • Desenvolvimento de Negócios aéreos  |
| • Planejamento Financeiro                                    | • Desenvolvimento da aviação  |
| • Controladoria  |   |
| • Governança e Transformação digital (TI)                    |   |

**NOSSA TRAJETÓRIA EM NÚMEROS:**



Destacamos ainda, em nossa trajetória de elaboração do relatório, o engajamento de Stakeholders externos, selecionados a partir de análise do Setor Aeroportuário, da realidade do RIOgaleão e das respostas aos questionários. Foram realizados encontros presenciais e entrevistas on line com diversos stakeholders que desempenham um papel crucial no ecossistema do aeroporto, incluindo:

- **Comunidade Local:** Líderes comunitários e representantes de organizações locais foram consultados para avaliar o impacto das operações, a relação da comunidade com o aeroporto, e o desenvolvimento e resultados de projetos socioambientais.
- **Autoridades Governamentais:** Encontros com representantes de órgãos reguladores e governamentais ajudaram a compreender as práticas do RIOgaleão alinhadas às políticas públicas de sustentabilidade e desenvolvimento econômico, bem como verificar a relação de parceria entre os atores.

Dentre os órgãos reguladores, a Agência Nacional de Aviação Civil do Brasil (ANAC), é responsável por regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil, estabelecendo normas e regulamentos para o setor de aviação civil. Além do estabelecimento dos regulamentos, a ANAC tem a responsabilidade de fiscalização, monitorando e fazendo garantir o cumprimento das normas e regulamentos por parte das empresas aéreas, operadores aeroportuários e demais entidades relacionadas à aviação civil; e a segurança, garantindo a segurança operacional e a integridade estrutural das aeronaves, bem como promovendo a cultura de segurança na aviação civil brasileira.

Já no âmbito dos contratos de concessão, a ANAC é responsável por coordenar o processo de licitação para concessão dos aeroportos, estabelecendo as condições e critérios para a participação das empresas interessadas; definir tarifas aeroportuárias e outras condições econômicas para a operação dos aeroportos concedidos, buscando equilibrar os interesses dos usuários, concessionárias e o desenvolvimento do setor; e fiscalizar o cumprimento dos contratos de concessão pelos operadores privados, garantindo que as obrigações assumidas sejam cumpridas adequadamente, incluindo investimentos em infraestrutura e melhoria na qualidade dos serviços.





## CADA PESSOA, UMA HISTÓRIA COM O RIOGALEÃO

Dentre as **entrevistas** a stakeholders externos, destacamos:

**Rosana Sobrinho**, representante do SENAC RIO:

“O SENAC possui a missão de transformar as pessoas, a vida das pessoas, por meio da educação”. O projeto em parceria com o RIOgaleão, “está totalmente alinhado às nossas diretrizes, com a promoção mesmo de mudança de vida das pessoas. A estrutura do projeto contempla abordagens socioemocional e formação técnica, capacitando jovens e suas mães, e os taxistas, com formação em inglês, cerimonial, e atendimento hospitalareiro. A gente gera impacto positivo ao crescimento pessoal, profissional, a inserção no mercado de trabalho, a geração de renda e, conseqüentemente, crescimento socioeconômico aqui da comunidade do entorno, que é o nosso principal objetivo, atingindo diversos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) do pacto global da ONU com essa ação.” Os projetos em parceria com o SENAC têm como públicos-alvo jovens e suas mães, e os taxistas do RIOgaleão, com formação em inglês, cerimonial, e atendimento hospitalareiro.

**Ana Luiza Sabbatino**, moradora da Comunidade Tubiacanga, aluna da primeira turma do Projeto Conexão Escola, hoje bolsista e monitora, estudante universitária, cursando a faculdade de Relações Internacionais na Universidade Federal do Rio de Janeiro:

“Começou em 2015 e a ideia inicial era só para ser uma aula uma vez na semana, para as crianças terem essa iniciativa com a área de sustentabilidade, aprender sobre meio ambiente, todas essas dinâmicas que eles foram trazendo para a gente, além do âmbito da escola. Só que o pessoal do bairro adorou muito a ideia, e todo mundo estava querendo fazer.

É uma maneira de tirar as crianças da rua. Acho que a nossa dinâmica com os professores, tudo que a gente aprende lá, muda muito o que a gente é. Eu não tinha muito esse encaminhamento de estudar, mas com eles eu tive, eu quero também conseguir. Nos dá outra perspectiva.”

Durante a pandemia o RIOgaleão manteve suas ações, e criou uma extensão do Conexão Escola, com concessão de bolsa, para que os alunos adolescentes se mantivessem ligados às atividades:

“Então a gente aprende, só que com esse auxílio dessa bolsa que ajuda a gente na alimentação em casa; eu por exemplo pago as minhas passagens para ir para a faculdade, e para comer lá. Ajuda muito a gente. Eu já estou há três anos sendo bolsista da Horta Comunitária Propágulo.

O Conexão Escolar é muito além mesmo, é a gente sair da nossa bolha e ver o mundo. Eu escolhi relações internacionais porque eu quero trabalhar também fora do país.”

**Vânia Regina Câmara**, Chefe de Posto Aeroportuário - Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA):

“... é uma parceria, ao mesmo tempo a ANVISA é um órgão fiscalizador. Que tem atribuições aqui nos aeroportos, portos e fronteiras, nos pontos de entrada no país. O controle sanitário é feito na esfera federal pela Anvisa.

As atividades da ANVISA no aeroporto têm muita interface com a sustentabilidade. Atuamos no controle de vetores, gerenciamento de resíduos, potabilidade da água, qualidade do ar de todo o aeroporto, transporte, aeronaves, em que parte é de responsabilidade da sustentabilidade.

Então, é uma parceria, realmente. Porque sempre temos que trocar informações. É um tratamento de confiança, de sempre estar relatando quando problemas acontecem. Então, vamos relatar o que a gente tem de emergencial, o que tem de contingencial em relação ao público daqui. E o ambiente. Então, basicamente, a ANVISA atua com os setores de Sustentabilidade, da Engenharia de manutenção, estes responsáveis pela infraestrutura. A Concessionária RIOGaleão tem realizado um trabalho de implementação de boas práticas nos procedimentos sanitários (manipuladores, fluxo de resíduos).

Na pandemia foi realmente uma parceria grande. Teve uma questão importante do Galeão durante a pandemia, na chegada da vacina e insumos, que o TECA funcionou com logística diferenciada, em razão da temperatura dos insumos para fabricação de vacina. Tivemos apoio das equipes para controle de viajantes, perante as normas restritivas de entrada no País, durante a Pandemia.

O canal de comunicação entre a ANVISA e a RIOgaleão tem funcionado bem, nas questões sanitárias e é de suma importância que isso aconteça, tendo por objetivo garantir a segurança sanitária no Aeroporto.

**Carla Pereira**, Vice-presidente da Associação de Mulheres da Ilha do Governador (AMUIG):

“A Associação de Mulheres da Ilha do Governador (AMUIG) vai completar 11 anos de fundação em janeiro de 2025, e é uma ilha totalmente indígena, o guerreiro [Arariboia](#) nasceu aqui” A história da associação tem mais de 45 anos, era voltada às mulheres pescadoras, e liderou ações para a formação das comunidades da Ilha do Governador, com a estruturação do “maior projeto de urbanização de comunidades do mundo, de saneamento, de infraestrutura, paisagística”.

Dentre os projetos incluímos: a Colônia de Férias do Botinho, regularização fundiária (com registro da propriedade em nome da mulher), projetos de apoio escolar, Incentivo à Linguagem (com a produção do Samba “Ilha da Princesinha” no [Projeto Samba é Poesia 2022](#)), Asas da Cidadania, Curso de Cerimonial, Protocolo e Etiqueta, nos quais “a gente tem parceiros como a RIOgaleão, que dá toda a estrutura, como professores, transporte, criando esse elo, esses projetos magníficos, que virou um divisor de águas”, e que são projetos que promovem “um resgate humano: É você pegar aquela pessoa ali que não tinha perspectiva mais nenhuma, ou já estava plenamente acostumada com aquele círculo dela... e ampliar o olhar dela. Porque realmente pra gente que é de comunidade e veio da extrema vulnerabilidade, você sair, você conhecer certos lugares. Mas quando você fortalece uma criança dessa, você une, essa criança vira uma criança do bem, é bom pra todo mundo.”



Formandos dos Cursos do Programa Incentivo à Linguagem 2023 (Cursos Planejando o Futuro e Inglês Básico para adolescentes de Tubiacanga; Cursos de Atendimento Hospitalareiro e Inglês básico para Taxistas do aeroporto e Curso de Protocolo e Cerimonial para Associação de Mulheres da Ilha do Governador - AMUIG Praia da Rosa)





Curso Etiqueta, Protocolo e Cerimonial

Outro destaque de Carla foi a UPA da Ilha do Governador, em que há participação dos alunos do Projeto Conexão Escola, e que foi premiada por estar voltada ao atendimento dos 17 ODS da ONU, com captação de água da chuva, horta comunitária com ervas medicinais, e que tem sido referência na região.

**Paulo Cesar Picallo Marques**, representante da Polícia Federal do Brasil:

“Cabe à Polícia Federal fiscalizar o cumprimento dessas normas para que o aeroporto, de um modo geral, opere, que não traga prejuízo para o trabalho em si, a relação comercial do aeroporto com seus clientes e mantendo a segurança de todos que por aqui transitam, passageiros, tripulantes, funcionários de um modo geral dentro desse ambiente aeroportuário.

A nossa relação com a Riogaleão é bastante estreita, a gente está o tempo todo se comunicando, basicamente, todo dia perturba o pessoal da Riogaleão, da área de segurança, principalmente, e vamos trocando ideias, tentando apoiar. Hoje, eu acredito, eu já estou aqui no aeroporto há 14

anos, eu acredito que essa relação, dentro desse tempo que eu vivenciei aqui, hoje está em uma das melhores fases.

A gente tem pessoas muito competentes nos cargos de coordenação, e nos demais cargos também, da Riogaleão, um time que está muito bom, que facilita bastante o trabalho de todos.

Para a gente é muito importante e que a Riogaleão tem nos ajudado bastante com a expertise dos profissionais que trabalham na área, uma das ferramentas é o monitoramento de CFTV. Para a gente, a captação de imagens nos ajuda muito a desbaratar ilícitos que porventura estejam ocorrendo aqui dentro do ambiente aeroportuário. Nós tivemos excelentes resultados nesse sentido em 2023, realizamos algumas operações, e com aprofundamento das investigações, a gente conseguiu desbaratar quadrilhas, chegar aos seus reais operadores, as pessoas que realmente organizam em orquestra essas empreendedoras criminosas e que na maior parte das vezes nem se aproximam do aeroporto. Então a gente junto com a concessionária precisa desse apoio, desse recurso para poder chegar aos resultados.



Turma Planejando Futuro e Inglês Básico I

Outro fato que é importante também ressaltar, é a parceria e a excelente relação que nós temos com as demais polícias que atuam aqui dentro do sítio, a Polícia Civil, que é a Polícia Judiciária em âmbito estadual, e a Polícia Militar, que fica a cargo do policiamento ostensivo e preventivo. Hoje, a Riogaleão desenvolveu basicamente dois convênios com a Polícia Militar, que é o último agora que foi firmado, que é o Segurança Presente, e assim como o anterior que estava contando com os colegas aí do PROEIS (Programa Estadual de Integração na Segurança).”

Em **questionário** a stakeholders externos, destacamos as contribuições do representante da Polícia Militar do Rio de Janeiro – PROEIS (Programa Estadual de Integração na Segurança) no Riogaleão, **Major Frota**:

“A relação no desdobrar das demandas do Riogaleão é baseada em comunicação direta e coordenação contínua entre a polícia militar e a concessionária. São realizados planejamentos estratégicos conjuntos para eventos e operações, treinamentos e capacitações regulares, e respostas coordenadas a incidentes. O apoio logístico e operacional é vital para a segurança em eventos de grande porte e movimentações sensíveis. Avaliações pós-ação e feedback contínuo garantem a melhoria constante das operações.

*“A interação constante com a comunidade aeroportuária fortalece a segurança. Essa aliança é essencial para manter o Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro operando de forma segura e eficiente.”*



A interação constante com a comunidade aeroportuária fortalece a segurança. Essa aliança é essencial para manter o Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro operando de forma segura e eficiente.”

Já dentre os **processos de avaliação de qualidade**, mantemos diálogo constante com diversos órgãos, realizando reuniões regulares ao longo do ano, em interações que visam fortalecer o relacionamento, coletar demandas e desenvolver planos de ação conjuntos. No âmbito das operações de carga, como parte desse processo, é realizada anualmente uma pesquisa de satisfação, e última pesquisa, conduzida em 2023, coletou feedbacks valiosos, incluindo contribuições da Receita Federal:

“Parabenizo toda equipe de controle de carga da RIOgaleão pela dedicação e eficiência no desempenho de suas funções.” **(João Luiz de Lucca Sobrinho**, Auditor Fiscal da Receita Federal e na ocasião da pesquisa, Gerente de projeto do sistema de Controle de Carga e Trânsito CCT Importação)

“O que eu mais admiro no RIOgaleão Cargo é o comprometimento de toda a equipe com a qualidade dos serviços prestados.” **(Luciana Almeida Nolasco**, Auditoria Fiscal da Receita Federal e Chefe da Seção de controle de intervenientes, carga e trânsito aduaneiro)

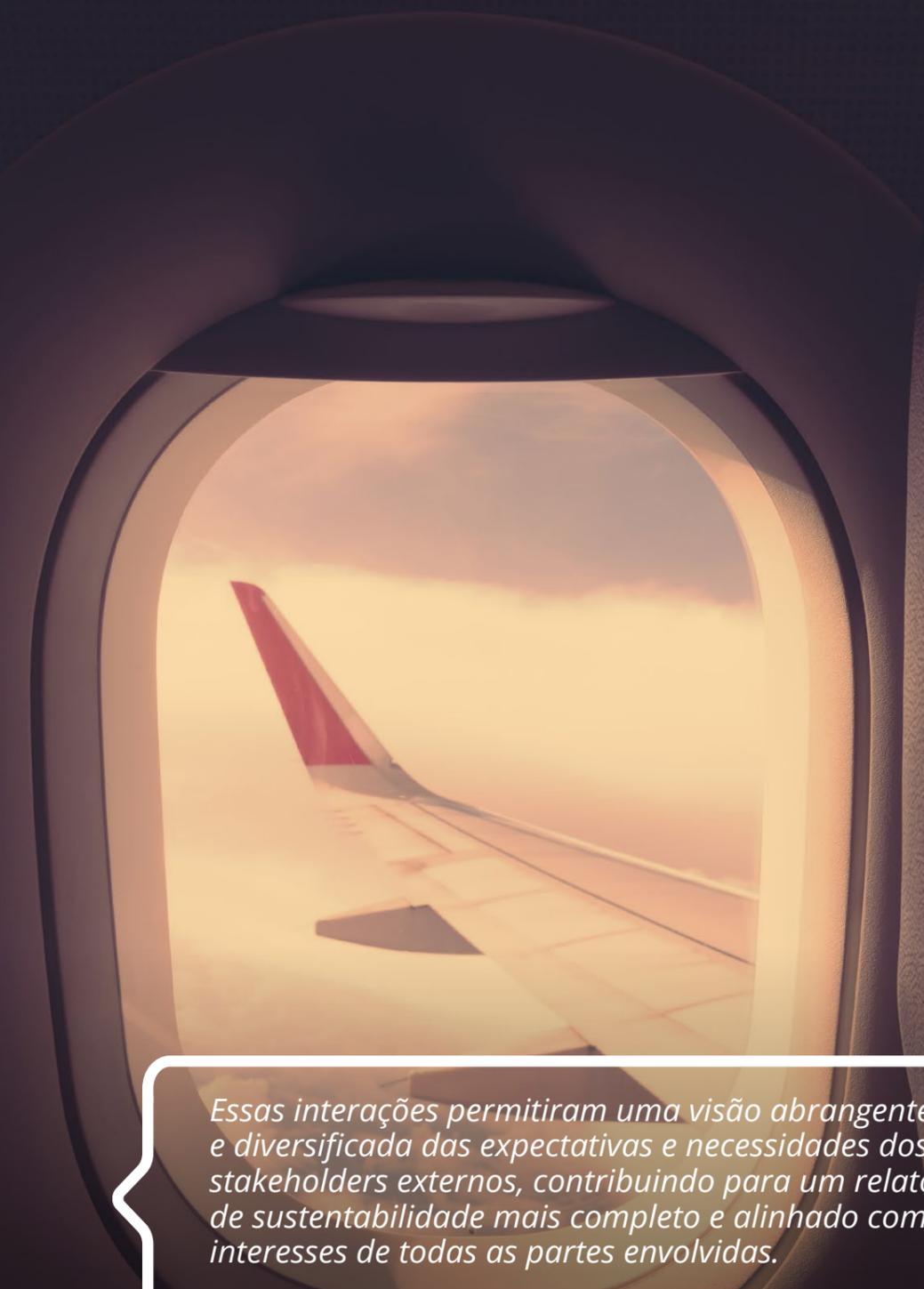
“A eficiência e comprometimento com que o RIOgaleão atua no Aeroporto do Galeão é digna de elogios.” **(Patricia Miranda de Meneses Bichara Moreira**, Delegada da Alfândega do Aeroporto Internacional do Galeão)

“Serviço de excelência.” **(Marcos de Jesus Santos de Oliveira)**

“A RioGaleao é uma empresa moderna e confiável.” **(Ricardo José Nicolas de Mesquita**, Auditor Fiscal da Receita Federal e Chefe da Seção de Serviço de Vigilância Aduaneira)



Curso Atendimento Hospitaleiro e Inglês Básico I



*Essas interações permitiram uma visão abrangente e diversificada das expectativas e necessidades dos stakeholders externos, contribuindo para um relatório de sustentabilidade mais completo e alinhado com os interesses de todas as partes envolvidas.*

*Todas as fases permitiram a compreensão do contexto e das atividades da organização, a identificação e avaliação de seus impactos, e, assim, para a definição dos temas materiais para o presente relatório, ou seja, os resultados mais significativos.*



Nossos  
Resultados

7



# Nossos Resultados

Apresentamos nossos resultados nas esferas Ambiental, Social e de Governança, selecionados de acordo com nosso processo de definição de temas materiais, conforme metodologia GRI, abordado no capítulo anterior.

## NOSSAS PRÁTICAS ESG (AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA) ATENDEM AOS SEGUINTE OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA ONU (AGENDA 2030):



Environmental (Ambiental): 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17

Social: 4, 5, 10, 11, 16, 17

Governance (Governança): 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15

Esclarecemos aos leitores que os dados ora apresentados – de 2014 até 2023 - não correspondem à totalidade as ações, iniciativas, e resultados do RIOgaleão, que são mais abrangentes.

## NOSSO PLANETA

Atuamos junto aos nossos integrantes, suas famílias, comunidade local, poder público e a sociedade em geral na melhoria da qualidade de vida, com o compromisso de contribuir para o desenvolvimento econômico sustentável. O cumprimento das obrigações legais, interação saudável com o meio ambiente, e investimento no capital humano integram as ações do cotidiano das atividades aeroportuárias, no entorno e nas relações com os interlocutores.

O planejamento estratégico do desenvolvimento socioambiental e sanitário do operador aeroportuário, elaborado em 2014, é atualizado continuamente por meio de acompanhamento, avaliação, análise de demanda e adequação à legislação vigente, fomentando a adoção de boas práticas e gestão eficiente no sítio aeroportuário.

### DIRETRIZES DA GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE RIOGALEÃO



Considerando que no sítio aeroportuário diversos atores desenvolvem atividades, desde a operação de áreas cedidas<sup>1</sup> a prestação de diversos serviços<sup>2</sup>, a Conformidade Ambiental de Terceiros é fundamental, de modo que, atendendo a regulação e normas vigentes, bem como a Política de Sustentabilidade do RIOgaleão, é exigido que todos os empreendimentos e suas atividades desenvolvidas no sítio aeroportuário estejam, quando necessário, devidamente autorizados pelos órgãos competentes. Além disso, os instrumentos contratuais celebrados com esses atores contêm cláusulas contratuais especificamente relacionadas a observância dos Princípios do Equador<sup>3</sup> e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (“ODS”)<sup>4</sup>, além da inclusão do Termo de Responsabilidade Ambiental (“TRA”), como anexo contratual, contendo diretrizes, dentre outras, sobre padrões ambientais, recursos naturais, eficiência energética, resíduos, saúde, emissões atmosféricas poluentes, particuladas e odores.

Alinhado com as Políticas de Sustentabilidade da Companhia e demais diretrizes empresariais e normativas, atuamos em três eixos principais: Meio Ambiente; Segurança Sanitária e Saneamento; e Desenvolvimento Socioambiental. Estes são desenvolvidos por meio de 21 Programas de Sustentabilidade direcionados para assegurar a valorização humana, a preservação sociocultural e o uso adequado dos recursos ambientais e financeiros, garantindo a sua perenidade.

1 - Empresas diversas que atuam mediante contrato de cessão de área para operar no sítio aeroportuário desenvolvendo diversas atividades. Exemplo: CIAs Aéreas; comissarias; ground handling; locadoras de veículos; posto de combustível; lavagem veicular; restaurantes; pool combustível; oficinas mecânicas; hangares aviação executiva; hangares manutenção aeronaves; estocagem de produtos químicos; abastecimento de aeronaves; limpeza e higienização; entre outros.

2 - Empresas contratadas pelo RIOgaleão para desenvolver atividades específicas, tais como: manutenção de áreas verdes; coleta e transporte de resíduos; tratamento de resíduos; manutenção elétrica – mecânica; operação de estação de tratamento de água e esgoto; obras civis – reforma, retrofit, construção; manutenção de pavimento; entre outras.

3 - Princípios do Equador: critérios socioambientais de adoção voluntária por instituições financeiras em nível mundial, referenciados nos Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental da International Finance Corporation (IFC) e nas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial.

4 - ODS: 17 objetivos composto por 169 metas de ação global, instituído pela Organização Nações Unidas, para alcançar até o ano de 2030, que tratam dos principais desafios de desenvolvimento sustentável.





Diversos desafios, estudos, projetos e ações têm demonstrado que é possível gerir a complexa operação aeroportuária de um dos maiores aeroportos do país, seguindo as boas práticas e com foco na eficiência, voltadas para o real desenvolvimento sustentável, e aliando as atividades operacionais do RIO Galeão com os impactos econômicos, sociais, ambientais e culturais. Conheça mais [aqui](#).

**PANORAMA DA SUSTENTABILIDADE RIOGALEÃO DE 2014 A 2023:**

**Programas de Meio Ambiente**

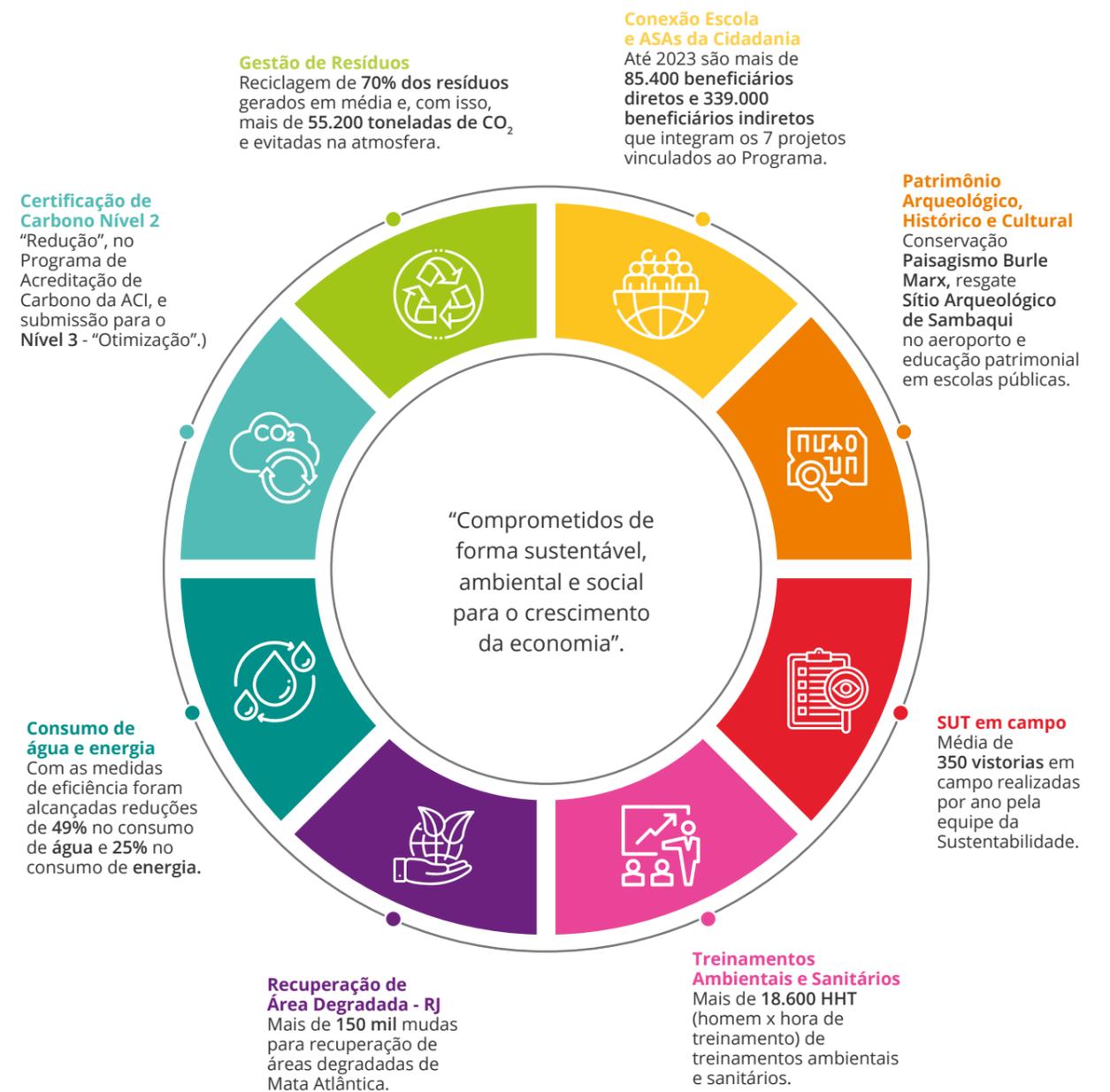
- Controle, risco e emergência ambiental;
- Eficiência energética;
- Gerenciamento de áreas contaminadas;
- Gerenciamento do risco da fauna;
- Gestão hídrica;
- Manejo integrado de vegetação;
- Recuperação de áreas degradadas;
- Regularidade ambiental.

**Programas de Segurança Sanitária e Saneamento**

- Controle, risco e emergência sanitária;
- Qualidade do ar, emissões GEE e Mudanças Climáticas;
- Gestão de resíduos sólidos;
- Higiene e segurança alimentar;
- Manejo de pragas e vetores;
- Regularidade sanitária.

**Programas de Desenvolvimento Socioambiental**

- Gerenciamento do Ruído Aeronáutico;
- Capacitação e Educação Ambiental – Treinamentos;
- Conexão Escola;
- Incentivo à Linguagem;
- ASAs da Cidadania - Campanhas Socioambientais e Visitas Educativas;
- Patrimônio Histórico, Cultural e Arqueológico.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



**NOSSOS NÚMEROS EM 2023:**

- **Treinamentos temática socioambiental:** 4.653 horas de treinamentos e capacitação ambiental;
- **Conexão Escola:** 154 alunos beneficiados diretamente nas turmas regulares híbridas (on-line e presencial);
- **Resíduos Sólidos:** 1.360,39 Ton de resíduos recicláveis enviados para reciclagem e 425,96 Ton de resíduos orgânicos enviados para compostagem;
- **Vistorias de Verificação de Conformidade de Procedimento:** 429 vistorias realizadas, verificação de 11.954 itens apresentando 82% de conformidade dos itens verificados.

Destacamos os resultados relativos ao Nosso Planeta, ou seja, resultados ambientais, de acordo com o processo de definição dos nossos temas materiais:

**PLANO DE ENFRENTAMENTO ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS**

**Inventário e gestão de GEE, e Certificação ACA**

Nosso Plano de Enfrentamento às Mudanças Climáticas<sup>5</sup> é um dos mais significativos desafios de implantação e execução liderado pela área da Sustentabilidade, e tem como objetivo estabelecer diretrizes e fomentar a elaboração de ações a serem adotadas quanto às mudanças climáticas, visando o desenvolvimento e aprimoramento de ações de mitigação/neutralização das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) no sítio aeroportuário.

Nosso Inventário de Gases Efeito Estufa, ferramenta de gestão que possibilita conhecer o perfil anual das emissões de GEE do operador do aeródromo, proporciona o desenvolvimento de planejamento estratégico e sua comparabilidade. O monitoramento periódico é fundamental para definição e acompanhamento de metas, bem como avaliação de performance dos investimentos (equipamentos, tecnologias e processos de baixa emissão).

O Inventário GEE é elaborado diretamente pela equipe técnica interna do RIOgaleão, e a partir do ano de 2019 os inventários anuais passaram a ser verificados e validados pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ("ABNT") e acreditados pelo programa internacional *Airport Carbon Accreditation* ("ACA") vinculado ao *Airports Council International* ("ACI"). Os inventários são realizados por meio da metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol de contabilização e quantificação em conformidade com a ISO 14064-1, considerando também a referência setorial da ACI / ACA, e Painel Intergovernamental sobre Mudança do Clima (IPCC), com processo de verificação e acreditação específico para operador aeroportuário baseado em princípios internacionalmente reconhecidos.

5 - O plano se insere no Programa de Emissões Atmosféricas, Gases Efeito Estufa (GEE), Mudanças Climáticas e Qualidade do Ar, abrangendo diversos eixos temáticos e conectando ações, informações, metas, entre outros, com os demais programas da Sustentabilidade e áreas gestoras. Os principais eixos de atuação são: Atendimento Legal, Redução de Emissões GEE, Conservação e Preservação, e Projetos Construtivo e Operacional.

A coleta de dados do inventário GEE RIOgaleão abrange todas as fontes de emissão de gases do efeito estufa dentro dos limites operacionais<sup>6</sup> da organização, de modo que desenvolvemos o Plano de Engajamento das Partes Interessadas, visando estruturar as operações do aeródromo para o envolvimento e comprometimento da comunidade aeroportuária e comunidade externa, quando couber, no âmbito dos programas de sustentabilidade, com ênfase nas ações de sensibilização e enfrentamento às mudanças climáticas.

Redução de Emissões GEE			Projetos Construtivo e Operacional		
AÇÃO	ESCOPO	REDUÇÃO	AÇÃO	ESCOPO	REDUÇÃO
Inventário de Emissões GEE	Todos	-	Captação de Água Pluvial	Adaptação	-
Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	3	7.050 t CO <sub>2</sub> /ano <sup>[1]</sup>	Plano de Eficiência Energética	2	-
Plano de Redução de Emissões GEE	Todos	- 46,03% ao ano <sup>[2]</sup>	Reaproveitamento de Resíduos da Construção Civil - RCC CARJ	3	5.102 t CO <sub>2</sub> /ano <sup>[3]</sup>
Definição de meta de Redução de Emissões GEE	Todos	-	Zero Waste - Resíduos Sólidos	3	20.504 t CO <sub>2</sub> /ano <sup>[4]</sup>
Publicação da meta de redução de emissões	Todos	-	Planta de Dessalinização	Adaptação	-
Gerenciamento e redução da utilização de combustíveis fósseis	1	182,42 t CO <sub>2</sub> /ano <sup>[5]</sup>	Aproveitamento de Biogás	1	-
Gerenciamento e redução de gases poluentes	1	2.309,56 t CO <sub>2</sub> /ano <sup>[6]</sup>	Estudo de viabilidade para utilização de Energia Solar	2	0,084 t CO <sub>2</sub> /MWh <sup>[7]</sup>

[1] Baseado na média de carbono economizado anualmente nos últimos 7 anos.

[2] Baseado na média de redução percentual anual mapeada desde 2019.

[3] Baseado na média de geração de resíduos da construção civil dos últimos 7 anos.

[4] Baseado na média de geração de resíduos da sólidos dos últimos 7 anos.

[5] Baseado na média de carbono economizado anualmente nos últimos 3 anos (provenientes de combustão estacionária e combustão móvel).

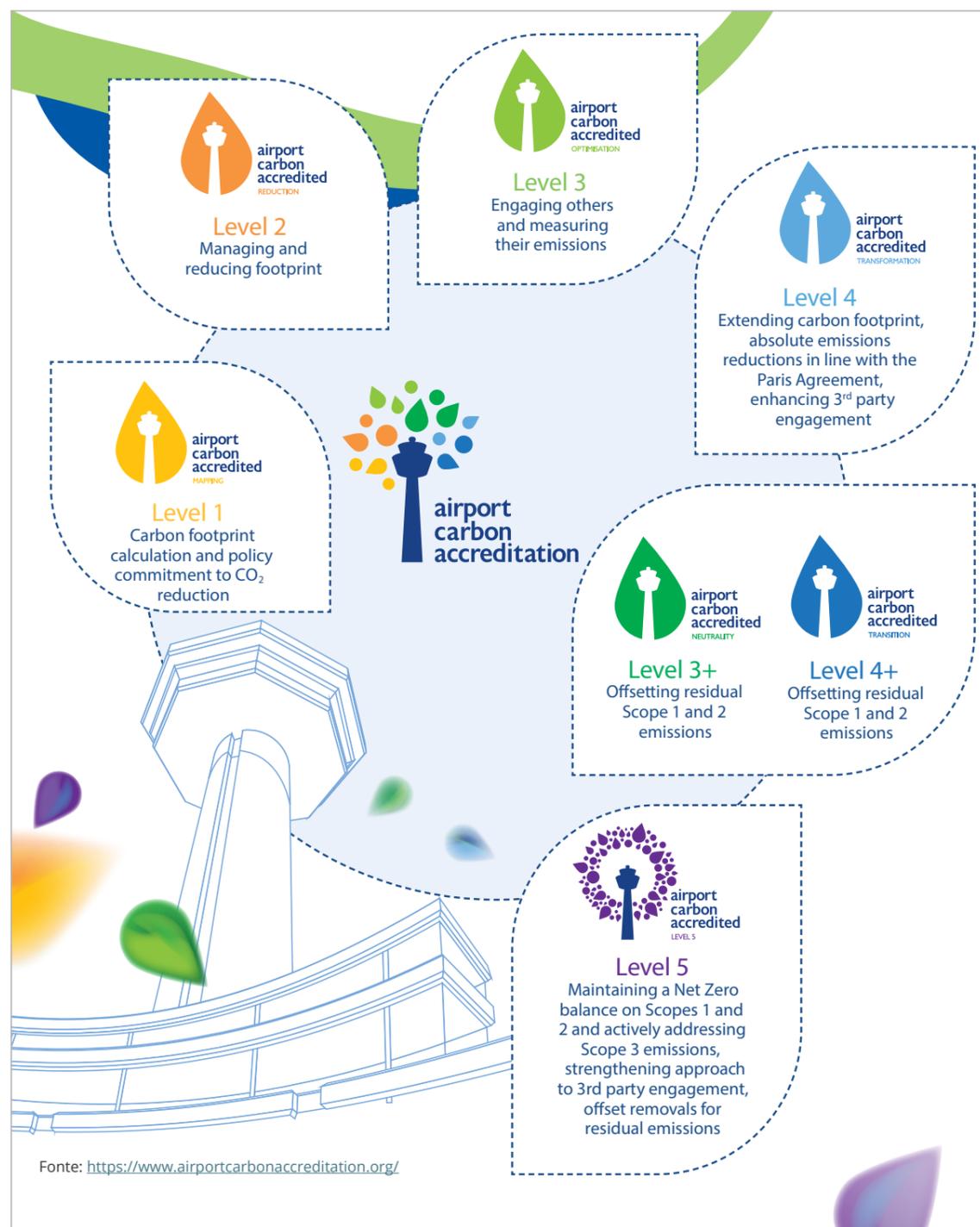
[6] Baseado na média de carbono economizado anualmente nos últimos 3 anos (provenientes de emissões fugitivas).

[7] Base de cálculo projetada para redução baseada na possibilidade de instalação dos modelos de placas estudados para instalação.

A Airport Carbon Accreditation (ACA) é o único programa de certificação global de gerenciamento de carbono aplicável especificamente para aeroportos. Ela avalia e reconhece de maneira independente os esforços dos operadores aeroportuários para gerenciar e reduzir suas emissões de carbono por meio de 6 níveis de certificação: 'Mapeamento', 'Redução', 'Otimização', 'Neutralidade', 'Transformação' e 'Transição'.

6 - Limites operacionais do inventário: atividade direta do operador aeroportuário e seus prestadores de serviços, atividades de apoio solo e movimento de aeronaves (pouso e decolagem).





Fonte: <https://www.airportcarbonaccreditation.org/>

Já obtivemos as certificações dos níveis 1 e 2, e submetemos em 2023 as informações para acreditação no Nível 3.



METAS DE REDUÇÃO RIOGALEÃO <sup>7</sup>	
Até 2025	15,00%
Até 2030	27,50%

### Gestão de Resíduos

Adotamos ações que impactam diretamente na gestão e redução das Emissões GEE no âmbito de diversos Programas: Eficiência Energética, Gestão de Resíduos Sólidos, Gestão Hídrica, Recuperação de Áreas Degradadas, Capacitação e Educação Ambiental, Incentivo à Linguagem, Conexão Escola, entre outros. No entanto, merecem destaque os programas relacionados a gestão de resíduos, que contribuem significativamente para a redução de emissões GEE do operador aeroportuário:

- 57 famílias vinculadas às Cooperativas de Recicladores são beneficiárias diretas do programa de Gestão de Resíduos da operação e manutenção aeroportuária, com encaminhamento de mais de 10.300 toneladas de resíduos recicláveis entre janeiro de 2015 e agosto de 2022.
- Mais de 8 mil toneladas de resíduos orgânicos decorrente das atividades de operação e manutenção aeroportuária (restos de alimento e manejo de vegetação) foram encaminhados para processo de compostagem<sup>8</sup>. O produto derivado do processo, adubo orgânico, foi utilizado na:
  - » (I) produção comercial de alimentos orgânicos;
  - » (II) projeto de recuperação de área degradada do RIOgaleão;
  - » (III) produção de alimentos orgânicos da horta comunitária implantada pelo programa Conexão Escola na comunidade do entorno;
  - » (IV) doação para comunidade aeroportuária e entorno, fomentando a produção de alimentos orgânicos e agricultura urbana.
- Mais de 35 mil horas de treinamentos / aulas / discussões relacionadas, direta e/ou indiretamente, a gestão de resíduos sólidos, entre outros temas, com a Comunidade Aeroportuária e do entorno. Os programas de (I) Capacitação e Treinamentos Socioambientais, (II) Incentivo à Linguagem e (III) Conexão Escola fomentam o desenvolvimento da educação não formal de maneira inclusiva, de qualidade e equitativa, além de promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos por meio da temática central “Resíduos Sólidos”.



A gestão de resíduos da operação e manutenção aeroportuária atua para reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso, entre outros aspectos. Além disso, também adota medidas para combater as alterações climáticas e os seus impactos. Entre 2015 e 2023, no âmbito do programa de Gestão de Resíduos Sólidos, deixamos de emitir aproximadamente 56.400 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

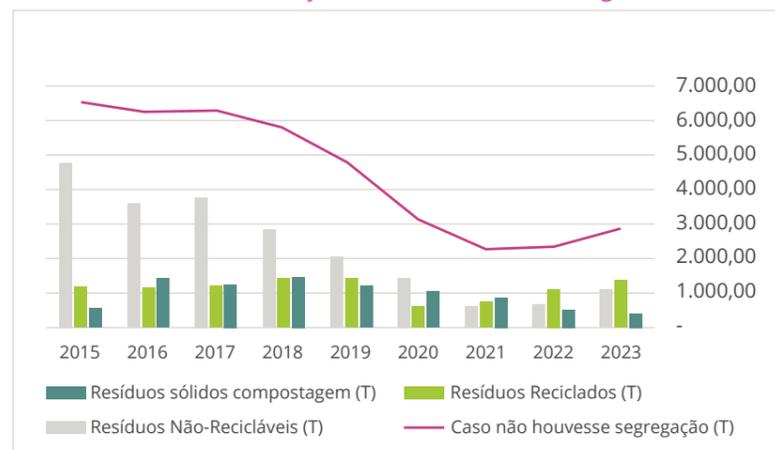
7 - As metas de redução baseiam-se na metodologia do SBTi (Science Based Targets Initiative), observando o Acordo de Paris e a NDC (Nationally Determined Contribution) Brasileira, com parâmetros definidos segundo o manual da ACA.

8 - Atuamos na gestão do processo de segregação e acondicionamento, e o processo de tratamento e compostagem é realizado por prestador de serviços especializado.

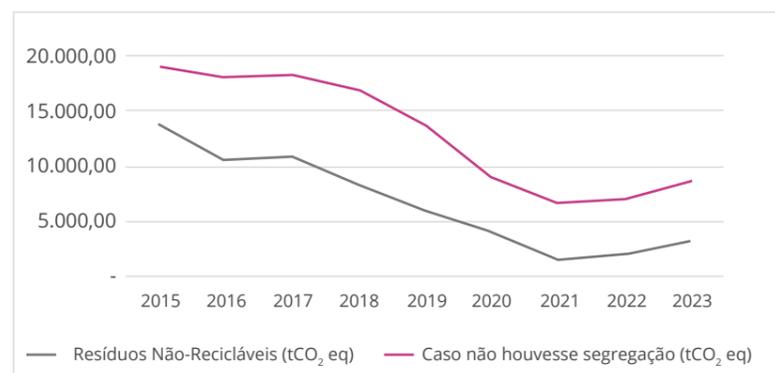


Os dados relacionados a eficiência na gestão de resíduos indicam a contribuição significativa relacionada a redução das emissões de GEE:

#### Valores Absolutos de Geração de Resíduos Sólidos Riogaleão



#### Emissões em tCO<sub>2</sub> equivalente relacionada aos resíduos gerados na operação Riogaleão



### Eficiência Energética

O Plano Integrado de Eficiência e Sustentabilidade (PIES) integra o Plano de Enfrentamento às Mudanças Climáticas. Desde o início da criação do PIES, 59 ações já foram mapeadas e pré-analisadas para potenciais execuções no aeroporto. Dentre as principais ações em andamento, destacam-se:

- Sistema de Monitoramento e Controle, que inclui: integração de medidores de energia, controle de válvulas de ar-condicionado, medição de canteiros de obra e cessionários, medição de temperatura e umidade nos Terminais e Cessionários, controle de câmaras frigoríficas TECA, controle de Iluminação do Novo Píer, controle de iluminação e sistema Integrado de Automação e Controle;
- Substituição de Iluminação para modelo LED, que inclui: iluminação de pistas e pátios de aeronaves, do novo Píer

e dos Terminais 1 e 2, dos Estacionamento, das áreas externas e Terminal de Cargas;

- Sistema Ar condicionado (HVAC) do Aeroporto, que inclui: calibração do sistema em função do ambiente, ajustes de *setpoints* de temperatura, ajuste e equilíbrio da distribuição e balanceamento de água e ar na instalação, diminuição de perdas de frio devido fugas de ar para o exterior, projetos de Automação e Controle, calibração e otimização dos sensores, redução na quantidade de equipamentos de expansão direta, correção de fugas de água, fechamento de algumas das portas existentes para o exterior, verificação de apertos e quedas de tensão dos equipamentos.
- Outros 24 projetos relacionados a diversos outros tipos de eficiência, sejam eles como produção de energia solar ou utilização de frota eletrificada.

Destacamos ainda o estudo de 2 projetos em 2024, agregando a visão tríade entre a capacidade **Técnica**, a visão **Econômica** e o viés de **Sustentabilidade**, sendo eles:

- Eletrificação da frota, por meio da análise da possibilidade de mudança de veículos utilizados pelo aeroporto, em parceria com empresas especializadas nestes tipos de veículos automotores;
- Implantação de abastecimento de fonte 400Hz para aeronaves, por meio de equipamentos geradores que substituirão os atuais caminhões de abastecimento, que são mais poluentes, e melhorando o fluxo de operação do pátio de aeronaves.

Estes estudos têm balizado as tomadas de decisões de investimentos e operações, visando a utilização consciente dos recursos, contribuindo para o controle das emissões de carbono.

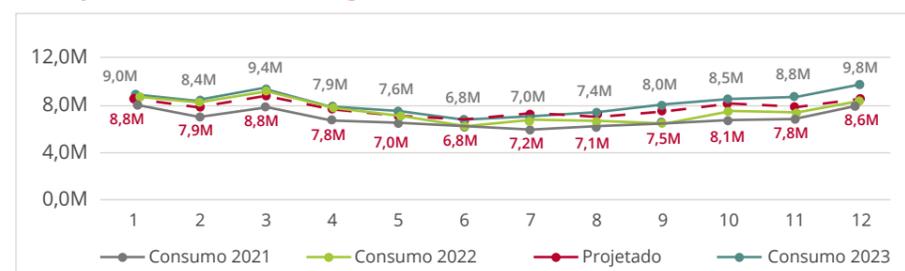
Nessa linha, apesar do retorno do movimento aeroportuário a níveis de 2019 (pré pandemia COVID-19), o consumo de energia tem se mantido abaixo dos valores máximos projetados (redução de 19,4% em relação a 2019), demonstrando o engajamento do aeroporto nas metas de redução definidas.

#### Evolução do Consumo de Energia (kWh) - Anual



Dezembro/2023 - O consumo de 2023 ficou 5,45% acima do orçamento. Fechando o ano com 98,59 MWh (8,6% acima do realizado de 2022). A proporção de consumo dos cessionários em 2023 foi de 27,38%.

#### Evolução do Consumo de energia (kWh) - Anual



Dezembro/2023 - Acima de 13,69% em relação ao consumo projetado para o período, de acordo com a retomada de movimentação.

### QUALIDADE DO AR

O controle da qualidade do ar (PROCON Fumaça Preta) é outro ponto focal. No âmbito do Programa de Emissões Atmosféricas, o gerenciamento inclui critérios de conformidade de veículos e poluentes do Riogaleão e de cessionários e prestadores de serviço, com 107 pontos de controle de qualidade do ar e 8 parâmetros avaliados.

### RUÍDO AERONÁUTICO

Contamos com Comissão interna de Gerenciamento de Ruído Aeronáutico (CGRA), cujas atribuições incluem manutenção de canal de comunicação, que está acessível a todos [aqui](#), estudo e implementação de medidas de mitigação de impactos do ruído, realização de reuniões periódicas, elaboração de mapa do aeródromo para identificação de locais





sensíveis, e elaboração e acompanhamento do projeto de monitoramento de ruído. O Plano de Monitoramento de Ruído Aeronáutico do aeroporto tem como objetivos caracterizar o impacto ambiental sonoro do movimento das aeronaves e fornecer subsídios para orientação das ações de controle, adotando o conceito de Abordagem Equilibrada em Controle de Ruído Aeroportuário, com base na Resolução da OACI (Organização da Aviação Civil Internacional). Os resultados dos monitoramentos podem ser acompanhados [aqui](#).

## BIODIVERSIDADE

### Fauna

Além de contar com Comissões interna e externa de Gerenciamento do Risco da Fauna, integramos a Comissão Nacional do Risco da Fauna.

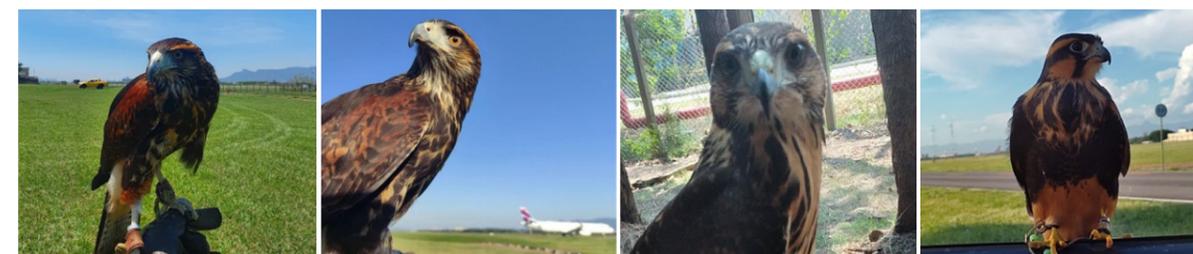
Nosso Programa de Gerenciamento do Risco da Fauna estrutura as operações para o gerenciamento permanente do risco provocado pela fauna às operações aéreas, e é elaborado com base nos estudos de identificação do Perigo da Fauna, que avalia espécies de fauna presentes no aeródromo e no seu entorno e que provocam risco às operações aéreas, bem como os principais focos de atração e as medidas para a redução do risco.

Possuímos procedimentos, em conjunto com ações de conhecimento, treinamentos para capacitação e campanhas de sensibilização (a integrantes, comunidade aeroportuária e comunidade do entorno), descritos no Plano de Manejo de Fauna de Aeródromo, para mitigação do risco da fauna no aeródromo<sup>9</sup>.

Para além dessas ações, incentivamos a pesquisa, e participamos, enquanto parceiros e foco de estudo, do Projeto Fragatas: “Estudo do risco aviário de *Fregata magnificens* para o Aeroporto Internacional Antônio Carlos Jobim e plano de redução do risco”, de autoria das biólogas Dr Larissa S. Teixeira da Cunha e Dr Gloria D. Augusto Castiglioni, por meio de monitoramento da presença, movimentação e comportamento das Fragatas que sobrevoam o nicho aeroportuário e do entorno, sob a perspectiva das suas variações sazonais, com o objetivo de identificar comportamentos que impliquem em risco, e assim definir estratégias para mitigação.

Adotamos como prática a inclusão de animais nas atividades relacionadas ao manejo de fauna, o que também gera impacto positivo em ações educativas. Os animais podem ser importantes parceiros da aviação, contribuindo para a segurança operacional de aeroportos e aprimorando a experiência dos passageiros. Aqui no aeroporto, 05 aves, 01 cachorro, e desde 2022, 01 cabra atuam ao lado do “time humano” nas ações de Manejo de Fauna. São os gaviões Radar, Kaká e Levi, os falcões Minerva e Ravena, o cachorro Hammer, e a cabra Estrela.

9 - Os procedimentos para mitigação são classificados em: (I) Modificação ou exclusão de habitat (verificação diária para a adoção de medidas); (II) Afugentamento de fauna (realizado diariamente na área operacional); (III) Captura e translocação de fauna (realizados apenas eventualmente); (IV) Eliminação de espécimes causadores do risco (não foi identificada a necessidade de adoção de procedimentos de abate); (V) Modificação operacional (não foi identificada a necessidade de alterações de horários de voo, encerramento ou redução das operações em determinados períodos do dia ou do ano, decorrentes do comportamento da fauna). Como medida de segurança a todas as operações, foi elaborada Carta de Concentração de Avifauna, publicada em 2022.



Gavião Kaká

Gavião Radar

Gavião Levi

Falcão Minerva



Falcão Ravena

Cachorro Hammer

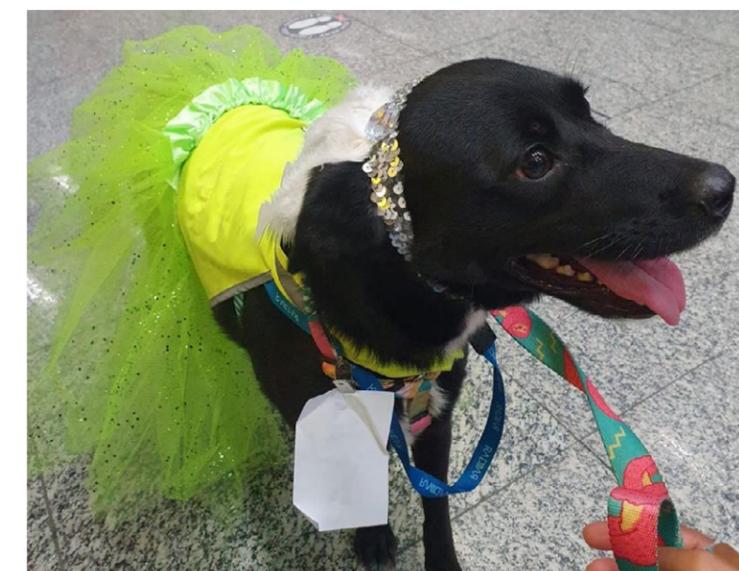
Cabra Estrela

As atividades realizadas pelos animais envolvem afugentamento de aves e demais animais que possam prejudicar a operação aeroportuária, e a cabra auxilia também no aparo da vegetação arbustiva que se desenvolve no entorno do terminal.

Somos o primeiro aeroporto brasileiro a contar com uma cabra em seu time, o que esperamos que contribua com a diminuição do impacto ambiental durante a manutenção das vegetações, já que reduzirá o consumo de combustíveis pelos veículos motorizados responsáveis pelo corte da grama.

“Temos registrado excelentes resultados com a atuação dos animais em nosso programa de Manejo de Fauna. Entre 2015 e 2022, identificamos uma redução de 48% do número de incidentes do aeroporto.” Milena Martorelli, gerente de sustentabilidade do RIOgaleão.

A Gigi também está no nosso time desde 2021, quando foi resgatada no estacionamento do terminal de cargas. É uma vira-latas brincalhona que foi treinada e circula pelo terminal com o objetivo de amenizar a fobia dos passageiros<sup>10</sup>.



Vira-lata Gigi

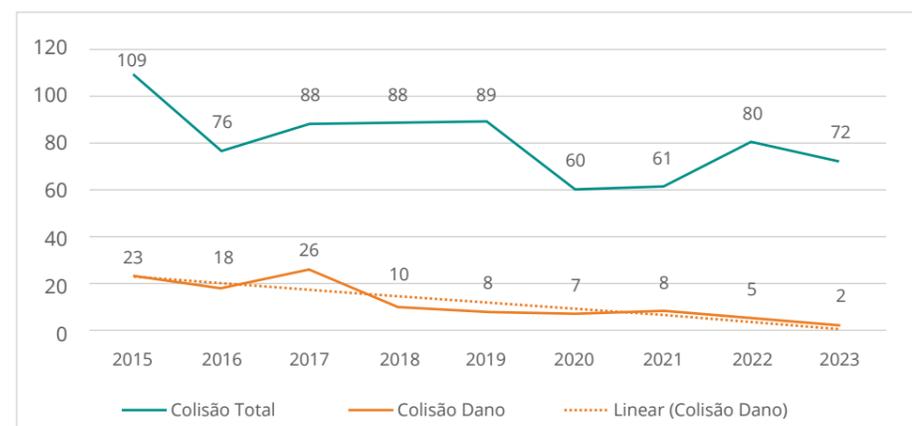
10- A ação está atenta a pesquisa do Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística – IBOPE, de que 42% brasileiros sentem medo de voar de avião, apesar de ser considerado o segundo meio de transporte mais seguro do mundo.





O conjunto das ações relacionadas ao gerenciamento do risco da fauna gerou queda na série história de colisões:

Métrica: série histórica colisões total e com dano 2015 a 2023

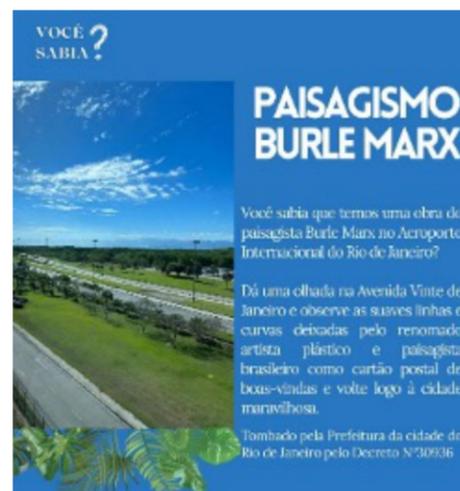


### Flora e Patrimônio Histórico e Cultural

Algumas de nossas ações relacionadas a vegetação possuem como foco a diminuição da presença de fauna, pois são menos impactantes e trazem excelentes resultados, como no uso do Agave e da grama Amendoim.

Integra nosso patrimônio histórico e cultural o projeto original de paisagismo de Roberto Burle Marx, datado de 1978, para a Avenida de Acesso ao RIOgaleão, introduzindo espécies nacionais e exóticas de grande valor ornamental, ainda pouco utilizadas no paisagismo brasileiro<sup>11</sup>.

Este projeto foi tombado provisoriamente em 2009 pela Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro (Decreto 30936/2009). Em 2015 foi realizado um levantamento para subsidiar a elaboração do projeto de revitalização paisagística, e hoje integra ações do Programa relacionado ao Patrimônio Histórico, Cultural e Arqueológico.



### GESTÃO DA ÁGUA

Possuímos sistemas de abastecimento de água potável (Rede CEDAE/Águas do Rio, Sistemas de Adução, Reservatórios e Sistema de Abastecimento de Caminhões QTA), e não potável (captação de poços, Estação de Tratamento de Água, Osmose e reservatórios).

O Plano de Controle de Qualidade de Águas prevê controles de qualidade, com instruções de trabalho e a realização periódica de monitoramento em pontos previamente estabelecidos.

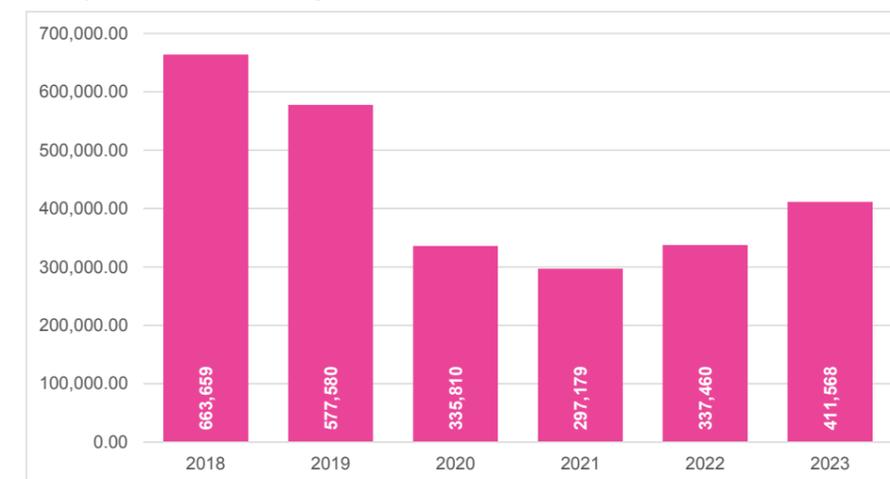
Adicionalmente, objetivando a eficiência e maior controle do consumo, foram modernizados os sistemas de monitoramento remoto de terceiros, instalados sistemas para medição espelho nas entradas as adutoras,

11 - O projeto original teve como conceito básico o plantio de diferentes grupos de árvores, palmeiras e arbustos, dispostos em grupamentos da mesma espécie plantados ao longo da avenida principal, buscando com isso salientar as características particulares de cada espécie. Como exemplo, algumas espécies de Clusias trazidas de excursões em matas brasileiras (Amazonia, Bahia e Brasília), Ficus pertusa e a Carapa guianensis (Andiroba).

instalados hidrômetros em todas as derivações como entrada dos terminais, área de apoio, Terminal de Cargas, entre outras, estando em andamento projeto piloto para captação e reaproveitamento de água de ar-condicionado do TPS-2.

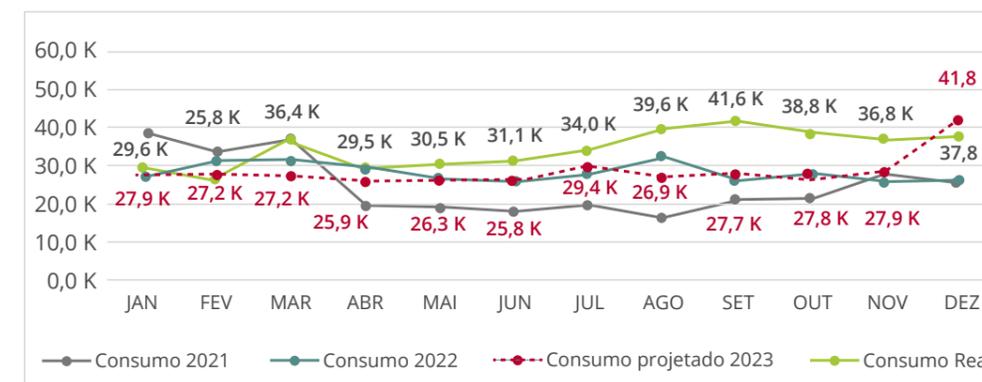
Assim como no consumo de energia, ao analisarmos o evolutivo ao longo dos últimos anos, principalmente após a retomada de operação pós pandemia, nota-se um aproveitamento eficiente dos recursos hídricos, gerando redução de consumo de 28,7% em relação a 2019.

Evolução do Consumo de água (m³) - Anual



Dezembro/2023 - O consumo de 2023 ficou 20,43% acima do orçado. Fechando o ano com 411,6 km³ (21,96% acima do realizado de 2022).

Evolução do Consumo de água (m³) - Anual



Dezembro/2023 - Variação de 9,69% abaixo do orçado para o período.





## NOSSOS INTEGRANTES E A SOCIEDADE

Destacamos aqui os resultados sociais, de acordo com o processo de definição dos nossos temas materiais, que abrangem nossa comunidade interna, e nossa relação com a sociedade.

### INTEGRANTES E COMUNIDADE AEROPORTUÁRIA

Em 2023 já foi possível vivenciar um movimento de retomada e crescimento do fluxo de passageiros no Aeroporto e, em decorrência disso, o RIOgaleão atuou de maneira prioritária na criação de maior sinergia e desenvolvimento de suas equipes, o que faz parte de nosso compromisso firmado no Capítulo 5.

#### Capacitações e treinamentos

Retomamos assim o fortalecimento da cultura de espírito de servir, por meio do treinamento **Jeito RIOgaleão de Ser**, sendo contemplados 85% dos integrantes. O módulo de treinamento foi totalmente customizado, e retratou importantes aspectos da cultura empresarial e da marca. Esta iniciativa teve como objetivos engajar e preparar o público interno para proporcionar a melhor experiência aos nossos passageiros e clientes, sempre pautados no carisma e hospitalidade.

Na esfera social, o investimento no desenvolvimento das pessoas foi um importante pilar durante o ano de 2023. Essa frente de atuação não apenas impulsiona a motivação das equipes, como fortalece a coesão e dinamiza o ambiente de trabalho, além de se traduzir em serviços mais qualificados para os passageiros.

*Nessa linha, a capacitação técnico-funcional em 2023 totalizou 48.484 horas treinadas para 16.826 participantes, entre integrantes e colaboradores da Comunidade Aeroportuária.*

As capacitações e os treinamentos são realizados em diversas temáticas, sendo a preocupação com a segurança da operação transversal em todos, e tem como uma das missões capacitar e garantir o cumprimento dos requisitos normativos essenciais para o negócio, e objetivo de oferecer conhecimentos que se traduzam em integrantes mais bem preparados para o exercício de suas funções e o cumprimento ético da organização perante a sociedade e órgãos reguladores.

No âmbito de treinamentos ambientais presenciais, destacamos no ano de 2023 a execução da capacitação “HAZMAT”<sup>12</sup> com 15 integrantes do RIOgaleão que atuam nas áreas da “sustentabilidade”, “emergência”, segurança”, “operações”, e “terminal de cargas”. O objetivo foi orientar os integrantes sobre procedimentos de acionamento e atendimento às emergências ambientais com materiais perigosos, excluindo radioativos. O treinamento tem foco exclusivo na difusão de conhecimento quanto aos riscos dos produtos e acionamento das equipes especializadas.



**Matriz de treinamentos com mais de 50 cursos, em eixos de Credenciamento, Técnicos e Funcionais, Customer Service e Corporativo.**

12 - Abreviação do inglês hazardous materials, como são chamados os materiais perigosos.



A educação é um de nossos pilares, e para fomentar o crescimento de nossos integrantes mantemos Programa de Incentivo Educacional, oferecendo oportunidades de ensino e estimulando o desenvolvimento de carreira.

INDICADORES P&O 2023		
Incentivo Educacional 91	Curta duração / extensão 30	Formação técnica 2
Pós-graduação/ MBA 20	Inglês particular 11	Intercâmbio - inglês 1

Atuamos em prol de toda a nossa Comunidade Aeroportuária, e nesse sentido mantemos diversos programas que contemplam a todos, para além das ações de capacitação e treinamento, merecendo destaque o plano de descontos para produtos e serviços no aeroporto.

#### Crescimento do nosso time

O modelo de gestão de pessoas é baseado na relação de colaboração e confiança entre times e líderes, o que reforça nosso propósito **“trabalhamos pela verdadeira conexão entre as pessoas”**, com plena confiança no ser humano e com uma atuação descentralizada, baseada na delegação planejada e no trabalho em equipe.

Com isso, no ano de 2023 nosso Ciclo de Planejamento e pacto das prioridades e metas anuais teve foco na gestão dos resultados e no alto nível de engajamento dos integrantes.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



A valorização e o reconhecimento do potencial dos integrantes seguem sendo uma prioridade na estratégia de gestão de pessoas, e a partir disso foram realizadas 88 movimentações internas (promoções) proporcionadas pelas avaliações dos líderes, que tem como base o desempenho e os comportamentos alinhados à cultura. Além disso, e fruto de nosso Programa de Oportunidades Internas, 31 movimentações foram realizadas, como mais uma forma dos nossos integrantes se reposicionarem e evoluírem em suas carreiras, agora em locais mais adequados ao perfil e interesses do integrante.

**Efetivamos 18 jovens aprendizes em 2023**, o que reflete um compromisso significativo da área de Pessoas & Organização com o desenvolvimento socioeconômico do nosso Estado. Ao proporcionar oportunidades de emprego aos aprendizes, investimos no crescimento profissional individual, e contribuimos para a construção de uma sociedade mais inclusiva, fortalecendo a formação de talentos e promovendo a ascensão de novos profissionais no mercado de trabalho. Essa prática, além de suprir as demandas organizacionais, também desempenha um papel importante na promoção do emprego e na redução das disparidades sociais.

**Para suprir a alta demanda e a retomada das operações do aeroporto, no ano de 2023 foram admitidas 72 pessoas.** Essas contratações atendem às demandas operacionais dos nossos terminais, mas também contribuem para a criação de empregos locais, fortalecendo a comunidade e estimulando o crescimento econômico. Acreditamos que ao investir em novos talentos consolidamos nossa posição no mercado e desempenhamos um papel ativo no desenvolvimento sustentável local.

**DESENVOLVEMOS NOSSO PILAR DE SELEÇÃO INCLUSIVA:**

- 5 integrantes do sexo feminino assumiram a posição de Fiscal de Pátio e Pista, uma posição que não era ocupada por mulheres;
- Mantivemos o Programa de PCD e as ações individualizadas de acolhimento, acompanhamento, treinamento e desenvolvimento dos nossos 26 integrantes com necessidades específicas, com o objetivo de proporcionar um ambiente de trabalho saudável que contribua para experiências positivas e evolução na carreira.

Esses dados demonstram nossa orientação para manter uma equipe cada vez mais coesa e direcionada a equidade e inclusão.

**O efetivo, ao final de 2023, foi de 691 integrantes.**

**Saúde Integral**

Com a perspectiva de olhar as pessoas de maneira integral e atuar preventivamente, mantemos campanha de vacinação de H1N1, em parceria com o posto de saúde, e **362 pessoas foram vacinadas entre integrantes e comunidade aeroportuária em 2023**, além de toda nossa atuação durante a Pandemia da Covid-19, tanto no recebimento das vacinas para distribuição em todo o país, quanto em campanha de imunização no próprio aeroporto.

Seguindo a pauta de saúde, visando um ambiente sadio para todos que transitam no nosso aeroporto, foi realizada uma campanha de atualização de caderneta de vacinações, na qual foram aplicadas **852 doses de vacinas diversas, para integrantes, comunidade aeroportuária e passageiros.**

O time de Saúde Corporativa tem como foco a saúde integral, com olhar humanizado, promovendo atividades voltadas ao autocuidado e que trabalhem o corpo e a mente, contribuindo para a melhoria da saúde física e psicológica dos nossos integrantes. Nessa linha destacamos:

- **Programa de Atenção Primária à Saúde:** nos pilares da medicina do estilo de vida, com foco na prevenção de agravos à saúde e promoção do bem-estar, e inclui exames complementares durante os exames ocupacionais, encaminhamento a especialistas, acompanhamento contínuo, educação e suporte no agendamento de consultas e exames, com exames realizados no próprio aeroporto por meio de parcerias com empresas especializadas.
- **Programa de Saúde Mental:** garantindo um ambiente de trabalho saudável e produtivo, com campanhas de conscientização, identificação precoce, acolhimento, encaminhamento e acompanhamento contínuo.

- **Programa de Prevenção do risco associado ao uso indevido de Substâncias Psicoativas na Aviação Civil (PPSP),** conforme regulamentação da ANAC, com foco em atendimento humanizado e acolhedor, incluindo campanhas educativas, encaminhamento e acompanhamento contínuo.

motor de desenvolvimento social, promovemos em 2023 uma campanha de Doação de Sangue, em parceria com o HemoRio, no ambiente do aeroporto, totalizando 48 bolsas de sangue que beneficiaram 192 vidas.

Temas de campanhas e palestras em 2023: Janeiro Branco (Saúde Mental), Saúde e Nutrição, Prevenção e Combate à hipertensão e diabetes, Pausa ativa, Saúde Bucal, Doação de Sangue, Outubro Rosa, Novembro Azul, Saúde Bucal (Bruxismo), Já bebeu água hoje?, Vacinação.

Além disso, com o objetivo de contribuir com a nossa sociedade de maneira sustentável, e em linha com o nosso objetivo de atuar como um





## SOCIEDADE

### Conectando pessoas

A relação positiva com a sociedade é uma de nossas prioridades. Ela não se limita a buscar a satisfação de clientes, mas sim, objetiva envolver a todos e estabelecer relação transparente e colaborativa, onde todos podem contribuir e usufruir dos benefícios de um relacionamento sustentável, uma verdadeira conexão, com toda a comunidade.

No âmbito da experiência do cliente, nossos resultados foram destacados no Capítulo 4, em que apresentamos nossa filosofia do **cliente em primeiro lugar**, destacando nossas ações e o grau de satisfação, considerando as diversas atividades e frentes de trabalho do RIOgaleão.

Com nossos programas com a comunidade do entorno desenvolvemos inúmeras ações de sensibilização e educativas sobre a operação e segurança aeroportuária; incentivamos o crescimento e desenvolvimento das pessoas que integram nossos programas; estabelecemos parcerias que promovem impacto positivo.

### Programa Conexão Escola

O Programa Conexão Escola é o mais antigo programa com a comunidade do RIOgaleão, e nos orgulha muito ter contribuído positivamente para a formação de inúmeras crianças e suas famílias.

As atividades presenciais do Programa Conexão Escola foram retomadas com 154 alunos matriculados nas turmas Conexão Escola Regular (comunidades de Tubiacanga e Praia do Rosa), com atividades relacionadas à saúde e segurança alimentar, reciclagem, prevenção a COVID-19, entre outros temas. O Projeto de Assistência Social (PAS) do Conexão Escola Regular atendeu 85 famílias, encaminhando os integrantes destas para os programas públicos de assistência social. O Conexão Propágulo, vinculado ao Programa Conexão Escola,



Visita do projeto "Conexão Escola" às instalações do aeroporto



Visita do projeto "Conexão Escola" às instalações do aeroporto



Visita do projeto "Conexão Escola" às instalações do aeroporto

desenvolveu o viveiro comunitário de produção de alimentos dos quais foram utilizados na produção do lanche do Conexão Escola Regular e distribuído com membros da comunidade.

	<b>818 beneficiários diretos e 3.272 beneficiários indiretos no Programa Conexão Escola em 2023 (incluindo todos os projetos e ações vinculadas).</b>
	<b>Mais de 220 crianças e jovens visitaram a operação aeroportuária em 2022 e 2023.</b>

### Programa de Incentivo à Linguagem

No âmbito do Programa de Incentivo à Linguagem foi celebrado Termo de Parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), para a promoção de aulas para a comunidade:

(I) Associação das Mulheres da Ilha do Governador – curso de Cerimonial e Protocolo;

e (II) alunos do Conexão Escola Regular – curso Planejando o Futuro e Inglês Básico.

Os taxistas associados do sítio aeroportuário também foram contemplados com os cursos SENAC de Atendimento Hospitaleiro e Inglês Básico, com oferta de mais de 120 vagas para os cursos.

### Programa ASAs da Cidadania

O Programa ASAs da Cidadania atua em parceria com a Associação das Mulheres da Ilha do Governador (AMUIG) e das turmas Conexão Escola Regular, com a realização de campanhas direcionadas à segurança alimentar, visitas em escolas das redes públicas estadual e municipais, fomentando a difusão da segurança operacional (abordando risco baloeiro, risco da fauna, entre outros), bem como preservação ambiental, saúde coletiva, entre outros temas.



### Incentivo a Projetos Socioculturais

Ainda no âmbito de nossa relação com a comunidade, destacamos nossa Política de Patrocínio, em que, inspirados pela vibrante cultura carioca, buscamos fortalecer laços com a comunidade local através de investimentos em projetos socioculturais que celebram a alma carioca.

Estamos aptos a receber projetos habilitados na Lei Municipal de Incentivo à Cultura do Rio de Janeiro (ISS), e priorizamos iniciativas que conectem pessoas, valorizem a diversidade e a história da cidade, e que se expressem através da música, dança e artes visuais. Acreditamos que a cultura é um elemento fundamental para construir um aeroporto que seja verdadeiramente carioca e que contribua para o desenvolvimento social e cultural da região. Conheça mais [aqui](#).





## NOSSA GOVERNANÇA

Para nós RIOgaleão, o objetivo da Governança Corporativa é garantir que as melhores práticas adotadas pelo mercado sejam aplicadas na condução e gestão do negócio, proporcionando o crescimento e a perenidade, com o retorno do investimento realizado pelos acionistas.

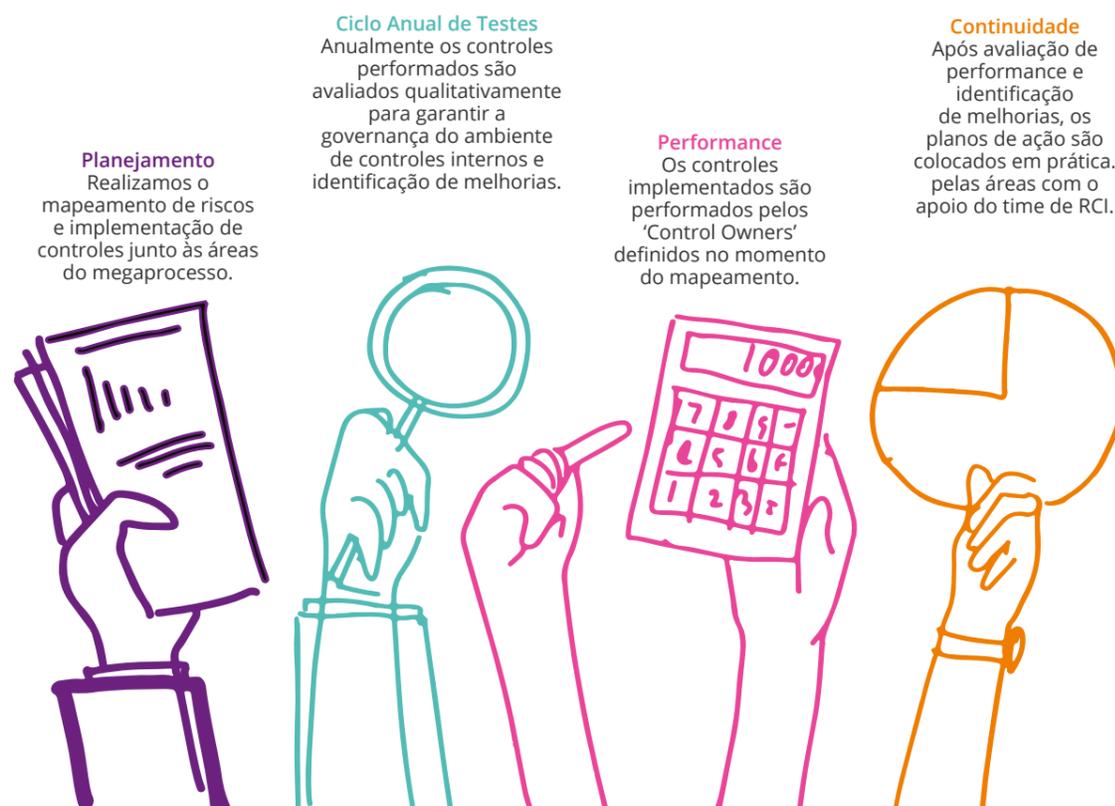
Alinhados com as recomendações emitidas pelos órgãos reguladores existentes, destacamos as principais práticas adotadas:

### AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

É nossa prática a contratação de auditoria independente para as demonstrações financeiras, merecendo destaque que outras áreas também são auditadas frequentemente.

### GERENCIAMENTO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

Possuímos em nossa estrutura a área de Riscos e Controles Internos (RCI), responsável pelo Programa de Gerenciamento de Riscos do RIOgaleão, com atuação nos níveis estratégico e de processos do negócio, com desenvolvimento da "metodologia" *Blueprint*, com base na ISO 31000 e COSO *Internal Controls Framework* 2013.



A área de RCI apoia metodologicamente a alta administração e gestores de processos na identificação, avaliação e priorização de riscos, bem como na identificação, avaliação e testes de controles internos chaves nos processos de negócio, de forma que os tratamentos apropriados sejam identificados e implementados.

Adicionalmente, implementamos o Comitê de Riscos, com periodicidade trimestral e participação da alta administração, cujo foco é compartilhar, de modo alternado, a atualização das ações vinculadas aos riscos gerenciados nos níveis estratégicos e as atualizações do Programa de Gerenciamento de Riscos nos processos de negócio.

Além da estrutura supracitada, diversas outras áreas também possuem responsabilidades diretas na gestão de riscos em temas específicos, como questões ambientais, segurança operacional, operacional, crises, dentre outros vários temas relacionados a riscos.

### CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA - LINHA DE ÉTICA

VISÃO	MISSÃO	CONVICÇÕES E ATITUDES
Promover uma conexão real entre as pessoas.	Trabalhamos com espírito de servir, operando com excelência e visão de negócios, para que a experiência de voar pelo RIOgaleão seja sempre agradável.	<p>Sabemos onde queremos chegar. Para isso, precisamos trabalhar juntos, olhando na mesma direção e agindo integrados. Essa é a cultura RIOgaleão, cujas convicções e atitudes refletem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nossos integrantes são nosso maior ativo</li> <li>Espírito de servir</li> <li>Postura de Humildade e Simplicidade</li> <li>Assume responsabilidade e se coloca à altura dos desafios propostos</li> <li>Comunicação Transparente e franca</li> <li>Insatisfação permanente com os resultados obtidos</li> </ul>

Aqui a integridade é um valor inegociável.

Nosso Código de Ética e Conduta define os princípios comerciais e as normas de conduta do RIOgaleão, que se aplicam a todos os integrantes e representantes.

A Concessionária possui um canal de comunicação - Linha de Ética - disponível 24 horas por dia e acessível [aqui](#). É mais do que um simples canal de denúncia, representa um compromisso contínuo com o diálogo e a construção de uma cultura organizacional pautada pela integridade e na participação ativa de todos os seus membros, promovendo um ambiente de trabalho seguro e transparente.

Os relatos podem ser realizados de forma identificada ou anônima e, após recebidos, são avaliados e tratados, inicialmente, pela área de *Compliance*, seguindo, posteriormente, para o Comitê de Ética<sup>13</sup>. Foram recebidas 90 denúncias em 2023, com 100% de apuração e direcionamento de medidas pelas diretorias responsáveis.

Ainda, todos os novos integrantes são devidamente capacitados através de um treinamento, de forma periódica a cada 2 anos, com posterior avaliação, de modo a garantir o pleno conhecimento do conteúdo do Código.

**98% dos integrantes instruídos quanto às disposições do Código de Ética da Companhia em 2023.**

13 - Com base em Procedimento de Apuração de Relatos e Irregularidades, no âmbito da Política de Apuração de Irregularidades e Aplicação de Medidas Disciplinares.





## ADEQUAÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei Federal 13.709/2018) tem o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade dos cidadãos.

Realizamos diversas atividades que envolvem o tratamento de dados pessoais de cidadãos, sendo estes passageiros, clientes, usuários do website, integrantes, prestadores de serviços, representantes legais, dentre outros. Em novembro de 2019 foi dado início ao projeto de adequação à LGPD com a ajuda de uma consultoria especializada, que realizou o mapeamento detalhado dos processos da empresa<sup>14</sup>, tendo constatado que, de forma geral e em grande parte, coletamos os dados pessoais para nosso legítimo interesse, cumprimento de obrigação legal/regulatória ou execução de contrato<sup>15</sup>.

Desde então nos dedicamos a estruturar as adequações necessárias, através

(I) da realização de grupos de trabalho;

(II) do mapeamento das atividades junto às múltiplas áreas do RIOgaleão, resultando no ajuste de documentos;

(III) da elaboração de diversas políticas afetas ao tema, visando a mitigação dos riscos e a informação aos passageiros, clientes, usuários do website, integrantes, prestadores de serviços, representantes legais, dentro outros;

(IV) da inclusão de disposições sobre a proteção de dados em todos os contratos; e

(V) do acompanhamento das demandas veiculadas no canal de comunicação sobre eventuais solicitações de titulares de dados e incidentes.

## PLATAFORMA DIGITAL ATLAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI VERDE)

Com o objetivo de implementar as melhores práticas de governança, obter ganhos reais de tempo, otimização de recursos, rapidez, transparência e facilidade de acesso a documentos, dados e informações do RIOgaleão para os membros dos órgãos colegiados de administração e acionistas, contratamos a plataforma Atlas Governance, que automatiza toda a rotina de gestão do processo de reuniões, monitoramento e implementação das decisões dos conselhos, assembleias e comitês, conferindo ainda mais segurança às atividades<sup>16</sup>.

A equipe de Tecnologia da Informação, nosso TI Verde<sup>17</sup>, está transformando a forma como operamos, através de iniciativas inovadoras, promovendo a sustentabilidade<sup>18</sup>. Nosso compromisso é com um futuro mais verde, onde tecnologia e meio ambiente caminham lado a lado. Ao otimizar nossos sistemas e processos, estamos reduzindo o consumo de energia, reduzindo custos, melhorando a eficiência operacional e, conseqüentemente, oferecendo uma experiência ainda mais positiva.

14 - A análise incluiu a verificação de documentos, entrevistas com equipes específicas e a emissão de um relatório de mapeamento com a síntese dos principais fluxos de dados reportados e recomendações de melhorias referentes aos fluxos avaliados.

15 - Assim, não foram constatadas atividades de tratamento de dados pessoais que possam implicar em alto risco, sob uma perspectiva de proteção de dados, caso observadas as recomendações gerais do mapeamento.

16 - A adoção da plataforma confere segurança às atividades, e oportuniza aos seus usuários: (I) registro e preparação das reuniões dos órgãos colegiados de forma prática e segura; (II) consolidação de todos os materiais da reunião em um único livro eletrônico, com paginação única e marca d'água; (III) controle de permissão de acesso a documentos para consulta, impressão e edição por tipo de usuário; (IV) proteção dos documentos, dados e informações confidenciais da organização com o uso de mecanismos de segurança da informação de alta confiabilidade; (V) otimização da comunicação e compartilhamento de dados, informações e documentos entre os conselheiros de administração, fiscais e os membros dos demais órgãos colegiados da Companhia; e (VI) capacidade de indexação e busca de materiais, informações e dados referentes à atuação dos órgãos colegiados da Concessionária.

17 - A área de Tecnologia da Informação, após a adoção de diversas medidas sustentáveis que otimizam a utilização de recursos naturais, adotou o conceito de TI Verde para conscientizar sobre as práticas voltadas para a redução do impacto ao meio ambiente ocasionado por recursos tecnológicos. Adotamos uma política interna para formalizar e divulgar o conceito de TI Verde no aeroporto RIOgaleão.

18 - Calculamos uma redução estimada de carbono associada à utilização de 410 servidores virtualizados com Dell EMC VxRail P570F All Flash em um Stretched Cluster otimizado, integrados com clouds como GCP, Azure e AWS, chegando aos seguintes resultados:

- Redução de Carbono: Entre 156,65 a 479,09 toneladas de CO<sub>2</sub>/ano, com clouds que utilizam energia renovável.
- Melhor Uso de Recursos: Otimização do espaço físico e redução do consumo de água. (aquisição de equipamentos otimizados para eficiência não só energética, mas também de espaço e refrigeração, reduzindo a necessidade de grandes sistemas de refrigeração (o que pode reduzir o consumo de água em até 50% em comparação com data centers convencionais) e espaços físicos maiores).
- Contribuição para Metas de Sustentabilidade: Combinando a eficiência energética dos servidores Dell com a utilização de clouds sustentáveis, o datacenter do RIOgaleão pode alcançar reduções significativas na pegada de carbono e melhorar seu perfil de sustentabilidade.

## ALGUMAS DAS AÇÕES EM DESENVOLVIMENTO:

Ação	Funcionamento	Benefício
M-Files eD4sign	M-Files é um sistema de gerenciamento de informações que organiza e facilita o acesso a diversos tipos de documentos, como contratos, cartas e ofícios. D4sign é uma plataforma de assinaturas eletrônicas que simplifica a formalização e autenticação de documentos digitais.	Deixamos de imprimir mais de 20 mil documentos, trazendo benefícios significativos como a redução de custos com papel e tinta, a diminuição do espaço necessário para armazenamento físico e a contribuição para a preservação do meio ambiente ao reduzir o consumo de recursos naturais.
“Nuvens” sustentáveis	Otimizar recursos e reduzir o consumo de energia.	Migramos nossos dados e operações para plataformas de computação em nuvem, que utilizam fontes de energia renovável e tecnologias eficientes em termos de consumo energético. Esse movimento resultou em uma significativa redução da pegada de carbono da empresa.
Doação de equipamentos eletrônicos <sup>19</sup>	Ao invés de descartar equipamentos em bom estado, propomos a doação dos mesmos a uma organização não governamental (ONG), contribuindo para causas sociais e ambientais.	Pretendemos promover a inclusão digital, reduzir o impacto ambiental através da reutilização de equipamentos eletrônicos, evitando o descarte inadequado e diminuindo a geração de lixo eletrônico.
Virtualização do parque dos servidores	Acompanhada do descomissionamento de máquinas obsoletas, representa um avanço significativo na modernização e otimização da infraestrutura de TI	Visamos melhorar a eficiência operacional, reduzir custos e aumentar a sustentabilidade das operações de TI.
Eficiência energética <sup>20</sup>	A aquisição de novas máquinas, mais eficientes, resultou em uma significativa redução na geração de calor e no consumo de energia.	Além de reduzir os custos operacionais, essa iniciativa promove um ambiente de TI mais sustentável, alinhado aos princípios de responsabilidade ambiental e uso consciente dos recursos.



19 - Atividade em fase de avaliação jurídica e estruturação.

20 - Novos equipamentos, com selo sustentável ou equivalente geralmente está relacionado a certificações de terceiros, como:

- Energy Star: Certificação para eficiência energética.
- EPEAT: Registro que avalia o impacto ambiental dos produtos ao longo de todo o ciclo de vida.
- RoHS Compliance: Restrição de substâncias perigosas na fabricação de componentes eletrônicos.
- Carbon Neutrality: Alguns produtos da Dell são fabricados em instalações que compensam suas emissões de carbono.





Sumário de  
Conteúdo GRI

8



# Sumário de Conteúdo GRI

## Declaração de uso

RIOgaleão relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 com base nas Normas GRI.

## GRI 1 utilizada

GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI	Conteúdo	Localização	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	8 a 16, 20 a 43	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	8 a 16	
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	74 a 84	
	2-5 Verificação externa	46 a 55, 88 a 111	
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8 a 16, 20 a 43, 46 a 55, 74 a 84, 88 a 111	
	2-7 Empregados	8 a 16, 46 a 55, 88 a 111	
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	8 a 16, 46 a 55, 88 a 111	
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	20 a 43, 88 a 111	
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	20 a 43	
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	88 a 111	
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	88 a 111	
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	74 a 84	
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	88 a 111	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	88 a 111	
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	46 a 55, 74 a 84, 88 a 111	
	2-23 Compromissos de política	46 a 55, 59 a 71, 74 a 84, 88 a 111	
	2-24 Incorporação de compromissos de política	46 a 55, 59 a 71, 74 a 84, 88 a 111	
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	88 a 111	
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	20 a 43, 46 a 55, 88 a 111	
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	20 a 43, 46 a 55, 88 a 111	
	2-28 Participação em associações	48 a 54	
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	8 a 16, 20 a 43, 46 a 55, 74 a 84, 88 a 111	
	GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	74 a 84
		3-3 Gestão dos temas materiais	74 a 84, 88 a 111
	GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	8 a 16, 20 a 43
		201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	88 a 111
	GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	8 a 16, 20 a 43, 46 a 55
		203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	8 a 16, 20 a 43, 46 a 55, 88 a 111
	GRI 205: Combate à Corrupção	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	88 a 111

Norma GRI	Conteúdo	Localização
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	88 a 111
	302-4 Redução do consumo de energia	88 a 111
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	88 a 111
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	88 a 111
	303-5 Consumo de água	88 a 111
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	88 a 111
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	88 a 111
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	88 a 111
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	88 a 111
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	88 a 111
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	88 a 111
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	88 a 111
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	88 a 111
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	88 a 111
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	59 a 71, 88 a 111
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	20 a 43, 88 a 111
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	20 a 43
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	88 a 111
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	20 a 43, 88 a 111
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	20 a 43, 88 a 111
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	88 a 111
	403-7 Prevenção e migração de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	20 a 43, 88 a 111
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	88 a 111
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	88 a 111
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	88 a 111
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	59 a 71, 88 a 111
GRI 406: Não discriminação 2016		88 a 111
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	20 a 43, 46 a 55, 88 a 111
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	20 a 43, 46 a 55
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	20 a 43
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016		88 a 111



## EXPEDIENTE

**Coordenação, Produção e Edição**  
Ecoasis Soluções Ambientais

**Projeto Gráfico e Diagramação**  
Emphasis Design Gráfico

**Para obter mais informações, contate:**  
Gestão de Sustentabilidade  
[sustentabilidade@riogaleao.com](mailto:sustentabilidade@riogaleao.com)  
Av. Vinte de Janeiro, s/nº  
Ilha do Governador - Rio de Janeiro - CEP 21941-900  
[www.riogaleao.com](http://www.riogaleao.com)

## Lista de Abreviações





Lista de Abreviações	
ABAV	Associação Brasileira de Agências de Viagens
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACA	Airport Carbon Accreditation
ACI	Airports Council International
AEO	Operador Econômico Autorizado
AMUIG	Associação de Mulheres da Ilha do Governador
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
ASA	Área de Segurança Aeroportuária
AVSEC	Aviation Security
B2C	Business to consumer
BAIST	Grupo Brasileiro de Segurança Operacional de Infraestrutura Aeroportuária
BRT	Bus Rapid Transit
BSB	Business to business
CAG	Changi Airport Group
CARJ	Concessionária Aeroporto Rio de Janeiro S.A.
CCT	Controle de Carga e Trânsito
CDA	Continuous Descent Approach
CEDAE	Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro
CEIV	Center of Excellence for Independent Validators
CFTV	Circuito Fechado de TV
CGRA	Comissão Interna de Gerenciamento de Ruído Aeronáutico
CGRF	Comissão de Gerenciamento do Risco da Fauna
COR	Centro de Operações Aeroportuárias
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
CPPI	ao Conselho do Programa de Parcerias de Investimentos
DE&I	Diversidade, Equidade e Inclusão
DTCEA-GL	Destacamento de Controle do Espaço Aéreo - Galeão
EMBRATUR	Empresa Brasileira de Turismo
ESG	Environmental, Social, and Governanc
EVTEA	Estudo de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental
EZE	Aeroporto de Buenos Aires
FAB	Força Aérea Brasileira
Fator Q	Fator de Qualidade do Serviço
FIA	Fundação para a Infância e Adolescência
FOD	Dano por objeto estranho
GEE	Gases Efeito Estufa
GIG	Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro-Galeão
GP	Grande Prêmio
GRI	Global Reporting Initiative
HAZMAT	hazardous materials
HVAC	Heating, Ventilation, and Air Conditioning
IATA	International Air Transport Association
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
IBAS	International Brazil Air Show
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
ICAO	International Civil Aviation Organization
INFRAERO	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária
IPCC	Painel Intergovernamental sobre Mudança do Clima
IQS	Indicadores de qualidade de serviço
ISS	Lei Municipal de Incentivo à Cultura do Rio de Janeiro
ISSO	Índice de Segurança Operacional
LAC	Latin América e Caribe
LBI	Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência

Lista de Abreviações	
LED	Light Emitting Diode
LGBT	Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transgênero
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
MAPA	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
MICE	Meetings, Incentives, Congress, Exhibitions
MPB	Música Popular Brasileira
NADP	Noise Abbatment Departure Procedure
NDC	Nationally Determined Contribution
NPS	Net Promoter Score
OACI	Organização da Aviação Civil Internacional
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OMA	Organização Mundial das Aduanas
ONG	Organização Não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
OPS	Organização Pan-Americana da Saúde
P&O	Pessoas e Organizações
PAS	Projeto de Assistência Social
PCD	Pessoa com Deficiência
PEL	Programa de Eficiência Logística
PIES	Plano Integrado de Eficiência e Sustentabilidade
PNAE	Pessoas com necessidades de assistências especiais
PPC	Plano de Prevenção e Controle
PPSP	Substâncias Psicoativas na Aviação Civil
PRAD	Plano de Recuperação de Áreas Degradadas
PRF	Polícia Rodoviária Federal
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
PROEIS	Programa Estadual de Integração na Segurança
QTA	Qualidade de Transporte Aéreo
RBAC	Regulamento Brasileiro da Aviação Civil
RCI	Riscos e Controles Internos
REF	Reestruturação e Eficiência
RELPREV	Relato de Prevenção
SAC	Secretaria de Aviação Civil
SBGL	Código IATA para o Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão
SBTi	Science Based Targets Initiative
SDU	Aeroporto Santos Dumond
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SEFAZ/RJ	ecretaria da Fazenda do Estado do Rio de Janeiro
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SESCINC	Serviço Social do Comércio
SGSO	Sistema de Gestão de Segurança Operacional
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho
SISO	Simpósio Integrado de Segurança Operacional
SLA	Acordo de Nível de Serviço
SMA-RJ	Sistema multiaeroportos do Rio de Janeiro
TCU	Tribunal de Contas da União
TECA	Terminal de Carga
TI	Tecnologia da Informação
TPS	Terminal de Passageiros
TRA	Termo de Responsabilidade Ambiental
UFSCAR	Universidade Federal de São Carlos
UPA	Unidade de Pronto Atendimento
VIGIAGRO	Vigilância Agropecuária
VIP	Very important person

**RIOgaleão**  
aeroporto  
internacional  
tom jobim

