



— GRUPO LATAM AIRLINES —

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014

VERSÃO RESUMIDA

O LATAM Airlines Group

O LATAM Airlines Group é o maior grupo de companhias aéreas da América Latina, com 53.072 funcionários e uma frota de 327 aeronaves, e um dos maiores do mundo, considerando a sua rede de destinos. O Grupo oferece transporte de passageiros para 135 cidades em 24 países e transporte de carga para 144 localidades em 26 países. Realiza cerca de 1.500 voos diários e transporta 67 milhões de passageiros anualmente. Faz parte da aliança **oneworld** e suas ações são negociadas nas bolsas de valores de Santiago, Nova York e São Paulo. Em 2014, o LATAM Airlines Group se tornou a primeira companhia do setor aéreo da América Latina a integrar o Índice Dow Jones de Sustentabilidade.

Materialidade

Esta publicação reporta as ações da empresa nos âmbitos econômico, social e ambiental e tem como base os nove temas considerados mais importantes pelos públicos de interesse e pelo LATAM Airlines Group. Para defini-los, a companhia ouviu seus principais *stakeholders* no Chile e no Brasil em 2013. Executivos, funcionários, clientes, fornecedores, analistas de mercado e especialistas do setor de aviação foram consultados em entrevistas individuais, reuniões e painéis. O processo resultou na Matriz de Materialidade LATAM.

O Relatório de Sustentabilidade LATAM em versão integral considerou as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e pode ser acessado no site www.latamairlinesgroup.net

Gestão com Ecoeficiência

EFICIÊNCIA DE COMBUSTÍVEIS:

O LATAM Airlines Group registrou um aumento de sua eficiência de 1,2% no consumo de galões de querosene de aviação por quilômetro-tonelada transportado. Contribuíram para esse resultado os programas de eficiência no uso de combustíveis - Lean Fuel (LAN) e Smart Fuel (TAM) -, que combinam melhorias tecnológicas e processuais e possibilitam a redução das emissões de CO₂.



FROTA JOVEM:

O modelo de negócio do Grupo baseia-se em manter uma frota jovem, com idade média das aeronaves de sete anos, que lhe permite operar com motores de maior rendimento e que ainda contribua com a qualidade do ar e redução do nível de ruído. Em 2014, foram incorporadas 19 novas aeronaves à frota. Em 2015, a companhia receberá mais 28 unidades.



RESÍDUOS:

O LATAM Airlines Group trabalha com a finalidade de recuperar a maior quantidade possível de resíduos e garantir sua correta disposição final. Os resíduos perigosos são destinados em conformidade com os requisitos legais para receberem o tratamento recomendado. Em 2014, foram direcionadas para reciclagem 1.250 toneladas de resíduos.



Mudanças Climáticas


mais de
100 mil
toneladas de gases
de efeito estufa
compensadas

COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA:

O LATAM Airlines Group compensou no Brasil 100 mil toneladas de gases de efeito estufa emitidas por voos para as 12 cidades-sede durante a Copa do Mundo Fifa. A unidade do Peru compensa sua pegada de carbono desde 2011 em aliança com a Bosques Amazónicos. A operação na Colômbia compensou pela primeira vez suas emissões terrestres, por meio da aquisição de créditos de carbono do projeto de conservação Choco-Darién.


redução mais de
298 mil
toneladas de
emissões de CO₂

EMISSÕES:

A maior parte das emissões de gases de efeito estufa da companhia vem da queima de combustíveis, razão pela qual a eficiência é uma questão-chave no desempenho ambiental do Grupo. O consumo de combustível também é responsável pelas principais despesas operacionais. Somente com os programas de eficiência Lean Fuel (LAN) e Smart Fuel (TAM), sem contar com outras medidas, a companhia obteve redução de 298.184 toneladas de emissões de CO₂.


2012:
o primeiro
vôo com
biocombustível

ENERGIAS ALTERNATIVAS:

Em 2012, o LATAM Airlines Group realizou no Chile o primeiro voo comercial com biocombustível na América do Sul. Em 2013, foi a vez da Colômbia. Nos últimos anos, o Grupo também avançou em estudos sobre tecnologias de combustíveis alternativos, como o *Hydro Carbon to Direct Sugar* (HCDS) e o *Alcohol to Jets* (ATJ), em colaboração com distribuidores locais.

Redução de Ruído

NOVAS TECNOLOGIAS:

Para reduzir o ruído gerado por suas operações, 100% da frota do Grupo cumpre o Capítulo IV da ICAO (Organização da Aviação Civil Internacional), norma da indústria aérea mundial dedicada ao tema.


100%
em conformidade

NOVA FROTA:

A companhia está incorporando novos modelos Boeing 787 e Airbus A350, que reduzem o ruído em mais de 50%, em comparação com aeronaves de características similares.


novos modelos:
50%
redução de ruído

OPERAÇÃO:

O LATAM Airlines Group vem realizando procedimentos que reduzem o ruído da operação, como a aterrissagem com descida contínua, o taxiamento com um só motor e a redução do uso do APU (*Auxiliary Power Unit*).


procedimentos
reduzem
o ruído da operação



Conectividade e Relacionamento com o Cliente

EXPERIÊNCIA DE VIAGEM:

Para ampliar os serviços aos clientes e melhorar a experiência de viagem, a companhia investiu US\$ 100 milhões em projetos de tecnologia. Entre as iniciativas estão aplicativos móveis que permitem ao passageiro administrar a viagem com seu *smartphone*, uma parceria com o YouTube e um sistema de entretenimento sem fio que permite que os clientes assistam a filmes e séries em seus próprios dispositivos pessoais (*smartphones, tablets e laptops*).


investimento de
US\$100 mi
em tecnologia

PROGRAMAS DE FIDELIDADE:

O LATAM Airlines Group oferece o LANPASS, com 9,8 milhões de clientes no Chile, Peru, Argentina, Colômbia, Equador e Estados Unidos, que registrou crescimento de 15% em relação ao ano anterior; e o TAM Fidelidade, com 11,7 milhões de membros e um aumento de 8% em relação a 2013. Em 2014, foram resgatados 800 mil prêmios no LANPASS e 2,4 milhões no TAM Fidelidade.


crescimento de
15%
em relação a 2013



Saúde e Segurança

Cinco vertentes orientam a atuação do LATAM Airlines Group no mapeamento, prevenção e gerenciamento de riscos, a fim de garantir a saúde e a segurança de pessoas e equipamentos em todas as etapas da operação. São elas: Operacional (safety), Corporativa (security), Laboral, Emergências e Auditorias. Por dois anos seguidos, não houve registro de mortes na operação, graças aos protocolos e práticas de saúde e segurança.

TAXA DE LESÕES:

Queda de 20% em relação a 2013 – de 3,02% para 2,40%.


queda de
20%
em relação a 2013

Atração e Retenção de Talentos

MULTICULTURAL:

53.072 empregados próprios em 26 países.

mais de
53 mil
empregados

TREINAMENTO:

306.633,98 horas em formato *e-learning* e 1.603.733,4 horas em formato presencial, totalizando 1.910.367,38 horas de treinamento.

mais de
1,9 mi
horas

AValiação DE DESEMPENHO:

74% de colaboradores avaliados no ano, aumento expressivo frente ao total de 33% de 2013. O objetivo é alcançar 90% de cobertura em 2015.

74%
de colaboradores
avaliados

Cidadania corporativa

O LATAM Airlines Group tem como princípio gerar valor contínuo nas diferentes regiões e localidades em que está presente e nas quais colabora para o desenvolvimento sustentável em conjunto com os grupos de interesse locais. Realiza projetos nas comunidades por meio de investimentos diretos, concessões de passagens e parcerias. Essas ações focalizam as necessidades locais e têm relação com diversos temas, como turismo sustentável, transporte para ajuda humanitária em situações de catástrofe, traslado de órgãos humanos para transplantes, apoio financeiro a instituições com projetos sociais e ambientais de alto impacto, entre outros.



participação de
2.600
estudantes
e voluntários

CUIDO MI DESTINO:

Principal projeto do LATAM Airlines Group, sobre o tema de turismo sustentável, foi realizado em 14 cidades de cinco países da América Latina em 2014, desde a sua constituição contou com a participação de cerca de 2.600 estudantes e voluntários.

CONTRIBUIÇÃO PARA AO TURISMO NA REGIÃO

O LATAM Airlines Group contribuiu com US\$ 4.600 milhões ao setor de turismo da região em 2014. Isto graças aos 4,7 milhões de passageiros estrangeiros transportados aos principais destinos da América do Sul durante o ano, 15% a mais quem em 2013. Este resultado considera gastos de turistas nos aeroportos, hotéis, alimentação, traslados, passeios e compras.



contribuição de
US\$ 4,6 mi
ao setor de turismo

PARCERIAS COM ONGS:

O Grupo concedeu 3.347 passagens a 23 instituições, aumentando em 4,1% a quantidade de bilhetes doados em relação a 2013. Essas passagens viabilizam ações de projetos que possuem alto impacto de transformação social e ambiental.



foram concedidas
3.347
passagens

ALGUMAS ORGANIZAÇÕES APOIADAS:

Make-A-Wish Brasil, Um Teto para Meu País, Amigos do Bem, América Solidária, Brazil Foundation, Coaniquem, Ajuda Maria, Corporação da Esperança, World Childhood Foundation Brasil e Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), entre outras em toda a América Latina.



apoio
em toda
América Latina

Governos e temas regulatórios

O Grupo dispõe de áreas responsáveis por manter o diálogo com órgãos e autoridades de governos - Assuntos Públicos, Relações Institucionais e Assuntos Corporativos. A interlocução com as autoridades visa permitir o crescimento da companhia de acordo com as legislações dos países em que atua e com os planos governamentais para o setor.



CÓDIGO DE CONDUTA:

Publicado no final de 2014, aborda as questões éticas na condução e desenvolvimento dos negócios do LATAM Airlines Group. As diretrizes desse documento dão orientações unificadas para todos os mercados em que o Grupo atua, observando-se as determinações legais de cada localidade, e para o relacionamento com todos os grupos de interesse da companhia.

Resultados Financeiros

LUCRO OPERACIONAL:

US\$ 513,4 milhões, resultado 20,3% menor comparado a 2013. Esse recuo pode ser atribuído à desaceleração das economias da região e à forte depreciação das moedas locais, às situações específicas de Venezuela e Argentina, à forte queda do mercado de carga e à maior concorrência de operadores na América do Sul.

MARGEM OPERACIONAL:

O Grupo LATAM atingiu **4,1%**, o que representa uma redução de 0,7 ponto percentual em relação ao ano anterior.

RECEITA LÍQUIDA:

US\$ 12,471 bilhões, devido à diminuição de 6,2% nas receitas de transporte de passageiros e de 8,0% nas de transporte de carga, parcialmente compensado por um aumento de 10,6% em outras receitas. Estes resultados incluem o impacto negativo de 9,1% da desvalorização do real em 2014.

CUSTOS OPERACIONAIS:

Queda de **5,3%** em comparação a 2013. Este resultado foi obtido graças à redução dos custos de combustíveis e remunerações, além do impacto positivo da desvalorização do real e do peso chileno nos custos denominados nessas moedas.



DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX:

O LATAM Airlines Group tornou-se a primeira companhia do setor aéreo da América Latina a ingressar no Índice Mundial de Sustentabilidade Dow Jones, escolhida dentre um seleto grupo de empresas líderes em sustentabilidade por seu desempenho econômico, responsabilidade social e gestão ambiental com foco no longo prazo. Com a entrada neste índice, o Grupo passou a ser uma das duas companhias da indústria aeronáutica no mundo listadas atualmente no Dow Jones World. A empresa não é apenas reconhecida por seu desempenho econômico, capacidade de crescimento e eficiência, mas também por maximizar seu investimento em desenvolvimento sustentável. Desta forma, ser membro deste índice evidencia a consolidação de uma atuação responsável ao longo dos anos.

LAN  TAM

— GRUPO LATAM AIRLINES —