



Informativo eletrônico dirigido aos clientes e parceiros da Logística de Carga

## Infraestrutura e satisfação do cliente



**O** Negócios da Carga deste mês traz uma breve entrevista com o diretor Comercial da Infraero, Geraldo Moreira, que faz um balanço das atividades de Logística de Carga realizadas no primeiro semestre de 2011. O executivo fala ainda de investimentos e das atuais diretrizes da Empresa, destacando que o foco da área Comercial não está apenas nos investimentos em infraestrutura, mas também na satisfação do cliente.

**Negócios da Carga: Como a Diretoria Comercial atua para garantir que a capacidade dos complexos de logística de carga atenda a demanda com qualidade e eficiência?**

Geraldo Moreira: Ao assumir a Infraero, o presidente Gustavo do Vale disse que “a sociedade brasileira espera bom atendimento, infraestrutura aeroportuária adequada e eficiente”. Nesse sentido, a Diretoria Comercial tem trabalhado na modernização dos complexos de logística priorizando a eliminação de pontos de saturação e a realização de investimentos necessários ao atendimento das demandas atual e futura. Em Manaus, por exemplo, entregamos em maio passado a reforma do Terminal de Logística de Carga (Teca), que ganhou mais espaço, com ampliação dos terminais de logística I e II, construção do estacionamento para caminhões e da Central de Atendimento ao Cliente (CAC). Foram investidos R\$ 21,6 milhões, em conforto e facilidades para os clientes. Até dezembro, finalizaremos a implantação da área de manutenção e as obras de ampliação do depósito de carga de valor no Teca Manaus; também entregaremos as obras de expansão do Terminal de Exportação no Galeão. É como disse o presidente Gustavo do Vale: “nosso desafio é entregar os

produtos que a clientela espera de nós”. É nesse compromisso que a equipe da Logística de Carga tem se concentrado.

**NC: Mas não basta entregar produtos, é necessário garantir a satisfação dos clientes, certo?**

Geraldo Moreira: Certo, não vale apenas investir em infraestrutura. É essencial também garantir a excelência no relacionamento com o cliente. Nossa estratégia de prestação de serviços preza pelo respeito, conforto, segurança, agilidade e eficiência.

**NC: Nessa linha de excelência no atendimento, quais ações são realizadas?**

Geraldo Moreira: Recentemente foi construída a Central de Atendimento ao Cliente no Teca de Manaus. Além do investimento de R\$ 148,4 mil em obras, a mão de obra foi qualificada para prestar apoio aos clientes. Em Guarulhos, a CAC foi automatizada para dar eficiência e segurança ao atendimento e, assim, permitir que o público ganhe tempo. Outra novidade é o aplicativo Infraero Cargo – disponível para modelos smartphones. Considerada mais uma solução de agilidade para os clientes na hora de acessar informações sobre o percurso das cargas processadas pela Infraero, a ferramenta é parte de nossa estratégia em acompanhar as tendências do mundo digital.

### • SERVIÇOS DE CARGA NACIONAL

No primeiro mês de operações, o Terminal de Logística de Carga (Teca) Nacional do Aeroporto Internacional de Campo Grande (MS) movimentou 120 toneladas de carga, sendo oito somente no primeiro dia de funcionamento (1º/6). Com 200 m<sup>2</sup>, a estrutura recém-inaugurada oferece boas condições de armazenamento, controle de entrada e saída de cargas, além de vigilância armada 24h.

Para o superintendente de Logística de Carga, Ednaldo Santos, o investimento no novo Teca de Campo Grande ampliará os serviços prestados aos clientes: “A implantação da atividade de carga nacional vai ao encontro do objetivo estratégico de assegurar o desenvolvimento dos negócios da carga nos aeroportos da Infraero”. Atualmente duas companhias aéreas operam no terminal e uma área foi destinada ao funcionamento da Receita Estadual do Mato Grosso do Sul. Está previsto para o segundo semestre de 2011 o investimento de R\$ 16 mil para adaptação de uma área onde funcionará os Correios.

### • TERMINAIS DE LOGÍSTICA DE CARGA ANIVERSARIANTES

Em julho e agosto, fazem aniversário os Terminais de Logística de Carga dos aeroportos de Afonso Pena/Curitiba (1º/7), Navegantes/Santa Catarina (30/7) e Santa Genoveva/Goiânia (8/8).

Negócios da Carga é um informativo da Diretoria Comercial da Infraero, elaborado pela Superintendência de Marketing e Comunicação Social

Para mais informações acesse [www.infraero.gov.br/infraerocargo](http://www.infraero.gov.br/infraerocargo) ou escreva para [infraerocargo@infraero.gov.br](mailto:infraerocargo@infraero.gov.br)

Caso não queira mais receber nosso informativo, envie um e-mail para [infraerocargo@infraero.gov.br](mailto:infraerocargo@infraero.gov.br)