

A photograph of three people smiling in a field of orange flowers. On the left is a man with a mustache wearing a white shirt with the Embraco logo. In the center is a woman with long brown hair. On the right is a man in a blue shirt. The background is a soft-focus field of orange flowers.

Relatório Anual de Responsabilidade Corporativa 2003

*2003 Annual Report on
Corporate Responsibility*



Relatório Anual de Responsabilidade Corporativa 2003

*2003 Annual Report on
Corporate Responsibility*

A Embraco é uma empresa com 33 anos. Vivendo o seu tempo e ao mesmo tempo procurando estar adiante, depara-se continuamente com enormes desafios. Ainda assim, procura a harmonia, alinhando as expectativas de todas as pessoas que fazem parte do universo de suas relações ao momento em que vive. Com atenção especial para os detalhes, solidifica sua trajetória com a convicção de estar contribuindo para a construção de um modelo econômico que integre o desenvolvimento humano e preserve os recursos naturais.

Embraco has existed for 33 years. In tune with the times and constantly striving to remain in the forefront of its field of activity, the company is continuously faced with immense challenges. Nonetheless, Embraco seeks harmony, aligning the expectations of all those with whom it maintains relations to the moment we are living and consolidating its trajectory, firm in the conviction that we are helping to build an economic model that integrates human development and conserves natural resources.



Índice

Contents

Apresentação 9 *Presentation*

Mensagem do Presidente 10 *Message from the President & CEO*

Perfil da Companhia 12 *Company Profile*

Setor da Economia 14 *Business Sector*

A Empresa 15 *The Company*

Histórico 16 *Background*

Princípios e Valores 18 *Principles and Values*

Estrutura e Funcionamento 20 *Structure and Modus Operandi*

A Atividade Empresarial 23 *Business Activity*

Visão 24 *Vision*

Diálogo com Partes Interessadas 25 *Dialog with Stakeholders*

Indicadores de Desempenho Econômico 26 *Economic Performance Indicators*

Indicadores de Desempenho Social 28 *Social Performance Indicators*

Público Interno *Internal Public*

Fornecedores *Suppliers*

Clientes *Customers*

Comunidade *Community*

Indicadores de Desempenho Ambiental 44 *Environmental Performance Indicators*

Informações Complementares 47 *Complementary Information*

Reconhecimentos 48 *Awards*

Representações 50 *Representation*

Tabela Ibase 52 *Ibase Table*

Conselho de Administração e Diretoria Executiva 55 *Board of Directors and Executive Management*

Créditos 56 *Credits*



Embraco

Apresentação

Presentation

Mensagem do Presidente

Message from the President & CEO

É com grande satisfação que apresento este documento, cujo objetivo é oferecer um retrato do desempenho de nossa companhia no ano de 2003 e, com isso, permitir que se estreitem ainda mais os laços que temos com nossos diversos públicos de relacionamento. Em relação ao documento anterior, este dá um passo adiante e incorpora, aos indicadores de desempenho social e ambiental, também os econômicos.

Quando colocada no âmbito das organizações, a palavra responsabilidade quase sempre está associada a outra - social. E por responsabilidade social entende-se, muitas vezes, a atuação da empresa junto à comunidade.

Quero evidenciar que, se este também já foi um entendimento da Embraco, hoje evoluiu a tal ponto que nos permitimos utilizar, para esse documento, a denominação Relatório Anual de Responsabilidade Corporativa. Isto, sem dúvida, é resultado do aprimoramento da prática da responsabilidade, que nos faz olhar, de forma responsável, para todo o universo de nossas relações. E nos faz acreditar que estamos, todos os dias, buscando nos tornar uma organização melhor.

O ano de 2003 não foi melhor que o anterior, quando olhamos para os nossos resultados financeiros. Estes sofreram forte influência de fatores conjunturais internos e externos ao Brasil, que estão acima da nossa capacidade de administrar. Mas não nos impediram de avançar em algumas frentes, que posso destacar começando pela EECON - Embraco Electronic Controls, unidade que vimos nascer em 2003 e em relação à

qual já temos plena convicção que se mostrará, muito breve, um bem-sucedido negócio.

Também quero mencionar nosso investimento na UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina, direcionado para a construção do Centro Avançado de Pesquisa com Ênfase em

It is a pleasure for me to present this document, the objective of which is to portray the performance of our company in 2003 and, consequently, forge even closer links with our stakeholders. This year's report goes one step further than last year's, incorporating economic as well as social and environmental indicators.

When used in relation to organizations, the word responsibility should be associated with another - social. And social responsibility is frequently understood to encompass a company's community activities. I would like to state that, if Embraco at one time shared this understanding, today it has evolved to the point where we have entitled the document the Annual Report on Corporate Responsibility. This undoubtedly is the result of our refinement of responsible practice to include all of our relations. And it enables us to believe that everyday we are striving to make Embraco an even better organization.

The year 2003 was not better than the previous one when we consider our financial results. These were subject to an external and internal conjuncture beyond our control. But this did not hinder our advance on a number of fronts which are worthy of mention. We had the launch of EECON - Embraco Electronic Controls, a unit we are convinced will prove to be a successful business within a very short timeframe.

I would also like to mention our investment in the UFSC - the Federal University of Santa Catarina, more specifically for the construction of the Advanced Research Centre for Cooling Technologies. This is an unprecedented partnership between private initiative and the public sector, the latter represented not only by the university, a longstanding partner of the company, but also by Finep - Financier of Studies and Projects, a co-participant in the venture. All the gains from the project will be shared with our customers and will also certainly further the cause of science and research in our country.



Refrigeração. Trata-se de uma parceria inédita entre a iniciativa privada e a pública, esta representada não só pela Universidade, nossa parceira de longa data, mas pela Finep - Financiadora de Estudos e Projetos, co-participante no empreendimento. Todos os ganhos que obtivermos serão compartilhados com nossos clientes e certamente se reverterão em ganhos também para a ciência e a pesquisa em nosso País.

Quero também registrar que em 2003 a Embraco foi pela sétima vez apontada como “uma das cem melhores empresas para se trabalhar no Brasil”, pela revista Exame, honra que nos é atribuída por nossos próprios funcionários, portanto de muito maior valor. E que se revelaria dobrada, no momento em que preparava esta mensagem e tomava conhecimento da presença da Embraco também entre “as cem melhores empresas para se trabalhar na América Latina”.

Não posso deixar de destacar, ainda, o avanço que obtivemos com o Prove - Programa de Voluntariado Embraco. Quase 200 pessoas estão comprometidas com esse programa, em Joinville e Itaiópolis, e tenho certeza que serão elas a dar à organização o verdadeiro sentido da responsabilidade, quando nos referimos às comunidades que nos são próximas e onde crianças e adolescentes estão tendo a oportunidade de trocar, com nossos profissionais, experiências de real cidadania.

Todos esses avanços certamente nos encorajam para os desafios que o ano 2004 nos reserva, ainda fortemente influenciados por questões conjunturais. Mas tenho convicção que superaremos essas dificuldades e nos tornaremos ainda mais fortes. Encerro esta mensagem dando a notícia que em 2004 a Embraco se torna signatária do Global Compact. Proposta encaminhada ao Secretário-Geral da ONU, Kofi Anan, foi aceita e assim passamos a integrar o conjunto de empresas que hoje se pautam pela efetiva construção de um mundo que seja melhor para todos.

It is a source of pride to note that in 2003, for the seventh time, Embraco was indicated as “one of the hundred best companies to work for in Brazil” by the magazine Exame. Stemming as it does from our own employees, this honor is invaluable, being surpassed only by the news, received at the time this message was being prepared, of Embraco’s presence among “the hundred best companies to work for in Latin America”.

I feel also pleased to highlight the progress we have made with Prove - the Embraco Volunteer Program. Almost 200 people are committed to this program in Joinville and Itaiópolis. I am sure that they will provide the organization with a true sense of responsibility in relation to the communities that are close to us, where children and adolescents are being given the opportunity to experience real citizenship in exchanges with our people.

All of these advances are a source of encouragement to face the challenges 2004 has in store for us, once again strongly influenced by the overall conjuncture. It is, however, my conviction that we will overcome these difficulties, becoming even stronger in the process. I would like to close this message by communicating that in 2004, Embraco will become a signatory to the Global Compact. Our proposal, sent to the General Secretary of the United Nations Organization, Kofi Anan, has been accepted. We will thus be joining the ranks of that group of companies dedicated to building a better world for all mankind.



Ernesto Heinzelmänn

Perfil da Companhia

Company Profile

Organização global, com presença física em três continentes e rede de distribuição de produtos que atende a mais de 80 países, a Empresa Brasileira de Compressores S.A. - Embraco é especializada em soluções para refrigeração e lidera o mercado mundial de compressores herméticos. Sediada no Brasil, possui fábricas em Riva presso Chieri, na Itália, em Spisská Nová Ves, na Eslováquia, e em Beijing, na China, além de unidades de negócios nos Estados Unidos e na Itália. Sua capacidade produtiva está planejada para chegar, em 2004, a 26 milhões de produtos ao ano.

A sede da Embraco fica em Joinville, região Norte do Estado de Santa Catarina, onde também se localizam o centro de pesquisa e desenvolvimento e o maior parque industrial da companhia. Igualmente em Joinville ficam a fundição de componentes de ferro e uma unidade produtora de controles eletrônicos, que iniciou suas atividades em 2003. Em Itaiópolis, no planalto Norte do Estado, situa-se a fábrica de componentes elétricos e de montagem de unidades condensadoras. Produtos fabricados pela empresa são comercializados, em âmbito mundial, com as marcas Embraco e Embraco Aspera.

Ao encerrar o ano, a Embraco empregava 9.595 pessoas, sendo 5.486 no Brasil, 1.030 na Itália, 2.015 na Eslováquia, 1.012 na China e 52 nos Estados Unidos. Sociedade anônima de capital aberto, a Embraco tem como seus acionistas majoritários a Multibrás S.A. Eletrodomésticos e a Whirlpool Corporation. Entre as demais empresas que integram a organização e são direta ou indiretamente controladas estão Ealing Compañía de Gestiones y Participaciones S.A., Embraco Europe S.r.L., Embraco North America, Inc. e Embraco Slovakia S.r.o. Na China, a Embraco constituiu uma joint venture, a Beijing Embraco Snowflake Compressor Co. Ltd, da qual detém 55,23% do capital.

Em 2003, as vendas líquidas da Embraco (controladora) foram de R\$ 1.123 milhões e as vendas líquidas consolidadas de R\$ 2.006 milhões.

A global organization with manufacturing facilities in three continents and a product distribution network servicing more than 80 countries, Empresa Brasileira de Compressores S.A. - Embraco is specialized in cooling solutions and is the world leader in the hermetic compressor market. With headquartered in Brazil, the company has plants in Riva presso Chieri, Italy, in Spisská Nová Ves, Slovakia, and in Beijing, China, as well as business units in the United States and Italy. In 2004, production capacity is scheduled to reach the mark of 26 million products per year.

Embraco's headquarters are located in the city of Joinville, in the north of the State of Santa Catarina, Brazil. This is also the site of the company's research and development center and its largest industrial park, in addition to an iron component foundry and an electronic control production unit which came into operation in 2003. In Itaiópolis, further north in the state, the company has another plant dedicated to the manufacture of electrical components and the assembly of condensing units. The company's products are commercialized worldwide under the Embraco and Embraco Aspera brand names.

At the end of 2003, Embraco had a total of 9,595 employees, 5,486 in Brazil, 1,030 in Italy, 2,015 in Slovakia, 1,012 in China and 52 in the United States. A publicly traded company, the majority shareholders of Embraco are Multibrás S.A. Eletrodomésticos and the Whirlpool Corporation. The company's indirect or direct subsidiaries are Ealing Compañía de Gestiones y Participaciones S.A., Embraco Europe S.r.L., Embraco North America, Inc. and Embraco Slovakia S.r.o. In China, Embraco has a 55.23 % share in a joint venture, the Beijing Embraco Snowflake Compressor Co. Ltd.

In 2003, the net sales of the parent company were R\$ 1,123 million and consolidated net sales totaled R\$ 2,006 million.

Market Share

2002 2003

América do Norte / North America



América Latina / Latin America



Ásia / África / Oceania / Asia / Africa / Oceania



Europa / Europe



Global / Global



Setor da Economia

Business Sector

A Embraco está posicionada tanto no setor de mecânica quanto no de máquinas e equipamentos. Mas sua atuação é mais bem avaliada no âmbito da refrigeração, visto que, como indústria fabricante de componentes, sua performance está diretamente associada à dos setores para os quais fornece, os de refrigeração doméstica e comercial. Seus clientes são grandes indústrias de eletrodomésticos que fabricam refrigeradores e freezers, e indústrias do segmento comercial, que produzem bebedouros, refresqueiras, freezers, expositores de bebidas e balcões frigoríficos, entre outras dezenas de produtos. A Embraco também se destaca no mercado de reposição, atuando junto a distribuidores e revendedores, além de manter relação estreita com profissionais autônomos que trabalham em assistência técnica, conhecidos como refrigeristas.

De sua produção no Brasil, que em 2003 esteve próxima dos 15 milhões de compressores, 29% foram absorvidos pelo mercado interno. Outros 71% se destinaram às exportações, com destaque para os Estados Unidos, onde a Embraco responde por mais da metade da demanda do mercado.

O mercado de refrigeração, especialmente o doméstico, é um dos mais globalizados e os concorrentes da Embraco, da mesma forma como seus clientes, são competidores mundiais. Contribuições da empresa para o desenvolvimento responsável do setor estão fortemente relacionadas à eficiência energética, à redução de níveis de ruído e ao uso de gases refrigerantes ambientalmente adequados.

Embraco spans both the mechanical and the machinery and equipment sectors. However, as a manufacturer of components, its performance is directly associated with that of the sectors it supplies, home and commercial cooling. The company's customers consist of large home appliance industries producing refrigerators and freezers, as well as manufacturers of water dispensers, coolers, freezers, refrigerated drink and food cabinets, among dozens of other products. Embraco is also very active in the parts market, supplying for distributors and dealers and maintaining close relations with independent technical assistance providers.

Compressor output in Brazil in 2003 was close to 15 million units, 29% of which was commercialized in the domestic market. The remaining 71% was exported, most notably to the United States of America, where Embraco has a market share of more than 50%.

The cooling market, especially household cooling, is one of the most globalized markets in existence, and Embraco's customers and competitors are major global players. The company's contributions to the responsible development of the sector are closely linked to energy efficiency, the reduction of noise levels and the use of environmentally suitable gases.

Cobertura do Relatório

Este é o segundo relatório que a Embraco edita, contemplando o relacionamento com seus diversos públicos e, desta vez, incluindo também indicadores econômicos além dos sociais e ambientais. O conteúdo desse documento, de forma geral, restringe-se à Embraco no Brasil. Informações consolidadas sobre todas as operações e atividades da companhia deverão ser consideradas em publicações futuras.

Scope of the Report

This is the second report Embraco has published on its relationships with its diverse publics; however, in this edition, social and environmental indicators are accompanied by economic ones. In general terms, the contents of the report are restricted to Embraco activities in Brazil. Consolidated information on all the companies operations and activities will be covered in future publications.



A Empresa

The Company

Histórico

Background

Brasileira no nome e na origem, a Embraco foi fundada em março de 1971, por iniciativa de três fabricantes de refrigeradores do sul do País – Consul, Springer e Prosdócimo. Tinha como objetivo abastecer essas indústrias, dependentes da importação de compressores. Com capacidade para 1 milhão de produtos ao ano, começou a produzir em 1974, com tecnologia inicialmente adquirida no exterior. Em 1976 passou a integrar, junto com a Consul, o grupo Brasmotor, então detentor da marca Brastemp. Já no ano seguinte iniciou sua trajetória exportadora, ganhando escala de produção e conquistando mercados em vários países.

Em 1983 estruturou a área de pesquisa e desenvolvimento e, em 1987, apresentou ao mercado o primeiro compressor com tecnologia 100% Embraco. Nesse mesmo ano, estabeleceu uma unidade de negócios nos Estados Unidos. Em 1988 inaugurou uma fundição própria e, em 1990, abriu uma unidade de produção de componentes elétricos.

Com 50 milhões de compressores já comercializados, iniciou em 1991 o projeto que a levaria, alguns anos depois, à liderança do mercado mundial de compressores para refrigeração. Em 1994 foi eleita no Brasil “A Empresa do Ano” pelo anuário Melhores e Maiores da revista Exame e nesse mesmo ano assumiu o controle da fábrica italiana de compressores Aspera, primeira base produtiva no exterior.

Brazilian both in name and origin, Embraco was founded in March, 1971, at the initiative of three refrigerator manufacturers in the south of Brazil – Consul, Springer and Prosdócimo. The objective was to supply compressors to these companies, which had hitherto been dependent on imported components. Production began in 1974, initially using technology acquired abroad, with a total of one million units produced the first year. In 1976, together with Consul, the company became part of the Brasmotor group, the owner of the Brastemp brand. Exports were initiated a year later, with the company rapidly increasing the scale of its activities and gaining markets in numerous countries.

The company established its research and development area in 1983, and in 1987 launched the first compressor with 100% Embraco technology. That same year, a business unit was set up in the United States. In 1988, the company inaugurated its own foundry and following this, in 1990, opened up an electrical component manufacturing unit.

With a total of 50 million compressors commercialized, in 1991, the company embarked on the project which some years later was to ensure its leadership of the world market of compressors for cooling applications. In 1994, it was nominated



Seguiram-se as fábricas da China, em joint venture constituída em 1995, e da Eslováquia, cujo início de construção data de 1998, ano em que a empresa também comemorou a marca dos 150 milhões de compressores produzidos e chegou à liderança do mercado mundial.

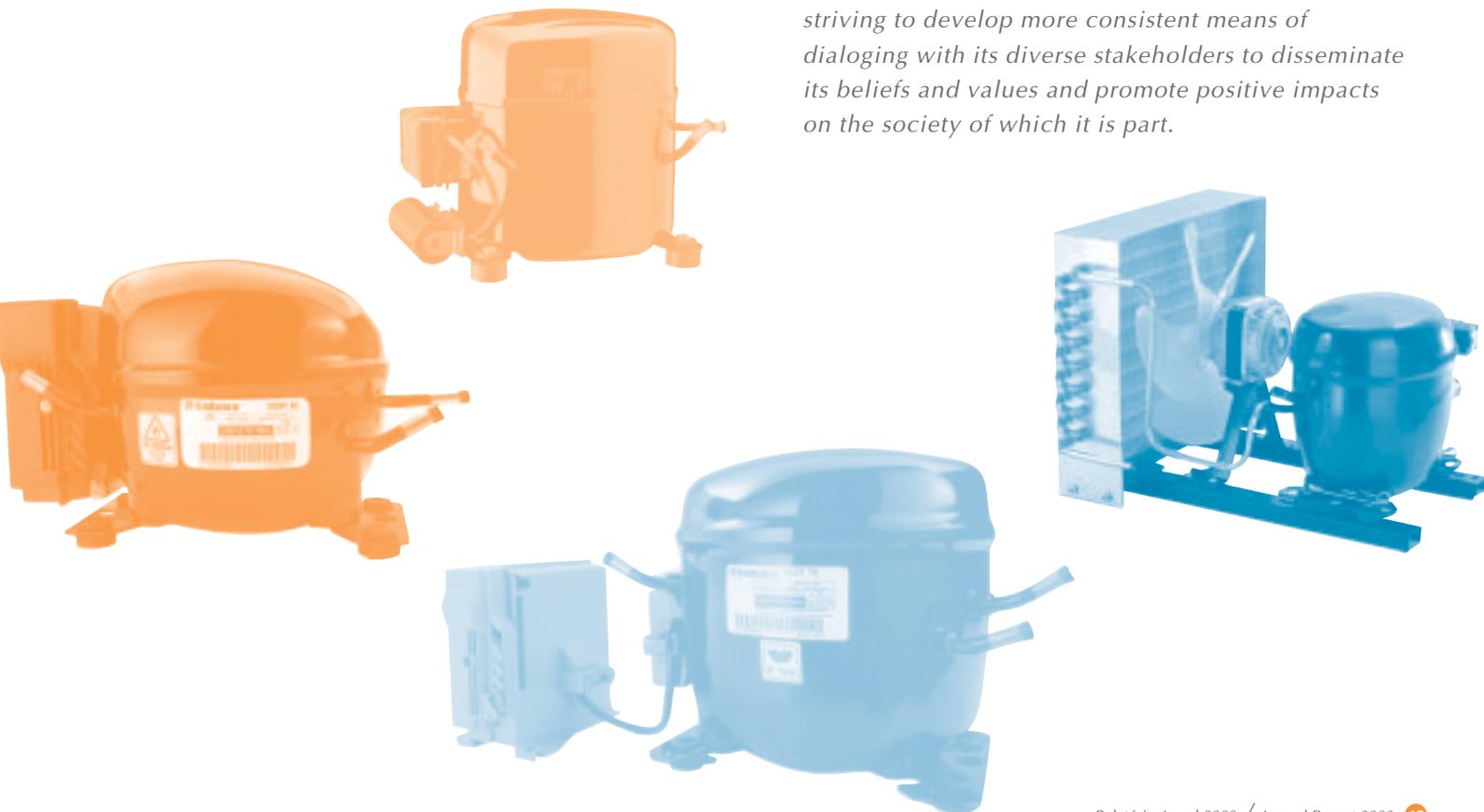
O respeito pelas pessoas e pelo meio ambiente igualmente são marcos da história da Embraco e serão evidenciados nos capítulos a seguir, da mesma forma como sua vocação para fazer da ciência e da tecnologia aliadas constantes e imprescindíveis a quem deseja cumprir sua Missão e manter-se na liderança do mercado mundial, que já absorveu mais de 270 milhões de produtos fabricados pela empresa, em suas diferentes plantas.

Cabe um último registro à história da Embraco deste terceiro milênio, que começa com a inclusão da responsabilidade social como estratégia de negócio, visando ao aprimoramento da prática e seu desdobramento em todos os processos de gestão da companhia. Desde 2001 a empresa vem dando corpo a iniciativas que buscam criar formas mais consistentes de diálogo com os diversos públicos interessados, de disseminação de suas crenças e valores e de ampliação de sua atuação junto à sociedade.

“Company of the Year” in Brazil, by the annual Exame Biggest and Best Awards. This coincided with the acquisition of control of the Italian compressor manufacturer Aspera, which became Embraco’s first overseas production base. International expansion proceeded with the Chinese plant, the result of a joint venture constituted in 1995, and Slovakia, where work began on building the company’s plant in 1998. That was also the year the company achieved leadership of the world market, with an accumulated total production of 150 million compressors.

Respect for people and the environment are equally important elements in Embraco’s history. These will be detailed in the following chapters, as will the company’s vocation for making science and technology constant and indispensable allies in the fulfillment of its Mission and the maintenance of its leadership of the world market, which to date has absorbed more than 270 million Embraco products manufactured in its diverse plants worldwide.

One final element of fundamental importance to Embraco at the beginning of this third millennium is the adoption of social responsibility as a business strategy, aimed at incorporating socially responsible practices throughout the company’s management processes. Since 1991, the company has been striving to develop more consistent means of dialoging with its diverse stakeholders to disseminate its beliefs and values and promote positive impacts on the society of which it is part.



Princípios e Valores

Principles and Values

Em 1999, diante da consolidação de sua presença física em três continentes e da conquista da liderança mundial em seu setor, a Embraco reescreveu sua Missão, estabeleceu uma nova Visão e, com a contribuição de seus próprios funcionários, elegeu cinco valores com base nos quais passaria a conduzir suas ações e a tomar suas decisões, esperando o mesmo de todo o seu público interno. Começava então o PVE - Projeto Visão Embraco, cujo objetivo era disseminar esse conjunto de princípios, integrar e harmonizar todas as culturas que compõem a Embraco em âmbito mundial e, finalmente, criar uma cultura empresarial única, voltada à alta performance e à inovação.

O desenvolvimento do PVE, hoje já tratado como um processo de educação continuada, foi identificado pela revista Exame, na edição de 2003 do guia “As 100 Melhores Empresas para Você Trabalhar”, como a maior vantagem da empresa, na visão de seus funcionários. Isto, porque todos se identificam como co-participantes do processo, desde o início.

Em 2003 o PVE avançou fortemente na internalização dos valores. Por meio de reuniões de aprendizagem, realizadas todos os meses e de forma simultânea em todas as áreas, grupos de funcionários discutiram o significado de cada valor e sua presença no cotidiano de trabalho, com base em casos fictícios. Na seqüência vieram as reuniões de balanço, que vão ter prosseguimento em 2004, e que objetivam analisar situações de prática ou não-prática dos valores, no dia-a-dia da empresa.

Alinhado à estratégia de negócio que visa ao aprimoramento da prática da responsabilidade

In 1999, having consolidated its presence in three continents and gained world leadership in its sector, Embraco decided it was time to restate its corporate Mission, establishing a new Vision, and in conjunction with its employees, electing five values, extensive to the entire internal public, to serve as a base upon which decisions would be made and actions would be taken. That was the beginning of the Embraco Vision Project, PVE in its Portuguese acronym, aimed at disseminating this set of principles and integrating and harmonizing all the cultures that make up Embraco worldwide, ultimately creating a single business culture driven by high performance and innovation.

The development of the PVE, currently incorporated as an ongoing educational process, was identified by the magazine Exame, in its 2003 edition of the “100 Best Companies to Work For”, as the company’s main advantage in the eyes of its employees. This is because they all are able to identify themselves as co-participants in the process from the very beginning.

In 2003, great progress was made in internalizing company values via the PVE. Through monthly learning meetings, held simultaneously in all areas, groups of employees discussed the meaning of each value and its application to the work place, using simulated case studies. These are being followed by review meetings, which will continue throughout 2004, the purpose of which will be to analyze the extent to which values are practiced or not in the company’s daily routines.

Aligned with the business strategy aimed at improving socially responsible practices, the PVE will also guide the elaboration of a document entitled Embraco Ethical Principles, the formation

social, o PVE se desdobrará com a constituição do documento Princípios Éticos Embraco e a criação de um Comitê de Ética, além da instituição de uma Política de Conseqüências. Com esse instrumento, prevê-se tanto recompensar as boas práticas quanto corrigir atitudes que estejam em desacordo com os valores. Por outro lado, a prática dos valores já vem sendo considerada no processo de avaliação de desempenho dos executivos e dos funcionários mensuralistas, o que significa que, além do cumprimento de objetivos e metas individuais, também o comportamento vem sendo avaliado, à luz dos valores.

Nossa Missão

Oferecer soluções inovadoras para uma melhor qualidade de vida.

Nossos Valores

Comprometimento

Ser Embraco e responsabilizar-se pelo seu destino.

Excelência

Dedicar-se constantemente à busca da perfeição.

Inovação

Usar de toda a criatividade, além dos próprios limites.

Integridade

Agir de forma justa, honesta e transparente, com retidão e imparcialidade.

Respeito

Compreender, aceitar e valorizar a diversidade de povos e indivíduos.

of an Ethics Committee, as well as the introduction of a Consequences Policy. The purpose of the latter will be to reward best practices and to correct those not aligned with the company's values. The practice of the values is already a part of the performance assessment process for executives and white collar employees, meaning that behavior is also being measured against the established values, as well as the attainment of individual objectives and targets.

Our Mission

Provide innovative solutions for a better quality of life.

Our Values

Commitment

I am part of Embraco and master of its fate

Excellence

Constantly striving for perfection.

Innovation

Using creativity beyond limits.

Integrity

To act with justice, honesty and in a sincere manner with virtue and impartiality.

Respect

Understand, accept and value the diversity among peoples and individuals.



Estrutura e Funcionamento

Structure and Modus Operandi

Modelo de Gestão

Na China, na Itália, na Eslováquia, nos Estados Unidos, no Brasil. Não importa onde esteja, a Embraco quer ser a mesma, quando o assunto é modelo de gestão. Incorporado ao dia-a-dia de todos, o MGE – Modelo de Gestão Embraco, reúne um conjunto de metodologias e ferramentas capazes de expressar os modos de ser, de fazer e de medir. Missão, Visão e Valores, que determinam o modo de ser, também orientam o modo de fazer. Este se inicia pela gestão estratégica, desdobra-se no gerenciamento pelas diretrizes, desce a detalhes na gestão da rotina e se sustenta com a gestão de pessoas, da inovação e da comunicação. Executado, o MGE leva a empresa a atingir os resultados e a conduzir em direção ao cumprimento de sua Visão.

À gestão estratégica cabe assegurar o futuro da empresa, que tem seus planos traçados para longo, médio e curto prazo. Trabalhando no longo prazo com um horizonte de cinco anos e com um conjunto atual de oito estratégias de negócio, anualmente a Embraco revisa seu planejamento e corrige eventuais desvios, decorrentes, na maioria das vezes, das mudanças de cenário. A partir dessa

Management Model

Be it in China, Italy, Slovakia, the United States, or in Brazil, Embraco has the same management model. Incorporated into the daily routine of all employees, the MGE, or Embraco Management Model, is a set of methodologies and tools that express the company's way of being, doing things and measuring what has been done. The Mission, Vision and Values, which determine its way of being, also guide the company's way of doing things. This begins with strategic management, and is propagated through management by directives, down to the details of routine management, sustained by the management of people, innovation and communication. The execution of the MGE drives the company to attain established targets and fulfill its Vision.

It is up to strategic management to ensure the future of the company, with the drafting of long, medium and short term plans. Working with a long term horizon of five years and a current set of eight business strategies, Embraco reviews its planning on an annual basis, correcting eventual deviations, which most frequently arise from changes in the



revisão anual, desenha também o *profit plan* (plano de resultados) para o ano seguinte, estabelecendo objetivos e metas que vão alimentar o *pmp – performance management plan* (plano de metas individuais), com base no qual gestores, líderes e mensuralistas são avaliados.

O círculo do MGE se fecha com o modo de medir, que reúne um conjunto de práticas de avaliação, entre elas a avaliação anual com base nos critérios PNQ – Prêmio Nacional da Qualidade, que por sua vez segue normas e padrões mundiais, inspirados no modelo Malcolm Baldrige, de origem norte-americana.

Liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informação e conhecimento, pessoas, processos e resultados foram os indicadores do PNQ 2003, em relação aos quais o MGE foi avaliado, em todas as plantas e unidades de negócios. No Brasil, o resultado alcançado foi de 664 pontos, o que demonstra, segundo os próprios critérios, que a Embraco (matriz e planta brasileira) está muito próxima dos níveis considerados de excelência mundial. Pontos passíveis de melhoria foram identificados e imediatamente se transformaram em planos de ação, visando aprimorar a performance de gestão da organização, que em âmbito global fechou com a pontuação média chegando muito perto dos 500 pontos.

Política de Gestão

Nosso compromisso é ser fornecedor preferencial de soluções para refrigeração, contribuindo de forma permanente para uma melhor qualidade de vida. A Gestão Embraco está alicerçada em princípios de responsabilidade social e na prática dos Valores da Organização, e se fundamenta na melhoria contínua da Qualidade, do Meio Ambiente – incluindo a prevenção da poluição e a minimização do uso dos recursos naturais, da Segurança e Saúde Ocupacional – incluindo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, atendendo a legislação vigente e os requisitos aplicáveis.

economic/business conjuncture. This annual review is also the basis for the following year's profit plan, which in turn, is the source of the objectives and targets for the pmp – performance management plan (individual target plan), upon which managers, leaders and salaried employees are assessed.

The MGE is completed by the means of measurement, which consists of a set of assessment practices, including the annual assessment based on PNQ – National Quality Award – criteria, in conformity with worldwide standards, inspired by the North American Malcolm Baldrige model.

Leadership, strategies and plans, customers, society, information and knowledge, people, processes and results were the 2003 PNQ indicators in relation to which the MGE was assessed at all the plants and business units. In Brazil, the result attained was a total of 664 points, bringing Embraco (headquarters and Brazilian plant) very close to worldwide levels of excellence. Some points for improvement were identified; and these were immediately targeted by action plans aimed at improving organizational management performance. On a global level, the average score was close to 500 points.

Management Policy

We are committed to being the preferred provider of cooling solutions, through the continuous contribution to a better quality of life.

Embraco Management is based on the principles of social responsibility and on the practice of the Organization's Values and is further based on the continuous improvement to Quality, the Environment – including prevention of pollution and minimum use of natural resources, Safety and Occupational Health – including the prevention of work accidents and work related illnesses, fulfilling current legislative requirements.

O aperfeiçoamento do MGE e a Política de Gestão, atualizada em 2003, alinham-se à estratégia de aprimoramento da prática da responsabilidade social, cuja metodologia para medir avanços está baseada nos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial. Auto-aplicados pela primeira vez em 2002, no Brasil, esses indicadores serão reaplicados em 2004.

Certificada pelas normas ISO 9001, desde 1992, e ISO 14001, desde 2000, tendo portanto já consolidados os sistemas de Gestão da Qualidade e do Meio Ambiente, em 2003 a Embraco avançou significativamente na implantação do Sistema de Gestão Ocupacional, desdobrando todos os perigos e riscos existentes nas áreas produtivas e administrativas de suas instalações no Brasil. Para melhor gerenciar esse sistema, a empresa também adquiriu um software específico, o EH&S (*Environment, Health & Safety*), integrando-o ao sistema SAP R/3, que controla os demais processos da empresa. A busca da certificação OHSAS 18001 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*), inicialmente prevista para 2004, em função de ajustes de planejamento e orçamento foi transferida para o primeiro semestre de 2005.

Outros avanços na gestão

O ano trouxe ainda outros avanços, cabendo destacar o importante movimento que diz respeito à gestão da cadeia global de suprimentos e distribuição. Em 2003, a Embraco deu início ao projeto OTD – Order to Delivery, que visa alinhar a demanda de produtos à oferta e buscar o equilíbrio entre o que é produzido, vendido e estocado, em âmbito mundial. Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes é um dos objetivos deste novo sistema de gestão da cadeia produtiva, em fase de implantação, e que também deverá buscar resultados mais adequados do ponto de vista de custos.

Melhorias nos processos de Gestão de Pessoas estão mencionadas nos Indicadores Sociais, onde também são abordadas estratégias e ações da Gestão de Comunicação.

The ongoing improvement of the MGE and the Management Policy, updated in 2003, is aligned with the strategy to improve social responsibility practices, which are measured against indicators developed by the Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial. The company applied these for the first time in Brazil in 2002; they will be reapplied in 2004.

*Embraco has had ISO 9001 certification since 1992 and ISO 14001 certification since 2000, thus consolidating its Quality and Environmental Management systems. In 2003, the company made significant inroads towards the implantation of its Occupational Management System, mapping all the dangers and risks existing in the production and administrative areas in its Brazilian facilities. To ensure a more efficient management of that system, the company also acquired specific software, EH&S (*Environment, Health & Safety*), which has been integrated with the SAP R/3 system controlling the other company processes. The OHSAS 18001 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) certification, originally scheduled for 2004, has been transferred to the first half of 2005 in function of planning and budget adjustments.*

Other management advances

There were other advances throughout the year, the most notable of which were important developments in the management of the global supply and distribution chain. In 2003, Embraco initiated its OTD – Order to Delivery project, aimed at aligning product demand and supply, balancing production, sales and stocks on a global level. The main objectives of this new management system for the production chain are to improve the quality of services to customers and to heighten cost efficiencies.

Improvements to People Management processes are covered in Social Indicators, as are Communication Management strategies and actions.



A Atividade Empresarial

Business Activity

Visão

Vision

A vocação da Embraco é liderar e isto significa estar na liderança da preferência dos seus clientes. Para tanto, busca incessantemente a vanguarda tecnológica, para assegurar que seus produtos sejam os mais confiáveis e os de melhor performance e que inovações se antecipem às demandas do mercado. Exercendo sua Missão e praticando seus Valores, respeitando sua Política de Gestão e todos os demais princípios de sua cultura organizacional, a empresa espera atingir, em 2007, sua atual Visão, que determina:

Embraco has a vocation to lead and this means being the preferred supplier for its customers. To do so, the company strives to be in the forefront of technology, with the most reliable products, the best performance and innovation that anticipates market demands. Through its Mission and Values and by complying with its Management Policy and the other principles of its organizational culture, Embraco expects to realize its current Vision by the year 2007. This Vision is:

Ser, em todos os mercados, o fornecedor preferencial de soluções para refrigeração.

To be, in every market, the preferred provider of cooling solutions.

Diálogo com partes interessadas

Dialog with Stakeholders

O cotidiano da Embraco é marcado por diálogos. Entre os principais públicos de relacionamento, são os funcionários os primeiros a receber informações e saber de mudanças nas estratégias ou nos objetivos de curto prazo, por meio um amplo sistema de comunicação, que contempla ações não só informativas, mas também de integração e relacionamento, com ênfase na comunicação face a face. Clientes estão permanentemente em linha, participam de processos de engenharia simultânea e qualquer manifestação que possa estar relacionada a problemas com produtos ou serviços é imediatamente registrada no sistema *CIN – Customer Information Network*, cujo gerenciamento se dá em âmbito mundial. Com fornecedores de materiais diretos o diálogo acontece em tempo real e é pautado pelo máximo compromisso com a qualidade e a pronta entrega de produtos.

No que diz respeito ao meio ambiente, recebimento, registro e encaminhamento de manifestações das partes interessadas estão formalizados no Sistema de Gestão Ambiental. Já a aproximação com representantes das comunidades se dá por intermédio de ações sociais e do Programa de Visita Institucional, que mensalmente recebe interessados em conhecer mais de perto a empresa e saber como são conduzidos seus diversos processos. Em 2003, 1.235 pessoas participaram deste programa, em Joinville e Itaiópolis. Contatos com outros segmentos da sociedade e com o governo acontecem por meio da participação intensa de executivos em entidades de classe e outras associações (representações estão detalhadas na parte final deste relatório), bem como pela realização freqüente de palestras e apresentações de cases, em fóruns dos mais diversos.

Por outro lado, a Embraco reconhece que pode avançar no diálogo com seus diversos *stakeholders*, e que deve medir de forma mais sistemática o grau de satisfação, além de criar instrumentos de relacionamento mais permanentes. Este é um desafio que o processo de aprimoramento da prática da responsabilidade social já está considerando entre suas ações de curto prazo, nas quais se inclui a publicação deste relatório.

Dialog is a constant in the Embraco routine. Among its stakeholders, employees are the first to receive information and find out about changes in strategy or short term objectives. This is done through a wide-ranging communication system that encompasses not only the provision of information, but also relationship and integration, with emphasis on face-to-face communication. Customers are permanently aligned, participating in simultaneous engineering processes. Any indication of a problem with products or services is immediately logged on the CIN – Customer Information Network - system, which is managed globally. With direct materials suppliers, the dialog takes place virtually in real time and is guided by maximum commitment to quality and timely delivery of products.

With respect to the environment, all stakeholder manifestations are immediately logged and processed by the Environmental Management System. Community relations encompass social actions and the Institutional Visit Program, responsible for receiving those who wish to get to know the company and its processes better. In 2003, 1,235 people participated in this program in Joinville and Itaiópolis. Contacts with other social groups and with the government take place via the intense participation of Embraco executives in industry and other associations (representations are detailed at the end of this report), as well as through the frequent proffering of lectures and presentation of cases in the most diverse forums.

In spite of all these activities, Embraco is aware that it could increase dialog with its diverse stakeholders and that it should institute more systematic measurement of their level of satisfaction, as well as creating more permanent relationship instruments. This is a challenge that is already being addressed in the company's short term social responsibility actions, one of which is the publication of this report.

Indicadores de Desempenho Econômico

Economic Performance Indicators

Uma empresa líder tem sempre diante de si o desafio de manter a liderança. E esta não é resultado de um período específico de atividade, mas de um longo caminho já percorrido, cujo lastro está não só nos diferenciais tecnológicos, mas na capacidade de manter investimentos constantes e resultados crescentes. Assim se vê a Embraco, que em 2003 conservou sua posição de liderança mundial, com *market share* de 25%, embora do ponto de vista financeiro o ano não tenha repetido a performance de rentabilidade obtida no exercício anterior.

As vendas da planta Brasil se mantiveram estáveis em 2003, tanto no mercado interno quanto no externo, mas os resultados da Embraco (controladora) foram bastante afetados pela apreciação da moeda brasileira frente ao dólar, pelo custo de matérias-primas que lhe são essenciais, como o cobre e o aço - cujos preços tiveram margens corrigidas em função de demandas mundiais -, e pelo impacto dos resultados de suas controladas no exterior. As vendas líquidas foram de R\$ 1.123 milhões e o lucro líquido, antes do resultado das controladas, de R\$ 157,4 milhões. Reconhecido o resultado das controladas, pelo critério de equivalência patrimonial e da variação cambial sobre investimentos no exterior, o lucro líquido ficou em R\$ 67,7 milhões, significando 6 % sobre as vendas líquidas.

Investimentos realizados em 2003, no montante de US\$ 37,5 milhões, foram em grande parte direcionados à ampliação da capacidade produtiva, com a instalação de novas linhas para compressores EM e EG e para montagem de unidades condensadoras, bem como ao desenvolvimento de novos produtos, com foco na busca de soluções que agreguem cada vez mais valor às necessidades dos clientes.

Aos seus acionistas, a Embraco distribuiu em fevereiro de 2004, "ad referendum" da Assembléia Geral Ordinária, juros sobre capital próprio complementar de R\$ 32,40 por lote de mil ações ordinárias e de R\$ 35,64 por lote de mil ações preferenciais, representando 27,85% do lucro líquido do exercício de 2003, já deduzido o imposto de renda.

A market leader is always faced with the challenge of maintaining its leadership. And such leadership is never the result of just one specific period of activity, rather it stems from a long history of technological differentials allied with the capacity to maintain constant investment and growth. This explains how Embraco was able to maintain its worldwide leadership, with a 25% market share, even though it was not in a position to repeat the profitability of the previous fiscal year.

The sales of the Brazilian plant remained stable in 2003, both in the domestic and overseas markets. However, the results of the parent company were seriously affected by the appreciation of the Brazilian currency against the dollar, the cost of essential raw materials, such as copper and steel, whose prices were brought under pressure by increased world demand, and the impact of the results of the company's overseas subsidiaries. Net sales were R\$ 1,123 million and net earnings, before the results of subsidiaries, were R\$ 157.4 million. Recognizing subsidiaries' results via equity equivalence and exchange rate variation of overseas investment criteria, net profits were R\$ 67.7 million, or 6 % of net sales.

The US\$ 37.5 million in investments undertaken in 2003 were directed mainly at increasing production capacity, with the installation of new lines for the EM and EG compressors and for the assembly of condensing units, as well as the development of new products, focused on seeking solutions that increasingly add value for customers.

In ordinary general meeting in February 2004, Embraco distributed to its shareholders "ad referendum" interest on complementary own capital of R\$ 32.40 per lot of thousand ordinary shares and R\$ 35.64 per lot of thousand preferred shares, representing 27.85% of the net profit for 2003 after income tax.

Geração e Distribuição de Riqueza (R\$ mil)

Generation and Distribution of Wealth (R\$ thousands)

Geração de riqueza / Generation of wealth	2001	2002	2003
Receita bruta / Gross revenues	885.937	1.118.746	1.209.681
(-) Bens e serviços adquiridos de terceiros / Goods and services acquired from third parties	502.665	617.733	739.319
Valor adicionado bruto / Gross added value	383.272	501.013	470.362
(-) Retenções (depreciação, amortização, exaustão) / Retained (depreciation, amortization, exhaustion)	55.299	56.960	62.387
Valor adicionado líquido / Net added value	327.973	444.053	407.975
Transferências (resultado de equivalência patrimonial, participações societárias e receitas financeiras) / Transfers (result of equity equivalence, shareholdings and financial revenues)	61.594	287.096	- 21.325
Valor adicionado a distribuir / Added value for distribution	389.567	731.149	386.623

Distribuição por stakeholders / Distribution among stakeholders	2001	2002	2003
Governo (impostos, taxas e contribuições) / Government (taxes, charges and contributions)	47.995	115.578	71.739
Funcionários (salários, encargos, previdência privada, benefícios, participação nos resultados) / Employees (salaries, charges, private pension plan, benefits, profit share)	123.039	146.411	162.153
Financiadores (remuneração de capital de terceiros) / Financiers (remuneration of third party capital)	60.258	208.707	85.043
Acionistas (dividendos, juros sobre capital próprio) / Shareholders (dividends, interest on capital)	153.078	76.265	22.182
Lucros retidos / Retained earnings	5.197	184.188	45.506

Distribuição do Valor Adicionado – 2003 / Distribution of Value Added – 2003



Produtividade

Productivity

Indicadores / Indicators	2001	2002	2003
Margem bruta / Gross margin	32,38%	36,85%	27,38%
Margem líquida / Net margin	19,12%	24,70%	6,03%
Giro dos ativos (margem líquida / ativo médio) / Asset turnover (net margin / average asset)	0,22	0,28	0,07
Retorno sobre ativo médio (lucro operacional - ativo médio) / Return on assets (operating profit - average asset)	24,58%	37,51%	9,31%
Índice de endividamento (empréstimos + financiamentos / patrimônio líquido) / Inebtedness (loans + financing / net equity)	0,12%	0,03%	0,02%
Índice de liquidez / Liquidity	0,92	1,13	2,20

Investimentos em Ativo Fixo (R\$ mil)

Investments in Fixed Assets (R\$ thousands)

Itens / Items	2001	2002	2003
Pesquisa e desenvolvimento / Research and Development	1.816	2.342	7.870
Melhoria da produtividade / Improving productivity	7.206	4.038	2.274
Aumento da capacidade produtiva / Increasing production capacity	45.158	135.470	101.416

Indicadores de Desempenho Social

Social Performance Indicators

Público Interno

Para a Embraco, ter as melhores pessoas é estratégia para assegurar a liderança. Sob esta determinação atua a Gestão de Pessoas, responsável em 2003 pela satisfação de 5.486 funcionários, dos quais 783 ingressaram ao longo do ano, período em que 447 novos postos de trabalho foram abertos e outros 336 se originaram de desligamentos. Habituada a realizar, a cada dois anos, uma ampla pesquisa de clima organizacional, em 2003 a empresa optou por considerar, como medidor do clima de satisfação, a pesquisa feita pelo *Great Place to Work Institute*, que subsidia a revista Exame na elaboração do guia "As 100 Melhores Empresas para Você Trabalhar".

Presente neste guia pelo sétimo ano consecutivo (nos quatro primeiros como integrante do grupo Brasmotor), a Embraco pôde mais uma vez constatar que benefícios, remuneração e oportunidades para desenvolvimento profissional são diferenciais que a fazem ser considerada um excelente lugar para se trabalhar e que ética e cidadania são fatores que a distinguem, na visão de seus funcionários. Mas a pesquisa também indicou pontos que podem ser melhorados e alguns destes farão parte do conjunto de temas a serem levados à discussão, em 2004, nas reuniões de balanço que visam avaliar a prática dos valores.

Atração e retenção de profissionais

Taxas / Rates	2001	2002	2003
Turnover observado no período / Employee turnover in the period	ND	0,47	0,52
Quantidade de candidatos em relação ao número de vagas oferecidas no período / Number of candidates per vacancy in the period	17	14	12

Geração de emprego

Categoria / Category	2001	2002	2003
Número de empregados no final do período / Number of employees at the end of the period	4.810	5.039	5.486
Número total de admissões no período / Total admissions in the period	313	511	783
Número total de demissões no período / Total dismissals in the period	355	282	336

Internal Public

For Embraco, having the best people is a strategy to ensure leadership. This is the principle driving People Management, responsible for the satisfaction of a total of 5,486 employees in 2003. During the year, 783 employees were contracted, 447 to fill newly created positions and 336 to occupy existing ones. Accustomed to carrying out a broad-based organizational climate survey every two years, in 2003 the company opted to use the survey conducted by the *Great Place to Work Institute*, which supports Exame magazine in the preparation of the "100 Best Companies to Work for" guide, as a measure of employee satisfaction.

Featured in this guide for the seventh year running (for the first four years as part of the Brasmotor group), yet again Embraco was able to verify that benefits, remuneration and opportunities for professional development are differentials ensuring the company is considered an excellent place to work, whilst ethics and citizenship are what really distinguish the company in the eyes of its employees. The survey, however, did also indicate areas that could be improved, and these will be dealt with in the meetings to be held in 2004 to discuss the practice of company values.

Attraction and retention of employees

Generation of employment

Perfil dos Funcionários (dados do ano corrente)

Employee Profile (current year data)

Total de Funcionários / Total Employees 5.486	Percentual em relação ao total / Percentage of total	Percentual em cargos de gerência / Percentage of managers	Percentual em cargos de diretoria / Percentage of managers
Mulheres / Women	20%	5%	0%
Mulheres negras e pardas / Black and mixed race women	1%	0%	0%
Homens negros e pardos / Black and mixed race men	2%	2%	0%
Pessoas portadoras de limitações físicas / Persons with physical disabilities	8%	7%	14%
Pessoas acima de 45 anos / Persons over 45 years	9%	55%	100%

Comprometimento com a gestão

Comprometimento é um dos Valores Embraco e para que todos possam praticá-lo a empresa sabe da importância em compartilhar estratégias, diretrizes, objetivos e metas. E o faz permanentemente, por intermédio do MGE – Modelo de Gestão Embraco, que entre outras frentes incentiva os CCQs – Círculos de Controle da Qualidade. Ao término de 2003, havia na empresa 270 grupos, com 2.100 circuilistas em atuação e 2.555 projetos implantados no ano. Com foco em melhorias no ambiente de trabalho, em ações que promovam redução de custos e com especial empenho em atividades que estão trazendo benefícios não só à empresa mas também às comunidades, os CCQs constituem um programa vitorioso e sempre um bom exemplo de gestão participativa.

Comunicação como aliada

Dar suporte a todos os processos de gestão é um dos principais objetivos da Comunicação na Embraco. E isto é particularmente importante quando se trata da Gestão de Pessoas. Agindo estrategicamente, a Comunicação aprimora a cada ano os seus processos, de forma a garantir o acesso permanente à informação e estimular a tão necessária via de mão dupla.

Dentro do processo de comunicação interna, um dos instrumentos de destaque é o Canal Aberto com a Diretoria, viabilizado por meio de um terminal eletrônico que permite aos funcionários o contato direto com o presidente e os demais diretores. Em 2003, o Canal Aberto registrou 430 fluxos válidos - perguntas e respostas concluídas -, a grande maioria endereçada ao presidente e por ele atendida. Para 2004 está prevista a instalação

Commitment to management

Commitment is one of Embraco's Values and the company is aware of the importance of sharing strategies, directives, objectives and targets to enable it. This is done on a permanent basis through the MGE – the Embraco Management Model, which among other initiatives, stimulates the company's CCQs – Quality Control Circles. At the end of 2003, there were 270 groups, with a total of 2,100 members, in activity in the company. 2,555 projects implemented during the year. Focused on improving the work environment, reducing costs, and emphasizing activities that benefit not only the company, but also the community, the CCQs are an outright success and a paragon of participative management.

Communication as an ally

At Embraco, one of the main objectives of Communication is to support all management processes. This is particularly important in People Management. Communication processes are improved year on year to ensure a two-way flow and permanent access to information.

Within the internal communication process, one instrument especially deserving of mention is the Open Channel with the Board. This uses an electronic terminal through which employees may contact the president and other directors directly. In 2003, the Open Channel recorded 430 valid flows - questions and responses concluded -, the great majority addressed to and answered by the president. A second terminal is planned for the Itaiópolis unit in 2004, and a third one will operate itinerantly, covering the foundry and other areas of the head office in Joinville.

de um segundo terminal na unidade de Itaiópolis e um terceiro que deverá funcionar de forma itinerante, entre a fundição e outras áreas da matriz, em Joinville.

Também em 2003, a Comunicação deu um importante passo com o objetivo de aprimorar a comunicação face a face, reciclando e habilitando lideranças para os diálogos com seus liderados. A relação interpessoal está no topo das preferências quando o assunto é comunicação interna e a Embraco reconhece sua eficácia. Tanto, que 87 pessoas, entre líderes, gestores e facilitadores, passaram por treinamento específico e agora estão mais bem preparadas para transmitir informações e avaliar o grau de entendimento das mensagens.

Carreira e remuneração

Em 2003 a Embraco concluiu o processo de atualização do seu plano de carreiras, permitindo que funcionários visualizem a posição atual na estrutura e a trajetória que precisam percorrer para atingir o crescimento pessoal e profissional desejado.

Um dos grandes avanços nesse sentido foi o aprimoramento da carreira Y, da qual fazem parte os profissionais que atuam na Gestão de Tecnologia de Produtos e Processos. Originalmente implantada na empresa em 1987 e também conhecida como carreira técnica pura, a carreira Y foi reformulada com o objetivo de ampliar os níveis técnicos e reconhecer, de forma mais apropriada, o conhecimento inerente a quem busca se destacar pelo domínio do saber tecnológico. Cerca de 240 pessoas, no Brasil, ocupam posições nessa carreira, que começa por funções técnicas em laboratório, passa por diversos degraus de especialização e chega ao ápice com posições preenchidas por consultores masters em tecnologia. Remuneração e benefícios, a partir de determinados degraus, se equivalem aos dos líderes e gestores, independentemente de responsabilidades gerenciais.

Outra revisão concluída diz respeito à carreira dos horistas indiretos. Cerca de 450 técnicos das áreas de afiação, ferramentaria, manutenção e modelação foram submetidos a processos de certificação teórica e certificação por banca, para que seus conhecimentos e habilidades fossem reconhecidos, certificados ou para que necessidades individuais fossem detectadas visando ao aprimoramento.



Another important step was taken in the Communication area in 2003, with the aim of improving face-to-face communication by training and preparing leaders to dialog with their subordinates. Embraco recognizes that effective interpersonal relations are a top priority for internal communication, so much so that 87 people, including leaders, managers and facilitators underwent specific training in this area, being now better prepared to transmit information and assess the extent to which messages are understood.

Career and compensation

In 2003, Embraco concluded the updating of its career plan, allowing employees to visualize their current position in the structure and the path they need to follow to attain their desired personal and professional growth.

One of the great advances in this area was the improvement of the non-management career path - referred to as the "Y" career - for those involved in managing product and process technology. Originally implanted in the company in 1987 and also known as the purely technical career, the non-management career has been reformulated in order to increase the number of technical levels and acknowledge in a more appropriate manner those who seek excellence through the mastery of technological knowledge. Around 240 professionals in Brazil are engaged in this kind of career path, which is initiated in technical functions in laboratories, develops through diverse levels of specialization and culminates in positions filled by master consultants in technology. After specific levels, compensation and benefits are equivalent to those of leaders and managers, irrespective of management responsibilities.

Another career review for industrial indirect workers was also concluded. Around 450 technicians from the wiring, tooling, maintenance and modeling areas were subjected to both theoretical certification and bench certification processes to

Remunerações estão diretamente associadas a cada uma das carreiras e são compostas por rendimentos fixos e variáveis. Entre os variáveis destaca-se o decorrente do PPR – Programa de Participação nos Resultados, que em 2003 proporcionou um adicional entre 2 e 2,45 salários para horistas, horistas indiretos e mensalistas. Para gestores e integrantes equivalentes da carreira Y, o ganho com o PPR é diferenciado. Cabe mencionar que anualmente a empresa realiza pesquisas com o objetivo de conferir seu posicionamento perante o mercado, no que diz respeito à remuneração, regionalmente, no caso de horistas e mensalistas, e em grandes centros no caso de gestores.

assess and certify their skills and knowledge or to detect individual improvement needs.

Remuneration is directly associated with each career and consists of fixed and variable components. Especially noteworthy among the variable components is the PPR, the profit-sharing program, which in 2003 resulted in a bonus of between 2 and 2.45 monthly-based earning for direct and indirect wage earners and administrative employees. For management and “Y” career employees, the PPR bonus is differentiated. It should be mentioned that annually the company conducts surveys to check its positioning in relation to remuneration in the market. This is done on a regional basis where industrial and administrative workers are concerned and in large centers for management.

Comparação salarial (dados do ano corrente)

Salary comparison (current year data)

Divisão da maior pela menor remuneração em espécie paga pela empresa / Ratio of highest to lowest compensation at the company	57
Divisão do menor salário da empresa pelo salário mínimo vigente / Ratio of lowest company salary to minimum salary in force	2,16

Aperfeiçoamento dos benefícios

Improving benefits

Anualmente a empresa também realiza pesquisa na região onde está instalada, para poder comparar seu programa de benefícios com as melhores práticas do mercado. Em 2003 uma segunda pesquisa foi realizada, desta feita por um instituto independente e junto a um universo comparativo de 25 empresas com atuação em regiões distintas. Os resultados apontaram para a competitividade dos benefícios oferecidos, sendo algumas práticas consideradas diferenciadas.

Every year the company conducts a survey in the region where it is established to compare its fringe benefits program with market best practices. In 2003 a second survey was performed, this time by an independent institute, to compare Embraco with a universe of 25 companies located in different regions. The findings indicate that the company’s fringe benefits as a whole are competitive and in some cases are considered differentiated.

Entre os aperfeiçoamentos registrados no ano, cabe destacar a inclusão de maridos e companheiros das funcionárias no plano de assistência médica, antes restrito às esposas e filhos, e o lançamento de um novo plano de previdência privada, em substituição ao anterior, instituído em 1994 dentro da modalidade “benefício definido” e integralmente subsidiado pela empresa. O novo plano, na modalidade “contribuição definida”, foi desenhado para ser sustentável no tempo, permitindo que funcionários contribuam mensalmente e recebam a contrapartida da empresa em percentuais

Among the improvements made during the year, worthy of note is the inclusion of husbands and companions in the health plan, which was previously restricted to wives and children, and the substitution of the old “defined benefit” pension plan, which was fully subsidized by the company, dating from 1994. The new plan, in its “defined contribution” option, was designed to be sustainable over time, permitting employees to contribute monthly, receiving the counterpart from the company in a percentage proportional to salary

proporcionais ao valor do salário e da contribuição individual. Funcionários que migraram do plano anterior para este e que estejam próximo da aposentadoria serão beneficiados por uma contribuição adicional da empresa.

Ainda com relação à saúde e qualidade de vida, 2003 também foi marcado pelo início do Projeto Biopsicosocial, que visa sensibilizar funcionários para que busquem o bem-estar físico, social e mental a partir de uma relação de co-responsabilidade com suas próprias escolhas, na vida pessoal e profissional.

Educação e desenvolvimento

Na Embraco, pessoas são desafiadas a aprender todos os dias e a contrapartida se dá com a manutenção de um programa de bolsas que subsidia entre 35 e 45% dos gastos com mensalidades, tanto de cursos do ensino formal – segundo grau, graduação e pós-graduação, quanto de idiomas. Na média, 1.250 bolsas foram concedidas ao longo do ano. Mas o aprendizado vai muito além dos cursos formais. Internamente, a empresa promoveu 471 cursos técnicos e comportamentais em 2003, que tiveram a participação de 7.851 pessoas, enquanto outras 798 freqüentaram 222 cursos externos. Os investimentos em 2003 totalizaram R\$ 3.833 mil.

and the individual contribution. Employees who migrated from the old plan and are close to retirement will benefit from an additional contribution from the company.

Still in the health area, 2003 saw the beginning of the Biopsychosocial Project aimed at stimulating employees to seek physical, social and mental wellbeing based on an attitude of co-responsibility for their own choices in their personal and professional lives..

Education and development

At Embraco, people are challenged to learn everyday supported by a scholarship program providing subsidies of between 35 and 45% of expenditures on both formal education – at the secondary, undergraduate and postgraduate levels - and language studies. On average, 1,250 scholarships were granted during the year. But learning goes far beyond such formal courses. Internally, the company offered 471 technical and behavioral courses in 2003 for a total of 7,851 people, whilst another 798 attended 222 external courses. Investment in education in 2003 totaled R\$ 3,833,000.

Investimentos em Educação e Desenvolvimento / Investments in Education and Development	2001	2002	2003
Percentual de investimentos em relação à receita total / Investment as a percentage of total revenues	0,51%	0,53%	0,32%
Percentual de investimentos em relação ao total de despesas operacionais / Investment as a percentage of total operating expenses	0,70%	0,84%	0,37%
Percentual de investimentos em relação ao total de gastos com pessoal / Investment as a percentage of total expenditures on personnel	3,19%	3,66%	2,02%

Segurança e saúde ocupacional

A atenção aos detalhes é visível em toda a Embraco, mas ganha dimensões muito maiores quando o assunto é segurança no ambiente de trabalho. À medida que o SGO - Sistema de Gestão Ocupacional se aprimora, isto se torna ainda mais perceptível. Tanto é assim que hoje se sabe que existem nos diversos processos produtivos e administrativos 9.353 pontos de perigo e sabe-se também quais são os riscos inerentes. Em 2003 perigos e riscos foram divulgados para toda a empresa, por intermédio das auditorias periódicas feitas pelas Cipas - Comissões Internas de Prevenção de Acidentes, objetivando, além da

Occupational health and safety

Attention to detail is visible throughout Embraco, but it assumes greater dimensions when it comes to safety in the workplace. As the Occupational Management System - SGO - is improved, this becomes more evident. So much so that 9,353 danger points in the diverse productive and administrative processes have been pinpointed, together with the risks inherent at each point. In 2003, dangers and risks were divulged to the whole company through the periodic audits conducted by the Cipas - Internal Accident Prevention Commissions, aimed at both minimizing and controlling the existing risks. It should be noted that at Embraco the Cipas are

disseminação, o estabelecimento de planos de ação específicos que possibilitem tanto o controle quanto a minimização dos riscos existentes. Cabe ressaltar que na Embraco as Cipas atuam de forma intensa na melhoria das condições de trabalho, indo muito além das funções que lhes são exigidas por lei.

O grau de conscientização cada vez maior, estimulado pelo SGO e também por campanhas e eventos periódicos, faz com que o número de acidentes com afastamento venha caindo de ano para ano, assim como as taxas de frequência e de gravidade. Acidentes sem afastamento, que significam retorno imediato ou no dia seguinte ao trabalho, só são crescentes porque os funcionários são incentivados a relatar qualquer acidente, por menor que seja, para que providências possam ser tomadas e os perigos tratados.

Entre engenheiros e técnicos de segurança, médicos, especialistas em ergonomia, enfermeiros e auxiliares, há 28 pessoas que se dedicam integralmente ao SGO, auxiliadas por 84 integrantes das Cipas e por outras 11 pessoas que atuam como pontes entre o SGO e as unidades produtivas e administrativas. O aprimoramento do sistema prevê para 2004 ações junto aos trabalhadores terceirizados que atuam no dia-a-dia da empresa e o desenvolvimento de um plano mais efetivo de resposta às emergências.

Com relação à saúde ocupacional, cabe registrar avanços obtidos no que diz respeito à ergonomia. Mais de quatrocentos postos de trabalho já foram avaliados segundo critérios ergonômicos e desde que comitês de ergonomia foram criados, há cinco anos, mais de 300 projetos de melhoria foram implantados. Ações bastante específicas vêm sendo desenvolvidas com o objetivo de garantir maior conforto aos funcionários no desempenho de suas atividades, sendo que em 2003 apenas seis casos de distúrbios osteomusculares foram confirmados.

Outra frente de atuação do SGO, no âmbito da saúde ocupacional, diz respeito à prevenção de perdas auditivas. Por meio de um programa próprio para esse fim, a empresa executa ações sistemáticas de controle e monitoramento, apoiadas por campanhas de conscientização. Com o cumprimento de um cronograma anual de auditorias para verificação do uso adequado dos equipamentos de proteção individual, está sendo possível controlar o impacto dos ambientes que ultrapassam o nível de ruído de 85 decibéis, o que demonstra a preocupação da empresa em implantar ações preventivas.



intensely involved in improving working conditions, going far beyond the functions required of them by law.

The greater level of awareness brought about by the SGO and periodic campaigns and events mean that the number of accidents with time off work has decreased year after year, as has the frequency and seriousness of such accidents. Accidents without time off work, meaning immediate return or return on the following day, are only increasing because employees are encouraged to report any accident, however small, so that appropriate measures may be taken and risks minimized.

Including safety engineers and technicians, doctors, ergonomics specialists, nurses and assistants, twenty-eight people are fully dedicated to the SGO, receiving support from 84 Cipa members and 11 other people providing linkage with the productive and administrative units. Improvements to the system in 2004 will include attention to third party workers active in the company on a routine basis and the development of a more effective emergency response plan.

The advances attained by the company in the area of ergonomics should also be mentioned. Over four hundred work positions have already been assessed according to ergonomic criteria, and since the ergonomics committees were created five years ago, over 300 projects have been implanted. Specific actions are being developed to ensure greater comfort for employees in the exercise of their activities, to the point where in 2003 only six cases of osteo-muscular complaints were confirmed.

Another SGO action front in the sphere of occupational health is the prevention of hearing loss. Through a specific program, the company undertakes systematic monitoring and control activities, supported by awareness campaigns. Via an audit schedule to check the adequate use of personal protection equipment, it is now possible for the company to control the impact of environments where noise exceeds 85 decibels, which demonstrates the company's preoccupation with implementing preventive measures.

Performance de Segurança

Safety Performance

Acidentes - Taxas / Accidents - Rates	2001	2002	2003
Com afastamento / With time off	40	12	11
Sem afastamento / Without time off	250	256	266
Taxa de frequência / Frequency Rate	4,04	1,19	1,03
Taxa de gravidade / Gravity Rate	192	69	53

Espaço do Saber Digital

Mais de 80% dos funcionários da Embraco trabalham em áreas de manufatura e usam poucos recursos informatizados. Por isso, não foi difícil para a empresa perceber a importância da abertura de um espaço onde, de forma descontraída e convidativa, todos pudessem ter acesso a computadores e fossem instruídos para usar os diversos recursos de Internet. Inaugurado em agosto, nas dependências da Associação Desportiva e Recreativa Embraco, que fica junto ao parque fabril de Joinville, o Espaço do Saber Digital atendeu em pouco mais de quatro meses 410 pessoas, sendo que destas 119 freqüentaram o curso de iniciação. Aberto de segunda a sexta-feira, a partir de 5 horas da manhã até 22 horas, o Espaço do Saber Digital tem como monitores estagiários de Ciências da Computação e atende também, desde que haja equipamento disponível, filhos de funcionários. Para 2004 está prevista a extensão da iniciativa à unidade fabril de Itaiópolis e o funcionamento aos sábados, com monitores capacitados pelo Prove – Programa de Voluntariado Embraco.



A Space for Digital Learning

More than 80% of Embraco employees work in the manufacturing area, having little contact with computerized resources. Thus, it was not difficult for the company to perceive the importance of opening a space where everyone could access computers in an easy going and inviting environment and learn how to use the diverse resources of the Internet. Inaugurated in August on the premises of the Embraco, Sports and Recreation Association located next to the manufacturing plant in Joinville, the Digital Learning Space was attended by 410 people in a little over four months, with 119 of them participating in the introductory course. Open from Monday to Friday, from 5 in the morning to 10 at night, the Digital Learning Space is supported by interns from the Computing Science course, who act as monitors. The Space is also open to employees' children, as long as there is equipment available. The extension of this initiative to the Itaiópolis plant is planned for 2004, as is the opening of the Spaces on Saturdays, with monitors trained on the Prove – Embraco Volunteer Program.

The Talent Industry

Developing skills and competencies in technology, including robotics and telecommunications, and stimulating an investigative spirit are the objectives of the Talent Industry, developed by Sesi – the Industry Social Service. This has provided Embraco with an opportunity to get closer to employees' children aged from 12 to 18, by offering them the chance to take part in the course, which consists of three four month modules and is given on the Sesi premises in Joinville, once a week for each group. In 2003, 67 children of employees were enrolled on the course over year. Students from the first class have already had the chance to exhibit their works, four of which were selected to participate in the 2004 Brazilian Science and Engineering Show.

Indústria de Talentos

Desenvolver habilidades e competências em tecnologia, incluindo robótica e telecomunicações, e incentivar o espírito investigativo são objetivos do programa Indústria de Talentos, desenvolvido pelo Sesi – Serviço Social da Indústria. E esta foi a oportunidade que a Embraco encontrou para aproximar-se de filhos de funcionários entre 12 e 18 anos, oferecendo-lhes a oportunidade de freqüentar o curso, que tem três módulos de quatro meses cada e é ministrado nas dependências do Sesi, em Joinville, uma vez por semana para cada uma das turmas. Em 2003, 67 filhos de funcionários foram inscritos, parte no primeiro semestre e parte no segundo. Os que começaram primeiro já expuseram trabalhos, sendo que quatro desses trabalhos foram selecionados para participar em 2004 da Feira Brasileira de Ciências e Engenharia.



Fornecedores

A cada dois anos a Embraco reúne, em sua sede em Joinville, a totalidade de seus fornecedores de materiais diretos (matérias-primas e componentes do produto final). Em 2003 aconteceu o 8º Encontro de Fornecedores e este foi pautado por duas frentes de diálogo. Na primeira, o presidente da empresa apresentou aos quase 100 representantes presentes as estratégias de negócio da companhia para os próximos cinco anos, destacando entre estas a que visa o aprimoramento da prática da responsabilidade social. Na segunda, fornecedores foram estimulados a operar de “forma robusta”, o que significa estar à frente das exigências de qualidade, já que o ciclo de desenvolvimento dos produtos é cada vez menor e prevenir a ocorrência de desvios de qualidade, tanto nos processos quanto no produto final, é dever da empresa e de seus parceiros mais próximos.

Responsabilidade social e produtos de qualidade andam juntos e a Embraco já está percorrendo este caminho com seus fornecedores de materiais diretos e, também, com um grupo selecionado de fornecedores de materiais indiretos, como os de produtos químicos e de usinagem. Para este grupo há agora um novo sistema de certificação, que amplia as exigências em relação à qualidade, incluindo processos e produtos, aprofunda os pré-requisitos relativos a meio ambiente, com base das normas ISO 14001, e estabelece algumas exigências no que diz respeito à prática da responsabilidade social.

Suppliers

Every two years Embraco holds a meeting for all direct materials suppliers (raw materials and components for the final product) at its Joinville headquarters. The eighth such Suppliers' Meeting took place in 2003, with the dialog revolving around two themes. Firstly, the president of the company presented the company's business strategies for the next five years to the almost 100 representatives who attended the event, placing special emphasis on the improvement of the practice of social responsibility. Secondly, suppliers were stimulated to operate "robustly", meaning that they should anticipate quality demands, due to increasingly short product development cycles, as well as prevent quality deviations in processes and final products.

Social responsibility and product quality go hand in hand, and this is the path which is already being pursued by Embraco and its direct materials suppliers, as well as a select group of indirect materials suppliers, such as providers of chemical and other products used in manufacturing. For this group, there is now a new certification system with heightened demands in relation to quality in both processes and products, the environment, based on ISO 14001 norms, and social responsibility.

Mas isto não se dá em uma só mão. Como o objetivo da empresa é manter relações estáveis e duradouras, desde que adequadas do ponto de vista de custos, a parceria pode ser solidificada com a própria Embraco auxiliando seus fornecedores a melhorar processos, evitar desperdícios e encontrar o caminho certo dentro do conceito de “operação robusta”.

A parceria também não se limita à atuação desses fornecedores na planta da Embraco, no Brasil. Por enxergar oportunidades de mercado na região do Leste europeu, a empresa está estimulando a ida de parceiros para a Eslováquia, onde fica uma de suas fábricas. Para tanto, realizou um *workshop* de uma semana nesse país, reunindo atuais e potenciais fornecedores, potenciais clientes, além de autoridades locais, representantes de distritos industriais e de bancos de investimento. E os resultados já estão surgindo, com pelo menos quatro fornecedores sediados em Santa Catarina tendo anunciado a intenção de cruzar fronteiras, sendo que três deles já estão em processo de legalização de atividades naquele país e um deles com previsão para começar a produzir a partir de maio de 2004.

No início de 2003 a Embraco deu o primeiro passo para a integração eletrônica com seus fornecedores, abrindo um portal específico em seu *website*. Mais de 2.500 senhas já foram concedidas, garantindo acesso para verificação do andamento dos pagamentos, de pedidos de compra e de remessas pendentes. Ampliar a funcionalidade do portal é o próximo passo e este permitirá que fornecedores monitorem seus próprios indicadores de qualidade, diretamente saídos da linha de produção, e acompanhem o planejamento de demanda de matérias-primas e componentes diversos.

À medida que a empresa avança no aprimoramento da prática da responsabilidade social, espera estar cada vez mais próxima de seus fornecedores, dos quais já exige, por contrato, que não utilizem e condenem o emprego de mão-de-obra infantil na cadeia produtiva. A possibilidade de desenvolvimento em comum de projetos sociais e ambientais e a troca de regular de boas práticas deve ser sistematizada, da mesma forma como se prevê que fornecedores participem do processo de elaboração do documento Princípios Éticos Embraco.

However, these demands are not unilateral. Since Embraco's objective is to maintain stable, lasting relationships, provided cost considerations are adequate, it is open to consolidating partnerships, helping its suppliers to improve processes, prevent waste and find the best way to incorporate the concept of "robust operation".

Partnerships are not limited to those suppliers' activities within Embraco's plants in Brazil. Having detected market opportunities in Eastern Europe, the company is encouraging partners to open operations in Slovakia, where it has one of its plants. With that objective, Embraco held a week long workshop in that country, bringing together current and potential suppliers, as well as local authorities, representatives of industrial regions and investment banks. As a result of this, at least four suppliers based in Santa Catarina have announced their intention to expand overseas, with three of them already involved in the process of legalizing their activities in Slovakia and one of them scheduled to start production in the country in May 2004.

At the beginning of 2003, Embraco took its first step towards electronic integration with its suppliers, opening a specific portal in its website. Over 2,500 passwords have already been issued to suppliers so that they may track pending payments, purchase orders and shipments. The next step will be to broaden the functionality of the portal, permitting suppliers to monitor their own quality indicators directly on the production lines, in addition to accompanying demand planning for diverse raw materials and components.

As the company progresses in the practice of social responsibility, it expects to develop even closer relations with its suppliers, who are already required not to use and to condemn the use of child labor in the production chain. The possibility of the joint development of social and environmental projects and the regular exchange of best practices will be systematized, as will the participation of suppliers in the elaboration of the document Embraco Ethical Principles.

Clientes

Performance e confiabilidade. Atributos da marca Embraco, estes são predicados que norteiam a atuação diária de todos os profissionais que na empresa têm a responsabilidade de inovar ou renovar a linha de produtos, aprimorar serviços, administrar índices de qualidade e, muito especialmente, pesquisar sobre o que pode vir a ser o futuro da refrigeração. Isto tudo, em nome do compromisso expresso tanto na Missão quanto na Visão da empresa, cuja palavra síntese – solução – significa muito mais do que resolver um problema ou uma dificuldade. Para a Embraco, solução é dar a resposta certa, aquela que o mercado deseja e os clientes esperam de quem é líder do setor onde atua.

Maior eficiência energética e menores níveis de ruído e vibração são definidores de performance. Em 2003, esse predicado pôde ser comprovado com a chegada ao mercado brasileiro da terceira geração do VCC[®] - Compressor de Capacidade Variável, que no ano anterior já havia sido instalado no Paratii 2, veleiro do navegador Amyr Klink . O lançamento deste produto, cujas versões anteriores estavam direcionadas ao mercado externo, também permitiu à Embraco dar continuidade à sua estratégia mercadológica de aproximação com o consumidor final. Escolhido para equipar o refrigerador Unique, top de linha da marca Brastemp, o compressor e suas qualidades de refrigeração foram apresentados ao consumidor, em grandes lojas de eletrodomésticos das regiões Sul e do Sudeste, juntamente com o novo refrigerador, que consome 22% menos energia se comparado aos da mesma categoria e é até 5 decibéis mais silencioso. Sem abrir mão de conforto, porém

Customers

Performance and reliability. These are Embraco brand attributes that guide the daily activities of all company employees responsible for innovating or renovating the product line, improving services, administering quality indices and, of fundamental importance, researching the future of the cooling industry. This is done in virtue of the commitment expressed both in the company Mission and Vision, synthesized in the word "solution", and meaning much more than solving a problem or overcoming a difficulty. For Embraco, solution means providing the correct response, the one desired by the market and the one customers expect from the segment leader.

Greater energy efficiency and lower noise and vibration levels define performance in compressors. That was evident with the 2003 launch in the Brazilian market of the third generation of the VCC[®], the Variable Capacity Compressor, which, the year before, had been installed in the Paratii 2, the yacht of the renowned Brazilian explorer Amyr Klink. The launch of this product, previous versions of which were destined for the export market, also permitted Embraco to advance in its strategy of getting closer to the end consumer. Selected to equip the Unique, the top model in the Brastemp line of refrigerators, the compressor and its cooling qualities were presented to consumers in large home appliance stores in the South and Southeast of the country together with the new refrigerator, which consumes 22% less energy and is up to 5dB



consciente em relação ao consumo de energia, o consumidor que está levando para casa o Unique leva não só o compressor VCC[®], mas também a marca, desta vez visível, por estar incorporada ao design do refrigerador.

Outros destaques do ano estão relacionados a clientes de refrigeração comercial, segmento ao qual a Embraco vem dedicando especial atenção. Além de renovar duas famílias de produtos, destinadas a equipar, entre outros, expositores de bebidas e balcões refrigerados, a empresa firmou parceria com a Bristol Compressors, divisão da York International, cuja especialidade são compressores de maior porte para refrigeração comercial. Este acordo já se traduz em duas novas linhas de produtos, uma delas fabricada especialmente para a Embraco, além da oportunidade de ampliar sua atuação no mercado de condicionadores de ar, como distribuidor da Bristol na América Latina, América do Norte, Rússia e outros países próximos deste. Crescer na refrigeração comercial significa crescer também com produtos de maior valor agregado, como é o caso das unidades condensadoras, que passaram de 30 mil, em 2002, para 130 mil, em 2003.

Na outra ponta está a confiabilidade e esta é diretamente medida por indicadores de qualidade, que são constantemente aprimorados, começando pelo próprio Sistema de Gestão da Qualidade. Em 2003, durante a auditoria da ISO 9001 realizada

quieter than other models in the same category. Without sacrificing comfort or convenience, and very conscious of improved energy consumption, the consumer who takes the Unique home, not only takes the VCC[®] compressor with it, but also the brand, now incorporated into the product design.

Other highlights for the year were in the commercial cooling segment, to which Embraco has been paying special attention. In addition to renovating two product families for equipping, among others, drink cabinets and refrigerated counters, the company established a partnership with Bristol Compressors, a division of York International, which is specialized in large scale compressors for commercial cooling. This agreement has already resulted in two new product lines, one of them especially manufactured for Embraco, as well as providing the opportunity for the company to increase its presence in the air conditioner market, as distributor for Bristol in Latin America, North America, Russia and neighboring countries. Growth in commercial cooling means growth in higher added value products, as exemplified by the production of condensing units, which increased from 30,000 in 2002 to 130,000 in 2003.

Reliability is measured directly by quality indicators. These undergo constant refinement, starting with the Quality Management System itself. In 2003, during ISO 9001 audit conducted by BVQI, Embraco introduced a new tool called VeriQual, unprecedented in Brazil, which permits the quantification of the indicators assessed. The results obtained demonstrate that the system has reached a high degree of maturity, with an average score of 98.2%. Concomitantly, the rejection rates for Embraco products on our customers' production lines, which were already among the lowest and most competitive in the cooling market, have been dropping year after year. In 2003, this rate was 81 ppm (parts per million), six points below the previous year.



pelo BVQI, a Embraco introduziu uma nova ferramenta denominada VeriQual, até então inédita no Brasil, que permite quantificar os indicadores avaliados. Resultados mostraram que o sistema tem elevado grau de maturidade, com a pontuação atingindo a média geral de 98,2%. Por outro lado, os índices de rejeição de produtos Embraco nas linhas de montagem dos clientes, que já figuram entre os mais baixos e mais competitivos do mercado de refrigeração, vêm caindo ano a ano. Em 2003, este índice foi de 81 ppm (parte por milhão), seis pontos abaixo do ano anterior.

Um passo adiante em relação à confiabilidade dos produtos está sendo dado com o projeto de rastreabilidade, que exigiu a codificação corporativa de todos os produtos e o desenvolvimento de um sistema específico de informação. Com a implantação desse projeto, de ampla dimensão, a empresa poderá saber, em tempo real, a linha, a hora e o dia em que determinado compressor foi fabricado, para que cliente foi enviado e que transporte foi utilizado. Com isso, todos os clientes terão asseguradas respostas mais precisas e soluções mais rápidas para problemas que possam vir a ocorrer com qualquer produto Embraco, independentemente de onde foi produzido ou comercializado.

Distribuidores, revendedores e refrigeristas constituem outro universo de relacionamento quando o tema é clientes, em especial na América Latina. Dentro desse universo, as atenções da empresa se voltam com mais intensidade para os refrigeristas, profissionais autônomos para os quais são direcionados programas permanentes de treinamento e capacitação, que permitem o reconhecimento como profissional certificado, além da revista Bola Preta, com 50 mil exemplares editados em português e espanhol e distribuídos a cada trimestre, gratuitamente. As atenções se justificam porque esses profissionais são responsáveis pela troca do compressor, prática que exige um grau crescente de profissionalismo, bem como responsabilidade quanto ao recolhimento adequado dos gases refrigerantes, que são prejudiciais ao ambiente.

Another step towards increasing product reliability is the tracking project, which has resulted in the corporate coding of all products and the development of a specific information system. With the implantation of this project, the company will be able to discover in real time the date, the time and the line upon which a determined compressor was manufactured, the customer to whom it was sent and the transportation used. This will ensure more precise responses and faster solutions for occasional problems with any Embraco product, irrespective of where it was produced or commercialized.

When the subject is customers, another group with whom relationship is important, especially in Latin America, is distributors, dealers and refrigeration technicians. Within this universe, special attention is dedicated to refrigeration technicians, freelance professionals for whom the company provides permanent ongoing training programs leading to professional certification. For that public, Embraco also distributes free of charge the quarterly magazine Bola Preta, published in Portuguese and Spanish, with a print run of 50,000 copies. This kind of attention is justified since those professionals are responsible for replacing compressors, a practice requiring an increasing degree of professionalism, as well as for the adequate collection of refrigerant gases, which are potentially harmful to the environment.

Futuro com eletrônica

Tendências para o futuro estão em muitas frentes. Uma delas já é bastante visível para a Embraco e, por isso, o ano de 2003 também foi o da concretização da EECON – Embraco Electronic Controls. Idealizada há alguns anos, esta unidade foi amadurecida pelo processo de Inovação e Novos Negócios, que nos anos de 2001 e 2002 mobilizou um grande contingente de pessoas da empresa em torno de idéias e conceitos capazes de gerar oportunidades diferenciadas de atuação.

Em funcionamento desde fevereiro, a EECON foi estabelecida para criar, produzir e comercializar controles eletrônicos para produtos do setor de refrigeração, cuja evolução já não pode depender apenas das tecnologias tradicionais. Os 960 mil controles fabricados neste primeiro ano foram absorvidos pela própria Embraco, que os incorporou aos sistemas de partida dos compressores produzidos tanto no Brasil quanto em outras plantas, bem como ao sistema de acionamento do VCC®.

Em meados do ano a EECON também absorveu a linha de montagem final de inversores, antes localizada na unidade de Itaiópolis, e terminou o ano já se preparando para comercializar soluções eletrônicas para outras aplicações, abrindo um novo campo de negócios para a empresa e uma ampliação significativa de seu relacionamento com clientes. Instalada em um condomínio empresarial de Joinville, próximo à sede da Embraco, a EECON já empregava em dezembro cerca de 80 pessoas.

A future with electronics

A number of future trends are of great relevance for Embraco. One has been visible to Embraco for some time and explains why EECON– Embraco Electronic Controls was brought to fruition in 2003. Idealized some years ago, this unit was matured via the Innovation and New Business process, which in 2001 and 2002 had mobilized a large contingent of company people to generate ideas and concepts that would permit differentiated performance in this area.

In operation since February, EECON was created to develop, produce and sell electronic controls specifically for products in the cooling sector, which is no longer able to depend only on traditional technologies. The 960,000 controls manufactured in 2003 were absorbed by Embraco itself, where they were incorporated into the starting systems of the compressors produced both in Brazil and the other plants, as well as the operation system of the VCC®.

In the middle of the year, the inverter final assembly line, previously located at the Itaiópolis unit, was also transferred to EECON. At the end of the year, the company was gearing up to commercialize electronic solutions for other applications, opening up a whole new field of business and broadening its relations with customers significantly. Installed in a business park in Joinville, close to Embraco headquarters, at the end of the year, EECON had already around 80 employees.



Comunidade

Uma das maiores empresas de Joinville, uma empresa gigante em Itaiópolis. Tomando-se só esta informação como referência, já é possível perceber o quanto deve ser grande o compromisso da Embraco com essas cidades, onde moram funcionários e seus dependentes, trabalhadores terceirizados, muitos fornecedores e das quais a empresa também depende diretamente, se considerada a infra-estrutura necessária para desempenhar suas próprias atividades. Embora não disponha de instrumento que permita avaliar qualitativa e quantitativamente o grau de influência que exerce e a imagem que desfruta, a Embraco tem convicção que não apenas cumpre o papel, mas vai além do que se pode estabelecer como parâmetro para empresas socialmente responsáveis, quando o tema é comunidade.

Adolescentes que freqüentam o Centro Educacional Dom Bosco, em Joinville, e toda semana recebem aulas de reforço escolar, são testemunhas disso. A instituição, que atende cerca de 500 adolescentes entre 13 e 17 anos, originários de famílias de baixa renda, é uma das beneficiadas pelo **Prove – Programa de Voluntariado Embraco**. Observando já há alguns anos o crescente empenho dos funcionários, especialmente os que atuam nos CCQs- Círculos de Controle de Qualidade, em trabalhar por causas sociais, a empresa entendeu que deveria somar esforços. Assim, após avaliar em pesquisa o potencial interno e identificar áreas prioritárias para atuação, estruturou o programa e o lançou oficialmente em 2003. Além de mobilizar recursos, habilidades e competências para por em prática as ações, direcionadas especialmente à educação e saúde, o Prove tem entre seus objetivos contribuir com a profissionalização das instituições sociais por meio do repasse das competências gerenciais e técnicas dos funcionários voluntários, que devem se pautar por conceitos de cidadania e evitar ações de caráter exclusivamente assistencialista. Dos 243 funcionários de Joinville e Itaiópolis inicialmente inscritos, o Prove capacitou 166 para o trabalho voluntário, dos quais 92 já

Community

Embraco is one of the largest companies in Joinville; in Itaiópolis it is a giant. This information alone makes it possible to imagine the extent of the commitment Embraco has to those cities, the home of its employees and their dependents, of outsourced workers, and of many company suppliers. Evidently the company is also dependent on the infrastructure of these towns for the performance of its own activities. Although it does not have the instruments to make a qualitative and quantitative assessment of the influence it exercises or the image it enjoys, Embraco is confident that it not only plays its role, but that it goes beyond what is expected from a socially responsible company in terms of community involvement.

*Teenagers who go to the Centro Educacional Dom Bosco in Joinville and who receive school reinforcement classes on a weekly basis are evidence of that. The institution, which attends around 500 teenagers aged 13 to 17 from low income families, is just one of the organizations benefiting from the **Embraco Volunteer Program - Prove**. Upon detecting the growing involvement of employees, especially those belonging to the Quality Control Circles or CCQ's, in social causes, the company decided that it should make its own contribution. Thus, after assessing the internal potential via a survey and identifying priority areas, Embraco designed its volunteer program and launched it officially in 2003. In addition to mobilizing resources, skills and competencies for actions in the areas of education and health, Prove also aims to contribute to the professionalization of social institutions by taking advantage of the technical and management skills of volunteer employees. The emphasis is on promoting*



estão envolvidos em atuações regulares e continuadas, que beneficiam, entre outros públicos, 430 crianças e adolescentes.

Também em 2003 a Embraco concluiu o mapeamento das demais ações que vem realizando em prol das comunidades, de forma a consolidar o foco e o alcance da sua atuação social, e assim poder gerenciar suas relações dentro de princípios de parceria e de conceitos de sustentabilidade. Isto, porque para a empresa mais importante do que os recursos aplicados são as contribuições que possa vir a dar, para a capacitação dos que atuam no terceiro setor e para o adequado gerenciamento das ações. Ainda em 2003 a Embraco lançou o **Cachê Solidário**, contribuição simbólica a ser cobrada por palestras e apresentações que profissionais da empresa realizam para instituições e fóruns com fins lucrativos, visando direcionar recursos para entidades cadastradas pelo Prove.

Cabe igualmente destacar, tomando-se a palavra solidariedade como referência, que campanhas desenvolvidas pelos grupos de CCQ, durante o ano, resultaram na arrecadação de 18.146 quilos de alimentos, 2.190 litros de leite, 59.627 peças de roupa pessoais e de cama, 2.853 pares de sapatos, 2.250 fraldas descartáveis e 10.461 brinquedos. Toda a arrecadação foi entregue pelos funcionários, no início do inverno e na véspera do Natal, a entidades assistenciais que eles próprios escolheram.

concepts of citizenship rather than on simply providing charity. Of the 243 employees from Joinville and Itaiópolis initially enrolled in the program, 166 have so far been trained in volunteer work, with 92 already involved in regular ongoing activities that benefit some 430 children and teenagers.

*In 2003, Embraco also concluded mapping all the other community work in which it is involved in order to consolidate the focus and range of such activities, permitting that they be managed in a sustainable fashion, based on principles of partnership. This is because Embraco believes that contributing to the training of those in the "tertiary sector" and the adequate management of sector activities is ultimately more important than providing cash or in kind donations. Also in 2003, Embraco launched its **Solidary Fee**, a symbolic charge on lectures and presentations given by company employees to profit-making institutions and forums in order to raise funds for entities registered on the Prove program.*

Whilst on the subject of solidarity, it is worth noting that campaigns conducted by the CCQ groups during the year raised 18,146 kilos of food, 2,190 liters of milk, 59,627 items of clothing and bedclothes, 2,853 pairs of shoes, 2,250 disposable diapers and 10,461 toys. At the beginning of the winter and before Christmas those were distributed to charitable bodies selected by the employees.

Investimentos Sociais

Social Investment

	2001	2002	2003
Percentual do faturamento bruto destinado à totalidade das ações sociais / Percentage of net revenues invested in social actions	0,06%	0,11%	0,07%
Do total destinado, percentagem correspondente a doações em produtos e serviços / From the total, the percentage donated in products and services	5,60%	4,03%	4,08%
Do total destinado, percentagem correspondente a doações em espécie / From the total, the percentage donated in cash	55,10%	77,54%	63,72%
Do total destinado, percentagem correspondente a investimentos em projetos sociais próprios / From the total, the percentage corresponding to investment in company's own social projects	39,30%	18,43%	32,20%



Ecologia e cidadania

Assim como adolescentes do Dom Bosco e crianças de outras instituições atendidas pelo Prove podem dar seu testemunho em relação ao cuidado com que a Embraco exerce sua atuação junto à comunidade, também crianças e adolescentes de muitas escolas sabem esta lição de cor. Completando 11 anos de existência, o **Prêmio Embraco de Ecologia**, programa de incentivo à prática da educação ambiental no ensino formal, distinguiu em 2003 seis escolas de Joinville e uma de Itaiópolis, entre as 66 que inscreveram projetos. Com os recursos financeiros que recebem, a título de premiação, essas sete escolas vão implantar seus projetos em 2004 e terão, como base para discussão e reflexão com seus 5.200 alunos, o que foi recomendado pela edição 2003 do Prêmio: “educação ambiental é o caminho para que se forme cidadãos conscientes do seu papel na sociedade, cidadãos capazes de construir sua própria realidade, com preocupação pela casa que é de todos e pela qualidade de vida tão necessária à existência humana com dignidade”.

Caminho que outras 300 crianças, bem menores, também já estão trilhando no Jardim de Infância Branca de Neve, localizado próximo à sede da Embraco e onde, em 2003, um time de CCQ pôde viabilizar a implantação de uma oficina de reciclagem de papel. Reciclar papéis, de preferência aqueles que antes iam para o lixo da escola, é apenas um detalhe diante da magnitude da educação ambiental, como tema interdisciplinar dos currículos escolares. Mas é um detalhe que, incorporado por crianças de tão pouca idade, pode vir a fazer muita diferença no futuro que elas próprias vão viver.

Ecology and Citizenship

*Just like as the adolescents from Dom Bosco and the children from other institutions attended by the Prove are living testimony of Embraco's involvement in the surrounding community, other children and teenagers are also well aware of that attention. Celebrating its eleventh anniversary in 2003, the **Embraco Ecology Award**, an incentive program to stimulate environmental education in the school system, was presented to six schools in Joinville and one in Itaiópolis, from among 66 submitting projects. With the funds they receive for this award, those seven schools will be implanting their winning projects in 2004, and their 5,200 students will be encouraged to reflect upon the recommendation of the 2003 edition of the Award that “environmental education is a route to forming citizens who are aware of their role in society, citizens who are capable of molding their own reality, concerned about our common environment and about the quality of life which is so necessary for mankind to live with dignity”. A similar path is already being followed by another 300 much younger children attending the Branca de Neve kindergarten located close to the Embraco head office, where a Quality Control Circle promoted a paper recycling workshop in 2003. Recycling paper, especially when it would otherwise have ended up in the school garbage, may seem rather insignificant given the scope of environmental education as a cross disciplinary theme in the school curriculum. But this detail, once incorporated by children of such a tender age, is likely to make a huge difference to their future.*

Indicadores de Desempenho Ambiental

Environmental Performance Indicators

“O relacionamento da Embraco com o meio ambiente é consistente e já atingiu elevado grau de maturidade”. Isto foi o que concluíram os auditores do BVQI – Bureau Veritas Quality International, ao recomendar em 2003 a recertificação da empresa pela ISO 14001, após três anos da certificação. O avanço do SGA – Sistema de Gestão Ambiental tem permitido que a empresa cumpra a grande maioria das metas de melhoria a que se propõe anualmente, com destaque para a redução do uso de recursos naturais, como a água e a diminuição da quantidade de resíduos resultantes dos vários processos.

Estações de Tratamento de Efluentes da Embraco, no parque fabril e na fundição, em Joinville, atingiram padrões de excelência e estão permitindo que quase metade de toda a água tratada volte a ser utilizada, seja na higiene de sanitários, nas torres de refrigeração, na lavagem de contêineres ou no preparo de soluções químicas nas próprias estações. Em decorrência disso, o consumo de água de fontes naturais vem caindo, tendo em 2003 registrado uma redução de 17 para 15 litros por compressor produzido.

Atuar na origem tem sido uma das estratégias para redução da quantidade de sucata e outros resíduos. Isto pode ser traduzido tanto pela mudança nas embalagens de determinados materiais que entram na empresa, transformadas em embalagens reaproveitáveis, quanto na conscientização dos funcionários com relação ao desperdício de alimentos no refeitório. Embora a sobra de alimentos não vá para aterro, sendo reaproveitada na alimentação de animais, evitar esse tipo de resíduo foi objeto em 2003 de uma campanha específica, que do primeiro para o segundo semestre já havia resultado numa redução de 30%, na média.

“Embraco maintains a consistent relationship with the environment and has reached a high level of maturity”. This was the conclusion of the auditors from the BVQI – Bureau Veritas Quality International, upon recommending the company’s ISO 14001 recertification in 2003, three years after the original certification. The advance of the SGA – the Environmental Management System, has meant that the company has been able to fulfill the great majority of the improvement targets it has been setting annually, the highlights being reductions in the use of natural resources, such as water, and in the volume of waste generated.

Embraco’s Effluent Treatment stations in the manufacturing plant and foundry in Joinville are now operating at high standards of excellence, permitting that almost half of the water treated be reused, either in the plant sanitation system, in the cooling towers, for washing containers or for preparing chemical solutions in the treatment stations themselves. As a result, the consumption of water from natural sources has been dropping significantly: the reduction in 2003 was from 17 to 15 liters per compressor produced.

Tackling the problem at source has been one of the strategies used to reduce the volume of scrap and other residues. This may be exemplified by the changes in the packaging of specific materials coming into the company, which are transformed into reusable packaging, or by increasing employees’ awareness of food wastage in the company restaurant. Even though much leftover food is reused as animal feed, avoiding that kind of waste was the object of a specific campaign run by the company in 2003, resulting in an average reduction of 30% in food waste by the second half of the year.

Na fundição, onde todas as atenções estão voltadas para as areias, que constituem o principal resíduo, avanços vêm sendo obtidos especialmente com relação às areias de moldagem. Das 748 toneladas mensais que poderiam estar indo para aterro industrial, 293 já vêm sendo regeneradas.

À medida em que o SGA se aprimora, mais evidentes se tornam os cuidados preventivos. Profissionais especializados em meio ambiente hoje são chamados a avaliar previamente o impacto ambiental de qualquer novo projeto que a Embraco tenha intenção de desenvolver, assim como assessoram na formatação de exigências que a empresa vem fazendo junto a seus fornecedores. Fecha-se com isso uma parte significativa da cadeia produtiva e os resultados certamente trarão ganhos no futuro.

Futuro com o qual igualmente se preocupa o programa Top Verde, que a empresa vem desenvolvendo desde 2000, e que consiste no recolhimento de compressores cuja vida útil se encerrou. O êxito deste programa, que tem sua origem num trabalho de conscientização feito junto aos técnicos refrigeristas, se traduz no recolhimento até 2003 de 583 mil produtos. Após chegarem à empresa, compressores são desmontados, o óleo e outros componentes são separados, e cada parte recebe o adequado destino final.

É também pensando no amanhã que a Embraco há 11 anos desenvolve um programa próprio de Educação Ambiental nas escolas de Joinville e há dois em Itaiópolis. Trata-se do Prêmio Embraco de Ecologia, já citado entre as iniciativas junto à comunidade, mas aqui novamente mencionado porque metas para o aprimoramento do programa e medição de sua eficácia hoje são parte integrante do Sistema de Gestão Ambiental.

In the foundry, attention is centered on sand, the main source of residues. Considerable advances have been obtained, most notably with molding sands. Of the 748 tons per month that would otherwise be destined for industrial landfills, the company is regenerating 293 tons.

With the ongoing refinement of the Environmental Management System, preventive care is gaining ground. Today, environmental specialists are called in to evaluate the environmental impact of any intended Embraco project. They also assist the company in formulating requirements for suppliers. This attention ensures that a significant part of the extended production chain is now subject to scrutiny for environmental impacts, the positive results of which will become evident in the future.

The future is also the concern of the Top Verde program. Initiated in 2000, it is a company initiative to collect compressors at the end of their useful working lives. The success of the program, which had its origins in a drive to heighten the environmental awareness of refrigeration technicians, resulted in the collection of 583,000 products by 2003. Upon arrival at the company, the compressors are disassembled, the oil and other components are separated and each part is disposed of in the most adequate fashion.

It is also with its sights on the future that Embraco has been developing its own Environmental Education program. That has been in place for 11 years in schools in Joinville and for two years in Itaiópolis. That is the Embraco Ecology Award, which was described in the community initiatives section, but is mentioned again here because the targets for refining the program and measuring its efficiency are an integral part of the Environmental Management System.



Matriz (unidade produzida: compressor) / Headquarters (unit produced: compressor)	2001	2002	2003
Consumo de energia elétrica (kwh) / Consumption of electricity (kwh)	105.487.472	112.770.275	113.311.792
Consumo de energia elétrica por unidade produzida (kwh) / Consumption of electricity per unit produced (kwh)	7,84	7,57	7,52
Consumo de água (m³) / Water consumption (m³)	308.277	295.226	242.509
Consumo de água (l) por unidade produzida (*) / Water consumption (l) per unit produced (*),	22,90	19,81	16,09
Consumo de combustíveis fósseis: / Consumption of fossil fuels:			
diesel (l) / diesel (l)	140.000	150.000	135.000
gás natural (m3) / natural gas (m3)	3.221.591	3.645.338	4.065.192
propano (ton) / propane (ton)	309.026	230.790	15.810
Quantidade de resíduos sólidos gerados (ton) / Quantity of solid waste generated (tons)	53.578	57.972	57.274
Quantidade de resíduos sólidos gerados (kg) por unidade produzida / Quantity of solid waste generated (kg) per unity produced	3,98	3,89	3,80

(*) Não computada a água de reuso / Reused water not included in calculation.

Fundição (unidade produzida: tonelada de metal líquido vazado) / Foundry (unit produced: ton of poured liquid metal)	2001	2002	2003
Consumo de energia elétrica (kwh) / Consumption of electricity (kwh)	53.940.589	59.348.499	58.581.618
Consumo de energia elétrica por unidade produzida (kwh) / Consumption of electricity per unit produced (kwh)	952,91	930,14	889,78
Consumo de água (m³) / Water consumption (m³)	122.113	116.027	114.490
Consumo de água (l) por unidade produzida (*) / Water consumption (l) per unit produced (*),	2.150	1.820	1.870
Consumo de combustíveis fósseis: / Consumption of fossil fuels:			
GLP (kg) / LPG (kg)	210.650	234.702	248.900
Quantidade de resíduos sólidos gerados (ton) / Quantity of solid waste generated (tons)	14.346	14.675	14.287
Quantidade de resíduos sólidos gerados (kg) por unidade produzida / Quantity of solid waste generated (kg) per unity produced	252	230	217

(*) Não computada a água de reuso / Reused water not included in calculation.

Itaipópolis (unidade produzida: componente elétrico) / Itaipópolis (unit produced: electrical component)	2001	2002	2003
Consumo de energia elétrica (kwh) / Consumption of electricity (kwh)	2.731.112	2.992.417	3.358.596
Consumo de energia elétrica por unidade produzida (kwh) / Consumption of electricity per unit produced (kwh)	ND	ND	ND
Consumo de água (m³) / Water consumption (m³)	7.140	7.521	9.395
Consumo de água (l) por unidade produzida / Water consumption (l) per unit produced,	ND	ND	0,087
Consumo de combustíveis fósseis: / Consumption of fossil fuels:			
metanol (l) / methanol (l)	20.800	24.800	24.000
propano (ton) / propane (ton)	62.174	64.143	66.409
GLP (kg) / LPG (kg)	3.143	18.947	28.754
Quantidade de resíduos sólidos gerados (ton) / Quantity of solid waste generated (tons)	205	225	275
Quantidade de resíduos sólidos gerados (kg) por unidade produzida / Quantity of solid waste generated (kg) per unity produced	ND	ND	ND

Este jardim
é mantido pela

 Embraco



Informações Complementares

Complementary Information

Reconhecimentos

Awards

Prêmio Performance de Fornecedor - Whirlpool (EUA)

Supplier Performance Award – Whirlpool (USA)

Prêmio Fornecedor de Excelência – Elkay Manufacturing (EUA)

Supplier Excellence Award – Elkay Manufacturing (USA)

Prêmio 200 Maiores Exportadoras do Sul – Atribuído pela revista Expressão, pela primeira colocação no setor de Máquinas e Equipamentos, entre empresas exportadoras da Região Sul.

200 Biggest Exporters in the South of Brazil – Awarded by the magazine Expressão, for first place in the Machinery and Equipment sector among exporting companies in the south of Brazil. .

Prêmio Sistema Fiesc de Exportação – Reconhecimento da Fiesc - Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina, pela performance exportadora.

Fiesc Exportation System Award – Award from Fiesc - Federation of the Industries of the State of Santa Catarina, for export performance.

Melhor Indústria da Região Sul – Prêmio atribuído pela revista Exame, anuário Melhores e Maiores, pelo conjunto de resultados.

Best Industry in the Southern Region – Award from Exame magazine, in the annual publication Biggest and Best, for overall results.

Prêmio Forbes 200 / Econômica – Concedido pela revista Forbes Brasil, em parceria com a consultoria financeira Econômica, pela quinta colocação no ranking das melhores companhias brasileiras de capital aberto e pela primeira colocação no segmento de máquinas industriais.

Forbes 200 / Econômica Award – Awarded by the magazine Forbes Brazil, in partnership with the financial consulting firm Econômica, for achieving fifth place in the ranking of best Brazilian publicly traded companies and for coming in first place in the industrial machinery segment.

Destaque Companhias Abertas – Reconhecimento da Agência Estado, por figurar entre as 10 empresas que proporcionaram os melhores retornos a seus acionistas.

Highlight Publicly Traded Companies – Award from the Agência Estado for being among the 10 companies providing the best returns for their shareholders.

Prêmio Excelência Empresarial - Concedido pela Fundação Getúlio Vargas, por estar entre as doze empresas que mais se destacaram entre as 500 maiores sociedades anônimas do Brasil.

Business Excellence Award - From Fundação Getúlio Vargas, for being among the twelve most outstanding limited liability companies in Brazil.

Melhores Empresas da Década do Real - Reconhecimento da revista Expressão, como resultado de análise realizada pela Fundação Getúlio Vargas, que apontou as 20 melhores empresas da década do Real. Também distinguida como a melhor do setor de máquinas e equipamentos, pelos resultados do ano anterior.

Best Companies in the Decade of the Real - From the magazine Expressão, based on an analysis performed by Fundação Getúlio Vargas to determine the 20 best companies in the decade of the Real plan. Also achieved distinction as the best in the machinery and equipment sector for the previous year's results.

Grandes & Líderes de Santa Catarina – Reconhecimentos atribuídos pela revista Amanhã, em parceria com a consultoria PriceWaterhouse Coopers, pela sétima colocação entre as maiores empresas de Santa Catarina e pelo maior lucro líquido entre este mesmo grupo de empresas.

The Biggest Companies and the Leading Companies in Santa Catarina – Acknowledgements from the magazine Amanhã, in partnership with the consulting firm PriceWaterhouse Coopers, for coming in seventh place among the companies in the state of Santa Catarina and for obtaining the largest net profit among this same group of companies.

Prêmio Desempenho Brasil – Concedido pela Fundação Instituto Calmon de Estudos Sociais e Econômicos, pela melhor performance entre a empresas do setor de mecânica.

100 Melhores Empresas para Você Trabalhar – Prêmio da revista Exame, por figurar entre as 100 empresas destacadas. A Embraco está presente neste ranking desde a primeira edição, em 1997, sendo que por quatro anos figurou juntamente com as demais empresas do grupo Brasmotor.

Prêmio Fritz Müller – Atribuído pela Fatma - Fundação Estadual do Meio Ambiente de Santa Catarina, pelo compromisso com os princípios do desenvolvimento sustentável.

Prêmio Joinville de Marcas - Concedido pela Síntese Pesquisa & Assessoria, como resultado de pesquisa de opinião que apontou a marca Embraco como a mais lembrada no segmento empresa / indústria.

Prêmio Incentivo à Qualidade e Produtividade – Iniciativa conjunta da CNI – Confederação Nacional da Indústria e da Fiesc – Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina, atribuído a trabalho do grupo de CCQ Interação, por ter sido finalista na etapa região Norte, e pela segunda colocação na etapa estadual.

Prêmio Balanço Social – Reconhecimento da Apimec - Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais, Aberje – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial, Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, Fides – Fundação Instituto de Desenvolvimento Empresarial e Social e Ibase – Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas, ao Relatório Social Embraco 2001-2002, considerado o melhor da região Sul do Brasil.

Reconhecimento ao Presidente Ernesto Heinzelmann

Líder Empresarial 2003 – Indicado para o Fórum de Líderes Empresariais, representando o setor de mecânica, pelos leitores do jornal Gazeta Mercantil, especializado em economia e negócios.

Brazilian Performance Award – Awarded by Fundação Calmon Economic and Social Studies Institute, for the best performance among companies in the mechanical sector.

The 100 Best Companies to Work For – An award from Exame magazine for being among the top 100 companies. Embraco has figured in this ranking since its first edition in 1997, for the first four years as part of the Brasmotor group.

Fritz Müller Award – Awarded by Fatma - Santa Catarina State Environment Foundation, for commitment to the principles of sustainable development.

Joinville Brands Award - Awarded by Síntese Pesquisa & Assessoria, for the results of an opinion survey showing that the Embraco brand had the highest recall in the business / industry segment.

Quality and Productivity Incentive Award – A joint initiative from the National Confederation of the Industry and Fiesc – Federation of the Industries of Santa Catarina, awarded for the work done by the Quality Control Circle group Interação for reaching the finals of the northern region stage and for attaining second place at state level.

Social Review Award – Acknowledgement from Apimec - Association of Capital Markets Investment Professionals and Analysts, Aberje – Brazilian Business Communication Association, Ethos Institute of Businesses and Social Responsibility, Fides – Foundation for Business and Social Development and Ibase – Brazilian Institute of Social and Economic Analyses, for the Embraco 2001-2002 Social Report, considered the best in the Southern region of Brazil.

Award for the President Ernesto Heinzelmann

2003 Business Leader – Indicated for the Business Leaders' Forum, representing the mechanical sector, by readers of the newspaper Gazeta Mercantil, specialized in economics and business.



Representações em Associações e Entidades de Classe

Membership in Associations and Professional Entities

Associação/ Entidade Association/ Entitie	Representante Representative	Representação Position	Contato Contact
ABERJE - Associação Brasileira de Comunicação Empresarial ABERJE - Brazilian Business Communication Association	Rosângela Santos Coelho	Diretora Regional Regional Director	rcoelho@embraco.com.br
ABINEE - Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica ABINEE - Brazilian Electrical and Electronic Industry Association	Ernesto Heinzelmann	Diretor Director	ceo@embraco.com.br
ABINEE - Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica / Depto. de Relações Internacionais ABINEE - Brazilian Electrical and Electronic Industry Association / International Relations Department	Maria Teresa Bustamante	Vice Diretora Vice Director	asscomex@embraco.com.br
ABINEE - Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica / Grupo Ozônio ABINEE - Brazilian Electrical and Electronic Industry Association / Ozone Group	Eduardo Lange	Membro Member	eduardo_lange@embraco.com.br
AEB - Associação Brasileira de Comércio Exterior AEB - Brazilian Overseas Trade Association	Maria Teresa Bustamante	Membro do Conselho Fiscal Member of the Audit Council	asscomex@embraco.com.br
ALAINEE - Associação Latino-Americana da Indústria Elétrica e Eletrônica ALAINEE - Latin American Electrical and Electronic Industry Association	Maria Teresa Bustamante	Diretora Executiva Executive Director	asscomex@embraco.com.br
ABRAVA - Associação Brasileira de Refrigeração, Ar Condicionado, Ventilação e Aquecimento ABRAVA - Brazilian Refrigeration, Air Conditioning, Ventilation and Heating Association	Dailson Farias	Representante Representative	dailson_farias@embraco.com.br
ABRH - Associação Brasileira de Recursos Humanos / Seccional SC ABRH - Brazilian Human Resources Association / Santa Catarina Chapter	Vanderlei Schadeck	Vice-Presidente Vice President	vanderlei_schadeck@embraco.com.br
ACII - Associação Comercial e Industrial de Itaiópolis ACII - Itaiópolis Commercial and Industrial Association	Danilo Landowski	Secretário Secretary	danilo_landowski@embraco.com.br
ACIJ - Associação Comercial e Industrial de Joinville ACIJ - Joinville Commercial and Industrial Association	Ernesto Heinzelmann Welson Teixeira Junior	Vice Presidente Vice President Membro Conselho Deliberativo Deliberativ Member of Council	ceo@embraco.com.br mercado@embraco.com.br
ACIJ - Associação Comercial e Industrial de Joinville / Núcleo Setorial de Meio Ambiente ACIJ - Joinville Commercial and Industrial Association / Environment Sector	José Cambraia Maurício	Membro Member	jose_c_mauricio@embraco.com.br
ANPEI - Associação Nacional de Pesquisa, Desenvolvimento e Engenharia de Empresas Inovadoras ANPEI - National Association of Research, Development and Engineering for Innovative Companies	Laércio Hardt	Membro Member	logistic@embraco.com.br
Câmara de Indústria, Comércio e Turismo Brasil-México Brazil-Mexico Chamber of Industry, Commerce and Tourism	Maria Teresa Bustamante	Vice-Presidente Vice President	asscomex@embraco.com.br
CAMEX - Câmara de Comércio Exterior / Programa Especial de Exportação - Setor Eletrodoméstico CAMEX - Chamber of Overseas Trade / Special Export Program - Home Appliance Sector	Maria Teresa Bustamante	Gerente Setorial Sector Manager	asscomex@embraco.com.br
CAP - Conselho de Autoridade Portuária do Porto de São Francisco do Sul CAP - São Francisco do Sul Port Authority	Johni Richter	Conselheiro Councilor	logistic@embraco.com.br
CCSEE - Conselho Consultivo Superior de Entidades Empresariais / Grupo Ozônio CCSEE - Higher Business Consulting Council / Ozone Group	Eduardo Lange	Representante ABINEE Abinee Representative	eduardo_lange@embraco.com.br
CELESC - Centrais Elétricas de Santa Catarina CELESC - Santa Catarina State Electricity Commission	Ernesto Heinzelmann	Membro do Conselho Administrativo Member of the Administrative Council	ceo@embraco.com.br
CERTI - Centro de Referência em Tecnologias Inovadoras CERTI - Innovative Technology Reference Center	Laércio Hardt	Membro do Conselho Curador Member of Curator Council	logistic@embraco.com.br
CNI - Confederação Nacional da Indústria / Coalização Empresarial Brasileira CNI - National Confederation of Industry / Brazilian Business Coalition	Maria Teresa Bustamante	Representante das Entidades Abinee e Eletros Abinee and Eletros Representative	asscomex@embraco.com.br
Comitê de Cidades Irmãs Joinville - Spisská Nová Ves Joinville - Spisská Nová Ves Sister City Committee	Johni Richter	Vice-Presidente Vice President	logistic@embraco.com.br

Associação/ Entidade Association/ Entitie	Representante Representative	Representação Position	Contato Contact
Conselho Estadual de Articulação do Comércio Exterior State Council for Foreign Trade Advancement	Ernesto Heinzelmann	Membro Member	ceo@embraco.com.br
Consulado Honorário da Republica Eslovaca em Santa Catarina Honorary Consulate of the Slovak Republic in Santa Catarina	Ernesto Heinzelmann	Cônsul Consul	ceo@embraco.com.br
Corpo de Bombeiros Voluntários de Itaiópolis Itaiópolis Volunteer Fire Brigade	Danilo Landowski	Membro do ConselhoFiscal Member of the Audit Council	danilo_landowski@embraco.com.br
ELETROS - Associação Nacional de Fabricantes de Produtos Eletroeletrônicos ELETROS - National Association of Manufacturers of Electro-electronic Products	Maria Teresa Bustamante	Coord. de Comércio Exterior Overseas Trade Coordinator	asscomex@embraco.com.br
FIESC - Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina / Câmara de Assuntos Tributários e Legislativos FIESC - Federation of theIndustries of the State of Santa Catarina / Chamber of Tributary and Legislative Affairs	Alzuir Tamanini, Marcelo Alcântara e Maysa Fischer	Membros Members	alzuir_tamanini@embraco.com.br marcelo_c_alcantara@embraco.com.br elaine_c_espindola@embraco.com.br
FIESC - Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina / Câmara de Assuntos de Transportes e Logística FIESC - Federation of the Industries of the State of Santa Catarina / Chamber of Transport and Logistics Affairs	Ademir Kricheldorf	Membro Member	ademir_kricheldorf@embraco.com.br
FIESC - Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina / Câmara de Comércio Exterior FIESC - Federation of the Industries of the State of Santa Catarina / Chamber of Overseas Commerce	Maria Teresa Bustamante	Presidente President	asscomex@embraco.com.br
FIESC - Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina / Câmara de Qualidade Ambiental FIESC - Federation of the Industries of the State of Santa Catarina / Chamber of Environmental Quality	Cristiano Sieber Bernardo Ribeiro Gallina	Membros Members	cristiano_h_sieber@embraco.com.br bernardo_r_gallina@embraco.com.br
FIESC / CIESC - Centro das Indústrias do Estado de Santa Catarina FIESC / CIESC - Center of the Industries of the State of Santa Catarina	Welson Teixeira Junior	Membro Efetivo do Conselho Diretor Effective Member of Steering Council	mercado@embraco.com.br
FIESC - Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina / Instituto Euvaldo Lodi FIESC - Federation of the Industries of the State of Santa Catarina / Euvaldo Lodi Institute	Ernesto Heinzelmann	Membro do Conselho Deliberativo Member of the Deliberative Body	ceo@embraco.com.br
Fórum de Líderes Empresariais da Gazeta Mercantil Gazeta Mercantil Business Leaders Forum	Ernesto Heinzelmann	Membro Member	ceo@embraco.com.br
Fórum de Líderes Sociais da Gazeta Mercantil Gazeta Mercantil Social Leaders Forum	Ernesto Heinzelmann	Membro Member	ceo@embraco.com.br
MERCOEX - Conselho de Comércio Exterior do Mercosul MERCOEX - Mercosur Overseas Trade Council	Maria Teresa Bustamante	Representante das Entidades Abinee e Eletros Abinee and Eletros Representative	asscomex@embraco.com.br
SENALCA - Seção Nacional de Coordenação dos Assuntos Relativos à ALCA/ Itamaraty SENALCA - National Coordination of Affairs Related the FTAA / Itamaraty	Maria Teresa Bustamante	Representante das Entidades Abinee e Eletros Abinee and Eletros Representative	asscomex@embraco.com.br
SENEUROPA - Seção Nacional de Coordenação dos Assuntos Relativos à União Européia SENEUROPA - National Coordination of European Union Affairs	Maria Teresa Bustamante	Representante das Entidades Abinee e Eletros Abinee and Eletros Representative	asscomex@embraco.com.br
SINDITHERME Patronal SINDITHERME Employers Federation	Welson Teixeira Junior	Presidente President	mercado@embraco.com.br
Sociesc - Sociedade Educacional de Santa Catarina Sociesc - Santa Catarina Educational Society	Renato Butzke	Membro do Conselho de Administração Member of the Board	renato_1_butzke@embraco.com.br
Sociedade Corpo de Bombeiros Voluntários de Joinville Joinville Volunteer Fire Brigade	Johni Richter	Vice-Presidente Vice President	logistic@embraco.com.br
SUCESU / SC - Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações SUCESU / SC - Informatics and Telecommunications Users' Society	Raul Moreira	Membro Member	raul_moreira@embraco.com.br

Tabela Ibase

IbaseTable



1. Base de cálculo / Basis of calculation	2001 R\$ mil / R\$ thousands (1)			2002 R\$ mil / R\$ thousands (2)				
Receita líquida (RL) / Net revenues (NR)	1.123.131			1.054.173				
Resultado operacional (ROI) / Operating results (OR)	85.062			345.042				
Folha de pagamento bruta (FPB) / Gross payroll (GR)	131.326			110.594				
2. Indicadores sociais internos / Internal social indicators	R\$ mil R\$ thousand	% sobre FPB % of GP	% sobre RL % of NR	R\$ mil R\$ thousand	% sobre FPB % of GP	% sobre RL % of NR		
Alimentação / Food	3.649	2,78	0,32	3.029	2,74	0,30		
Encargos sociais compulsórios / Mandatory payroll taxes and benefits	41.588	31,72	3,70	36.041	32,59	3,42		
Providência privada / Private pension fund *	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00		
Saúde / Health	9.134	6,97	0,81	7.911	7,15	0,75		
Segurança e medicina no trabalho / Safety and medicine at workplace	5.307	4,11	0,48	4.747	4,29	0,45		
Educação / Education	1.216	0,93	0,11	2.099	1,90	0,20		
Cultura / Culture	25	0,02	0,00	0	0,00	0,00		
Capacitação e desenvolvimento profissional / Training and Professional development	2.617	2,00	0,23	3.047	3,46	0,36		
Creches ou auxílio-creche / Day care or stipend for day care	126	0,10	0,01	117	0,11	0,01		
Participação nos lucros ou resultados / Profit - sharing	17.554	13,39	1,56	16.274	14,72	1,54		
Outros / Other	2.700	2,06	0,24	2.344	2,12	0,22		
Total - Indicadores sociais internos / Total - Internal social indicators	84.004	64,06	7,48	76.409	69,09	7,25		
3. Indicadores sociais externos / External social indicators	R\$ mil R\$ thousand	% sobre RO % of OR	% sobre RL % of NR	R\$ mil R\$ thousand	% sobre RO % of OR	% sobre RL % of NR		
Educação / Education	209	0,22	0,02	192	0,06	0,02		
Educação Ambiental / Environmental education**	209	0,22	0,02	234	0,07	0,02		
Cultura / Culture	26	0,03	0,00	44	0,02	0,01		
Saúde e saneamento / Health and sanitation	2	0,00	0,00	0	0,00	0,00		
Esporte / Sports	22	0,02	0,00	14	0,01	0,00		
Combate à fome e segurança alimentar / Hunger relief and food security	27	0,02	0,00	33	0,00	0,00		
Outros / Other	400	0,42	0,04	748	0,22	0,07		
Total das contribuições para a sociedade / Total contributions to society	887	0,94	0,08	1.269	0,37	0,12		
Tributos lessuados encargos sociais / Taxes (excluding payroll taxes)	110.343	114,08	9,82	139.391	40,48	13,22		
Total - Indicadores sociais externos / Total - External social indicators	111.242	117,02	9,90	140.660	40,77	13,34		
4. Indicadores ambientais / Environmental indicators	R\$ mil R\$ thousand	% sobre RO % of OR	% sobre RL % of NR	R\$ mil R\$ thousand	% sobre RO % of OR	% sobre RL % of NR		
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa / Related to company operations	2.742	2,88	0,24	2.790	0,81	0,26		
Investimentos em programas e/ou projetos externos / External projects	209	0,22	0,02	234	0,07	0,02		
Total dos investimentos em meio ambiente / Total invested in environment	2.951	3,10	0,26	3.024	0,88	0,29		
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	I Não possui metas does not establish targets		I cumpre de 0 a 30% attains 0 to 30% of targets		I não possui metas does not establish targets		I cumpre de 0 a 50% attains 0 to 50% of targets	
Regarding the establishment of annual targets to minimize toxic waste and consumption during production/operation and to improve the use of natural resources, the company:	I cumpre de 51 a 75% attains 51 to 75% of targets		I cumpre de 76 a 100% attains 76 to 100% of targets		I cumpre de 51 a 75% attains 51 to 75% of targets		I cumpre de 76 a 100% attains 76 to 100% of targets	
5. Indicadores do corpo funcional / Employee composition indicators	2001			2002				
Nº de empregados(as) ao final do período / # of employees at the end of term	5.486			5.039				
Nº de admissões durante o período / # of hires during term	783			511				
Nº de empregados(as) terceirizados(as) / # of outsourced employees	407			426				
Nº de estagiários(as) / # of interns	114			72				
Nº de empregados(as) acima de 45 anos / # of employees over 45	495			347				
Nº de mulheres que trabalham na empresa / # of women working at the company	1.058			1.017				
% de cargos de chefia ocupados por mulheres / % of management positions occupied by women	6,4%			4,5%				
Nº de negros(as) que trabalham na empresa / # of black employees working at the company	144			177				
% de cargos de chefia ocupados por negros(as) / % of management positions occupied by blacks	1,2%			0,9%				
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais / # of employees with disabilities	426			446				

6. Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial / Information on the exercise of corporate citizenship	2003	Metas 2004 / 2004 Targets	
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa / Ratio of highest to lowest compensation at the company	37	Não possui metas / Does not establish targets	
Número total de acidentes de trabalho / Total # of accidents at the company	277	14 para acidentes com afastamentos *** 14 for accidents with time off work ***	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por: / Social and environmental projects developed by the company were selected by:	[] direção top-level executives	[x] direção e gerência top-level executives and mid-level management	[] todos os empregados all employees
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por: / The company's standards for safety and cleanliness in the workplace were set by:	[x] direção e gerência top-level executives	[] todos os empregados top-level executives and mid-level management	[] todos os empregados + Cipa all employees
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa: / Concerning freedom of association, the right to collective bargaining and employee representation in unions, the company:	[] não se envolve does not involve	[x] segue as normas da OIT follows ILO norms	[] incentiva e segue a OIT will encourage and follow ILO norms
A previdência privada contempla: / The company pension plan covers:	[] direção top-level executives	[] direção e gerência top-level executives and mid-level management	[x] todos os empregados all employees
A participação nos lucros ou resultados contempla: / The profit-sharing program covers:	[] direção top-level executives	[] direção e gerência top-level executives and mid-level management	[x] todos os empregados all employees
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa: / In the selection of suppliers, standards of ethics and social/environmental responsibility at the company:	[] não são considerados are not taken into consideration	[] são sugeridos % suggested	[] não exigidos are required
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa: / With respect to volunteer work by employees, the company:	[] não se envolve does not involve	[] apoia supports it	[] incentiva e apoia encourages and supports it
Número total de reclamações e críticas de consumidores(a): / Total number of client complaints and criticisms:	na empresa 171 to the company	na Procon 00 to the Consumer Protection Agency	na Justiça 00 taken to court
% de reclamações e críticas solucionadas: / % of client complaints answered and solved:	na empresa 100% to the company	na Procon 100% to the Consumer Protection Agency	na Justiça 100% taken to court
Número total de reclamações e críticas de consumidores(a): / Total number of consumer complaints and criticisms:	na empresa 00 with the company	na Procon 00 with the Consumer Protection Agency	na Justiça 00 taken to court
% de reclamações e críticas de consumidores(a) solucionadas: / % of answered and solved consumers complaints:	na empresa 100% to the company	na Procon 100% to the Consumer Protection Agency	na Justiça 100% taken to court
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$): / Total Added Value to be distributed (in thousands of reais)	em 2003 / in 2003	396.623	em 2002 / in 2002
Distribuição do Valor Adicionado (DVA): / Distribution of Added Value:	38,35% governo government	1,22% acionistas shareholders	15,81% governo government
	31,94% fornecedores (e) suppliers	11,27% lucros antes reduced earnings	22,02% funcionários (e) employees
	22,05% instituições third parties		35,52% lucros antes third parties

7. Outras informações / Other information

(1) 2003 - Taxa média de dólar / Average dollar exchange rate: US\$ 1,000
(2) 2002 - Taxa média de dólar / Average dollar exchange rate: US\$ 2,9436

* O objetivo da aplicação cabida a participação da empresa no plano de previdência privada.

** O valor expresso nos itens "Educação Ambiental" das Indicadores Sociais Externos e "Investimentos em programas (projeto) internos" das Indicadores Ambientais se refere ao mesmo projeto.

*** A empresa não possui metas para acidentes com afastamentos.

† The investment applies covered the company's share in the private pension plan.

** The amounts in the items "Environmental Education" in the External Social Indicators and "Investments in internal programs (project)" of the Environmental Indicators refer to the same project.

*** The company does not have targets for accidents with time off work.

Responsável pelas informações: Wilson Teixeira Junior - Diretor Financeiro e de Relações com Investidores - invest@bfb.com.br
Responsibility for information: Wilson Teixeira Junior - Chief Financial Officer and Investor Relations Officer - invest@bfb.com.br

Conselho de Administração / Board of Directors

Presidente / Chairman

Paulo Frederico Meira de Oliveira Periquito

Vice Presidente / Vice Chairman

Ernesto Heinzelmann

Membros / Directors

Antonio Mendes
João Carlos Costa Brega

Diretoria Executiva / Executive Management

Presidente / President & CEO

Ernesto Heinzelmann

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores / Chief Financial Officer and Investor Relations Officer

Welson Teixeira Júnior

Diretores / Officers

Ingo Erhardt
Johni Richter
Laércio Hardt
Ricardo Andrés Domicent



Coordenação Geral da Edição: General Coordination of Publication:

Assessoria Corporativa de Comunicação / Rosângela Santos Coelho,
Cleide Jane Vieira e Raphael Dias de Souza
*Corporate Communication / Rosângela Santos Coelho,
Cleide Jane Vieira and Raphael Dias de Souza*

Pesquisa e Consolidação dos Indicadores: Research and Coordination of Indicators:

SESI – Serviço Social da Indústria / Consultoria Social
Santa Catarina
*SESI – Industry Social Service / Social Consultancy
Santa Catarina*

Edição e Redação: Editing and Composition:

MAIS Comunicação / Maria Amália Krause
MAIS Comunicação / Maria Amália Krause

Design Gráfico: Graphic Design:

CASAMARCAdesign
CASAMARCAdesign

Tradução para o inglês: Translator:

Raymond Maddock
Raymond Maddock

Revisão do inglês: Proofreader:

César Mastrocinque
César Mastrocinque

Áreas participantes do processo de coleta de informações e apuração dos indicadores:

Gestão Corporativa de Controladoria, Gestão de Controladoria Planta Brasil,
Assessoria Corporativa em Gestão e Pessoas, Gestão de Pessoas Planta Brasil,
Gestão Corporativa de Vendas e Marketing, Gestão Jurídico, Gestão de
Materiais, Gestão Planta Brasil / SSMA – Saúde, Segurança e Meio Ambiente,
Garantia da Qualidade, Gestão Corporativa de Tecnologia de Produtos e
Processos / EECON – Embraco Electronic Controls.

Areas involved in gathering and calculating indicators:

*Corporate Controlling, Brazil Plant Controlling, Corporate
Management Systems and People, Human Resources Brazil Plant,
Corporate Sales & Marketing, Corporate Legal Services, Materials
Management, Health, Safety and Environment – Brazil Plant,
Quality Assurance, Corporate Technology / EECON – Embraco
Electronic Controls.*

Foto de capa: Cover photo:

Roberto Martins, Patrícia Schaeffer e Valmir Dorner,
funcionários da Embraco.
*Roberto Martins, Patrícia Schaeffer and Valmir Dorner,
Embraco employees.*

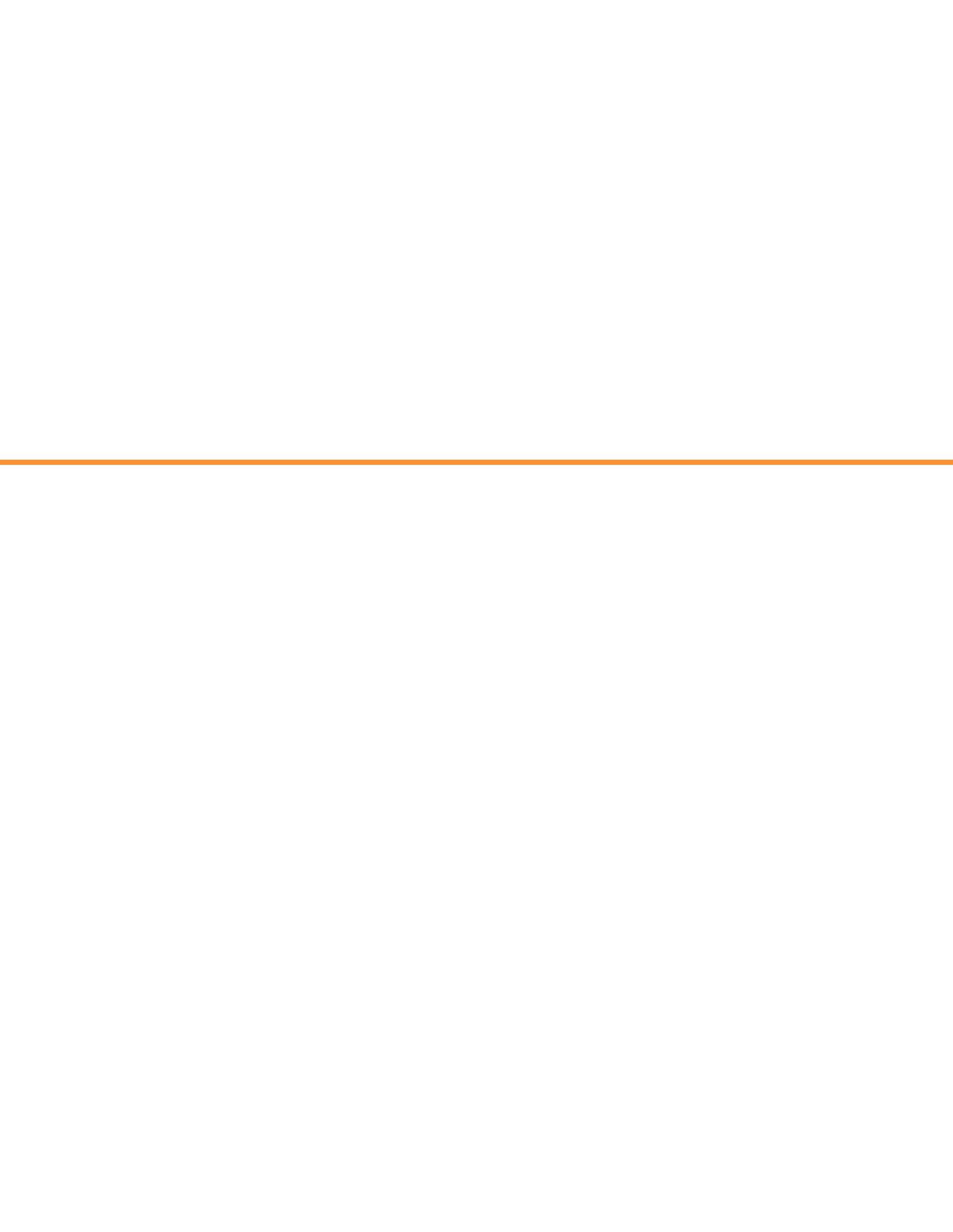
Créditos fotográficos: Photography credits:

Ebner Gonçalves - fotos de capa, abertura de capítulos e páginas 10,13 e 40;
Marcelo Caetano – páginas 20 e 34; Arlei Schmidt – páginas 30 e 41;
Rogério Maciel – páginas 33 e 43; Augusto Gonçalves, página 35.
*Ebner Gonçalves – photos on cover, chapter openings and pages 10,13
and 40; Marcelo Caetano – pages 20 and 34; Arlei Schmidt – pages 30
and 41; Rogério Maciel – pages 33 and 43; Augusto Gonçalves, page 35.*

Este relatório foi composto em tipografia Otawa e impresso em papel duplex
Itapajé 190 g/m² na capa e Reciclato 120 g/m² no miolo.
Foram impressos 2.000 exemplares.

*This report was set in Otawa typeface and printed on duplex
Itapajé 190 g/m² paper for the cover and Reciclato 120 g/m² paper
for the main body . 2,000 copies have been printed.*

Brasil, maio de 2004 *Brazil, May 2004*





Empresa Brasileira de Compressores S.A.

www.embraco.com