



Relatório de Sustentabilidade **2017**



Sumário

03 APRESENTAÇÃO

04 Guia de leitura

05 Mensagem do CEO

07 QUEM SOMOS

08 Conectar pessoas e destinos

11 LATAM Airlines Group no mapa

13 Tomada de decisão

15 Compromisso com a ética

17 Reconhecimentos

18 SUSTENTABILIDADE

19 Estratégia e abordagem

22 Política e gestão

25 Stakeholders

DIMENSÃO ECONÔMICA

29 DESTAQUES

31 NOSSOS NEGÓCIOS

32 Orientar a evolução

34 Gestão de riscos

35 Resultados financeiros e operacionais

37 FORNECEDORES

38 DIRETO AO PONTO: Gestão da cadeia

39 Desenvolvimento conjunto

41 CLIENTES

42 DIRETO AO PONTO: Paixão por voar

43 Gestão da satisfação

DIMENSÃO AMBIENTAL

47 DESTAQUES

48 MEIO AMBIENTE

49 Políticas e sistemas

50 DIRETO AO PONTO: Mudanças climáticas

51 Compromissos e resultados

52 Ecoeficiência operacional

DIMENSÃO SOCIAL

57 DESTAQUES

59 COLABORADORES

60 DIRETO AO PONTO: Gestão dos colaboradores

61 Proximidade e engajamento

64 DIRETO AO PONTO: Saúde e segurança ocupacional

65 SEGURANÇA

66 DIRETO AO PONTO: Segurança operacional

67 Cultura da segurança

69 SOCIEDADE

70 DIRETO AO PONTO: Impulso à região

71 Turismo sustentável

73 Logística social

76 SOBRE O RELATÓRIO

77 Relato e materialidade

79 Sumário de conteúdo GRI

84 Pacto Global

85 Asseguração

86 ANEXOS

94 CRÉDITOS

Clique nos botões e
navegue pelo PDF.





Apresentação

Introdução

Apresentação . _____

Guia de leitura

Todos os anos, a LATAM apresenta, em seu Relatório de Sustentabilidade, seus principais avanços e desafios no esforço de gerir de forma equilibrada as diferentes dimensões do negócio. Resultados financeiros, compromisso com os clientes, segurança dos passageiros e dos colaboradores, gestão ambiental e desenvolvimento socioeconômico e outros elementos conectam-se neste relato.

Na edição 2017 do relatório – focada no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro e na cobertura de toda a operação –, a companhia inova na forma de compartilhar as informações com seus *stakeholders*.

A publicação passa a ser organizada em cinco grandes blocos de informação. Na primeira parte estão concentradas as informações institucionais e da gestão de sustentabilidade. Depois, há três blocos, focados no desempenho alcançado nas dimensões econômica, ambiental e social, em linha com a abordagem do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em

inglês). Por último, as informações mais técnicas sobre o processo que orientou a elaboração do relatório e a aplicação das diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).

Para facilitar a rápida compreensão dos conteúdos essenciais, cada dimensão começa por uma página de **DESTAQUES**. Nos capítulos que compõem as dimensões, painéis resumidos apresentam a série histórica dos principais indicadores: são **Retratos rápidos** da trajetória recente, que já vinham sendo utilizados pela LATAM desde a edição 2016 do relatório.

Outra novidade foi a criação de fichas-temáticas, nas quais a LATAM se propõe a ir **DIRETO AO PONTO** em aspectos-chave da gestão. A nova seção é identificada por um *layout* diferenciado e composto de três elementos:

Contexto e posicionamento importância do tema para a LATAM, o setor aéreo ou, de maneira ampla, para toda a sociedade;

Gestão do tema iniciativas e focos de atuação, incluindo as oportunidades e os desafios mapeados;

Avanços 2017 realizações recentes e mensuração de resultados.

Vale ressaltar que a seção visa conferir mais objetividade e transparência na prestação de contas, sem a ambição de cobrir a totalidade da gestão de sustentabilidade da LATAM.

Nessa jornada de melhoria contínua, são fundamentais as sugestões e críticas dos leitores. Caso queira fazer comentários ou esclarecer dúvidas, entre em contato pelo e-mail: sostenibilidad@latam.com. [102-53]

Boa leitura!

Mensagem do CEO [102-14]



Enrique Cueto
CEO LATAM Airlines Group

Em 2017, vivemos a maior transformação da nossa história recente, um processo realizado com o objetivo de melhorar a oferta de serviços aos passageiros e avançar para uma organização mais simples e eficiente. Nossa aspiração é ser um dos grupos de companhias aéreas mais admirados do mundo. Estou convicto de que as medidas que tomamos nos últimos anos em iniciativas de clientes, redes de destinos, produtividade e sustentabilidade nos colocaram no caminho certo para alcançá-la.

Nosso compromisso é oferecer aos passageiros uma experiência de viagem única, e é por isso que todas as decisões que tomamos são focadas na satisfação do cliente. Em linha com a tendência atual de uma viagem personalizada, o Grupo implantou, em 2017, um novo modelo de negócios para os mercados domésticos. Com a ajuda do Mercado LATAM e uma nova estrutura tarifária segmentada, esse modelo permitiu que mais de 85% de nossos passageiros acessassem tarifas até 40% menores e tivessem mais flexibilidade em sua viagem. Sua implementação gradual em nossas filiais domésticas significou um grande esforço por parte de todos os que compõem a LATAM Airlines Group, e estamos orgulhosos dos resultados positivos.

Além disso, vendo a grande diferença que as refeições a bordo fazem na experiência de viagem internacional, embarcamos no desafio de redesenhar a tradicional bandeja servida a bordo na cabine econômica dos voos com mais de sete ho-

ras de duração. Como resultado, desenvolvemos uma nova experiência culinária, única no setor, que oferece aos nossos passageiros uma variedade maior de opções, um formato mais confortável e refeições de alta qualidade, que mostram o melhor da culinária latino-americana e internacional em mais de 300 novos pratos. Tudo isso sem custo adicional para nossos passageiros, que adoraram o novo serviço.

Ao mesmo tempo, continuamos a investir em tecnologia para que nossos passageiros possam realizar o autoatendimento de maneira simples, transparente e completamente independente. Como exemplo, durante 2017, instalamos mais de 700 quiosques em mais de 80 aeroportos. Essas iniciativas de autoatendimento foram reconhecidas pela International Air Transport Association (IATA), que nos certificou na categoria Platinum de seu programa Fast Travel, reafirmando nosso compromisso em oferecer uma experiência de viagem líder no setor.



O novo modelo de operação doméstica proporcionou a 85% dos nossos passageiros mais flexibilidade e o acesso a tarifas até 40% menores.

Em 2017, o Grupo ampliou ainda mais sua rede de destinos e abriu 30 novas rotas, incluindo Santiago-Melbourne, o voo direto mais longo da LATAM, com 15 horas de duração. Também fortaleceu os *hubs*, que conectam São Paulo a Bariloche e diversos destinos domésticos no Brasil; Lima ao Rio de Janeiro e Cartagena; Lima e Santiago a diversos destinos secundários na Argentina; e Santiago a Orlando e Santa Cruz.

Paralelamente, em 2017, continuamos trabalhando para obter a aprovação dos Joint Business Agreements (JBAs) com a American Airlines e o grupo IAG (British Airways e Iberia). As autoridades reguladoras de Brasil,

30 novas rotas
foram abertas em 2017.

A LATAM MANTÉM UM COMPROMISSO DE LONGO PRAZO COM A REGIÃO QUE SE REFLETE NA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE, FOCADA EM COMPENSAR OS IMPACTOS AMBIENTAIS DA OPERAÇÃO E CONTRIBUIR ATIVAMENTE COM A SOCIEDADE.

Colômbia e Uruguai nos deram sua aprovação. Aguardamos, agora, a aprovação no Chile e a ratificação do Acordo de Céus Abertos no Brasil – já aprovado pelo Congresso. Esperamos concluir esse processo em 2018 e, assim, começar a implementar os novos JBAs que darão aos nossos passageiros acesso a uma rede mais ampla de destinos e voos, tempos de conexão menores e melhores preços.

Para facilitar a coordenação entre as filiais e agilizar a tomada de decisões, em 2017, foi criada uma nova estrutura organizacional, que passou de unidades de negócios a um modelo funcional concentrado em quatro principais áreas de responsabilidade: Clientes; Operações e Frota; Comercial; e Finanças. Isso permitirá ao Grupo adaptar-se continuamente a um setor em permanente mudança e a um ambiente econômico volátil, melhorando a nossa competitividade.

A LATAM Airlines Group tem um compromisso de longo prazo com a região, refletido na estratégia de sustentabilidade que visa tanto compensar o impacto ambiental das operações quanto contribuir ativamente para a sociedade. Consequentemente, pelo quarto ano consecutivo, integramos o Índice de Sustentabilidade Dow Jones (DJSI) na categoria Mundial. Isso nos posiciona entre os líderes do índice, dentro dos 10% com melhor desempenho de sustentabilidade. Em todo o mundo há apenas três grupos de companhias aéreas nessa categoria.

Nossos esforços nos últimos anos têm se refletido na melhoria sustentada nos nossos resultados financeiros. O lucro operacional em 2017 foi o melhor de todos os tempos, atingindo US\$ 715 milhões; o lucro líquido atingiu US\$ 155 milhões, superando os US\$ 69 milhões em 2016. No referente à receita, esses resultados foram impulsionados tanto pelo desenvolvimento de nossa estratégia de negócios como por um melhor ambiente geral nos mercados onde operamos. Além disso, graças a medidas de produtividade e eficiência, conseguimos conter os custos, com aumentos abaixo da inflação em 2016 e da variação dos combustíveis em 2017, e com isso expandimos nossa margem operacional em 7%.

Também avançamos em nossa solidez financeira. Mantivemos a disciplina em nossos investimentos, e 2017 foi o ano com o menor nível de compromissos de frota na história da LATAM. Melhoramos de forma significativa nosso perfil de dívida e obtivemos uma linha de crédito rotativo¹ de US\$ 450 milhões, que permanecia sem utilização no final do ano. Assim, registramos o maior fluxo de caixa e o menor nível de endividamento desde a combinação de LAN e TAM, e mantivemos um nível saudável de liquidez.

Em suma, 2017 foi um ano de transformações, com progressos significativos em prol de uma organização mais eficiente, com uma posição única no mercado de ofertas aos passageiros e rede de destinos, a fim de garantir que o nosso modelo de negócio seja competitivo e sustentável em longo prazo. O mercado reconheceu essa melhoria, que se refletiu em um aumento de 54% no valor das ações em 2017. Eu gostaria de agradecer aos nossos acionistas pela confiança nesta administração, bem como no projeto do Grupo LATAM.

As grandes mudanças que promovemos em 2017 foram possíveis graças ao trabalho realizado por muitas equipes envolvidas. É por isso que eu não posso terminar estas palavras sem também reconhecer o esforço, empenho e dedicação de todos que compõem a grande família LATAM. Convido-os a manter vivo o mesmo espírito e continuar trabalhando com a mesma paixão e excelência para garantir que os sonhos de nossos clientes cheguem ao seu destino, tudo em busca do nosso objetivo de nos tornarmos um dos grupos de companhias aéreas mais admiradas do mundo.

Enrique Cueto

CEO LATAM Airlines Group



¹ Sujeito à disponibilidade da base de empréstimo.

Quem somos



Quem somos . _____

Conectar pessoas e destinos

R

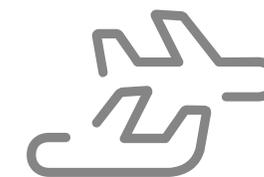
Referência em conectividade na América Latina e no mundo, a LATAM Airlines Group e suas filiais operam nos mercados domésticos da Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador e Peru, no mercado regional entre esses países e em voos de longa distância para a América do Norte e a América Central, a Europa, a África e a Oceania. Em 2017, conectou 137 destinos de passageiros em 24 países, com uma média de mais de 1,3 mil voos diários. O transporte de cargas cobriu 144 destinos em 23 países. A matriz está sediada no Chile. No total, as linhas aéreas integrantes contam com mais de 43 mil colaboradores de 64 nacionalidades. Suas ações são negociadas nas bolsas de Valores de Santiago (Chile) e de Nova Iorque (Estados Unidos). [\[102-1, 102-2, 102-4, 102-6 e 107-7\]](#)

A LATAM Airlines Group (antes LAN Airlines) é formada por filiais no Peru, Argentina, Colômbia e Equador; LATAM CARGO e suas filiais; TAM S.A e suas filiais TAM Linhas Aéreas S.A. (LATAM Airlines Brasil), incluindo as

suas unidades de negócio TAM Transportes Aéreos Del Mercosur S.A. (LATAM Airlines Paraguay) e Multiplus S.A.

Em outubro, a LATAM anunciou a venda da subsidiária Andes Airport Services S.A., responsável pelos serviços de manutenção em solo no aeroporto de Santiago (Chile). A negociação com duas empresas espanholas permite ao Grupo centrar esforços em sua atividade principal para seguir aprimorando o nível do serviço prestado aos passageiros e aos clientes de carga.

Do ponto de vista financeiro, o ano de 2017 foi marcado por resultados operacionais e financeiros importantes. O Ebitda ajustado (lucro antes de juros, impostos, depreciação, amortização e arrendamento de aeronaves) correspondeu a US\$ 2,3 bilhões, um crescimento de 9,5% em relação a 2016. O lucro operacional aumentou 25,8% em relação ao ano anterior e alcançou US\$ 715 milhões, o maior da história da companhia. O lucro líquido foi de US\$ 155,3 milhões.



Em 2017, a LATAM Airlines Group e suas filiais transportaram 67,4 milhões de passageiros e 896 mil toneladas de carga. Ainda mais eficiente, em 2017, registrou aumento de 9,5% no Ebitda ajustado.

SINERGIAS

Para tornar as operações cada vez mais eficientes e otimizadas, o Grupo vem apostando no transporte de mercadorias da LATAM Cargo em um formato combinado, com o embarque de cargas tanto nas aeronaves que levam passageiros quanto nos aviões cargueiros dedicados. Atualmente, a frota operacional da LATAM Cargo é composta por nove cargueiros.

EM DEZEMBRO DE 2017, O MIX DE CARGA TRANSPORTADA FOI:

60% nas aeronaves comerciais

40% nos aviões cargueiros

Uma rede que não para de crescer

Em 2017, a LATAM e suas filiais anunciaram 30 novas rotas domésticas e internacionais:

LATAM Airlines Brasil

Belo Horizonte para Goiânia e Vitória (Brasil). Fortaleza para Manaus (Brasil). São Paulo para Bauru, Joinville, Londrina, Uberlândia, Rio de Janeiro (Brasil); e Bariloche (Argentina). Rio de Janeiro para Goiânia (Brasil); e Orlando (Estados Unidos).

LATAM Airlines Group

Antofagasta para Gran Concepción (Chile). Gran Concepción para Punta Arenas (Chile). Santiago para Santa Cruz de La Sierra (Bolívia); Melbourne (Austrália); Orlando (Estados Unidos); e quatro rotas para a Argentina (San Juan, Rosário, Tucumán e Neuquén).

LATAM Airlines Colômbia

San Andrés para Cartagena das Índias; Barranquilla para Medellín; Cali para Cartagena das Índias; e Medellín para Santa Marta.

LATAM Airlines Peru

Cuzco para Trujillo (Peru). Lima para Jauja (Peru); Cartagena das Índias (Colômbia); Mendoza e Tucumán (Argentina); e Rio de Janeiro (Brasil).

Para 2018, estão previstas outras 21 rotas internacionais:

Santiago (Chile) para Cuzco (Peru); Bariloche (Argentina); Punta Del Este (Uruguai); Foz do Iguaçu (Brasil) e Ushuaia (Ilhas Falkland/Argentina).

Lima (Peru) para San José (Costa Rica); Medellín (Colômbia); e Montego Bay (Jamaica).

Guarulhos (Brasil) para Roma (Itália); Lisboa (Portugal); Boston e Las Vegas (Estados Unidos); Tel Aviv (Israel); Mendoza e Tucumán (Argentina) e Santa Cruz de la Sierra (Bolívia).

Brasília (Brasil) para Punta Cana (República Dominicana).

Fortaleza (Brasil) para Orlando (Estados Unidos).

Salvador (Brasil) para Miami (Estados Unidos).

Buenos Aires (Argentina) para Salvador (Brasil).

Montevideu (Uruguai) para Florianópolis (Brasil).

Anunciado em 2016, o primeiro voo direto entre Santiago e Melbourne ocorreu em outubro de 2017. A rota tem 11 mil quilômetros de distância e duração de 15 horas.



Hubs estratégicos

Há também os *hubs* localizados nos aeroportos de grande porte da América do Sul, que viabilizam conexões para um número crescente de destinos, o que facilita o deslocamento dos passageiros. Atualmente há quatro *hubs* principais em operação: Guarulhos (São Paulo/Brasil), Lima (Peru), Brasília (Brasil) e Santiago (Chile).



Aliança global

A LATAM Airlines Group integra a aliança global **oneworld**, formada por 15 companhias aéreas, com voos que interligam a América Latina, a América do Norte, a Europa, a Ásia, a África e o Oriente Médio.

IMPULSIONAR O ACESSO

Com o objetivo de oferecer mais opções e conectividade aos clientes, a empresa estabelece acordos de operação com outros grupos aéreos para a operação conjunta de rotas. Ao longo de 2017, o Grupo avançou nas etapas que permitirão colocar em prática dois Joint Business Agreement (JBA), com a norte-americana American Airlines e com o International Airlines Group (IAG), controlador das europeias British Airways e Iberia. Os acordos foram aprovados no Brasil, Colômbia e Uruguai. No Chile, o tema está sendo analisado pela autoridade local que atua em prol da proteção da livre concorrência (Tribunal de Defensa de la Libre Competencia).

Esses acordos comerciais, que não preveem alterações no controle acionário de nenhuma das partes e não afetam o ambiente concorrencial, são uma maneira de aprimorar a proposta de valor aos clientes e atrair novos usuários ao sistema aéreo. Eles garantem a presença em novas rotas e novos *hubs* de conexão e aumentam a frequência e a oferta de voos diretos a destinos não operados pelo Grupo. Com as sinergias, há, ainda, otimização de custos, que se revertem na redução dos preços das passagens.

QUANDO ENTRAREM EM OPERAÇÃO, OS JBAs FACILITARÃO O ACESSO A 420 DESTINOS A MAIS DE 800 MILHÕES DE PASSAGEIROS POTENCIAIS.

Marca LATAM

O Grupo avançou ao longo de 2017 no processo de consolidação da marca única LATAM, que deve ser concluído até 2021. A nova identidade visual já foi aplicada a 21% das aeronaves, 31% dos hangares e edifícios e 84% das lojas LATAM Travel. O novo uniforme também foi adotado pelos tripulantes de todos os países, à exceção da Argentina.

Em 2018, será unificada também a experiência de compra do cliente. A partir da integração dos sistemas de reservas, passam a ser feitas na mesma plataforma a compra de bilhetes, a emissão de cartões de embarque e a consulta sobre situação de voo, independentemente do código – LA ou JJ – do voo.



“Cientes da rede e da capilaridade de que dispomos, queremos ser o grande motor do desenvolvimento do transporte aéreo na América do Sul. Trabalhamos para assegurar o mais alto nível aos serviços prestados e atender as demandas e expectativas dos diferentes perfis de passageiros. Para isso, é imprescindível ter uma relação próxima com eles, acompanhar suas experiências com a nossa marca, reagir rapidamente às novas tendências e manter um processo de inovação contínua.”

CLAUDIA SENDER
VICE-PRESIDENTE SÊNIOR DE CLIENTES



O PAPA FRANCISCO
E SUA COMITIVA
VOARAM PELA
LATAM NAS VISITAS
AO CHILE E AO PERU.

#ELVUELODEFRANCISCO

A LATAM foi o grupo de linhas aéreas escolhido para transportar o papa Francisco e cerca de 130 integrantes de sua comitiva durante as visitas ao Chile e ao Peru, em janeiro de 2018. Após cumprir a agenda programada na capital chilena, Santiago, o papa seguiu para as cidades chilenas de Temuco e Iquique em um Airbus A321 da frota LATAM, que ganhou a insígnia papal e o slogan #ElVueloDeFrancisco (#OVooDeFrancisco, em português) na fuselagem. Também foram feitos com a LATAM os deslocamentos até Lima, Puerto Maldonado e Trujillo, no Peru, e a viagem de volta, em um voo direto de Lima a Roma (Itália). Ao todo, foram mais de 25 horas voadas e 17.288 quilômetros percorridos.

A viagem durou, no total, seis dias, mas seu preparo começou seis meses antes. Além de customizar o

avião interna e externamente e adequar os serviços a bordo, a LATAM participou do planejamento integrado dos deslocamentos com o Vaticano e autoridades aeronáuticas envolvidas. Essa é segunda vez que o Grupo transporta um pontífice. Em 1987, o papa João Paulo II viajou com a LAN a oito cidades do interior do Chile.

Para celebrar a visita do papa aos dois países e disseminar uma mensagem de paz e de convivência harmoniosa com o meio ambiente, a LATAM organizou dois atos simbólicos que serão realizados por colaboradores voluntários em 2018. Um deles é o plantio de cinco mil mudas de espécies nativas da região chilena de Santa Olga, afetada por incêndios florestais no início de 2017. A outra ação prevê o plantio de mil árvores de tara, planta medicinal, na região de Pachacútec, na província peruana de Callao.

LATAM Airlines Group no mapa

Liderança na região

Maior grupo de linhas aéreas da América do Sul, a LATAM está entre as empresas líderes nos mercados domésticos de Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador e Peru. Ao longo do ano, 51,3 milhões de passageiros voaram com a LATAM nesses países.

-  Taxa de ocupação  Market share
-  Tráfego consolidado (em comparação com 2016)
-  Capacidade (em comparação com 2016)

LATAM AIRLINES COLÔMBIA

Segunda maior companhia aérea no mercado doméstico, terceiro maior da América Latina

Opera **16 aeronaves** para **14 destinos**.

		83%		22,4%
4,8 milhões de passageiros		+6,6% RPK		+3,1% ASK

LATAM AIRLINES EQUADOR

Está presente no país desde 2009

Opera **seis aeronaves** em **cinco destinos**.

		83%		36%
1,0 milhão de passageiros		+5,3% RPK		+0,4% ASK

LATAM AIRLINES PERU

Líder no mercado nacional

Opera com **18 aeronaves** para **18 destinos domésticos**.

		82,8%		58%
6,7 milhões de passageiros		+1,4% RPK		-1,5% ASK

LATAM AIRLINES BRAZIL

Segunda maior companhia aérea no principal mercado da América do Sul e terceiro do mundo

Frota operacional de **90 aviões** e operação em **44 aeroportos**

Média de **560 voos domésticos diários** no ano.

		82,7%		33%
28,3 milhões de passageiros		-3,2% RPK		-3,6% ASK

LATAM AIRLINES ARGENTINA

Segunda maior companhia aérea do país

Opera **15 aeronaves** para **14 destinos domésticos**.

		80%		18%
2,6 milhões de passageiros		-2,0% RPK		-6% ASK

LATAM AIRLINES CHILE

Líder no mercado doméstico

Opera **26 aeronaves** para **16 destinos**.

		81,7%		70,9%
7,9 milhões de passageiros		+0,1% RPK		+2,8% ASK

ASK (Available Seat Kilometers, ou Assentos-Quilômetro Oferecidos): número de assentos disponíveis multiplicado pela distância voada.
RPK (Revenue Passenger Kilometers, ou Passageiros-Quilômetro Pagos): número de passageiros pagantes transportados multiplicado pela distância voada.



Voos internacionais
LATAM
27
DESTINOS



Códigos
compartilhados
148
DESTINOS



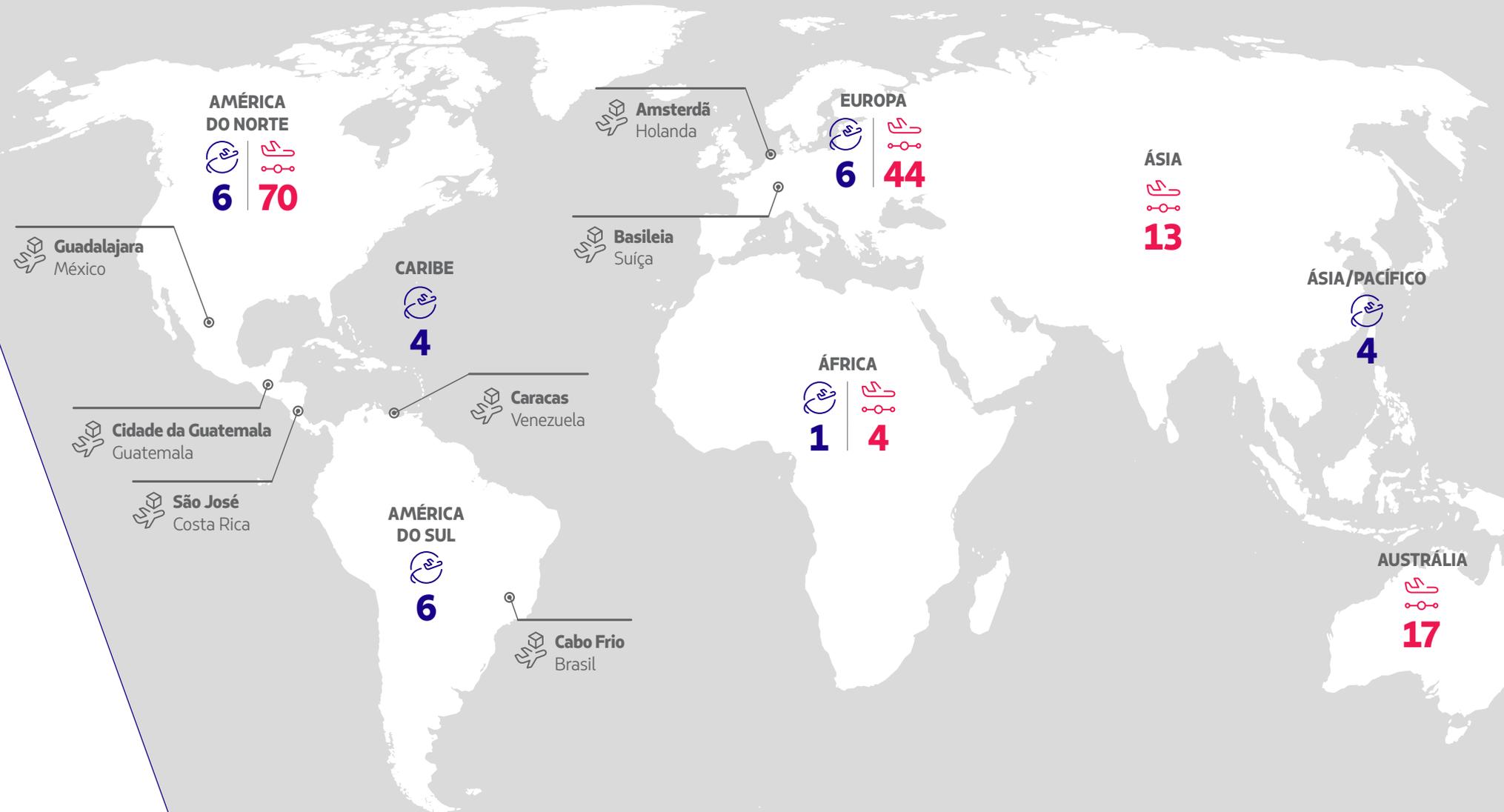
Operações
somente de carga

LATAM Airlines Group on the map

Conectada com o mundo

O Grupo conta com uma frota de 120 aeronaves dedicadas às operações internacionais. Os voos operados pela própria LATAM alcançam 27 destinos, em 18 países, incluindo voos de longa distância e voos regionais na América do Sul e Caribe, onde é líder de mercado. Por meio dos acordos de operação conjunta de rotas com outros grupos aéreos, a LATAM aumenta a conectividade para os clientes e encurta distâncias entre continentes.

No transporte de cargas, o Grupo desempenha um papel-chave para a economia e o setor de infraestrutura logística de diversas regiões.



Tomada de decisão

[102-5]

Empresa de capital aberto, com ações negociadas na Bolsa de Valores de Santiago e na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE), a LATAM Airlines Group se mantém comprometida com a evolução contínua de seus processos, estruturas e mecanismos de controle para assegurar sua adequação às melhores práticas de *compliance* e *accountability*.

Seu principal órgão de governança corporativa é o Conselho de Administração, com nove membros titulares que exercem mandatos de dois anos. O Conselho segue as diretrizes da Lei de Sociedades Anônimas chilena e da Securities and Exchange Commission (SEC), dos Estados

Unidos. Tem a missão de definir e acompanhar as diretrizes estratégicas do Grupo e conta com o apoio do Comitê de Diretores, composto por três membros do conselho, considerados independentes segundo a Lei Sarbanes-Oxley Act e as respectivas diretrizes da SEC. Dada a similaridade das funções, o Comitê de Diretores também exerce o papel de Comitê de Auditoria. (Para mais informações sobre o Conselho, [CONSULTE GOO.GL/EQTAVG](http://GOO.GL/EQTAVG).)

Nova estrutura

No início de 2017, a LATAM adotou, em sua esfera executiva, uma estrutura mais simples, rápida e capaz de atender aos objetivos traçados e aos desafios do setor. Foram definidas quatro macroáreas com reporte direto ao CEO: Clientes, Comercial, Operações e Frota, Finanças. Com o CEO, elas formam o Comitê Executivo, que se reúne semanalmente para acompanhar os temas mais estratégicos para o negócio com o suporte do vice-presidente de Recursos Humanos, do diretor de Planejamento Estratégico e de representantes de outras áreas.

De forma transversal, atuam as áreas Jurídica e de Recursos Humanos, Assuntos Corporativos, Segurança, Tecnologia e Planejamento Estratégico. Em cada país de atuação – Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador e Peru –, há um CEO responsável pela operação local ([consulte o ORGANOGRAMA completo na próxima página](#)).

AO ATUALIZAR
A ESTRUTURA
ORGANIZACIONAL,
A LATAM TORNOU OS
PROCESSOS DECISÓRIOS
MAIS SIMPLES E RÁPIDOS.

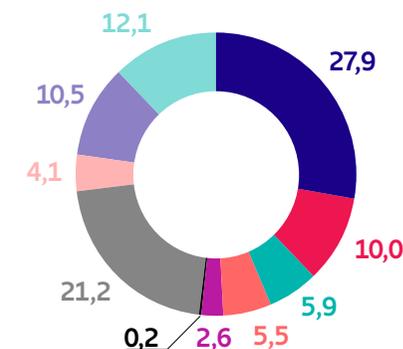
Organograma

[102-18]



[102-10]

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA¹ (%)



TOTAL

606.407.693
ações pagas e subscritas

- Grupo Cuento
- Qatar Airways
- Grupo Ebien
- Grupo Bethia
- Grupo Amaro
- Grupo Hirmas
- AFP (Administradoras de Fondos de Pensiones de Chile)
- ADR (American Depositary Receipt)
- Investidores estrangeiros
- Outros

¹ Informações referentes a 31 de dezembro de 2017.

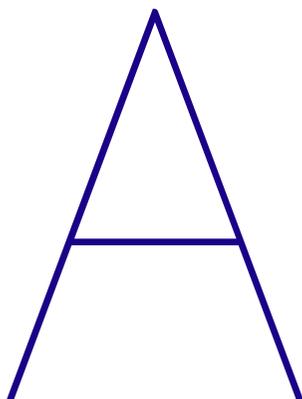
RELACIONAMENTO COM O MERCADO

A LATAM mantém um relacionamento permanente com acionistas e outros atores do mercado de capitais. No *site* de Relações com Investidores – disponível em inglês, espanhol e português –, há informações financeiras atualizadas, incluindo os resultados trimestrais, e dados sobre a estrutura de governança corporativa do Grupo.

Para saber mais, acesse:

[HTTP://WWW.LATAMAIRLINESGROUP.NET](http://www.latairlinegroup.net)

Compromisso com a ética



LATAM se mantém em linha com o que estabelecem regulamentações específicas dos países em que está presente e trabalha de forma permanente para assegurar a não ocorrência de qualquer ato ilícito (práticas de corrupção, antitruste e lavagem de dinheiro, entre outras). Como parte do programa de *Compliance*, o Grupo conta com o Código de Conduta, importante balizador da conduta dos profissionais da LATAM e das interações realizadas com outros públicos. Dispõe também de um marco autorregulatório consistente, que passa por revisões e atualizações periódicas.

Os temas de *compliance* são acompanhados regularmente pelo Chief Compliance Officer. Os colaboradores passam por capacitações que abordam temas de ética, conformidade, prevenção à corrupção e práticas antitruste. Em 2017, foi disponibilizada uma nova versão do *e-learning* sobre o Código de Conduta, que reforçou os exemplos

práticos, facilitando a conexão entre o dia a dia de trabalho e os temas presentes no documento. Também foi criado um teste para verificar a efetividade do programa. O treinamento é obrigatório a todos os recém-contratados.

Ao longo do ano, 100% dos colaboradores foram capacitados no tema. Os treinamentos específicos sobre o Código de Conduta contaram com a participação global de 72% dos colaboradores e 89% da alta governança – executivos e membros do Conselho de Administração. [205-2]

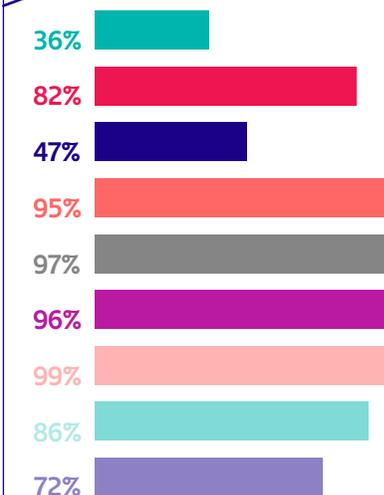
Além disso, 151 colaboradores atuam como “embaixadores de *compliance*” em suas unidades. O esforço envolve representantes das áreas de Aeroportos, Assuntos Corporativos, Auditoria, Gestão de Fornecedores, Infraestrutura, Jurídico, LATAM Travel, Marketing, Operações de Cargas, Operações e Manutenção, Recursos Humanos, Rede e Frota, Tesouraria e Vendas.

151
colaboradores atuam como “embaixadores de *compliance*”.

72%
dos colaboradores do Grupo passaram por capacitação sobre o Código de Conduta.



TREINAMENTO ANTICORRUPÇÃO¹



- Argentina
- Brasil
- Chile
- Colômbia
- Equador
- Peru
- Estados Unidos
- Outros
- Média LATAM

¹ Parcela de colaboradores que passam por treinamento no ano em cada país de operação.

Políticas corporativas [102-16]

Todos os executivos, bem como os demais profissionais da LATAM, têm o respaldo de políticas internas que contribuem para a condução adequada do negócio no dia a dia. Entre elas, destacam-se:

- ⇒ **Código de Conduta**
(coo.gl/AkQocP)
- ⇒ **Política de Contribuições Políticas**
(coo.gl/KJ68zD – versão em espanhol)
- ⇒ **Política sobre os Papéis e Responsabilidades de Executivos**
- ⇒ **Política de Presentes, Hospitalidade e Entretenimento para representantes governamentais**
- ⇒ **Política de Gestão de Riscos**
(Ver PÁGINA 34.)
- ⇒ **Política de Compras**
(Ver PÁGINA 38.)
- ⇒ **Política de Compliance sobre Anticorrupção**
- ⇒ **Política de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente**
(Ver PÁGINAS 49 e 88.)
- ⇒ **Manual de prevenção ao crime**
- ⇒ **Política de Doações**
(Ver PÁGINA 75.)
- ⇒ **Política de Escalation (escalonamento de decisões)**
- ⇒ **Política de Sustentabilidade**
(Acesse coo.gl/JzGJON ou veja a PÁGINA 22.)
- ⇒ **Política de Serviços Especiais para Funcionários Públicos**

**CANAL DE ÉTICA** [102-17 e 205-3]

Trata-se do canal que recebe denúncias sobre violações a leis e a normas internas: descumprimento ao Código de Conduta da LATAM, irregularidades trabalhistas, discriminação, assédios moral e sexual, fraudes, corrupção e suborno, entre outras.

Para preservar a identidade do denunciante e o correto encaminhamento das denúncias, o canal é gerenciado por um provedor terceirizado. Após essa primeira análise, sempre que necessário, os casos são avaliados

pelo Comitê de Administração do Código de Conduta de cada país, constituído por representantes das áreas de Pessoas, Compliance e Jurídico, entre outras. O Comitê define as providências a serem tomadas em cada caso.

Em 2017, não houve nenhum incidente confirmado de corrupção envolvendo a equipe nem casos de encerramento de contratos com fornecedores causados pelo tema.

Relacionamento político

A Política de Contribuições Políticas, instituída no fim de 2016, disciplina as contribuições financeiras a partidos e candidatos nos países de operação da LATAM durante campanhas eleitorais em todos os níveis de governo. As contribuições seguem a legislação vigente local e todos os seus preceitos. Devem estar alinhadas ao Código de Conduta da LATAM e passar pela aprovação do Conselho de Administração, representado pelo Comitê Executivo.

Não foi realizada nenhuma contribuição desde a criação da política. [415-1]

PERIODICAMENTE, A LATAM APERFEIÇO A SEU MARCO REGULATÓRIO INTERNO COM A REVISÃO E A CRIAÇÃO DE POLÍTICAS E CÓDIGOS.

Reconhecimentos

A LATAM é reconhecida por diferentes atributos, como o nível do serviço prestado aos clientes e o comprometimento com a sustentabilidade. Confira, a seguir, os prêmios de destaque em 2017.



Serviços

World Line Airline Awards – Skytrax 2017, o

mais importante prêmio da indústria aérea

- 3ª posição na categoria Melhor Companhia Aérea da América do Sul
- 3ª colocação na categoria Melhor Serviço da América do Sul

Global Traveler's 2017 – Tested Reader Survey Awards

- 1ª colocada na categoria Melhor Companhia Aérea da América do Sul pelo quarto ano consecutivo

World Travel 2017

- Reconhecida como a Companhia Aérea Líder da América do Sul

Fast Travel Iata (International Air Transport Association)

- Certificação Platinum, que atesta a qualidade dos serviços de autoatendimento disponibilizados aos clientes pela LATAM em todas as etapas de viagem

OAG Punctuality League 2018

- 8ª colocação entre as megacompanhias mais pontuais do mundo em 2017



Sustentabilidade

Índice Dow Jones de Sustentabilidade 2017

- Listada pelo quarto ano consecutivo na categoria Mundial do Índice (DJSI World), formado por 319 empresas, dentre as quais apenas três – incluindo a LATAM – são do setor aéreo

Prêmio Empresas Alas20 – Líderes Sustentáveis

- 3ª colocação na categoria Empresa Líder em Sustentabilidade
- 3ª posição na categoria Empresa Líder em Relações com Investidores

Prêmio European CEO

- Enrique Cueto foi eleito o melhor CEO da indústria da aviação sustentável

Relatório de Transparência Corporativa 2017 – Inteligência de Negócios (IdN) – Chile

- Primeira colocação na categoria Empresa mais transparente do setor de serviços entre as Sociedades Abertas Anônimas

Relatório Reporta – Chile

- 1ª colocação na categoria acessibilidade do ranking que analisa a qualidade das informações financeiras e não financeiras divulgadas por empresas com ações negociadas na Bolsa de Valores de Santiago (IPSA)



Outros prêmios

APEX 2018 (Airline Passenger Experience Association)

- Reconhecida como Five Star Global Airline pela experiência de bordo oferecida aos passageiros

Content Marketing Awards 2017

- Revista Vamos, da LATAM, escolhida como a melhor publicação de viagens

Adrian Awards – Marketing Digital

- 1ª posição na categoria Mobile Marketing
- 2ª colocação na categoria E-mail Series

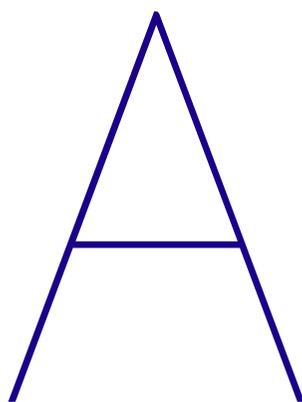
Harvard Business Review

- Enrique Cueto reconhecido entre os melhores CEOs do mundo em 2017

Sustentabilidade

Sustentabilidade . _____

Estratégia e abordagem



estratégia de sustentabilidade da LATAM é estruturada em três dimensões:

Governança: estabelece como o Grupo deve se posicionar sobre seus compromissos e objetivos de sustentabilidade, além de definir as esferas de tomada de decisão, execução e monitoramento dos resultados;

Mudanças climáticas: busca equilibrar ações de mitigação de riscos e identificação de novas oportunidades para gerenciar os impactos ambientais (reais e potenciais), enfatizando a diminuição da pegada de carbono e práticas de ecoeficiência;

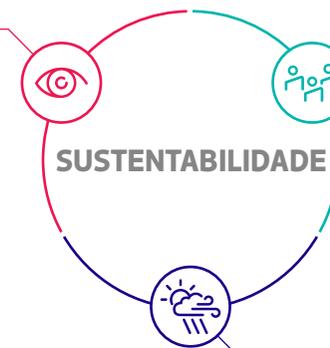
Cidadania corporativa: visa transformar o negócio e os atores que integram a cadeia de valor do Grupo como impulsionadores do desenvolvimento socio-

conômico e ambiental nas regiões em que a LATAM está presente.

Cada dimensão agrupa uma série de temas que são alvo de desenvolvimento pela LATAM e se desdobram em objetivos e metas. Para mensurar o desenvolvimento nos tópicos, a LATAM utiliza como principal balizador o seu desempenho no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês), cuja metodologia conhecida como Best in Class avalia o desempenho de empresas de capital aberto de diferentes setores e países quanto à gestão da governança e às práticas econômico-financeiras, sociais e ambientais. A análise, conduzida pela consultoria de investimentos especializada em sustentabilidade RobecoSAM, gera uma lista final com as organizações consideradas de referência nos aspectos mencionados.

GOVERNANÇA

- Transparência
- Regulamentação e compromissos
- Riscos e oportunidades
- Alinhamento sobre auxílios e doações



CIDADANIA CORPORATIVA

- Experiência do cliente
- Apoiar a cultura interna (cuidado)
- Desenvolvimento econômico da região
- Preservação do patrimônio
- Relacionamento com stakeholders e comunicação

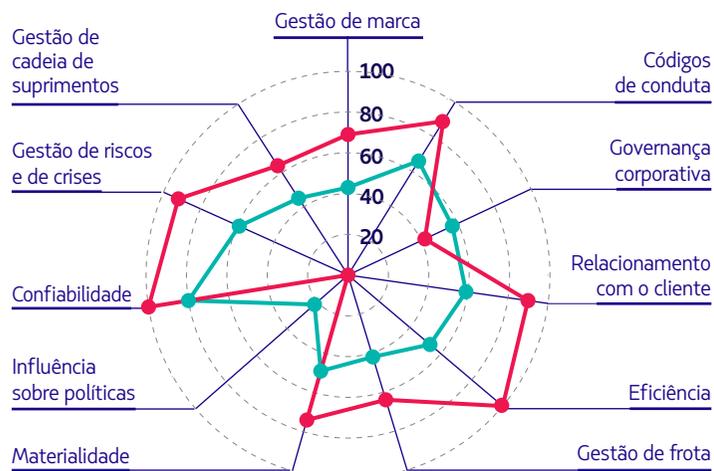
MUDANÇAS CLIMÁTICAS

- Pegada de carbono
- Ecoeficiência
- Energia alternativa sustentável
- Sistemas de gestão ambiental e certificações

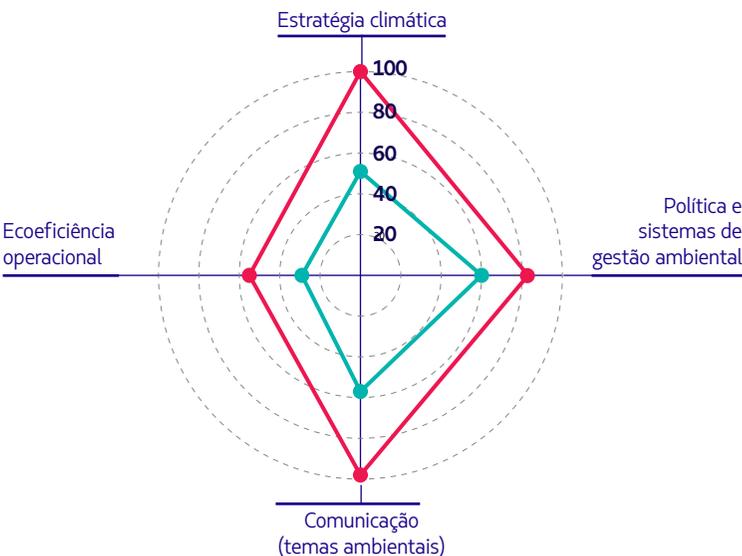
A LATAM ESTÁ COMPROMETIDA COM A GERAÇÃO DE VALOR COMPARTILHADO PARA SEUS DIFERENTES STAKEHOLDERS.

● LATAM ● MÉDIA DO SETOR

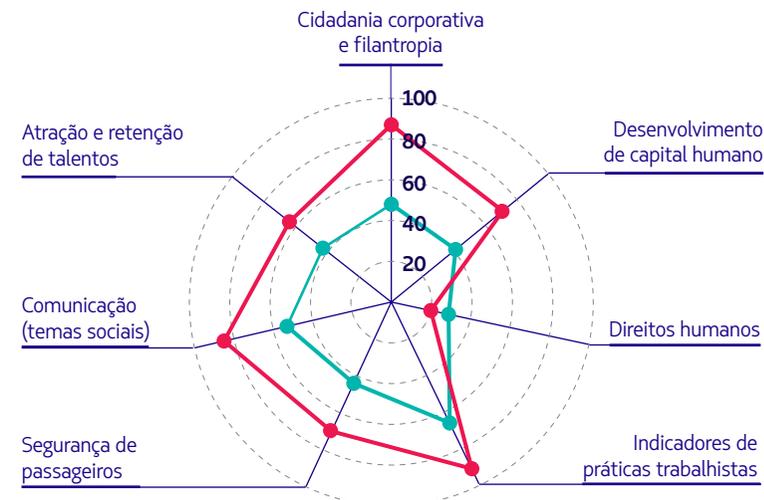
DIMENSÃO ECONÔMICA



DIMENSÃO AMBIENTAL



DIMENSÃO SOCIAL



ENTRE OS MELHORES

Em 2017, pela quarta vez consecutiva, a LATAM integrou o índice na categoria World, formado por 319 empresas, sendo apenas três companhias aéreas. No ano, participaram do processo 3.484 organizações – de 60 setores e 47 países – com o melhor desempenho financeiro, segundo o índice S&P Global Broad Market. A LATAM obteve a pontuação máxima nos quesitos eficiência, confiabilidade e estratégia climática. Nas edições de 2012 e 2013, o Grupo integrou o índice na categoria Mercados Emergentes.



MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
 In Collaboration with RobecoSAM

A SELEÇÃO PARA O DJSI É CONDUZIDA PELA CONSULTORIA DE INVESTIMENTOS ESPECIALIZADA EM SUSTENTABILIDADE ROBECOSAM.



Foco e assertividade

Para a definição dos temas mais relevantes na gestão da sustentabilidade, a LATAM considera os impactos (reais e potenciais) da operação nos diferentes públicos de relacionamento, a percepção e as expectativas desses públicos, tendências mundiais e diretrizes setoriais e de sustentabilidade, compromissos assumidos pelo Grupo e sua visão de futuro.

Como parte de um ecossistema dinâmico, a LATAM assume a importância de visitar periodicamente esse processo. A revisão mais recente foi realizada de novembro de 2017 a janeiro de 2018 e envolveu a consulta a públicos externos e a participação direta da alta liderança (ver [PÁGINA 77](#)).

TEMAS MATERIAIS LATAM



Saúde e segurança no ar e na terra

prevenção e gestão de riscos de incidentes, acidentes e lesões e gestão de emergências nas operações aéreas e terrestres;



Ética e luta contra a corrupção

combate a práticas antiéticas ou ilegais;



Pontualidade

assegurar que a operação se realize conforme os melhores padrões de pontualidade;



Sustentabilidade econômica e financeira

maximizar a eficiência e assegurar a rentabilidade em longo prazo;



Desenvolvimento dos colaboradores

estratégias de atração, retenção, capacitação e desenvolvimento;



Mitigação das mudanças climáticas

uso eficiente de combustíveis fósseis, apoio ao desenvolvimento de biocombustíveis e redução/compensação das emissões de gases de efeito estufa;



Foco no cliente

dedicar esforços para atrair e reter clientes;



Desenvolvimento da rede de destinos para oferecer mais conectividade

ser a melhor opção de conectividade na região;



Relacionamento com autoridades

contato com autoridades e entes regulatórios do setor, em cumprimento com leis e regulamentos;

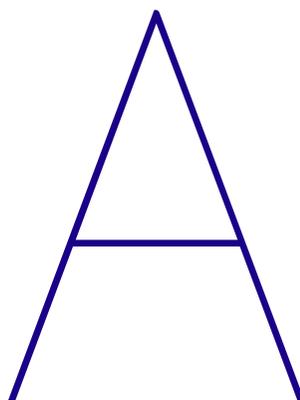


Turismo sustentável

promover o equilíbrio entre a atividade turística e a preservação da cultura e do meio ambiente dos locais de destino.

NAS PRÓXIMAS PÁGINAS, AS PRINCIPAIS INFORMAÇÕES RELACIONADAS AOS TEMAS MATERIAIS SERÃO IDENTIFICADAS POR ESSES ÍCONES.

Política e gestão



A integração da sustentabilidade às estratégias de negócios da LATAM avançou em 2017, impulsionada pela aplicação da política corporativa sobre o tema, aprovada em 2016 pelo Conselho de Administração. O documento serve de guia para as iniciativas de geração de valor compartilhado com acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, o setor aéreo e, de forma ampla, toda a sociedade.

Com a Política de Sustentabilidade estruturada, houve, em 2017, um esforço para sensibilizar e engajar líderes e equipes para reforçar a presença do conceito – em suas dimensões econômica, social e ambiental – no trabalho cotidiano e nos processos de tomada de de-

cisão. Foram realizadas apresentações para o Comitê Executivo e para áreas específicas, como Jurídico, Recursos Humanos, Marketing e Segurança, entre outras.

Os objetivos e metas de sustentabilidade traçados são acompanhados pelo Conselho de Administração. Em 2017, o órgão começou a avaliar como poderá aprimorar a atual estrutura de governança, considerando, inclusive, questões de diversidade. Vale lembrar que, sempre que um novo membro assume um cargo na alta gestão da LATAM, ele passa por um processo de imersão sobre a estratégia do negócio que, com base nesse modelo transversal, inclui um tópico específico sobre gestão da sustentabilidade.

COMPROMISSO DE TODOS

O desempenho do Grupo em temas de sustentabilidade influencia diretamente a remuneração variável da alta liderança e dos colaboradores. O programa de bônus considera três níveis.

O primeiro, que é o gatilho principal para definir o pagamento ou não, é a não ocorrência de nenhum acidente aéreo no período.

O segundo nível considera o desempenho diante das metas corporativas, no qual as diversas áreas são corresponsáveis e contribuem com suas expertises e abordagens específicas para o alcance de objetivos comuns e transversais ao negócio. Os temas relacionados à segurança, por exemplo, integram as metas de todos os executivos, desdobrando-se em compromissos diferentes para cada área. Temas como pontualidade, satisfação dos clientes, clima e engajamento organizacionais, desempenho financeiro e eficiência de custos e de produtividade também são tratados de forma mais transversal, sendo de responsabilidade de mais de uma área.

O terceiro nível do cálculo mede o desempenho em indicadores e metas específicos por área de atuação e metas de desempenho individual.

Referências e padrões externos

A LATAM se apoia em uma série de normas, procedimentos e compromissos externos para colocar em prática a gestão da sustentabilidade no dia a dia de sua operação. Essas referências também foram consideradas para a elaboração da Política de Sustentabilidade do Grupo. Têm destaque o cumprimento e a adesão aos seguintes padrões:

- **Norma ISO 26000:** norma internacional de Responsabilidade Social Empresarial.
- **Pacto Global:** iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para estimular a adoção de práticas de responsabilidade corporativa nas áreas de direitos humanos, direitos humanos no trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. A LATAM é signatária do Pacto e monitora seus avanços no tema (ver [PÁGINA 84](#)).
- **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:** agenda global de desenvolvimento impulsionada pela ONU, que define 17 objetivos relacionados à erradicação da pobreza, segurança alimentar, saúde, educação, igualdade de gênero, redução das desigualdades, energia, mudanças climáticas, cidades sustentáveis e crescimento econômico inclusivo, entre outros. Os objetivos se desdobram em 169 metas (ver [PÁGINA 24](#)).



- **Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos:** guia elaborado por John Ruggie, Representante Especial do Secretário-Geral das Nações Unidas, com parâmetros e diretrizes para assegurar a proteção, o respeito e a reparação aos direitos humanos no âmbito dos negócios.
- **Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais e a Política Social:** iniciativa da Organização Internacional do Trabalho (OIT), visa promover a contribuição ativa das empresas multinacionais aos progressos econômicos e sociais, minimizando os efeitos negativos das suas atividades.
- **Diretrizes da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) para Empresas Multinacionais:** documento reúne recomendações para empresas e governos e oferece princípios e padrões voluntários para uma conduta empresarial consistente com as leis e as melhores práticas reconhecidas internacionalmente.
- **Global Reporting Initiative (GRI):** entidade internacional *multistakeholder* que trabalha em prol da padronização e da melhoria contínua da gestão e comunicação da sustentabilidade em empresas e organizações de diferentes portes e setores. Deu origem à metodologia GRI, referência mundial adotada para o relato da sustentabilidade.



RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS E À DIVERSIDADE

Com operação direta em seis países da América do Sul, além da presença em outras regiões do mundo, a LATAM tem no respeito aos direitos humanos, na diversidade e na multiculturalidade componentes importantes da sua estratégia de sustentabilidade e do próprio negócio. Esses aspectos estão presentes na gestão da equipe de colaboradores – atualmente de 64 nacionalidades – e influenciam também o relacionamento com os clientes, os fornecedores e as comunidades nas regiões em que o Grupo atua.

Para seguir avançando nesses temas por meio de uma estratégia mais proativa e de ações de maior impacto, a LATAM criou um grupo de trabalho que reúne profissionais das áreas de Sustentabilidade, Recursos Humanos e Riscos. As ações começaram a ser planejadas no fim de 2017 para execução em 2018. Com a consulta a fontes externas de informação e referências de boas práticas, os profissionais realizarão um diagnóstico preliminar sobre riscos e oportunidades relacionados aos temas diversidade e direitos humanos no contexto da empresa e em seus relacionamentos na cadeia de valor. O trabalho incluirá o mapeamento de grupos vulneráveis. A partir dos primeiros dados, a perspectiva é estruturar um programa piloto no Peru.

Stakeholders

[102-40, 102-42 e 102-43]

A LATAM Airlines Group e suas filiais integram uma ampla cadeia, na qual diferentes atores interagem para gerar valor compartilhado. Na condução do seu relacionamento com os diferentes *stakeholders*, o Grupo se pauta pelas diretrizes de diálogo, transparência e construção conjunta e os princípios estabelecidos em sua Política de Sustentabilidade.

Principais canais de relacionamento → Entregas da LATAM ← Entregas para a LATAM

COLABORADORES

COMUNICAÇÃO INTERNA E LATAM NEWS

ENCONTROS PERIÓDICOS

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

PESQUISAS

➔ GERAÇÃO DE **43.095** EMPREGOS EM **23** PAÍSES

OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO PROFISSIONAL

5,8 MIL MOVIMENTAÇÕES INTERNAS EM 2017

ORGANIZATIONAL HEALTH INDEX (OHI)

62 (posicionada no quartil superior do índice)

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

taxa de lesões de **1,03**, resultado melhor que a média do setor aéreo

➔ CAPITAL INTELLECTUAL

CULTURA LATAM

ALINHAMENTO E COMPROMETIMENTO COM A ESTRATÉGIA E OS RESULTADOS DO GRUPO

CLIENTES/PASSAGEIROS

NEWSLETTER

ESCRITÓRIOS COMERCIAIS E CONTACT CENTERS

SITE, APLICATIVO E REDES SOCIAIS

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

➔ REDE DE DESTINOS E CONECTIVIDADE

rotas próprias para **137** destinos, de **24** países, além de parcerias e hubs

81%

DE PONTUALIDADE (considera esperas de até 15 minutos)

Portfólio de transporte de cargas ajustado às necessidades dos diferentes clientes

SEGURANÇA VANTAGENS NO PROGRAMA DE FIDELIDADE

➔ GERAÇÃO DE RECEITA E SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO NO CURTO, MÉDIO E LONGO PRAZOS



ENTIDADES PÚBLICAS E REGULATÓRIAS



| SITE
| PUBLICAÇÕES
Relatório Anual, Relatório de Sustentabilidade relatórios públicos enviados para a Securities and Exchange Commission – SEC (coo.a/Ub5oxv)

| REUNIÕES E GRUPOS DE TRABALHO

| PROGRAMA DE COMPLIANCE



| PARTICIPAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES SETORIAIS E INICIATIVAS VOLTADAS PARA A SUSTENTABILIDADE

| CUMPRIMENTO ÀS LEGISLAÇÕES PERTINENTES



| EVOLUÇÃO DO NEGÓCIO A PARTIR DO COMPARTILHAMENTO DE EXPERIÊNCIAS E MELHORES PRÁTICAS E DO CUMPRIMENTO ÀS LEGISLAÇÕES PERTINENTES



Principais canais de relacionamento



Entregas da LATAM



Entregas para a LATAM



FORNECEDORES



| PESQUISAS DE SATISFAÇÃO E GRUPOS DE DESENVOLVIMENTO

**| PROCESSOS DE LICITAÇÃO
| CANAL DE DENÚNCIAS**



| GERAÇÃO DE RIQUEZA
US\$ 8,5 bilhões
em compras em 2017

| GERAÇÃO DE EMPREGOS INDIRETOS
31.550
fornecedores cadastrados

| COMPARTILHAMENTO DE BOAS PRÁTICAS
10.651
análises de riscos de sustentabilidade



**| PRODUTOS E SERVIÇOS DE QUALIDADE E SEGURANÇA
| GARANTIA DA OPERAÇÃO E DA CONTINUIDADE DO NEGÓCIO**



INVESTIDORES



| SITE
| PUBLICAÇÕES
Relatório Anual, Relatório de Sustentabilidade relatórios públicos enviados para a Securities and Exchange Commission – SEC (coo.a/Ub5oxv)

| FORMULÁRIO 20F
| DIVULGAÇÃO TRIMESTRAL DE RESULTADOS



| RESPONSABILIDADE FINANCEIRA E RETORNO SOBRE O INVESTIMENTO
US\$ 20,7 milhões em dividendos em 2017, com margem líquida de **1,5%**

| ESTRATÉGIA COM VISÃO DE LONGO PRAZO
| ATUAÇÃO PAUTADA PELA ÉTICA E INTEGRIDADE



| MANUTENÇÃO DOS INVESTIMENTOS PARA A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

Definir caminhos para o setor



Para a LATAM, o relacionamento com autoridades públicas e organizações setoriais representa uma oportunidade para criar caminhos de desenvolvimento que beneficiem a aviação e a sociedade em geral. As parcerias são construídas a partir dos princípios de ética e transparência.

A LATAM se envolve nos principais assuntos que influenciam o setor e o negócio, como os ligados à segurança aérea e à cobrança de impostos e outras taxas. Um tema que vem ganhando relevância no continente é a expansão potencial do mercado aéreo e a consequente necessidade de os governos direcionarem mais recursos para melhorar a infraestrutura aeroportuária (ver [PÁGINA 33](#)).



O diálogo e a troca de informações são ferramentas fundamentais para o desenvolvimento do setor.



Agenda ambiental [102-12 e 102-13]

O Grupo participa ativamente dos debates e iniciativas para mitigação de impactos ambientais por meio de grupos de trabalho e instâncias multissetoriais. Conheça alguns dos principais fóruns e iniciativas em 2017:

- **International Air Transport Association (Iata):** membro da associação, a LATAM se volta especialmente às discussões sobre mudanças climáticas, ruído e gestão ambiental. A Iata foi uma das entidades que trabalhou ativamente para a aprovação do Corsia (sigla para Carbon Offsetting Reduction Scheme for International Aviation – Plano de Compensação e Redução de Carbono da Aviação Internacional), acordo setorial inédito aprovado em 2016 para a redução e a mitigação das emissões decorrentes do transporte aéreo até o ano de 2035.
- **Latin American and Caribbean Air Transport Association (Alta):** na entidade, a LATAM lidera as discussões em âmbito regional sobre emissões e mudanças climáticas.
- **Reforestemos Patagonia:** a LATAM Airlines Chile foi uma das empresas fundadoras e mantém a participação na iniciativa para a recuperação do ecossistema da Patagônia chilena.
- **Bosques Amazônicos (BAM):** a organização gerencia o projeto de Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação (REDD), por meio do qual a LATAM Airlines Peru compensa as emissões relativas às operações terrestres.

- **South Pole:** a organização gerencia os projetos de proteção ambiental que permitem à LATAM Airlines Colômbia neutralizar as emissões de gases de efeito estufa (GEE) de sua operação terrestre desde 2013 e, a partir de 2017, também das emissões aéreas.
- **Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS):** a LATAM é associada à entidade, que trabalha em prol do desenvolvimento sustentável por meio da articulação com governos e outros atores da sociedade civil.
- **Rede Empresarial WWF–Brasil:** a LATAM Brasil faz parte do grupo de empresas comprometidas com a promoção da conservação da biodiversidade e o uso racional dos recursos naturais.

[+] ANEXO

Dimensão econômica

DESTAQUES

EVOLUIR SEMPRE

Para assegurar a sustentabilidade e a geração de valor em curto, médio e longo prazos, a LATAM traçou um profundo plano de transformação na forma de conduzir o negócio.

2.000

profissionais estão envolvidos em mais de 1.500 iniciativas, que visam:

- consolidar uma estrutura organizacional mais simples e eficiente;
- evoluir a experiência dos clientes;
- expandir a receita e os resultados econômicos; e
- reduzir os custos.

NOVA FORMA DE VIAJAR

No mercado doméstico, o Grupo opera um modelo diferenciado e flexível, que torna o transporte aéreo mais acessível para diferentes perfis de clientes.



Tarifas em média 25% mais baratas

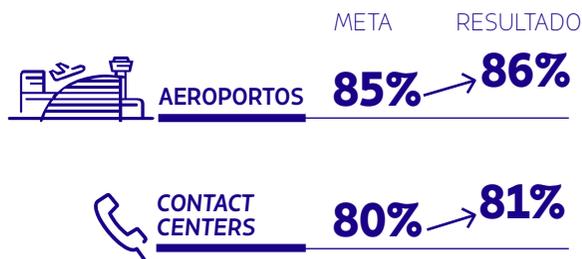


Liberdade de escolher serviços diferentes, como seleção de assento, despacho de bagagens, upgrade de cabine e mudança de voo no mesmo dia



Mercado LATAM: menu variado e de alta qualidade

NOVA CULTURA DE ATENDIMENTO



CUIDADO E PROXIMIDADE COM O CLIENTE



App LATAM com check-in, emissão do cartão de embarque e consulta a status de voos, entre outras funcionalidades



Sistema de entretenimento a bordo com filmes, música, livros e notícias



Wi-fi a bordo no Brasil a partir de 2018



Pesquisas de satisfação aplicadas imediatamente após a interação com a LATAM

O Twist score considera a aderência aos procedimentos, a satisfação de colaboradores e clientes e a eficiência das equipes (pontualidade e qualidade do atendimento).

FORNECEDORES



31.550

fornecedores

Dispêndio total

US\$ 8,5 bilhões

BOAS PRÁTICAS

10.651

análises prévias com base em critérios de sustentabilidade



Atualização da Política de Compras



Cláusulas sociais e ambientais em todos os contratos e ordens de compra

DESTAQUES ☀

☀ GESTÃO E RESULTADOS



Contenção de custos, mesmo com o aumento de 21,1% no preço do combustível

Disciplina nos investimentos como parte da estratégia de desalavancagem

Expansão e otimização da rede de destinos

ANÁLISE ABRANGENTE

A matriz de riscos da LATAM inclui mais de 50 temas que cobrem aspectos relacionados à segurança, meio ambiente, regulamentação e compliance, cadeia de fornecimento e gestão de colaboradores, entre outros.

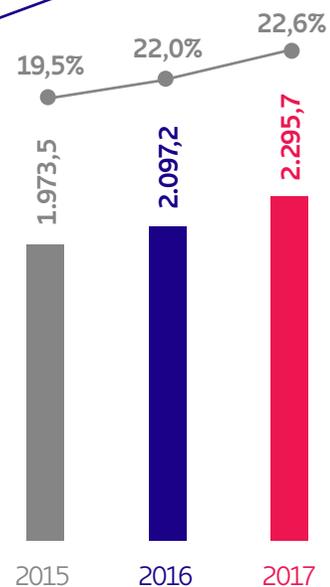


"Nosso foco era preparar o Grupo para um cenário competitivo distinto, adaptando-o à evolução da indústria de transporte aéreo. Avançamos no redimensionamento da LATAM e já estamos vislumbrando os resultados dos esforços empreendidos para melhorar nossa margem operacional."

RAMIRO ALFONSÍN

VICE-PRESIDENTE SÊNIOR DE FINANÇAS

EBITDA AJUSTADO (US\$ milhão)

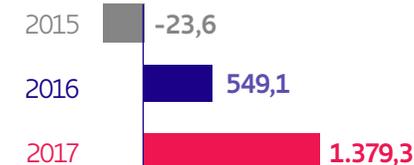


● Margem Ebitda ajustado

Ebitda ajustado: Lucro antes de juros, impostos, amortização, depreciação e arrendamento de aeronaves.

O Ebitda ajustado é uma medida do desempenho operacional da empresa. Ele indica o desempenho alcançado desconsiderando os cenários relacionados a financiamento, temas contábeis e impostos.

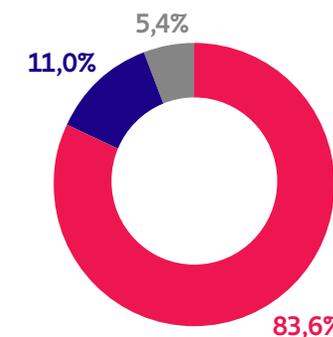
GERAÇÃO LIVRE DE CAIXA (US\$ milhão)



A geração livre de caixa é calculada a partir da geração de caixa das atividades operacionais menos o fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimento.

A LATAM segue trabalhando para aprimorar sua estrutura de capital, sendo a desalavancagem uma das prioridades do Grupo. O desempenho alcançado em 2017 foi positivo: a alavancagem (relação entre a dívida líquida ajustada e o Ebitda ajustado) caiu de 5,3x, em 2016, para 4,5x.

RECEITAS 2017



TOTAL

US\$ 10,2 bilhões

- Passageiros
- Carga
- Outras



US\$ 715 milhões

de lucro operacional

O melhor desempenho da história do Grupo.

Nossos negócios

Nossos negócios •



Orientar a evolução

N

os últimos anos, o próprio processo de consolidação como Grupo e as rápidas alterações no mercado aéreo e na sociedade levaram a LATAM a repensar a forma de conduzir o negócio. Foi preciso evoluir para garantir uma nova proposta de valor para os clientes, bem como a sustentabilidade do negócio e a geração de valor compartilhado para os *stakeholders*.

Para orientar essa evolução, o Grupo lançou, em 2016, o plano de transformação Change to One. Alinhado aos macropilares estratégicos (rede de destinos; marca líder e experiência do cliente; custos; força organizacional; e gestão de riscos), o Change to One visa dar velocidade às mudanças e assegurar resultados em curto, médio e longo prazos.

2017

marca o ano de transformação da LATAM.

O movimento abrange mais de 1,5 mil iniciativas, agrupadas em cinco focos principais:



Comercial:

aumentar a receita;



Operações e frota:

reduzir os custos;



Clientes:

evoluir a experiência dos clientes;



Finanças:

aprimorar os resultados do negócio;



Simplificação:

estruturar uma organização mais simples.



Novo modelo de operação doméstica, lançado gradativamente a partir de 2016 nos países da América do Sul onde atuam as filiais do Grupo – com exceção da Argentina (ver [CLIENTES](#));



Novo serviço de alimentação a bordo – Mercado LATAM (ver [CLIENTES](#));



Atualização da estrutura organizacional, que simplificou e deu agilidade às tomadas de decisão ao substituir o formato baseado em unidades de negócio por uma estrutura mais transversal (ver [PÁGINA 13](#)).

As iniciativas envolvem – direta ou indiretamente – 2 mil profissionais. Foram criados 16 grupos de trabalho, que se dedicam a temas específicos, como estratégia digital e sistemas de tecnologia da informação, cadeia de manutenção e *supply chain* e marca. Dividido em etapas, com prazos e metas definidos, o trabalho é acompanhado desde o planejamento até a implantação.

Ao término de 2017, o Grupo havia concluído 80% das iniciativas previstas. Entre as entregas, destaque para:

LATAM EM
TRANSFORMAÇÃO

Mais de

2 mil

colaboradores envolvidos

1.518

iniciativas



16 grupos de trabalho



“Esse movimento vem nos provando que a transformação deve ser um objetivo permanente em todas as áreas e entre todos os colaboradores da LATAM. Não se trata de um projeto específico, com prazo final para ser implantado, mas de uma nova forma de gerir o negócio, que impulsionará nossa reinvenção como empresa, sempre que necessário, para fazer frente aos desafios que se apresentem.”

ROBERTO ALVO

VICE-PRESIDENTE COMERCIAL

**FROTA MODERNA**

O Grupo LATAM opera uma das frotas mais modernas da América do Sul e do mundo. Ao fim de 2017, a frota operacional era composta por 307 aeronaves, com idade média de quase oito anos. O processo contínuo de renovação e ajuste às demandas dos mercados em que opera avançou ao longo com o ano com a retirada de modelos mais antigos e a incorporação de quatro novas aeronaves que se destacam pela eficiência, com menor consumo de combustíveis, menos ruído e menos emissões de gases de efeito estufa. Para atender a demanda projetada, o Grupo deve receber duas aeronaves Airbus A321-200 em 2018.

Mais acesso ao transporte aéreo

A LATAM segue comprometida com a expansão do acesso ao serviço de transporte aéreo na região. Além de impactar diretamente a geração de receitas do Grupo e, portanto, a capacidade de perenizar o negócio ao longo do tempo, esse compromisso influencia positivamente os países da operação. A ampliação do setor tem o potencial de impulsionar distintos setores da economia (comércio e serviços), com reflexos nos níveis de emprego, renda e desenvolvimento.

Embora experimentando crescimento nos últimos anos, as oportunidades de expansão do mercado aéreo ainda são significativas na América Latina. Segundo dados da International Air Transport Association (IATA), a região respondeu, em 2017, por apenas 5,2% dos voos domésticos realizados no mundo, medido em RPK (Revenue Passenger Kilometers – Passageiros-quilômetro Pagos). No Chile, que registra uma das maiores médias de voos por pessoa do continente, a taxa em voos domésticos em 2016 foi de 0,55 viagens por habitante. Nos Estados Unidos e no Reino Unido, o índice é quatro vezes maior.

O Grupo vem centrando esforços para atender a todo esse potencial de crescimento do setor de forma sus-

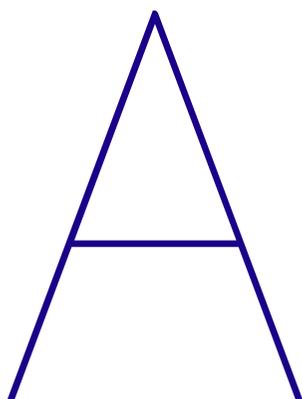
tentável. Em paralelo com os ajustes no próprio negócio, também acompanha de perto o trabalho das diferentes instâncias governamentais que visam direcionar recursos e adequar a infraestrutura aeroportuária da região.

Atualmente, estão sendo executadas obras de expansão no aeroporto de Santiago (Chile), que devem ser totalmente concluídas em 2020. Em 2017, a construção, em andamento, das áreas de recolhimento das bagagens e checagem de documentos no setor de imigração afetou os passageiros da LATAM e de outras companhias.

Há também investimentos programados para o aeroporto de Lima (Peru), nos dois principais aeroportos de Buenos Aires (Argentina) e no aeroporto internacional de Guarulhos (Brasil). Por meio das entidades representativas do setor, a LATAM acompanha a execução dos projetos e mantém o diálogo junto aos órgãos governamentais e às concessionárias que administram os aeroportos para garantir a eficiência e a segurança de sua operação em curto prazo, até que as expansões sejam concluídas. Internamente, a LATAM vem analisando a necessidade de fazer aportes para expandir a capacidade de seus hangares localizados próximo a esses aeroportos.

Outro ponto de atenção é a necessidade de adequação das taxas aeroportuárias, que ainda representam um percentual significativo do custo total cobrado dos viajantes em alguns países, como o Chile. Existe, ainda, uma demanda por investimentos para aperfeiçoar o sistema de transporte público entre cidades e aeroportos de modo a facilitar a conectividade dos passageiros.

Gestão de riscos



A gestão de riscos na LATAM se orienta pela política corporativa sobre o tema, que define aspectos monitorados, instrumentos de mitigação e papéis e responsabilidades.

Os riscos estratégicos estão reunidos em uma matriz que considera a probabilidade de ocorrência e o impacto potencial de cada um. A ferramenta inclui temas transversais e emergentes. A Auditoria Interna apoia sistematicamente o trabalho e inclui, sempre que necessário, os tópicos mapeados como relevantes em seus processos de monitoramento.

Embora conte com uma área dedicada, a LATAM promove a participação de todas as lideranças na gestão do tema. A Mesa de Riscos, criada em 2016, é um dos fóruns que colaboram para disseminar o tema. Profis-

sionais de diferentes áreas participam dos encontros promovidos pela equipe corporativa responsável.

Entre os destaques de 2017, estão o reforço na gestão de aspectos ligados a *compliance* e uma capacitação para os diretores. Também foi estendido para as operações locais o sistema de gestão de riscos estratégicos transversais, que padroniza as ferramentas de identificação, monitoramento e reporte. Nas operações de maior porte, como Brasil, Chile e Argentina, a gestão é feita localmente pela área financeira, que compartilha as informações pertinentes com o CEO do país e a equipe corporativa.

Matriz

Em 2017, integravam a matriz de riscos da LATAM mais de 50 tópicos, distribuídos em 11 categorias, que cobrem questões ambientais, de segurança, regulatórias, relativas à cadeia de fornecimento e à gestão dos colaboradores, entre outros.

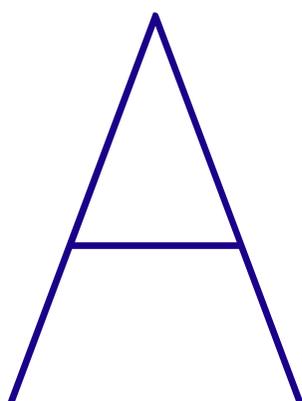
Entre os riscos emergentes, estão os ligados a eventos externos, como propagação de doenças infectocontagiosas, desastres naturais e, ainda, guerras e atos de terrorismo. Em uma análise de cenário mais extrema, esses episódios podem diminuir ou até paralisar por determinado período a demanda pelos serviços de transporte aéreo, seja pela decisão das autoridades de inibir a entrada e saída de pessoas dos países/regiões atingidos, seja pela decisão dos próprios clientes, que podem postergar a decisão de viajar. As medidas de mitigação da LATAM incluem a adoção de rigorosos padrões de segurança e de procedimentos para evitar a disseminação de doenças contagiosas, o contato per-

A MESA DE RISCOS, CONSOLIDADA EM 2017, REÚNE PROFISSIONAIS DE VÁRIAS ÁREAS PARA DISCUTIR OS RISCOS DO NEGÓCIO.

manente com as autoridades competentes e a realização de campanhas de comunicação preventivas, além do plano de resposta a emergências, acionado em casos de acidentes aéreos e outras catástrofes.

Outro risco considerado é a possível adoção, nos países em que a LATAM opera, de leis e normativas mais restritivas sobre mudanças climáticas e emissões de gases de efeito estufa. Isso influenciaria negativamente os custos operacionais da empresa e seus resultados no médio prazo. Como ação de mitigação, a LATAM investe constantemente na modernização da frota de aeronaves, no uso eficiente de combustíveis e na redução de emissões. Vale citar, ainda, a adesão da LATAM – por meio da International Air Transport Association (IATA) – ao Compromisso Carbono Neutro (CNG2020), de compensação de emissões. [201-2]

Resultados financeiros e operacionais



As receitas operacionais totalizaram US\$ 10.163,8 milhões em 2017, um aumento de 6,7% em relação a 2016. A variação marca o primeiro crescimento anual na receita operacional desde a combinação entre LAN e TAM.

As despesas operacionais aumentaram 5,5%, impulsionadas pelo crescimento de 12,7% nos custos com combustíveis, que chegaram a US\$ 2.318,8 milhões. Excluídos os custos com combustíveis, o aumento nas despesas operacionais foi de 3,3%.

O lucro operacional foi o maior da história recente do Grupo: US\$ 714,5 milhões, expansão de 25,8% se comparado com o resultado de 2016. A mar-

gem operacional ficou em 7,0%, em linha com o *guidance* definido, e 1 p.p. acima da margem registrada no ano anterior, de 6,0%. O lucro líquido atingiu US\$ 155,3 milhões, ante US\$ 69,2 milhões em 2016, também o melhor resultado da LATAM.

O PLANO ESTRATÉGICO EM ANDAMENTO JÁ SURTIU IMPACTOS POSITIVOS NO DESEMPENHO.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO (US\$ MIL) – 2017 [201-1]

Receitas	10.163.796
Bens adquiridos de terceiros	(6.422.323)
Valor econômico bruto	3.741.473
Retenções	(1.001.625)
Valor econômico líquido	2.739.848
Valor econômico recebido em transferência	78.695
Valor econômico gerado	2.818.543
Valor econômico distribuído	2.709.829
Distribuição do valor econômico	
Salários e benefícios	74,68%
Impostos e contribuições	6,40%
Provedores de capital	15,46%
Juros sobre capital próprio e dividendos	1,72%
Juros pagos a minoritários	1,68%
Investimentos na comunidade	0,06%
Valor econômico retido	108.714



NOVO MODELO DOMÉSTICO

O serviço personalizado adotado pelas filiais do Grupo nos voos domésticos permite aos passageiros adquirir somente os itens que eles mais valorizam e contribuiu para a geração de receitas auxiliares. Na comparação com a média por passageiro de 2016, houve aumento de 28%, principalmente pelos serviços de despachos de bagagens, venda de assentos preferenciais e flexibilidade de mudança de voos.



LATAM CARGO

As receitas do segmento de carga registraram recuperação a partir do segundo semestre do ano. No total do ano, a receita unitária, medida em tonelada-quilômetro (ATK, na sigla em inglês), cresceu 8,5%.



LATAM AIRLINES BRASIL – MERCADO DOMÉSTICO

No mercado doméstico brasileiro, a LATAM Airlines Brasil seguiu avançando nos ajustes da capacidade ofertada. A medida, associada à melhora no ambiente macroeconômico, impulsionou a expansão da receita unitária (medida em receita por ASK, na sigla em inglês, para Passageiro-quilômetro disponível).

PLANO DE FROTA

— Ao longo de 2017, a LATAM continuou a ajustar seu plano de frota, que totalizou US\$ 326 milhões, o menor valor em sua história recente. A redução dos compromissos de investimento fortaleceu a estrutura de capital do grupo. No fim do ano, a frota operacional era de 307 aviões, 22 aviões a menos que em 2016.

— Os compromissos de frota para 2018 e 2019 totalizam US\$ 714 milhões e US\$ 1.213 milhões, respectivamente, e o número de aeronaves deve chegar a 316 em 2018 e a 322 em 2019.

ALAVANCAGEM E LIQUIDEZ

A alavancagem (dívida líquida ajustada/Ebitda ajustado) caiu de 5,3x em 2016 para 4,5x em 2017. A liquidez aumentou de US\$ 1,8 bilhão em 2016 para US\$ 2,1 bilhões, incluindo US\$ 450 milhões de uma linha de crédito rotativo¹ não utilizada. A posição de liquidez totalizou 20,3% da receita líquida dos últimos 12 meses até 31 de dezembro de 2017.

AMBIENTE EXTERNO

Aliada às medidas de disciplina executadas pela LATAM e suas filiais, a melhora do ambiente macroeconômico, com crescimento econômico e moedas estáveis, contribuiu para o aumento das receitas operacionais em todas as unidades de negócio do Grupo.

¹ Sujeito à disponibilidade da base de empréstimo.

📷 Retrato rápido

PRINCIPAIS INDICADORES	2015	2016	2017	Δ 2017/2016
Financeiros (US\$ mil)				
Receitas operacionais	10.125.826	9.527.088	10.163.796	6,7%
Despesas operacionais	(9.611.907)	(8.959.185)	(9.449.262)	5,5%
Resultado operacional	513.919	567.903	714.534	25,8%
Resultado líquido	(219.274)	69.220	155.304	124,4%
Margem líquida	(2,2%)	0,7%	1,5%	0,8 p.p.
Ebitda ajustado	1.973.459	2.097.210	2.295.710	9,5%
Margem Ebitda ajustado	19,5%	22,0%	22,6%	0,6 p.p.
Caixa e equivalente a caixa/receita dos 12 últimos meses	13,4%	15,6%	15,9%	0,3 p.p.
Alavancagem ¹	5,8x	5,3x	4,5x	-
Operacionais				
Passageiros (ASK) – milhão	134.167	134.968	136.398	1,1%
Passageiros (RPK) – milhão	111.510	113.627	115.693	1,8%
Taxa de ocupação (com base em ASK)	83,1%	84,2%	84,8%	0,6 p.p.
Receita por ASK (centavos de US\$)	6,3	5,8	6,2	6,7%
Carga (ATK) – milhão	7.083	6.704	6.230	-7,1%
Carga (RTK) – milhão	3.797	3.466	3.421	-1,3%
Taxa de ocupação (com base em ATK)	53,6%	51,7%	54,9%	3,2 p.p.
Receita por ATK (centavos de US\$)	18,8	16,6	18,0	8,5%

¹ Alavancagem: dívida líquida ajustada/Ebitda ajustado (últimos 12 meses).

ASK (Available seat kilometers): medida de capacidade de transporte de passageiros.

ATK (Available tonne-kilometers): medida de capacidade de carga.

Ebitda ajustado: Lucro antes de juros, impostos, depreciações, amortizações e arrendamento de aeronaves.

P.p.: ponto percentual.

RPK (Revenue Passenger Kilometers): receita gerada em número de passageiros por quilômetro.

RTK (Revenue tonne-kilometers): receita gerada em toneladas por quilômetro.



Fornecedores

Fornecedores • _____

DIRETO AO PONTO



Gestão da cadeia

Contexto e posicionamento



A LATAM conta com 31,5 mil fornecedores. O relacionamento com os parceiros tem foco na competitividade do negócio, na excelência dos serviços e produtos, no crescimento conjunto e no estímulo às boas práticas de sustentabilidade. A área de Procurement gerencia de forma contínua os contratos firmados com esses parceiros, buscando equilibrar os custos ao cumprimento dos critérios exigidos pela LATAM, especialmente quanto a questões de qualidade, segurança, sociais, ambientais, financeiras e conformidade legal.

Gestão do tema

POLÍTICA

A Política Corporativa de Compras reúne os requisitos financeiros, sociais e ambientais a serem cumpridos pelos parceiros de negócio, em linha com as diretrizes do Código de Conduta e da Política Anticorrupção do Grupo e as especificidades regulatórias dos países em que a LATAM atua. O documento passou por uma atualização em 2017. O objetivo foi priorizar os temas estratégicos relativos ao gerenciamento da cadeia de fornecimento; questões do cotidiano do relacionamento com os parceiros passaram a ser tratadas nos procedimentos internos.

ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA

Para se tornarem fornecedoras da LATAM, as empresas precisam confirmar a adesão ao documento, que contém diretrizes sobre ética, combate à corrupção e cumprimento a normas de saúde e segurança ocupacional, responsabilidade socioambiental e direitos humanos (garantia de condições adequadas de trabalho e não ocorrência de trabalho escravo e infantil).

O código está disponível no endereço:
goo.gl/oD6wvQ

TERCEIROS INTERMEDIÁRIOS

Sempre que um fornecedor atuar como preposto representando a LATAM perante funcionários públicos nacionais ou estrangeiros, ele será considerado, para todos os efeitos, um terceiro intermediário (TPI, na sigla em inglês).

Os fornecedores qualificados como TPI seguem procedimentos específicos. Eles devem apresentar informações adicionais e assegurar o cumprimento do Código de Conduta e da Política Anticorrupção do Grupo LATAM. Seus contratos incluem cláusulas específicas sobre suborno e corrupção. Todos os TPIs estão sujeitos a um intenso processo de due diligence.

MATRIZ DE RISCOS

A matriz de riscos prevê o monitoramento dos riscos e impactos mais significativos em cada categoria de fornecedor, tanto de produtos quanto de serviços. Em alinhamento à política, são acompanhados os riscos que podem impactar a saúde financeira e a conduta ética da LATAM e aqueles ligados à conformidade com normas trabalhistas, fiscais, setoriais e sanitárias, de direitos humanos e, ainda, relacionados a boas práticas ambientais e sociais.

Nos parceiros mapeados como críticos (fornecedores de componentes essenciais à operação, os de difícil substituição, com contratos anuais acima de US\$ 1 milhão ou que se relacionam com órgãos governamentais em nome da LATAM), há também auditorias periódicas. Especialmente em relação aos parceiros técnicos, ocorrem análises de desempenho mensais (ver PÁGINA 40).



CRITÉRIO DE SELEÇÃO

As empresas que comprovam ter uma gestão eficiente de emissões de CO₂e, consumo de energia e de água e de disposição de resíduos são priorizadas nos processos concorrenciais da LATAM.

Avanços em 2017

REQUISITOS AMBIENTAIS E SOCIAIS

Todos os contratos incluem uma cláusula ambiental, que estabelece a necessidade de os parceiros cumprirem os requisitos legais pertinentes, responsabilizarem-se por eventuais sanções e comunicarem a LATAM sobre qualquer dano ocorrido ao meio ambiente. Em 2017, o tema passou a integrar

também as ordens de compra, que substituem os contratos nos relacionamentos comerciais de curta duração. As condições adicionais se referem especificamente ao cumprimento de práticas anticorrupção e para proteção do meio ambiente por parte dos fornecedores. [+] ANEXO



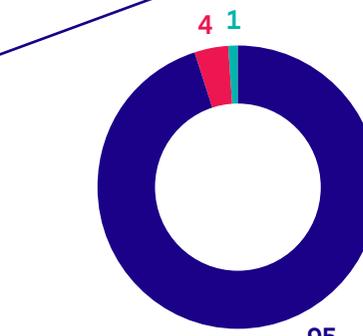
ANÁLISE DE RISCOS

Todos os meses, a LATAM analisa no sistema Lexis Nexis as informações dos fornecedores com contratos ativos. O sistema utiliza uma ampla base de dados internacionais sobre envolvimento em esquemas de corrupção, competição ilegal, financiamento do terrorismo e do narcotráfico, exploração de trabalho infantil, práticas análogas ao trabalho escravo e inconformidades ambientais. Os casos identificados como de risco são analisados, um a um, pela área de Compliance, que verifica a procedência ou não do alerta e, em caso positivo, indica as medidas corretivas a serem adotadas ou recomenda o encerramento do contrato.

Em 2017, foram realizadas 10,6 mil análises; 767 resultaram em alertas que estão atualmente em avaliação. Nenhuma irregularidade havia sido confirmada até o fim do ano.

Desenvolvimento conjunto

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA¹ (%)

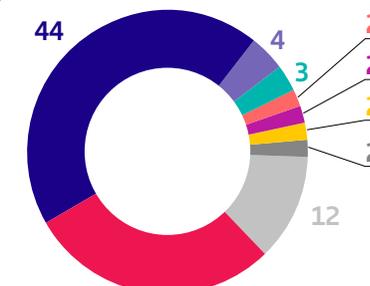


TOTAL
31.550 fornecedores

- América
- Europa
- Ásia e Oceania

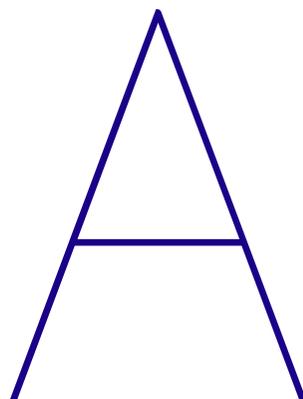
1 Com base na localização da sede da empresa.

COMPRAS (%)



TOTAL
US\$ 8,5 bilhões

- Motores, frota, financeiros e LATAM Travel
- Handling (serviços de apoio prestados em terra a aeronaves, passageiros e carga)
- Infraestrutura
- Tecnologia e sistemas
- APV e catering
- Administração
- Compras técnicas
- Outras compras não técnicas
- Combustível



A base de fornecedores é organizada em 21 categorias de compras técnicas (fornecedores de produtos ou serviços diretamente relacionados à operação) e não técnicas (provedores de itens ou serviços sem relação direta com a operação).

Entre os chamados parceiros técnicos da LATAM estão empresas fornecedoras de combustíveis; serviços de engenharia; peças de reposição; *Part Manufacturer Approval* (PMA); rodas, freios, pneus e aviãoica; entretenimento a bordo; assentos, materiais e acabamento; vendas; componentes maiores, caso dos trens de voo; *pool* (conserto, troca e aluguel de alguns componen-

tes oferecidos em sistema *pool* pelos fornecedores); e compras não *pool* (ferramentas e outros tipos de componentes). Já os fornecedores não técnicos são aqueles cujos serviços ou produtos oferecidos são ligados a atividades de administração; aeroporto; infraestrutura; *catering*; hotéis e uniformes; *marketing*; serviços profissionais; tecnologia e sistemas; e transportes.

Do total, 2% integravam a categoria de fornecedores críticos (de combustíveis, peças de aeronaves, sistemas de *backup* e para o rastreamento de passageiros, entre outros), o que representou 80% do volume total de compras da LATAM, de mais de US\$ 8,5 bilhões. [102-9]

A LATAM BUSCA FORTALECER O RELACIONAMENTO COM A CADEIA DE FORNECEDORES POR MEIO DO IMPULSO ÀS BOAS PRÁTICAS E DO APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS DE MONITORAMENTO VOLTADOS A ESSE PÚBLICO.

Monitoramento

A LATAM realiza avaliações periódicas nos fornecedores com foco no cumprimento de *checklists* específicos para cada categoria ou produto. Os critérios de aprovação e reprovação também são diferentes. Nos casos de não conformidade, o fornecedor elabora planos de melhoria, dos quais a LATAM faz o seguimento.

Ao longo de 2017, o Grupo conduziu 119 auditorias focadas na qualidade e segurança de produtos e serviços oferecidos pelos fornecedores das áreas de *catering*, *handling* e combustíveis.



Qualificação da equipe

No projeto conhecido como Bootcamp, os profissionais da área de Procurement de todas as operações da LATAM passam por uma imersão que visa reforçar os procedimentos internos e as normas de *compliance* que envolvem a contratação, o relacionamento e a gestão dos fornecedores da LATAM Airlines Group e suas filiais. Com exemplos práticos, o encontro acontece ao menos uma vez por ano.

Na edição 2018, serão inseridos tópicos de sustentabilidade, tornando os colaboradores ainda mais capacitados para realizar as negociações junto aos parceiros comerciais da LATAM com base em um olhar transversal.



O MONITORAMENTO DOS FORNECEDORES INCLUI TEMAS DE COMPLIANCE E RELACIONADOS A PRÁTICAS SOCIAIS, AMBIENTAIS E FINANCEIRAS.

Retrato rápido

CADEIA DE FORNECIMENTO	2016	2017
Base de fornecedores LATAM (21 categorias)	30.628	31.550
Fornecedores críticos¹		
Participação na base de fornecedores	2% ²	2%
Participação no volume de compras LATAM	72%	80%
Identificação de riscos potenciais		
% de categorias com análise de riscos de sustentabilidade	100%	100%
% de fornecedores analisados segundo critérios de sustentabilidade	100%	100%
Monitoramento e gestão		
Análises preventivas realizadas (sistema de bases de dados internacionais)	14.204	10.651
Avaliações aprofundadas (a partir de alertas do sistema)	614	767
Contratos encerrados por não conformidade	0	0

¹ Inclui empresas com contratos acima de US\$ 1 milhão, que se relacionam com órgãos do governo em nome da LATAM ou fornecem à operação elementos essenciais ou de difícil substituição.

² O dado difere do divulgado no Relatório de Sustentabilidade 2016 porque o cálculo passou a considerar a base total de fornecedores da LATAM.

Cli- entes

Clientes • _____



DIRETO AO PONTO  Paixão por voar

Contexto e posicionamento

Conectividade, pontualidade e confiança são elementos fundamentais da estratégia de negócios da LATAM e direcionam diversos projetos e investimentos. A partir de uma cultura centrada no cliente, a empresa busca antecipar-se às tendências do setor para atender às expectativas e necessidades dos clientes. O Grupo visa impulsionar a conectividade na América Latina e capturar as oportunidades de crescimento da demanda aérea na região.

Em 2016, a média de voos por habitante foi de 0,22 na Argentina, 0,47 no Brasil e 0,48 na Colômbia. No Chile, onde a demanda tem crescido de forma consistente e acima da economia nos últimos anos, o índice é de 0,55, cerca de um quarto do registrado na Europa.



Gestão do tema

EM 2017, O GRUPO PRIORIZOU DUAS FRENTES DE TRABALHO:



- **Consolidação da nova cultura de atendimento, focada nos pilares eficiência, segurança e cuidado, que busca aprimorar a experiência do passageiro antes, durante e depois de cada viagem com a LATAM por meio da melhoria no nível do serviço prestado pelas diferentes equipes.**
- **Nova proposta de valor para voos domésticos, que estimula o acesso aos serviços aéreos e impulsiona o ingresso do Grupo em novos nichos de mercado.**

Avanços em 2017

FOCO NO CLIENTE

Desde 2015, a LATAM vem consolidando uma nova cultura de serviço, centrada no cliente com o objetivo de gerar proximidade e reforçar a identificação com a marca. As ações são concentradas no projeto Twist. Foram revisitadas práticas de gestão e estruturadas novas rotinas de trabalho, como os diálogos diários e pré-voos entre o líder e seu time, a plataforma que recebe sugestões de melhoria dos colaboradores e o programa que reconhece os profis-

sionais de destaque. Na prática da operação, o Twist se traduz em mais alinhamento às necessidades dos clientes, autonomia das equipes, eficiência e satisfação.

A nova cultura de atendimento já impactou mais de 20 mil colaboradores, de 140 localidades. Em 2018, a expectativa é estender o novo modelo às equipes que trabalham em áreas de suporte à estrutura de clientes da LATAM.



Em 2017, cresceu 1,4% o número de passageiros que viajaram com a LATAM Group.

Nova cultura de atendimento - Resultados Aeroportos



NOVA PROPOSTA DE VALOR NOS VOOS DOMÉSTICOS

Para agregar valor à experiência dos clientes e fomentar o uso do transporte aéreo na região, a LATAM desenhou uma nova maneira de viajar com base na premissa de que há vários perfis de clientes com necessidades distintas e que passam a contar com serviços diferenciados. As tarifas básicas ficaram, em média, 25% mais econômicas, e há a possibilidade de o passageiro escolher pacotes com serviços adicionais, como:

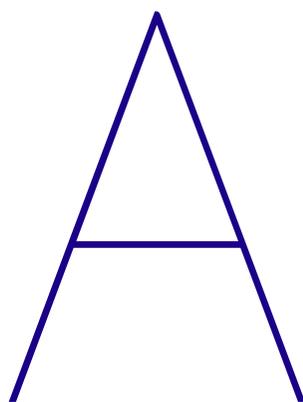
- **despacho de bagagens;**
- **escolha do assento;**
- **flexibilidade para alterar a data da viagem e;**
- **aluguel de carros na cidade de destino.**

Há, ainda, o Mercado LATAM, serviço a bordo com mais de 30 opções de alimentos e bebidas.

O modelo já foi adotado em todos os países onde o Grupo opera, com exceção da Argentina. No Brasil, o serviço de alimentação a bordo está sendo implantado gradualmente, seguindo determinação das autoridades locais.

O plano para 2018 é avançar com a implementação da nova forma de viajar nos mercados domésticos e estabelecer as bases para sua adoção nos voos regionais entre países da América Latina.

Gestão da satisfação



A satisfação dos clientes é acompanhada em diferentes momentos de interação com a empresa, após a conclusão do *check-in* nos balcões de atendimento e via pesquisa simplificada – *Quick Feedback* – sobre a experiência de voo, realizada por *e-mail* ou *SMS* até um dia depois da viagem.

De forma sistemática, também é realizada anualmente uma pesquisa *online* com base na metodologia Net Promoter Score (NPS), cujo resultado pode variar entre 100 negativo e 100 positivo. Em 2017, a pesquisa considerou 330 mil respostas, o que representava 0,5% do total de clientes da empresa. O nível de satisfação foi de 29 pontos,

abaixo do registrado em 2016, o que pode ser atribuído ao período de adaptação dos clientes ao novo modelo de venda e a temas de pontualidade em mercados estratégicos.

Em 2017, os passageiros estavam se adaptando ao novo modelo de voos domésticos adotados pelas filiais no Brasil, Chile, Colômbia, Equador e Peru. Conforme era esperado, os níveis de satisfação diminuíram logo depois da introdução do novo modelo, mas, nos meses seguintes, os clientes começaram a reconhecer o valor de atributos como flexibilidade na compra de passagens e refeições de qualidade a um preço acessível.

Apesar de ter o melhor desempenho em pontualidade na maioria dos países em que opera, a LATAM e suas filiais não alcançaram a meta de pontualidade para 2017 (86%), atingindo 81% em toda sua rede. Isso se deveu a problemas no controle de tráfego aéreo, condições meteorológicas e problemas de manutenção com os aviões do grupo.

Dado que a pontualidade é um dos determinantes mais valorizados de satisfação geral dos clientes, a LATAM colocou em prática uma série de medidas para melhorar o desempenho nessa área. O Grupo também aumentou a frequência e a qualidade das informações aos passageiros e assegura a qualidade de hotéis, serviços de traslado e refeições quando há atrasos e cancelamentos de voos.



PAÍS	POSIÇÃO NO RANKING DE PONTUALIDADE	OTP (esperas de menos de 15 minutos)	OTP (esperas de menos de 60 minutos)
Argentina	2ª	67%	90,7%
Brasil	2ª	82% ¹	97,3%
Chile	1ª	85%	97,3%
Colômbia	1ª	82%	95,4%
Equador	1ª	91%	97,5%
Peru	1ª	77%	95,8%

¹ Considera o universo de companhias com redes de destinos comparáveis à LATAM Airlines Group e suas filiais.

OTP (*On-time performance*): indicador de pontualidade.

Fonte: Flight Stats, maior provedor mundial de informação em tempo real sobre a pontualidade na decolagem de voos.



CARDÁPIO MAIS ATRAENTE

A LATAM também decidiu revolucionar a forma como serve as refeições nos voos de longa duração – com mais de sete horas. As pequenas porções (entradas, pratos quentes e sobremesas) foram substituídas por um prato principal – há sempre três opções no *menu* –, em média 40% maior que o servido anteriormente e preparado com ainda mais cuidado e qualidade. O objetivo é fazer com que o passageiro tenha uma experiência similar a um restaurante.

Foram 14 voos para testar o modelo e mensurar – em tempo real – a aceita-

ção dos clientes. Com base nos resultados da etapa de testes, a LATAM lançou oficialmente o novo cardápio em outubro no Chile. A iniciativa, que ainda reduz o número de resíduos plásticos nas aeronaves a cada voo, já está valendo em todas as rotas internacionais envolvendo Brasil, Peru, Argentina e Equador, e vem passando por pequenos ajustes e adaptações proporcionados pelo aprendizado na gestão do novo modelo por colaboradores e fornecedores. A expectativa é que a satisfação dos passageiros com a refeição a bordo aumente até 15%.

A LATAM JÁ CONTA COM A CERTIFICAÇÃO *FAST TRAVEL*, CATEGORIA *PLATINUM*, CONCEDIDA PELA IATA ÀS COMPANHIAS AÉREAS COM OPÇÕES DE AUTOATENDIMENTO EM TODAS AS ETAPAS DE VIAGEM.

Tecnologia como aliada

A LATAM deu sequência, ainda, às estratégias digitais para facilitar a experiência dos clientes. O total de usuários ativos do aplicativo LATAM subiu de quatro milhões em 2016 para 4,9 milhões em 2017. O app traz agilidade ao usuário, que pode comprar passagens, realizar *check-in*, reservar seu assento, emitir o cartão de embarque virtual e consultar o *status* dos voos. Esses serviços também estão disponíveis no site corporativo LATAM.

Para conferir ainda mais autonomia ao cliente, o Grupo também aumentou o número de quiosques de autoatendimento que permitem ao passageiro fazer o *check-in* e imprimir a etiqueta de sua bagagem. No total, 713 (três de cada quatro) quiosques já oferecem esses serviços em 66 aeroportos de 11 países.

Em 2018, o Grupo começa a oferecer internet a bordo nos voos domésticos e regionais no Brasil. Ao longo dos anos seguintes, o serviço será estendido às demais operações.

O Wi-fi será integrado ao LATAM Entertainment, sistema de entretenimento a bordo, que permite ao passageiro acessar por *smartphone*, *tablet* ou *laptop* um cardápio variado de filmes, séries de televisão, músicas, livros e notícias. O aplicativo está disponível em voos de curta duração, cujas aeronaves normalmente não contam com telas individuais.

Portfólio diferenciado na LATAM Cargo

A LATAM Cargo mantém foco total no cliente; identifica suas distintas demandas e disponibiliza soluções específicas. Em 2017, a companhia consolidou o novo portfólio para o mercado internacional, com três tipos de serviços de embarque: *standard*; *express*, que garante a entrega em um prazo predeterminado; e *flex*, solução mais econômica para embarques não críticos. No formato *flex*, o prazo de entrega é garantido, mas a LATAM decide a rota e o tipo de aeronave utilizada (cargueiro ou avião de passageiros), o que permite reduzir custos operacionais e, conseqüentemente, oferecer preços mais competitivos.

Além dos tipos de serviço, há as chamadas opções de cuidado, que viabilizam um tratamento customizado de acordo com o tipo de carga. Há opções exclusivas para o transporte de animais vivos, cargas grandes, materiais perigosos, bens e mercadorias de alto valor e produtos farmacêuticos, entre outros.

Especialmente para o setor farmacêutico, os procedimentos diferenciados para assegurar a conformidade

A LATAM CARGO FOI A PRIMEIRA LINHA AÉREA NO CONTINENTE AMERICANO A RECEBER A CERTIFICAÇÃO CEIV PHARMA.

com todos os padrões de segurança e qualidade exigidos, que já estão disponíveis em 14 países em que a LATAM opera, foram reconhecidos pela International Air Transport Association (IATA). A LATAM Cargo foi a primeira empresa aérea das Américas a se certificar no programa Center of Excellence of Independent Validators (CEIV) Pharma, conferindo ainda mais valor ao serviço prestado. As operações de carga do terminal de Miami (Estados Unidos) também receberam a certificação da IATA.



Retrato rápido

	2015	2016	2017
Usuários do app LATAM	2.535.214	4.021.213	4.964.991
Auto Check-in (em relação ao total realizado)	57,7%	59,0%	70,0%
Check-in online (App ou site)	44,9%	50,1%	59,0%
Check-in via totens de autoatendimento	12,8%	8,9%	11,0%
Membros do LATAM Pass ¹ (milhões)	11,3	13,1	14,8
Membros do LATAM Fidelidade ² (milhões)	11,5	13	14,7

¹ Programa de fidelidade válido nos países de língua espanhola.

² Programa de fidelidade válido no Brasil.

Dimensão ambiental

DESTAQUES ☀

☀ MUDANÇAS CLIMÁTICAS

PEGADA DE CARBONO

2,46% ↓

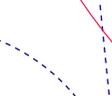
de queda na pegada de carbono total.

COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES

327.786
t CO₂ e
compensadas



carbono sequestrado por uma floresta com área equivalente a **28%** da área urbana de Bogotá (Colômbia).



EFICIÊNCIA EM COMBUSTÍVEIS

Economia total de 50 milhões de galões

de combustível (suficiente para 1.000 voos de ida e volta Santiago-Nova York).



Gastos evitados

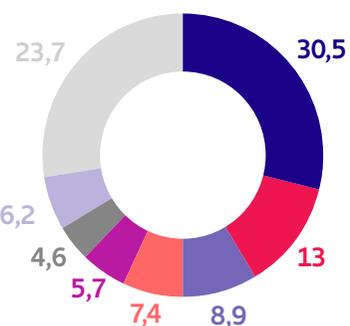
US\$ 100 milhões

10,6%

mais eficiente no uso de combustíveis que a média do setor.

Ações que impulsionaram esse desempenho.

EFICIÊNCIA EM COMBUSTÍVEIS 2017 (%)



- Racionalização do uso do motor auxiliar (APU)
- Procedimentos de aproximação, aterrissagem e taxiamento
- Redução do peso a bordo
- Adequação da velocidade
- Ações corretivas em casos de desvio do consumo padrão
- Otimização do uso dos equipamentos de pressurização e climatização a bordo
- Revisão de rotas
- Outras medidas: inclui lavagem do motor com foco no desempenho aerodinâmico e procedimentos de aproximação orientados por satélite

☀ ECOEFICIÊNCIA



100%

de conformidade com a norma da International Civil Aviation Organization (ICAO) para emissão de ruído



3,77%

de queda na intensidade de emissões de gases de efeito estufa nas operações aéreas (emissões/total transportado)



MELHORIA NOS SISTEMAS DE MONITORAMENTO E NO ESCOPO DE COBERTURA DOS INDICADORES



35%

de queda no consumo de água

Economia de água:

68
piscinas
olímpicas

☀ SISTEMAS E POLÍTICAS



96%

dos principais hubs operados contam com sistema de gestão ambiental.

A LATAM Airlines Group foi pioneira na obtenção da certificação IEnvA, um programa voluntário da International Air Transport Association (Iata). A operação no Chile foi a primeira a receber a certificação na América Latina e a terceira no mundo.

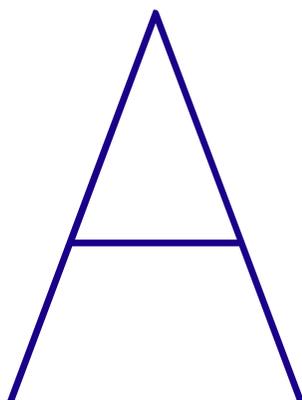
Compromisso com as boas práticas
As normas ISO 14001 (gestão ambiental) e ISO 50001 (gestão de energia) e o Manual das Melhores Práticas de Gestão Ambiental da lata são referências importantes e orientam o aperfeiçoamento das condutas internas.



Meio ambiente

Meio ambiente . _____

Políticas e sistemas



Política de Política de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente orienta todos os aspectos da gestão ambiental na LATAM. O documento, aprovado pela alta liderança do grupo, define os parâmetros para o processo contínuo de aprimoramento do desempenho (ver [PÁGINA 88](#)). Padrões e normas internacionais serviram de referência para a elaboração da política e norteiam também os sistemas de gestão ambiental (SGAs) do Grupo, que auxiliam a LATAM a monitorar de forma mais assertiva os ganhos alcançados versus os investimentos aportados. É possível, ainda, acompanhar os custos evitados em função das melhorias obtidas. Em 2017, esse valor chegou a US\$ 100,3 milhões.

Em um processo contínuo, 96% das operações dispunham de sistemas de Gestão Ambiental implantados em dezembro de 2017. No ano anterior, o percentual

correspondia a 91%. Do total, 27% das operações da LATAM (medidas em RTK¹) contavam com sistemas certificados por normas internacionais, caso da operação em Miami (Estados Unidos), que foi recertificada pela ISO 14001 (gestão ambiental). O passo seguinte é adequar o sistema à nova versão da norma, ISO 14001/2015.

IEnvA – Programa de gestão focado no setor

A LATAM segue comprometida com as diretrizes do programa voluntário de certificação da International Air Transport Association (IATA). Em 2017, as operações aéreas internacionais do Chile foram novamente certificadas pelo programa IEnvA. Além da LATAM Airlines Group, outras 12 companhias aéreas são certificadas na etapa 1 ou na etapa 2. O Grupo também centra esforços para obter a certificação para suas operações domésticas no Chile e para as operações dos demais países em que está presente.

¹ RTK: Revenue tonne-kilometres (toneladas-quilômetro pagas). Peso total multiplicado pela distância percorrida.

GESTÃO AMBIENTAL (US\$)	2014	2015	2016	2017
Investimentos (Capex)	2.522.000	911.691	148.297	521.100
Gastos operacionais (Opex)	983.110	1.925.418	2.174.587	6.324.645
Total	3.505.110	2.837.108	2.322.884	6.845.745
Custos evitados¹	93.786.247	79.155.500	76.176.514	100.365.212

¹ Considera economia baseada em eficiência, custos evitados por não conformidade e outros em 100% da operação.



A LATAM Airlines Group foi a primeira companhia aérea da América Latina e a terceira do mundo a obter a certificação do programa voluntário IEnvA.



Em 2017, a operação internacional do Chile foi certificada pela segunda vez. O Grupo também adota o Manual das Melhores Práticas de Gestão Ambiental do programa como referência para gerenciar de forma mais consistente os temas água, efluentes e resíduos.



Com foco nas operações aéreas e considerando, portanto, as especificidades do setor, o programa se mantém alinhado à norma ISO 14001, de gestão ambiental.



Em prol da melhoria contínua e para garantir que outras companhias aéreas estejam aderentes às boas práticas previstas no programa, atualmente o IEnvA busca se adequar à nova versão da norma (ISO 14001/2015) e também à ISO 50001, específica sobre gestão de energia.

DIRETO AO PONTO  Mudanças climáticas 

Contexto e posicionamento

De acordo com o Painel Internacional de Mudanças Climáticas (IPCC, na sigla em inglês), as emissões de gases de efeito estufa (GEE) das operações aéreas correspondem a aproximadamente 2% do total geral por atividades humanas. Embora seja um percentual baixo se comparado a outras indústrias, as emissões representam o principal impacto ambiental do setor.

80%

das emissões de GEE do setor são resultado dos voos com mais de 1.500 quilômetros de distância, nos quais o modal aéreo é o mais eficiente para transportar pessoas e cargas.

Fonte: Air Transport Action Group (ATAG), Aviation – Benefits beyond borders, 2014, p. 7.

Gestão do tema

Diferentes iniciativas se coordenam em um processo estruturado de gestão que envolve:



- Mensuração objetiva dos impactos;
- Definição de objetivos e metas;
- Redução das emissões, principalmente por meio do uso eficiente de combustíveis;
- Compensação de emissões (investimento em projetos certificados para atividade);
- Participação ativa dos esforços conjuntos do setor sobre o tema: integra o Compromisso Carbono Neutro (CNG2020), iniciativa voluntária do setor que estabelece metas e prazos para a compensação de emissões; por meio da International Air Transport Association (Iata), acompanha de perto o andamento do Corsia (ver PÁGINA 53) e se prepara para sua implementação nos diferentes países em que opera;
- Suporte às discussões que visam criar e fortalecer uma cadeia produtiva de biocombustíveis para uso em larga escala na aviação (ver PÁGINA 54).



METAS

A LATAM está comprometida com as metas definidas pela Iata:

- Ganho anual de 1,5% em eficiência no uso de combustíveis;
- Limitar o crescimento das emissões a partir de 2020; e
- Reduzir em 50% sua pegada de carbono em 2050, tendo como ano-base 2005.

Avanços 2017

[305-5]

Queda de 2,46% na pegada de carbono total.

478.652 t CO₂e de emissões evitadas com iniciativas de ecoeficiência.

Compensação de 327.786 t CO₂e no ano na Colômbia.

10,6% mais eficiente no uso de combustíveis que a média do setor¹

Economia de 50 milhões de galões de combustível no ano (equivalente a US\$ 100 milhões).

¹ Com base no consumo médio em 2016, segundo dados da Iata. O cálculo considera 260 companhias aéreas, que respondem por 80% do tráfego aéreo mundial.

EFICIÊNCIA EM COMBUSTÍVEIS

No decorrer do ano, tiveram sequência 25 projetos do Programa de Eficiência em Combustíveis, que envolve diferentes áreas do Grupo, como Serviços, Aeroportos, Manutenção e Operações. Em conjunto, elas evitaram o consumo de 50 milhões de galões de combustível – o equivalente a US\$ 100 milhões. Os gastos evitados desde 2012 com o Programa de Eficiência em Combustíveis chegam a US\$ 506 milhões. [302-4]

Um destaque foi a identificação de oportunidades de melhoria a partir da análise automatizada de informações de todas as etapas dos voos e do estudo das diferentes rotas e aeronaves. Um caso concreto aconteceu na rota Bogotá-Santiago-Bogotá: foi possível reduzir em 20 minutos a duração do voo de ida e 40 minutos o de volta. As avaliações possibilitaram, ainda, ajustar os cálculos sobre a reserva de combustível para os procedimentos de taxiamento com base nas especificidades dos aeroportos e dos horários de decolagem e pouso.

Compromissos e resultados

O firme compromisso da LATAM com a gestão ambiental se reflete, ano a ano, em ganhos de eficiência e redução de impactos.

COMPROMISSO	ANO-BASE ¹	META	RESULTADOS 2017
Melhorar a eficiência no consumo de combustíveis em 1,5% ao ano até 2020 (Meta lata nº 1)	2012	1,5% ao ano até 2020	16,67% de redução no uso de combustível por 100 RTK desde 2012, quando teve início o monitoramento consolidado da LATAM. 3,3% de redução média anual.
Crescimento Carbono Neutro (CNG) em 2020 (Meta lata nº 2)	2012	Crescimento de carbono estabilizado até 2020	13,21% de redução da pegada de carbono desde 2012.
Reduzir as emissões líquidas de CO ₂ e pela metade em 2050, tendo como ano-base 2005 (Meta lata nº 3)	2012	Redução das emissões estabilizadas até o nível de 2005	13,21% de redução da pegada de carbono desde 2012.
Operações de terra Carbono Neutro em 2020	2012	Carbono zero nas operações em terra	Redução de 36,06% das emissões na operação terrestre em comparação com 2012. Houve, ainda, a neutralização de 21.348 t CO ₂ e de 2012 a 2017 (projetos na Colômbia e no Peru).
Infraestrutura 10% mais eficiente no uso de energia até 2020	2015	Meta de redução de 10% de intensidade energética nos edifícios (MWh/FTE)	Aumento de 39,9% , reflexo do aumento no escopo de cobertura do indicador e da redução de colaboradores.
10% menos resíduos até 2020	2015	Redução de 10% na geração de resíduos	Estabilização na geração e identificação de oportunidades de redução a serem adotadas na área de manutenção. Na comparação com 2015, a redução foi de 9,38% . O indicador de geração total em 2017 não reflete esse resultado positivo porque sofre a influência do aumento no escopo de cobertura e melhoria dos sistemas de monitoramento.
Implementar um Sistema de Gestão Ambiental (SGA)	2012	100% de implementação	96% dos principais hubs operados contam com SGA.

¹ Linha de base utilizada para estabelecer a evolução do desempenho consolidado do Grupo. Em alguns casos, além do ano-base definido de forma corporativa para a LATAM – 2012 ou 2015, conforme o compromisso –, o monitoramento também leva em conta comparação com o desempenho anterior à combinação de LAN e TAM.

FTE (Full Time Employee): colaborador de jornada integral.

IATA: International Air Transport Association.

RTK (Revenue tonne-kilometres): toneladas-quilômetro pagas. Peso total multiplicado pela distância percorrida.

Ecoeficiência operacional!

A BUSCA PELA ECOEFICIÊNCIA ENVOLVE DIFERENTES FRENTES E TEM FOCO EM EMISSÕES ATMOSFÉRICAS, CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA E GERAÇÃO DE RESÍDUOS.

Na gestão de sustentabilidade da LATAM, têm especial relevância as questões relacionadas às mudanças climáticas. O Grupo está comprometido com o tema e conta com uma estratégia estruturada de melhoria contínua do desempenho por meio de ações de redução e compensação. Os avanços são monitorados por meio do inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), realizado anualmente com base na norma ISO 14.064. O cálculo considera dados de referência internacionais e informação coletada dos sistemas de gestão das diversas áreas.

Os dados indicam uma melhoria consistente no desempenho, tanto no que se refere ao total de emis-

sões (valor absoluto) quanto ao indicador de intensidade, que considera o indicador de intensidade (valor relativo). De 2016 para 2017, a LATAM conseguiu reduzir em mais de 280 mil toneladas a emissão total de gases de efeito estufa. Isso equivale a 650 voos ida e volta entre Santiago (Chile) a Auckland (Nova Zelândia), ou seja, dois anos de operação dessa rota.

Vale ressaltar que a redução dos impactos acontece em um cenário de expansão das atividades da LATAM. Com medidas de eficiência, foi possível aumentar o total transportado e gerar menos emissões.



PEGADA DE CARBONO TOTAL

11.087.051 t CO₂e

(280.083 t CO₂e menos que em 2016)

INTENSIDADE DE EMISSÕES AÉREAS

79,45 kg CO₂e/100 RTK

(3,77% de redução em relação a 2016)

Compensar emissões



A estratégia de compensação avançou em 2017 na LATAM Airlines Colômbia, quando foi formalizada a compensação de todas as emissões de GEE da operação no país, incluindo os voos domésticos e as operações em terra, como o deslocamento de colaboradores e outras emissões indiretas. A neutralização das emissões relativas à operação em terra ocorria desde 2013. O certificado de neutralização garantiu à LATAM Colômbia a isenção da taxaço implantada ao fim de 2016 pelo governo colombiano, que prevê o pagamento de US\$ 5 para cada tonelada de carbono emitida decorrente do uso de combustíveis fósseis.

Ao longo do ano, a LATAM Airlines Colômbia adquiriu créditos de carbono de projetos de restauração gerenciados pela consultoria ambiental South Pole. As iniciativas incluem dois projetos REDD – o primeiro viabiliza a proteção de 13,5 mil hectares e mais de 40 espécies ameaçadas de extinção na região de Darién, enquanto o segundo prevê a recuperação florestal e a preservação de 16 territórios indígenas localizados na Selva de Matavén. Há, ainda, uma ação que atua em prol da restauração da bacia do rio Chinchiná. A compensação total realizada no ano foi de quase 328 mil toneladas de emissões de GEE.

Desde 2012, as operações da LATAM de Peru, Colômbia e Brasil fazem a compensação das emissões resultantes das operações terrestres. O total acumulado no período chega a 461.834 t CO₂e.

COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES (t CO ₂ e)	2012	2013	2014	2015	2016	2017
LATAM Airlines Peru	6.500	5.330	6.246	6.092	6.010	-
LATAM Airlines Colômbia	-	-	1.100	1.335	1.465	327.786
LATAM Airlines Brasil	-	-	100.000	-	-	-
Total	6.500	5.300	107.346	7.427	7.475	327.786

COMPROMISSO SETORIAL

No fim de 2016, o setor aéreo foi o primeiro a assumir publicamente um compromisso para limitar suas emissões de GEE. O acordo ficou conhecido por sua sigla Corsia, que, em inglês, significa Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation – Plano de Compensação e Redução de Carbono da Aviação Internacional. Referendado pelos 191 Estados-membros da International Civil Aviation Organization (Icao), durante conferência em Montreal (Canadá), o compromisso estabelece a redução gradual das emissões de GEE dos voos internacionais das companhias aéreas dos países signatários até que se alcance, em 2035, o patamar de crescimento carbono neutro.

Em 2017, um grupo de trabalho da Icao estabeleceu os Parâmetros e Práticas Recomendadas (SARP, na sigla em inglês), entregues, em dezembro, aos governos signatários do acordo. O documento será a base para definir as formas de Mensuração, Reporte e Verificação (MRV).

Com base nos parâmetros estabelecidos pela Icao, os operadores aéreos definirão planos de monitoramento de emissões, que deverão ser aprovados pelas entidades regulatórias de cada país. Os relatórios começam a ser emitidos a partir de 2019, e serão considerados nas metas de redução/compensação a serem aplicadas no momento da adesão dos países ao acordo.

O acordo será implantado em etapas, com ações voluntárias previstas até 2026 e de aplicação obrigatória de 2027 a 2035.



Gestão da frota

A frota operacional da LATAM Airlines Group era formada por 307 aeronaves ao final de 2017, com idade média de quase oito anos. No ano, o Grupo adquiriu quatro novas aeronaves. A modernização da frota influencia a redução no consumo de combustíveis e, conseqüentemente, a geração de gases de efeito estufa, NO_x (óxido de nitrogênio) e ruído. Esse impacto é monitorado pelo Grupo e afeta, especialmente, as populações que vivem nas proximidades de alguns aeroportos, conseqüência da expansão das zonas urbanas.

Entre os diferenciais ambientais das novas aeronaves com relação à geração anterior, destacam-se:



- **duas são Boeing 787-9**, que consome 20% menos de combustível e gera 20% menos emissões de GEE; e
- **duas são Airbus A320neo**, que consome 15% menos de combustível e gera 50% menos ruído.

Biocombustíveis sustentáveis para a aviação

A LATAM apoia iniciativas que buscam viabilizar o uso de combustíveis de menor impacto ambiental no setor aéreo e tem protagonizado diferentes ações sobre o tema nos últimos anos. O Grupo não investe diretamente em biocombustíveis, mas tem interesse em utilizá-los quando os preços e as condições de produção e comercialização forem similares às do combustível de aviação.

Apesar das dificuldades atuais, o Grupo reconhece a importância desse esforço como um pilar para o desenvolvimento sustentável do setor aéreo e segue comprometido com a busca por novas fontes de energia. Nos diversos países onde opera, tem um papel ativo nos fóruns de debate sobre o tema e impulsiona discussões e desenvolvimento. A participação é especialmente intensa no Brasil. Segundo a avaliação do Grupo, o país reúne condições importantes para avançar na produção de biocombustíveis: possui experiência e tecnologia na produção de álcool para a indústria automobilística e tem disponibilidade de área cultivável.

Em 2017, a LATAM integrou os debates promovidos pelo governo brasileiro na etapa prévia à instituição da Política Nacional de Biocombustíveis (RenovaBio), que busca impulsionar, a partir de metas e incentivos fiscais, a produção e o emprego de diferentes materiais, incluindo o bioquerosene.

NA PRÁTICA

O compromisso da LATAM com a busca por alternativas ao combustível de aviação se expressa em realizações concretas. As principais são destacadas a seguir.



Em 2010, o Grupo foi pioneiro ao realizar um voo-teste com biocombustíveis no Brasil, antes mesmo da criação da norma da American Society for Testing and Materials (ASTM), que atualmente certifica a produção desse tipo de material.



Em 2012 e 2013, foi a primeira empresa a aérea a utilizar biocombustíveis em voos comerciais no Chile e na Colômbia. Foram dois voos: Santiago-Concepción e Bogotá-Cali.



Investe na geração de conhecimento sobre a eficiência dos biocombustíveis por meio de estudos e pesquisas.



Acompanha atentamente os avanços tecnológicos relacionados à produção e uso de biocombustíveis.

Energia

O combustível de aviação é o elemento de maior impacto no consumo total de energia da LATAM, mas a busca pela eficiência energética envolve também outras atividades. A partir do segundo semestre de 2018, o prédio administrativo e as instalações de manutenção no Chile serão abastecidos com energia eólica e solar. Isso porque, com a recente alteração na legislação do país, a LATAM obteve o aval para adquirir energia no mercado livre, diretamente de geradoras, a um custo cerca de 15% mais baixo que o atual.

I302-11 CONSUMO INTERNO DE ENERGIA (TJ)

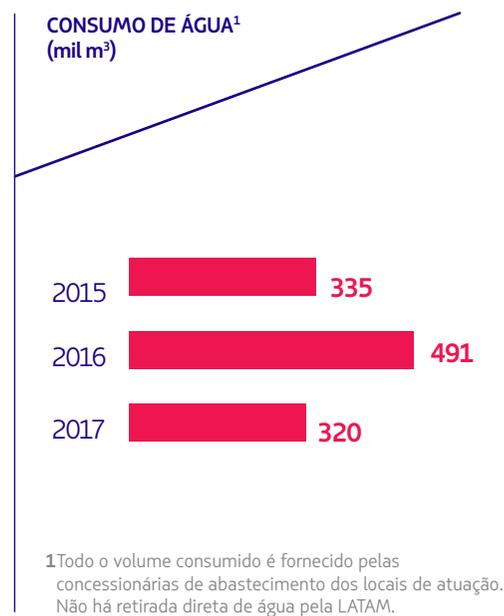
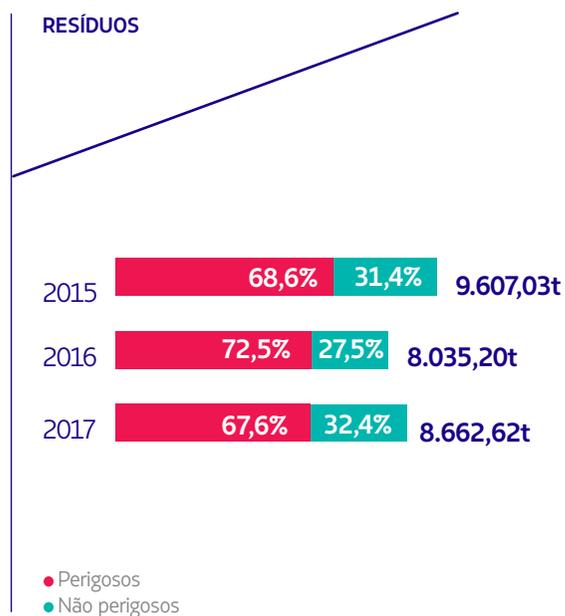
	2014	2015	2016	2017
Combustível de aviação	159.801,37	158.889,43	155.310,60	151.502,79
Gasolina	5,43	10,07	24,48	7,81
Diesel	79,65	351,70	161,33	271,81
Gás liquefeito de petróleo (GLP)	8,57	7,23	6,88	7,10
Gás natural	0,04	1,28	0,01	0,59
Etanol	–	0,26	–	0,09
Eletricidade	228,36	214,92	165,39	271,12
Total	160.123,42	159.474,89	155.668,69	152.061,31

Outros impactos ambientais

Em paralelo às questões de eficiência energética, há um esforço interno para consolidar a gestão integrada de outros aspectos ambientais, como a que assegura o monitoramento do consumo de água em todas as operações do Grupo, além de estimular o uso racional do recurso.

Em outra frente, o trabalho prioriza a redução do volume de resíduos gerados e sua correta destinação. Nesse contexto, especialmente no Chile, a LATAM vem dialogando com os órgãos governamentais competentes para compreender o escopo de uma recente legislação promulgada no país, voltada à recuperação de resíduos sólidos. Após a aprovação da lei, o governo implanta

gradativamente as especificações setoriais, já tendo regulamentado alguns setores que fazem parte da cadeia de fornecimento da LATAM, como os de equipamentos elétricos, embalagens, óleos lubrificantes e pneus. No caso dos óleos lubrificantes, há o entendimento de que a LATAM, ao adquirir o insumo sem a intermediação de um distribuidor, é responsável por sua recuperação. O problema é que, embora 100% dos lubrificantes sejam comprados pela LATAM Chile, parte do material segue para os outros países da América do Sul em que o Grupo opera. Segundo a legislação, no entanto, a LATAM deve reportar e implementar medidas de reciclagem para o volume total adquirido.



📷 Retrato Rápido

DESEMPENHO AMBIENTAL	2014	2015	2016	2017
Política e sistemas				
Unidades com SGA implantados	83%	87%	91%	96%
Unidades com SGA certificados	0	2	2	2 ¹
Mudanças climáticas				
Intensidade de emissões na operação aérea (kg CO ₂ e/100 RTK)	82,89	83,31	82,56	79,45
Emissões totais (t CO ₂ e)	11.741.868	11.635.252	11.367.134	11.087.051
Uso racional de combustíveis (redução em relação à média da lata)	7,42%	7,44%	7,14% ²	10,63% ³
Outros aspectos de ecoeficiência				
Idade média aproximada da frota (anos)	7	7	7	8
Consumo de energia (TJ) ⁴	160.123,42	159.474,89	155.668,69	152.061,31
Intensidade energética (MWh/100 RTK)	0,32	0,32	0,32	0,30
Consumo de água (m ³)	335.961	335.079	490.761	320.456
Destinação de resíduos (t)	2.874	9.607	8.035	8.663
Gestão de ruído				
Ruído (% de conformidade com o capítulo IV da Icao)	100	100	100	100

¹ Equivale a 27% das operações.

² O dado de 2016 foi atualizado. O publicado no Relatório de Sustentabilidade de 2016 (8,3%) comparava o consumo médio da LATAM com a média lata de 2015, a mais recente à época da publicação.

³ Com base no consumo médio em 2016, segundo dados da lata. O cálculo considera 260 companhias aéreas, que respondem por 80% do tráfego aéreo mundial.

⁴ Considera operações terrestres e aéreas.

SGA: Sistema de Gestão Ambiental.

IATA: International Air Transport Association.

ICAO: International Civil Aviation Organization.

Consulte informações sobre o escopo de medição dos indicadores na [PÁGINA 90](#).

Dimensão social

DESTAQUES ☀

☀ FOCO NOS COLABORADORES

O modelo de gestão de pessoas da LATAM engloba práticas estruturadas de atração e retenção de talentos, monitoramento de desempenho, capacitação e desenvolvimento e planejamento da sucessão.



43.095

profissionais



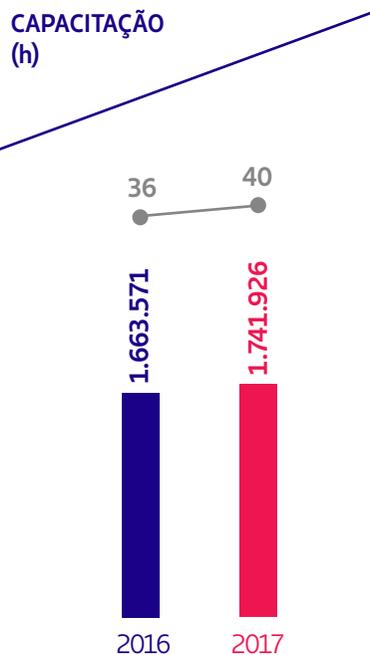
23

países

PLANO DE SUCESSÃO

89%

dos postos críticos contam com sucessores mapeados.



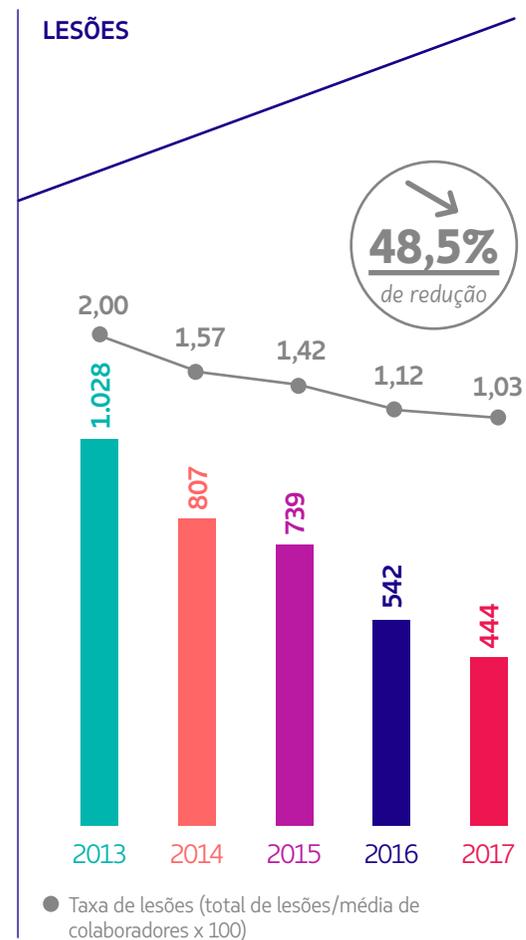
As capacitações incluem conteúdo técnico, comportamental e de liderança. A média de horas dedicadas aos treinamentos cresceu 10% em relação a 2016.

● Média (h) por colaborador

☀ SEGURANÇA É PRIORIDADE

A saúde no ar e na terra é um tema fundamental para o Grupo. Uma gestão efetiva assegura resultados positivos ano a ano.

LESÕES



OPERAÇÕES EM TERRA

70%

menos desvios/incidentes que a média do setor.

SEGURANÇA 2.0

Fortalecer a cultura



Comunicação e engajamento



Capacitações



Compromisso e metas

SEGURANÇA DE VOO

Um sistema automatizado permite a análise de dados de praticamente todos os voos realizados. São 1,2 mil parâmetros acompanhados por segundo. As informações auxiliam a identificação preventiva de problemas relacionados a:



- possíveis desvios técnicos dos equipamentos;
- necessidades de manutenção; e
- eventual fadiga das equipes.

DESTAQUES ☀

☀ DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO – COMPROMISSO COM A AMÉRICA LATINA



Conectividade

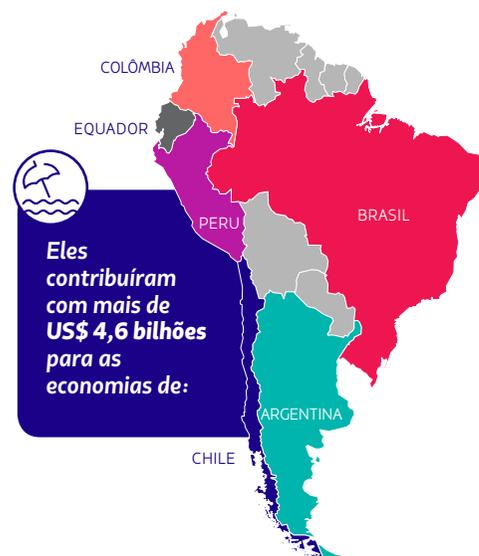


Desenvolvimento econômico

DIFERENTES ESTRATÉGIAS SE COMBINAM PARA FAZER DA OPERAÇÃO DA LATAM UM CATALISADOR DA GERAÇÃO DE VALOR COMPARTILHADO.

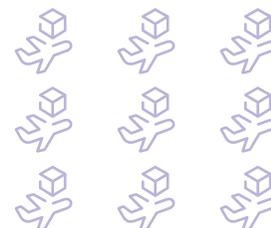
IMPACTO ECONÔMICO DO TURISMO

Em 2017, a LATAM Airlines Group e suas filiais transportaram **5 milhões de passageiros** em voos internacionais para destinos da América do Sul.



☀ LOGÍSTICA SOCIAL

AJUDA HUMANITÁRIA



438 toneladas
Equivalente a cerca de **9 aviões cargueiros.**

6.125

horas dedicadas ao trabalho voluntário.

8 cidades

beneficiadas por ações de turismo sustentável do programa Cuido do meu Destino.



Situações de emergência apoiadas:

- incêndios no Sul do Chile;
- inundações no Peru e no Brasil; e
- furacão em Porto Rico.

7.439

passagens doadas.

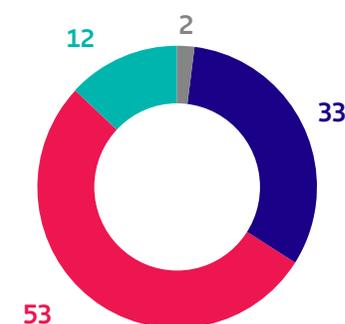
MAIS DE

1,1 milhão

de pessoas beneficiadas pelas ações sociais em 2017.¹

¹ Inclui: doação de passagens, suporte financeiro a organizações, ajuda humanitária em emergência e programa Cuido do meu Destino.

FILANTROPIA E CIDADANIA CORPORATIVA (%)



TOTAL

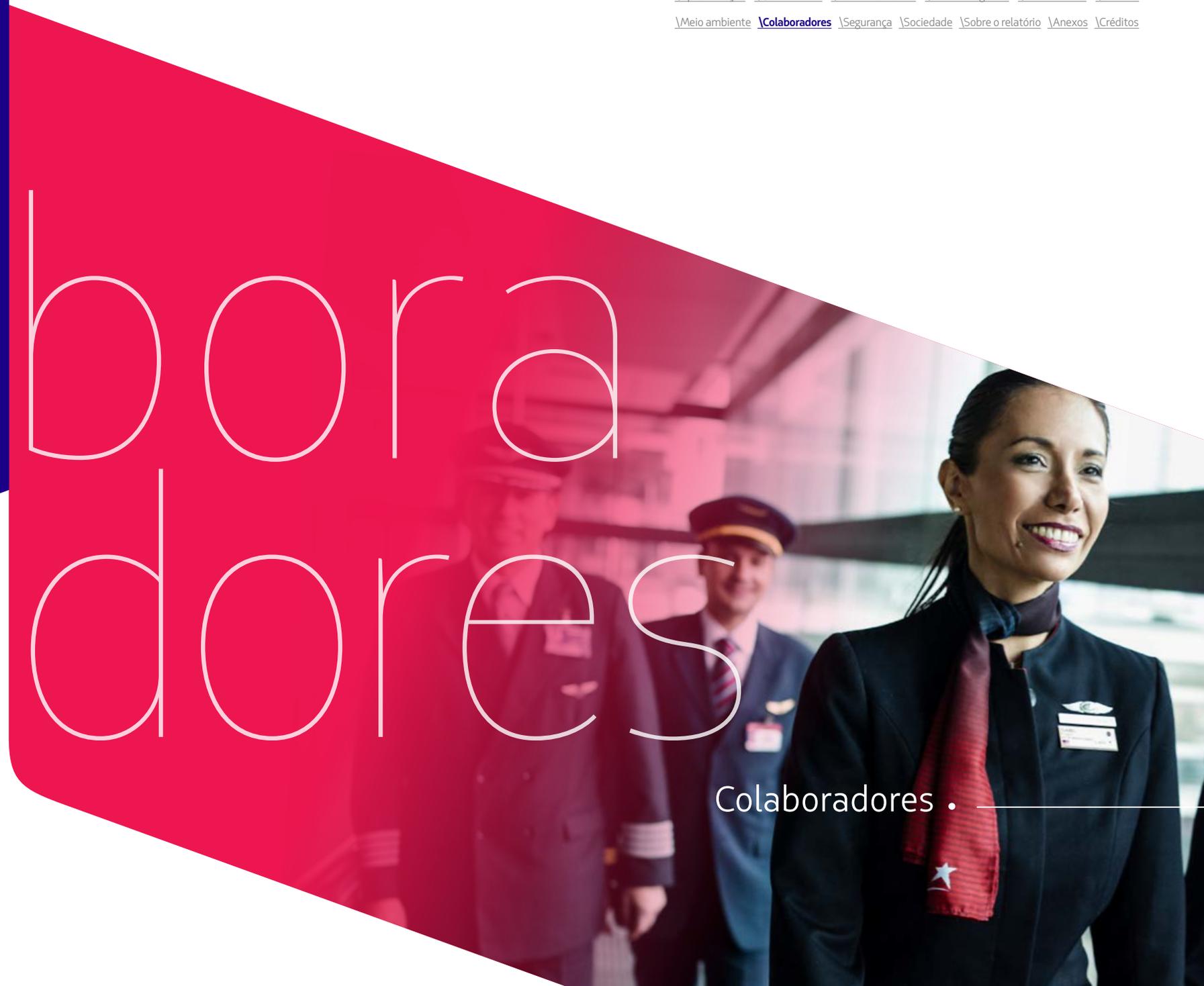
US\$ 4.302.018

- Dinheiro (contribuições financeiras para organizações sociais)
- Doações não financeiras (doação de passagens aéreas¹ e transporte de carga gratuito ou com desconto):
- Despesas administrativas gerais (gestão e infraestrutura dos programas sociais da LATAM)
- Tempo (trabalho voluntário de colaboradores durante o expediente)

¹ As doações de passagens e de espaço em carga foram calculadas com base no valor de custo dos serviços. As estimativas ficam abaixo, portanto, do benefício que representam em termos de economia para as pessoas e instituições atendidas.

Colaboradores

Colaboradores .



DIRETO AO PONTO 

Gestão dos colaboradores

Contexto e posicionamento

De um lado, o ingresso ao mercado de trabalho de jovens profissionais, com aspirações e motivações distintas das gerações anteriores. De outro, o desenvolvimento da chamada indústria 4.0, que explora o potencial da inovação tecnológica em prol da eficiência e da produtividade. Juntos, esses fatores estão transformando o ambiente de trabalho nos mais diversos setores de atuação.

Na LATAM Airlines Group e em suas filiais, os desafios e oportunidades ganham um alcance ainda maior quando se consideram o número e a diversidade de profissionais que integram a equipe – mais de 43 mil colaboradores de 64 nacionalidades, nos 23 países de operação – e o esforço de consolidar uma cultura única e padronizar processos. [102-8]



Gestão do tema

Em 2017, tiveram ênfase duas grandes frentes de atuação:



Eficiência e simplificação: sinergias que possibilitem otimizar o trabalho, agilidade na tomada de decisão e na execução das atividades, ganhos de produtividade e competitividade.



Atratividade: atrair e reter talentos, incluindo movimentações internas, práticas de reconhecimento, suporte ao desenvolvimento e maior equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Avanços em 2017

EFICIÊNCIA E SIMPLIFICAÇÃO

Na alta gestão, o processo de tomada de decisão foi revisitado com a estruturação de quatro grandes áreas, diretamente relacionadas à estratégia do negócio e que agora respondem pelas atividades em todos os países, e as áreas de apoio, também transversais.

A reorganização eliminou sobreposições de tarefas e de responsabilidades, e a estrutura organizacional ganhou leveza e mais horizontalidade.

A taxa de rotatividade no ano foi de 15,5%, similar às taxas de 2016 e 2015, que corresponderam, respectivamente, a 14,8% e 15,5%. [401-1]

[+] ANEXO

VISÃO INTEGRAL

Até 2016, havia um centro de controle operacional em cada país da América do Sul que a LATAM Airlines Group e suas filiais atuam. Com a simplificação, foram mantidos apenas dois centros, no Brasil e no Chile, que atendem todo o Grupo. Graças a um sistema automatizado, é possível ter uma visão integral da operação e, quando há, por exemplo, atrasos nos voos de um país, a equipe do centro de controle consegue deslocar rapidamente uma aeronave reserva que se encontra em outro país, gerenciando a contingência e evitando transtornos aos passageiros.

ATRATIVIDADE

Reflexo do processo de transformação do Grupo, em 2017 as movimentações internas cresceram de forma significativa, viabilizadas por meio dos resultados gerados no processo de avaliação dos colaboradores. Foram 5,8 mil movimentações e progressões de carreira, o que representa 13% do quadro total de colaboradores. As oportunidades preenchidas internamente alcançaram todos os níveis: cargos de liderança (30%), cargos de média liderança (28%) e demais funções (12%).

Outra ação para melhorar a atratividade do Grupo foi a inclusão de benefícios não monetários sujeitos às legislações locais no pacote já oferecido aos colaboradores:



Sexta curta: possibilidade de sair às 13h às sextas-feiras durante todo o ano. A compensação é feita entre a segunda-feira e a quinta-feira;



Home Office: permitido uma vez por semana, desde que acordado com a liderança imediata;

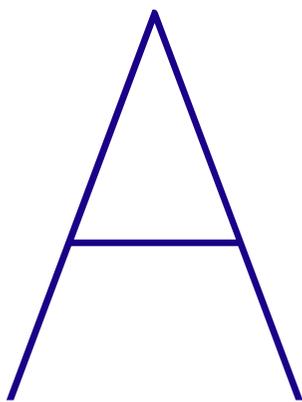


Casual day: permitido em todos os dias da semana, gerando mais comodidade aos profissionais; e



Descontos de 50% a 70% em passagens confirmadas previamente, além de passagens oferecidas gratuitamente quando há assentos livres nos voos.

Proximidade e engajamento



atração e a retenção de talentos, o desenvolvimento profissional e a saúde e segurança dos colaboradores são prioridade na gestão de pessoas da LATAM Airlines Group e de suas filiais. Em 2017, a empresa seguiu disseminando as ferramentas para fortalecer a proximidade e o diálogo entre os líderes e suas equipes.



Semanalmente, os líderes se reúnem com as equipes para informar e esclarecer dúvidas sobre os principais acontecimentos do período, abordando, inclusive, os resultados financeiros e operacionais. O Grupo também lançou um guia de boas práticas para orientar todos os líderes nos processos de gestão e interação com suas equipes, com o objetivo de disseminar ainda mais a cultura LATAM e garantir o alinhamento.

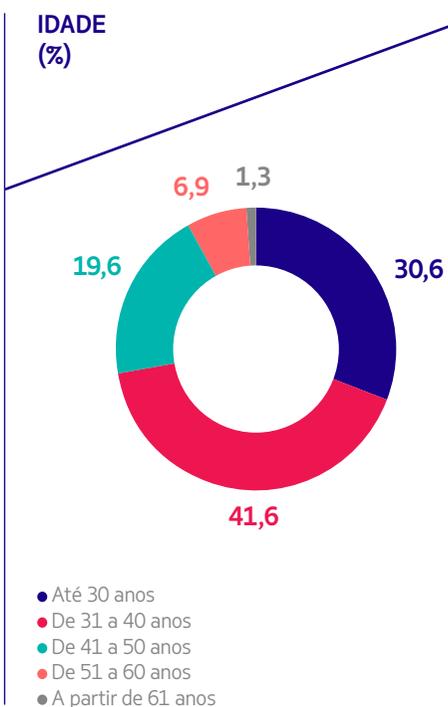
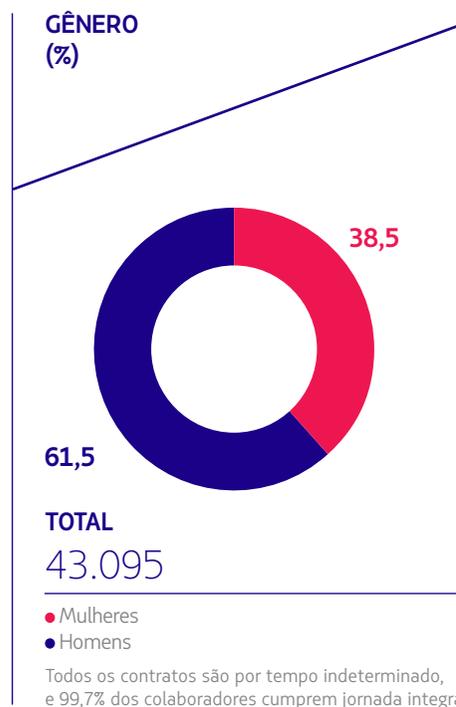
A cada quatro meses, os colaboradores avaliam seu gestor imediato por meio da pesquisa Barômetro. As percepções coletadas são discutidas coletivamente e orientam planos de ação. A agilidade do processo tem impacto positivo no clima organizacional e no engajamento dos profissionais.



A LATAM e suas filiais utilizam a metodologia Organizational Health Index (OHI), que mede os níveis de alinhamento à estratégia do negócio, capacidade de renovação e qualidade do desempenho. Em 2017, o resultado consolidado ficou um ponto abaixo do registrado nos dois anos anteriores, mas o Grupo se manteve estável na comparação com as outras empresas que utilizam a metodologia. Os resultados do OHI se organizam em três quartis. O de número três, onde se posicionam a LATAM e suas filiais, concentra as empresas com melhor desempenho. Em 2017, a elaboração do índice levou em conta um universo de mais de 800 empresas e dois milhões de colaboradores consultados.

A LATAM AIRLINES GROUP E SUAS FILIAIS ESTIMULAM A TRANSPARÊNCIA E A PROXIMIDADE NO RELACIONAMENTO ENTRE LÍDERES E EQUIPES.

QUEM FAZ A LATAM AIRLINES GROUP E SUAS FILIAIS [102-8]



DESENVOLVER A EQUIPE [404-1]

Em 2017, a LATAM e suas filiais investiram mais de US\$ 26,5 milhões em capacitação profissional, ultrapassando 1,7 milhão de horas de treinamento, o que representa uma média de 39,8 horas por colaborador, um aumento de 10% em relação a 2016. **[+] ANEXO**

LÍDERES DO FUTURO

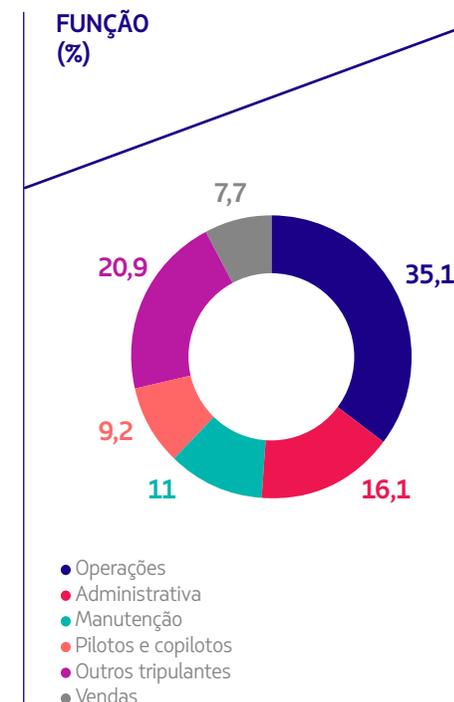
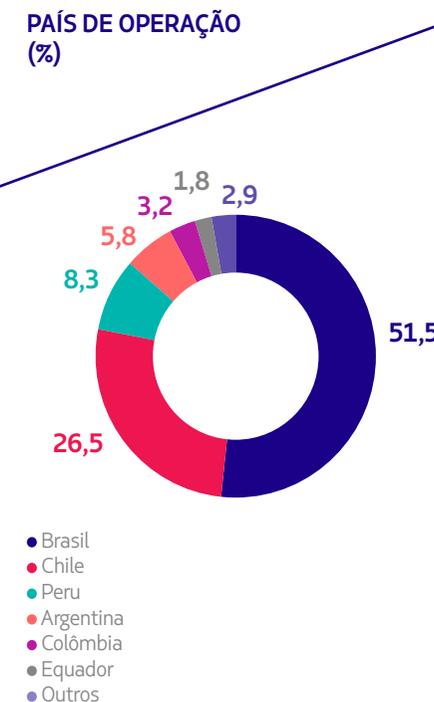
Em 2017, 89% dos postos críticos do Grupo contavam com sucessores potenciais mapeados, resultado próximo da meta, de 90%. Do total, 47% já estavam aptos a assumir a nova função e 53% ainda estavam em fase de desenvolvimento.



“As pessoas são determinantes para o êxito de qualquer organização, especialmente para aquelas do setor de serviços, caso da LATAM. Investimos em uma gestão cada vez mais assertiva de nosso capital humano. Temos certeza que colaboradores satisfeitos trabalham melhor, participam mais e podem contribuir de modo efetivo para alcançarmos os objetivos do negócio.”

EMILIO DEL REAL

VICE-PRESIDENTE DE RECURSOS HUMANOS



Remuneração e benefícios

Além do salário fixo e em linha com as legislações locais, a política de remuneração do Grupo prevê a remuneração variável. O bônus é calculado a partir do desempenho financeiro no ano e o atingimento das metas corporativas, da área de atuação do colaborador e de seu desempenho individual. A alta direção conta com bônus atrelados ao preço das ações do Grupo, que são cumulativos e têm resgate progressivo, podendo alcançar 100% no prazo de dois anos após a concessão. Os benefícios incluem seguro de vida, seguro para viagens de trabalho, plano de saúde e vale-alimentação, que visam assegurar a atratividade no mercado de trabalho.



De janeiro a dezembro de 2017, foram cerca de 53 mil manifestações na plataforma.

Desde o lançamento, em maio de 2016, mais de 11,1 mil colaboradores foram reconhecidos duas vezes ou mais.

Mais interação nos escritórios

Seguindo uma tendência adotada por diferentes organizações em várias partes do mundo, os escritórios do Grupo também estão passando por uma transformação. O objetivo é propiciar ambientes que estimulem a interação e a sinergia entre os profissionais. O projeto de reorganização dos espaços prevê mais salas de reunião e ambientes colaborativos, além de eliminar os postos fixos de trabalho. Os profissionais são conscientizados para que, ao fim de cada jornada, guardem seus materiais e pertences nos armários disponibilizados, garantindo que o espaço utilizado por ele naquele dia esteja limpo e organizado para o colega que o ocupará no dia seguinte. O escritório da LATAM Airlines Brasil já foi adaptado. As mudanças no Chile estão em andamento, e, na sequência, serão planejadas as modificações nos demais países.



PLATAFORMA DE RECONHECIMENTO LATAM

O Grupo centra esforços para impulsionar as práticas de reconhecimento dos colaboradores por entender que esta é também uma maneira eficaz de disseminar a cultura LATAM entre todos.

Em 2016, foi criada a Plataforma de Reconhecimento, aberta a qualquer profissional que queira reconhecer o colega por sua conduta relacionada ao cuidado com as pessoas, à segurança e à eficiência. Hoje, além de reconhecimentos entre profissionais da mesma área e entre líderes e liderados, há um crescente número de colaboradores que acessam a plataforma *online* para destacar a atuação de profissionais que trabalham em outras áreas da LATAM.



NOVA PLATAFORMA DE RH

Outra novidade de 2017 foi o lançamento da plataforma *online* RH Connect, que permite a qualquer colaborador, de qualquer localidade, acessar uma série de informações e serviços de recursos humanos de forma ágil e simples, como dados sobre remuneração, licenças e convênios médicos e período de férias.

Retrato rápido

GESTÃO DE PESSOAS	2015	2016	2017
Total de colaboradores ¹	50.413	45.916	43.095
Rotatividade	15,5%	14,8%	15,5%
Média (h) de treinamento por colaborador	41	36	40
Postos críticos com sucessores mapeados	78%	81%	89%
Pesquisa OHI			
Resultado	63	63	62
Quartil ²	3	3	3

¹ Os números refletem os ajustes promovidos pelo Grupo em busca de maior eficiência e competitividade.

² Na metodologia OHI, o quartil 3 reúne os melhores resultados.

DIRETO AO PONTO Saúde e segurança ocupacional

Contexto e posicionamento

A segurança dos colaboradores é prioridade na LATAM Airlines Group e em suas filiais e se traduz em esforços contínuos para identificar, mitigar e prevenir riscos nos ambientes de trabalho e no desenvolvimento das atividades, em uma abordagem que ultrapassa a mera conformidade legal. Os riscos críticos mapeados pela LATAM são:

- Exposição a ruídos;
- Condução de equipamentos móveis;
- Trabalho em altura;
- Manejo de sistemas hidráulicos;
- Manejo de motores de aeronaves;
- Trabalho em espaço confinado.

REGRAS DE OURO

Para cada um dos seis riscos críticos mapeados pela LATAM e suas filiais, há uma Regra de Ouro correspondente, que sistematiza qual deve ser o comportamento do colaborador ao executar essa atividade. As Regras de Ouro são complementadas por outros quatro princípios transversais, que estabelecem:

Respeito a todos os procedimentos de segurança;

Segurança é responsabilidade de todos;

Todos devem reportar imediatamente condições ou ações inseguras;

O uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) é obrigatório.

Gestão do tema



A LATAM e suas filiais priorizam:

- A busca permanente para melhorar o desempenho nos indicadores de taxa de lesões, dias perdidos, eventos relacionados a riscos críticos ou de alto impacto e fatalidades. Também é monitorado o índice de execução dos planos de ação (Action Plan Index – API).
- O comprometimento de todos com a segurança, especialmente da liderança.

Avanços em 2017

ABORDAGEM PROATIVA

Em 2017, o Grupo estendeu para todas as unidades o indicador de execução de planos de ação (API, na sigla em inglês), que inova por sua abordagem proativa na gestão dos riscos. O monitoramento indica, do universo de riscos potenciais identificados, quantos estão sendo gerenciados a partir de planos de mitigação. O cálculo do índice também considera os níveis de gravidade dos riscos mitigados. Exemplo: colocar em prática um plano para gerenciar um risco de alto potencial de dano pesa mais no índice final do que a gestão de um risco de baixo potencial de dano.

DESEMPENHO

Houve melhora em todos os indicadores globais de segurança, mas o resultado ainda está abaixo dos objetivos da empresa. A taxa de dias perdidos foi de 15,5 em 2017, uma redução de 54%, em relação ao resultado de 2016, e de 33%, se comparado ao índice de 2015. A taxa de lesões (1,03) ultrapassou a meta definida para o período e houve acidentes. Todas as unidades recebem alertas sobre incidentes, e as equipes passam por capacitações de reforço sobre os procedimentos corretos.

METAS DE MELHORIA

Assim como na segurança operacional, a gestão de temas ocupacionais se orienta por um sistema de melhoria contínua que parte do desempenho histórico e estabelece metas cada vez mais ambiciosas. Para 2018, foi aprimorada a metodologia de definição das metas de desempenho no que se refere às taxas de lesões. Ganham peso no cálculo os eventos com potencial de provocar lesões permanentes ou fatalidades e que se relacionam aos riscos críticos; as ocorrências de alto impacto (acidentes com mais de 100 dias perdidos); e as fatalidades de colaboradores próprios ou terceirizados.

De 2013 a 2017, a taxa de lesões caiu 48,5%; para 2018, o Grupo projeta uma queda de mais 18%.



COMPROMISSO E ATITUDE

- *Go & See* (em português, Vá e Veja): os líderes participam de reuniões específicas nas filiais sobre questões de segurança e desempenho ambiental, o que ajuda a demonstrar como todos devem se manter comprometidos.
- Adaptação para o formato *mobile* do sistema *online* que permite a qualquer colaborador registrar uma ocorrência de desvio de segurança e incidente (ver PÁGINA 66).
- Engajamento de profissionais de áreas distintas, que passaram a auxiliar a equipe de Saúde e Segurança nas visitas de campo para identificar novos riscos para inclusão nos API.

Retrato rápido

SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

	2013	2014	2015	2016	2017
[403-2]					
Número de lesões	1.028	807	739	542	444
Taxa de lesões ¹	2,00	1,57	1,42	1,12	1,03
Dias perdidos	18.046	12.764	12.072	16.324	6.680
Taxa de dias perdidos ²	35,12	24,78	23,16	33,65	15,46

¹ Total de lesões/número médio de colaboradores x 100. Exclui acidentes sem afastamento.

² Total de dias perdidos/número médio de colaboradores x 100. Inclui afastamentos relacionados a doenças ocupacionais, acidentes e óbitos.



rança

Segurança . _____

DIRETO AO PONTO



Segurança operacional

Contexto e posicionamento

A segurança é um valor inegociável para a LATAM e suas filiais. Gerenciar o tema de forma efetiva é essencial para a continuidade do negócio. O Grupo obedece às mais rigorosas normas internacionais e está alinhado aos padrões de excelência para o tema.

Após concluir a integração da gestão dos riscos em segurança em 2016, o Grupo segue trabalhando para evoluir suas práticas e sistemas de forma padronizada. Em um primeiro nível, a gestão se volta aos voos e às operações em terra, cujos processos visam prevenir acidentes e garantir a segurança dos clientes e dos colaboradores.

Gestão do tema



4 PILARES

- Definição de **políticas e responsabilidades**, que estabelecem o papel de cada um e, especialmente, das funções de liderança.
- **Gestão de riscos** para identificar, analisar e mitigar riscos operacionais por meio de ferramentas proativas, reativas e preditivas.
- Monitoramento, via indicadores, dos padrões de segurança.
- Promoção da **cultura da segurança** (na PÁGINA 67).

A Política de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente explicita o compromisso da LATAM e de suas filiais com os mais altos padrões de gestão e desempenho.

Avanços em 2017

GERENCIAR RISCOS

- **O olhar do especialista:** Em 2017, teve início um programa de identificação proativa de riscos potenciais durante os voos. O trabalho é realizado por equipes de pilotos experientes, que são deslocados temporariamente da operação para atuar como observadores nos voos. Seus apontamentos geram planos de melhoria em treinamentos e rotinas operacionais. A primeira rodada do programa teve foco na capacidade da tripulação de monitorar ativamente o voo. No total, foram 200 observações.
- **Atenção de todos:** Outra novidade do ano foi a atualização da plataforma *online* aberta a todos os colaboradores, onde é possível reportar incidentes e desvios de segurança. Em 2017, houve mais de 17,4 mil registros. No fim do ano, foi lançada também a versão para *tablets* e *smartphones*, o que conferiu ainda mais rapidez e facilidade ao reporte. Na versão *mobile*, o profissional pode elaborar o registro mesmo se estiver *offline*, armazenando-o para enviá-lo assim que estiver conectado à internet.

MELHORAR SEMPRE

A LATAM e suas filiais contam com um painel de monitoramento, que inclui dados relativos à segurança dos voos (como riscos de colisão em solo, instabilidade na etapa de aproximação e perda do controle), de infraestrutura, dos trabalhadores e das operações em solo.

A segurança operacional utiliza um processo de melhoria contínua orientado por metas e pela definição de alertas. O nível de segurança almejado é estabelecido de acordo com a média dos melhores desempenhos mensais nos 24 meses anteriores. Com base em desvios em procedimentos operacionais padrão, são configurados alertas que definem os limites de desempenho aceitável durante um determinado período de monitoramento.

Quando esses limites são ultrapassados, o Grupo realiza análises adicionais para determinar a fonte e causa raiz da taxa de ocorrências anormais e adota as medidas corretivas necessárias.

NO SOLO

As atividades em terra são críticas tanto no que se refere aos equipamentos e estruturas quanto nos aspectos ocupacionais. Durante o abastecimento de combustível e o carregamento/descarregamento das bagagens e cargas, por exemplo, aproximadamente 12 veículos circulam próximo à aeronave, em espaços confinados onde atuam as equipes. O tema mereceu a criação de um novo fórum de discussão e aprimoramento em 2017, no qual se analisam os incidentes graves ou com alto potencial de dano.

SISTEMA INTEGRADO

Desde 2016, a LATAM utiliza um sistema que monitora, em média, 95% das informações de todas etapas de voo. São cerca de 1,2 mil parâmetros por segundo. Assim que o avião pousa, os dados são processados automaticamente e analisados por especialistas. Esse sistema permite identificar previamente problemas técnicos, desvios em procedimentos operacionais padrão e necessidades de manutenção.

DESEMPENHO LATAM

70%

menos desvios/ incidentes nas operações em terra que a média da indústria aérea, segundo dados da International Air Transport Association (IATA).

Cultura da segurança



“Segurança é palavra de ordem para a LATAM e considera o cuidado com os nossos colaboradores, passageiros e, de forma geral, as comunidades. Sabemos que o tema requer monitoramento constante e nosso compromisso com o aprimoramento contínuo de práticas preventivas. O movimento Segurança 2.0 reflete esse posicionamento e visa garantir que nossos padrões de segurança possam evoluir à medida que damos sequência à estratégia de crescimento do negócio.”

ENRIQUE ROSENDE

VICE-PRESIDENTE DE SEGURANÇA

E

m 2017, o Grupo deu início a um novo ciclo de gestão da segurança, com foco no fortalecimento da cultura sobre o tema. As ações foram reunidas no programa Segurança 2.0 e envolvem estratégias de comunicação, engajamento e capacitação e, principalmente, o compromisso de todas as áreas com objetivos e metas e o acompanhamento de indicadores específicos. Nos setores operacionais, por exemplo, os indicadores monitoram o grau de excelência na gestão de incidentes, enquanto na área de Recursos Humanos, as metas se relacionam à redução de lesões ocupacionais. Com a mudança, a LATAM evolui para um modelo no qual as lideranças compartilham a responsabilidade por difundir e consolidar a cultura da segurança.

A Segurança 2.0 incluiu, ainda, o aprimoramento do sistema de auditoria, com o mapeamento dos processos críticos, que serve de base para análises mais aprofundadas e assertivas.

Acompanhamento rígido

São dois grupos de indicadores monitorados. A LATAM registrou desempenho em linha com a meta nos dois.

O índice de desempenho de segurança **FLT** mede indicadores de segurança do voo de maneira integrada; considera pesos diferentes para cada evento e aceleradores específicos com base no risco operacional.

O índice de desempenho de segurança **MNT** mede as consequências no ar e na terra de problemas de manutenção, como falhas no motor (cujo peso é duplicado devido à gravidade da ocorrência), retorno ao aeroporto de partida, desvio de destino e manobras para arremeter o avião.



Em 2017, a LATAM e suas filiais trabalharam para fortalecer a cultura da segurança, dando ênfase à responsabilidade dos líderes em disseminar o comprometimento com o tema entre todos os colaboradores.

COMPARTILHAR EXPERIÊNCIAS

A LATAM valoriza o diálogo e o compartilhamento de experiências e aprendizados com outras companhias aéreas dentro do marco legal aplicável. Por isso, mantém presença em grupos de trabalho e fóruns específicos, como os organizados nos âmbitos da International Air Transport Association (IATA) e da Latin American and Caribbean Air Transport Association (ALTA).

Em 2017, a companhia protagonizou, com outras companhias aéreas da América Latina, a organização de um grupo de trabalho para discutir temas ligados à segurança internacional, a exemplo de atentados terroristas e outras ameaças durante o embarque de passageiros e os próprios voos. Para enriquecer o debate, foram convidados representantes de uma companhia aérea norte-americana e outra europeia.

Outras frentes de gestão

A gestão da segurança inclui, ainda, os aspectos ocupacional e de infraestrutura. O primeiro é voltado aos colaboradores (ver [PÁGINA 64](#)), e o segundo visa à prevenção de atos ilícitos com potencial de impacto na segurança. Para evitar esse tipo de desvio, a LATAM e suas filiais adotam uma série de procedimentos, como o controle de entrada e saída de colaboradores e visitantes nos escritórios e a custódia das aeronaves que pernoitam nos aeroportos e hangares e das cargas transportadas.

Nos aeroportos, o Grupo segue as determinações das legislações vigentes aplicáveis quanto ao embarque de passageiros sem documentação (vencidos ou fraudulentos) ou de passageiros inadmissíveis, barrados nos países do destino. Em 2017, foram anunciadas regras mais rigorosas de segurança para todos os voos internacionais que chegam aos Estados Unidos, o que fez com que a LATAM e suas filiais adequassem seus procedimentos.

Resposta a emergências

O plano corporativo de respostas a emergências faz parte da estrutura de segurança da LATAM. Supervisionado pelo Comitê de Emergência, ele se baseia em quatro grandes princípios:

- Cuidar dos passageiros e familiares, incluindo o suporte psicológico;
- Apoiar as autoridades nos processos de investigação;
- Comunicar as informações pertinentes à imprensa;
- Assegurar a manutenção das atividades da LATAM.

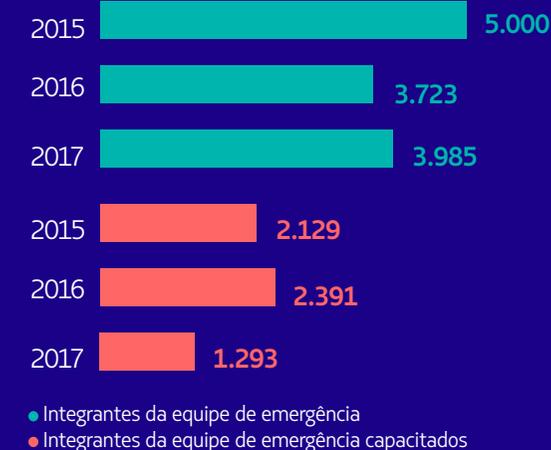
Quando acionado, o plano mobiliza quase 4 mil colaboradores em 11 comitês locais – há um comitê instalado em cada filial do Grupo: Chile, Brasil, Argentina, Peru, Colômbia, Equador, Estados Unidos, Paraguai, Espanha, México e LATAM Cargo Brasil.

Desde 2016, o Grupo organiza, em suas 11 filiais, as chamadas Semanas de Emergência, com a sensibilização de líderes e colaboradores. São nesses eventos que ocorrem os treinamentos e simulações. Em 2017, quase 1,3 mil pessoas das equipes diretamente ligadas à execução dos planos de emergência passaram por capacitação; no total, incluindo as equipes dos aeroportos, foram 7,6 mil profissionais treinados.

A LATAM se concentra agora em estruturar seu sistema de treinamento *online*. Outros focos de trabalho incluem evoluções da programação das Semanas de Emergência e a viabilização de uma futura política de incentivo aos participantes voluntários.

Retrato rápido

RESPOSTA A EMERGÊNCIAS



4,5 minutos
é o tempo necessário
para ativar os
integrantes do
plano de resposta
a emergências
da LATAM.

Soci

edade

Sociedade .



DIRETO AO PONTO Impulso à região

Contexto e posicionamento

Além dos impactos econômicos diretos e indiretos, mensurados pelo número de empregos diretos gerados, a remuneração dos profissionais, a arrecadação de tributos e os negócios com fornecedores, o setor da aviação também afeta positivamente o desenvolvimento de outras cadeias de valor relacionadas, como o turismo, o lazer e os negócios.

As conexões proporcionadas pela indústria aérea impulsionam e podem mudar o perfil da atividade econômica em diferentes regiões. Segundo estimativa da Oxford Economics¹, setor aéreo representa, em média, 3,5% da riqueza produzida anualmente. Somente no Brasil, o impacto econômico decorrente da atividade corresponde a R\$ 312 bilhões a cada ano, o que equivale a 3,1% de toda a riqueza produzida no país.

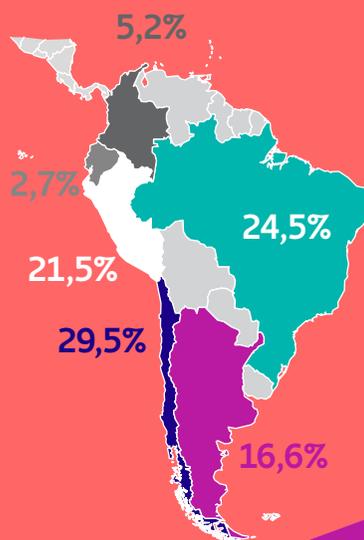
¹ Estudo realizado para a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear) e divulgado na publicação *Voar por Mais Brasil*. Os cálculos consideram o efeito multiplicador da aviação no país verificado em 2015 e o Produto Interno Bruto (PIB) no mesmo ano.

² Valor e percentuais estimados com base no volume médio de gastos por turista informados pelos diferentes órgãos locais de turismo e estatísticas.

PASSAGEIROS LATAM [203-2] Aporte econômico gerado pelo turismo 2017²

Total:
US\$ 4,6 bilhões

- Argentina
- Brasil
- Chile
- Colômbia
- Equador
- Peru



5 milhões de passageiros
transportados pela LATAM em voos internacionais para destinos da América do Sul.

EFEITO MULTIPLICADOR
Na prática, significa dizer que, para cada R\$ 1 investido em aviação no Brasil, são gerados R\$ 8 em toda a cadeia produtiva. Cada emprego direto criado no setor gera outros dez em toda a cadeia.¹



R\$ 1
investido em aviação

R\$ 8
de riqueza gerada na cadeia produtiva

Gestão do tema



A LATAM trabalha para assegurar a um número crescente de pessoas a possibilidade de voar e investe em novos modelos de atuação, ajustados à evolução do perfil consumidor. Por meio de uma ampla rede de destinos e hubs estratégicos, colabora com a mobilidade na América Latina e impulsiona a atividade turística em toda a região e movimenta a economia nos seis países em que atua.

Além dos impactos econômicos indiretos, a companhia promove ativamente o turismo sustentável e a preservação ambiental e do patrimônio histórico-cultural da região, dá suporte logístico a ações sociais e de ajuda humanitária.

Avanços 2017

Olhar estratégico: a LATAM está revisando suas diretrizes de cidadania corporativa com o objetivo de assegurar o alinhamento estratégico nos países de atuação e conferir ainda mais relevância e assertividade ao trabalho. Entre os elementos considerados na revisão estão: diagnóstico dos programas atuais; mapeamento de impactos positivos e negativos da operação; e benchmarking sobre o tema.

Turismo sustentável: oito cidades beneficiadas pelo programa Cuido do meu Destino (ver PÁGINA 71).

Logística social: por meio de iniciativas de ajuda humanitária, transporte de materiais recicláveis para assegurar a proteção de habitats frágeis e doação de passagens para instituições beneficentes e organizações não governamentais, a LATAM coloca a conectividade do negócio a favor da sociedade e beneficia milhares de pessoas (ver PÁGINA 73).



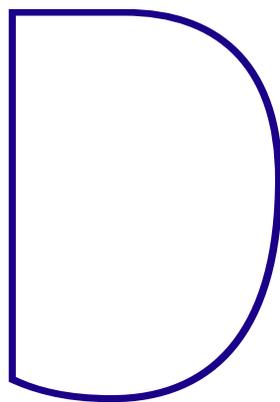
"A revisão de nossas diretrizes de cidadania corporativa nos permitirá otimizar e melhorar o foco de nossos investimentos sociais, visando assegurar que os programas, o apoio prestado a instituições beneficentes e a ajuda humanitária que realizamos tenham um impacto mensurável na sociedade."

GISELA ESCOBAR

VICE-PRESIDENTE DE ASSUNTOS CORPORATIVOS

Turismo sustentável

[203-1 e 203-2]



Desde 2009, o programa Cuido do meu Destino mobiliza colaboradores da LATAM Airlines Group e de suas filiais, jovens estudantes e representantes de órgãos públicos e da sociedade civil para atuarem de forma voluntária em projetos que utilizam o turismo como ferramenta de preservação dos patrimônios cultural e ambiental e de promoção do desenvolvimento social. As ações envolvem a capacitação dos moradores, reparação ou reconstrução de pontos turísticos, recuperação de áreas verdes e fomento a atividades típicas regionais. Na prática, buscam devolver às regiões seu potencial turístico e impulsionar a rede de comércio e serviços locais.

Em 2017, o programa beneficiou oito localidades na Argentina, no Brasil, no Chile, na Colômbia e no Peru. A LATAM investiu US\$ 227,3 mil nas ações. O investimento total, desde 2009, ultrapassa US\$ 2 milhões.



mais de
US\$ 2 milhões

investidos no Cuido do meu Destino de 2009 a 2017.

Conscientização ambiental

O programa foi colocado em prática em Raposa, no estado do Maranhão, e fortaleceu o potencial turístico do município, além de trabalhar a conscientização ambiental da comunidade. Houve oficinas para estudantes e eventos abertos a toda a população, onde ocorreram o plantio de mudas de árvores, coleta de lixo, pintura de 220 metros de paredes e muros de espaços públicos e fabricação de lixeiras feitas de material reciclado e de placas de sinalização das atrações turísticas e culturais de Raposa.

As ações mobilizaram 230 alunos e 15 professores de escolas públicas do município, oito colaboradores voluntários da LATAM e nove profissionais da própria comunidade, que ministraram as oficinas. Em cada um dos quatro eventos abertos organizados, houve a participação média de 150 pessoas.



MIRANTE REVITALIZADO

Em 2017, a LATAM Airlines Argentina inaugurou uma nova rota, de Santiago a Neuquén, na Patagônia argentina, e o destino foi incluído nas ações do programa. Foram mobilizados 25 estudantes da localidade e também de San Pedro de Colalao, província de Tucumán, que já haviam participado da edição anterior do programa.

Eles atuaram na revitalização de um mirante – Mirador Del Este –, com a estruturação de espaços de recreação, novos bancos para descanso dos visitantes, novas cestas de lixo e até um espaço abastecido por energia solar para a recarga de celulares e outros equipamentos eletrônicos. Além dos jovens, participaram seis colaboradores voluntários, cinco professores das duas escolas engajadas e cerca de dez representantes do órgão de fomento turístico de Neuquén, de uma universidade parceira e de uma associação civil.



AMBIENTE INSULAR

Na Colômbia, teve sequência o projeto que prioriza a conservação e o cuidado ambiental da ilha de San Andrés, importante destino turístico do país. Cerca de 90 estudantes e 75 colaboradores voluntários da LATAM integram o Cuido mi Destino. Em 2017, os participantes se organizaram em mutirões para recolher o lixo em 2 mil metros de extensão da praia e pintar oito murais que decoram a orla.



Visão de longo prazo

No Chile, o foco do programa continuou sendo a reserva natural Huilo Huilo, na província de Valdivia. O objetivo é consolidar o turismo como ferramenta que impulsiona o desenvolvimento social da comunidade e a conservação da fauna e flora nativa, com destaque para as ações que visam evitar a extinção do mamífero símbolo do Chile – *huemul*, em espanhol, também conhecido como cervo sul andino. Tendo como parceira a Fundación Huilo Huilo, o projeto é realizado há três anos e, em 2017, incluiu capacitações sobre empreendedorismo e inclusão digital para artesãs e guias turísticos, rodas de conversa com estudantes e moradores sobre consciência ambiental, apoio institucional para o lançamento do livro *El Huemul*, da Fundación Huilo Huilo, e construção de três casas que formaram o Povoado dos Artesãos, no parque Kūmun.

AS INICIATIVAS DE TURISMO
SUSTENTÁVEL APOIADAS
FORTALECEM AS
ECONOMIAS LOCAIS.



Alçando carreiras

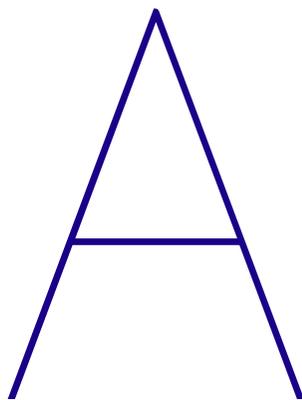
A LATAM Airlines Peru lançou, no fim de 2017, uma nova ação para fomentar o turismo sustentável no país. Trata-se do projeto Cocineros que Vuelan (Cozinheiros que voam, na tradução em português), que será realizado em parceria com a Fundação Pachacútec, diferentes órgãos públicos e com o apoio de *chefs* renomados, que atuarão como *sponsors* dos participantes.

Por meio do programa, a LATAM concederá bolsas de estudo integrais a jovens que queiram estudar gastronomia, abrangendo formação teórica e prática com duração de 2,5 anos, além da cobertura para despesas de alimentação, moradia e transporte. Todos os estudantes da fundação também poderão concorrer a um programa de estágio em restaurantes internacionais de referência, incluindo passagens de ida e volta e ajuda de custos.

O programa captará talentos de 12 localidades onde a LATAM opera. A ideia é justamente que esses futuros profissionais ajudem a difundir a cultura gastronômica do Peru e contribuam para o desenvolvimento econômico de suas comunidades. A LATAM também investirá na promoção da saúde e do turismo das cidades e regiões participantes, com ações que devem beneficiar cerca de 38 mil pessoas até 2021. Durante o período de duração do curso, as crianças de 5 a 6 anos que estudam nas escolas dos participantes do programa terão acompanhamento médico, com o objetivo de erradicar problemas de anemia e desnutrição infantil nas comunidades. Os professores e pais também serão positivamente impactados nos seminários que abordarão temas como alimentação saudável e sustentável e impulso ao turismo local.

Logística social

[203-1 e 203-2]



LATAM se vale também de sua estrutura e conectividade como um grupo de empresas aéreas para materializar outra esfera de responsabilidade corporativa. A ideia é viabilizar de forma gratuita ou a preços subsidiados o deslocamento de pessoas, animais e cargas para atender a demandas de emergência e vulnerabilidade e, indiretamente, gerar valor social e ambiental. Essa frente de atuação abrange: doação de passagens – via instituições parcerias – para pessoas que necessitam de tratamento médico, transporte de órgãos e tecidos para a realização de transplantes, de materiais recicláveis recolhidos em habitats frágeis e insulares, resgate de animais e suporte a ações de ajuda humanitária.

Um exemplo é o programa Avião Solidário, que foi acionado em três situações de emergência em 2017 a partir de chamados de embaixadas e organizações civis de ajuda humanitária. A LATAM atuou durante os incêndios que atingiram em janeiro a região Sul do Chile. Outra ação beneficiou o Peru, onde mais de 133 mil pessoas ficaram desabrigadas em março pelas inundações provocadas pelo fenômeno El Niño. Foram 27 voos fretados pela LATAM Peru para o transporte de 174 toneladas de doações e doações de passagens a 2,3 mil pessoas, entre desabrigados e voluntários. Em parceria com a Fundação Another Joy, o programa também ajudou as vítimas do furacão Maria que atingiu Porto Rico em setembro.

O furacão foi um dos fenômenos meteorológicos que atingiu diferentes países da América Central e Caribe e da América do Norte ao longo do segundo semestre. Essa foi a primeira vez que a LATAM liberou um avião cargueiro para atender exclusivamente a uma emergência – normalmente são liberados espaços nas aeronaves do Grupo para o transporte de itens diversos (como alimentos, medicamentos, produtos de higiene pessoal e outros) e de pessoas voluntárias. Como Porto Rico não integra a rede de destinos da LATAM, foi preciso uma força-tarefa para viabilizar com agilidade o voo até a capital do país, San

Ajuda humanitária

PARA 2018, O GRUPO PREPARA UM NOVO PROTOCOLO DE ATUAÇÃO EM CASOS DE CATÁSTROFES NATURAIS E OUTRAS EMERGÊNCIAS.

Juan, incluindo a obtenção da licença junto às autoridades responsáveis pelo controle do espaço aéreo. Ao todo, seis equipes da LATAM foram mobilizadas para garantir o transporte de 44 toneladas de bens de primeira necessidade.

Ao apoiar uma campanha capitaneada pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero), a LATAM Airlines Brasil também transportou 212,6 toneladas de itens para as populações impactadas por inundações em diversas regiões do país.

Somadas, as ações corresponderam a 438 toneladas de carga humanitária transportadas no ano.



Transporte de órgãos e tecidos

Em dezembro de 2017, foi renovado o termo de compromisso entre a LATAM e o Ministério de Saúde brasileiro, que viabiliza o transporte de órgãos e tecidos para transplantes. Desde o início da parceria, em 2013, já foram transportados cerca de 6,7 mil órgãos.



Transporte de animais

A LATAM realizou o transporte de 129 animais ameaçados, entre aves silvestres, pinguins e lobos do mar, entre outros. O serviço dá suporte ao trabalho de resgate desenvolvido pelos órgãos ambientais dos diversos países e possibilita a devolução dos animais aos seus habitats naturais. Somente no Brasil, foram transportados 102 animais, incluindo tucanos e araras.



Transporte de recicláveis

Em parceria com o governo local da Ilha de Páscoa, no Oceano Pacífico, que fica a cerca de seis horas de voo da capital do Chile, Santiago, foram transportadas 171 toneladas de materiais como papelão, alumínio, plástico e eletrônicos em 2017. A parceria já dura quatro anos, e a renda gerada com a comercialização dos materiais é revertida a projetos de preservação ambiental na localidade. A LATAM é a única companhia a operar na Ilha de Páscoa.

Acordo similar foi firmado com o governo da ilha de San Andrés, na Colômbia, reconhecida como Reserva da Biosfera Marinha (*Sea flower*) pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco). Até agora, a LATAM já transportou mais de 13 toneladas de pneus usados até a capital do país, Bogotá, onde um fornecedor reprocessa o material, aproveitando-o como fonte de energia em outros processos. Ao evitar a acumulação desse tipo de material, a iniciativa ajuda a preservar o ecossistema e a melhorar as condições sanitárias do arquipélago, diminuindo também a presença de mosquitos transmissores de doenças.

Campanhas de arrecadação

Em todos os países de operação, as equipes participaram de campanhas de doação que beneficiaram organizações sociais. A Colômbia investiu na doação de 1,2 mil novos kits de uniformes para as crianças e jovens beneficiários da Fundación Vida y Esperanza. Na Argentina, 50 caixas com roupas e alimentos não perecíveis foram arrecadadas e encaminhadas às famílias atingidas por uma forte chuva na cidade de Comodoro Rivadavia, na província de Chubut. No Brasil, a tradicional Campanha do Agasalho, realizada durante os meses mais frios, arrecadou 750 quilos de agasalhos, cobertores e outros itens.

A LATAM Airlines Equador também doou 7 mil barras de cereais a um banco de alimentos da cidade de Guayaquil. Os itens eram oferecidos durante os voos para a ilha de Baltra, em Galápagos, antes da implantação do Mercado LATAM.

Teve início uma campanha para incentivar os colaboradores a doarem os antigos uniformes. No Brasil, as peças foram recolhidas pela ONG Amigos do Bem, que as descaracteriza e depois as encaminha para populações carentes. Ao todo, 9,4 mil colaboradores aderiram ao movimento.

No Chile, 2,5 toneladas de uniformes antigos foram vendidas a uma empresa recicladora de roupa. A renda obtida foi doada para a Fundación DeBuenaFe, que apoia o empreendedorismo de mulheres em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

No Peru, os antigos uniformes de 1,2 mil profissionais foram enviados para a Asociación de Artesanas de Pachacamac, região próxima à capital peruana, Lima. As mulheres integrantes da associação transformam as

peças doadas em novos produtos, que são posteriormente comercializados na localidade.

O sonho de voar

A LATAM Airlines Peru concretizou o sonho de voar de 150 crianças em situação de vulnerabilidade socioeconômica durante o ano de 2017. O projeto contou com o apoio de 106 colaboradores voluntários. Na Argentina, foram contempladas 133 crianças de escolas públicas das regiões de Buenos Aires, Córdoba e Iguazú.

POLÍTICA DE DOAÇÕES

A Política de Doações da LATAM foi aprovada em 2016 e entrou em vigor em 2017 para ordenar as doações em espécie e cortesias de serviços realizadas com caráter social. O documento explicita os critérios, as etapas de validação e as instâncias que autorizam a concessão de passagens, o transporte gratuito de cargas e as contribuições financeiras a organizações não governamentais, fundações e outras entidades da sociedade civil. Com a política, o Grupo garante o cumprimento a todas as regras legais e de *compliance*. Todas as doações são monitoradas pelas áreas Jurídica e de *Compliance*. Os beneficiários passam por uma avaliação prévia que cobre aspectos de conformidade legal e os contratos incluem uma cláusula anticorrupção.

As contribuições não financeiras são definidas localmente pela área de Assuntos Corporativos. Para as doações financeiras, é necessária a aprovação conjunta de diferentes executivos.

VALOR	INSTÂNCIAS DE APROVAÇÃO			
	CEO LATAM	Vice-presidente de Assuntos Corporativos	Comitê Executivo	Conselho de Administração
< US\$ 5.000	✓	✓		
US\$ 5.000 – US\$ 10.000	✓	✓	✓	
> US\$ 10.000	✓	✓	✓	✓

No Chile, 19 voluntários recebem semanalmente alunos de escolas de diversas regiões do país. Eles voam gratuitamente para conhecer a Base da LATAM, em Santiago, que é o coração das operações do Grupo e onde trabalham mais de 2,5 mil pessoas.

No Equador, o projeto contou com uma iniciativa especial no Dia Internacional da Menina, celebrado em 11 de outubro. Uma mãe, sua filha e sua sobrinha foram beneficiadas e puderam voar pela primeira vez.

Retrato rápido

[203-1]

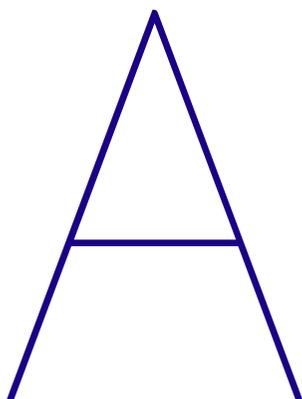
SOCIEDADE	2015	2016	2017
Fomento ao turismo sustentável: Cuido do Meu Destino			
Locais beneficiados	9	7	8
Estudantes envolvidos	516	358	668
Investimento total (US\$)	228.913	181.612	227.294
Cidadania corporativa e filantropia			
Passagens doadas	4.558	4.059	7.439
Carga transportada como ajuda humanitária (toneladas)	139	678	438
Materiais recicláveis transportados (t)	303	143	184



Sobre o relatório

Sobre o relatório . _____

Relato e materialidade



[102-40, 102-42, 102-43, 102-46, 102-50 e 102-56]

LATAM divulga a edição 2017 do seu Relatório de Sustentabilidade, que traz os principais avanços e desafios da gestão da sustentabilidade no ano. As informações consideram todas as empresas da LATAM Airlines Group no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017 e passaram por verificação externa (ver [PÁGINA 85](#)). Os princípios adotados para a elaboração do documento – contexto, equilíbrio, completude, materialidade e inclusão de *stakeholders* – foram estabelecidos pela norma GRI (Global Reporting Initiative), principal referência de comunicação da sustentabilidade no mundo.

Para fundamentar a seleção de temas a serem abordados na publicação, o Grupo realizou um processo de definição de materialidade, que envolveu diversas consultas aos seus públicos de interesse e uma análise dos principais impactos econômicos, ambientais e sociais do negócio.

DIMENSÃO
ECONÔMICADIMENSÃO
AMBIENTALDIMENSÃO
SOCIAL

[\Apresentação](#) [\Quem somos](#) [\Sustentabilidade](#) [\Nossos negócios](#) [\Fornecedores](#) [\Clientes](#)

[\Meio ambiente](#) [\Colaboradores](#) [\Segurança](#) [\Sociedade](#) [\Sobre o relatório](#) [\Anexos](#) [\Créditos](#)



O compromisso com a gestão da sustentabilidade e com as práticas de diálogo aberto foi reafirmado em 2017, queo a LATAM revisou a lista de temas mais relevantes para o negócio e os *stakeholders*. O trabalho norteou a elaboração desta edição do relatório.

PÚBLICO DE INTERESSE¹

METODOLOGIA DE CONSULTA

Colaboradores	Pesquisa online
Clientes	Pesquisa online
Fornecedores	Pesquisa online
Investidores e acionistas	Levantamento sobre os temas de sustentabilidade presentes nas políticas de investimento dos sete principais investidores e acionistas do Grupo ²
Sociedade (organizações da sociedade civil e imprensa)	Levantamento sobre os temas de sustentabilidade presentes em publicações de 14 organizações ³ com quem a LATAM mantém relacionamento e dos temas de sustentabilidade publicados na imprensa envolvendo a LATAM ao longo de 2017
Autoridades	Levantamento sobre os temas de sustentabilidade presentes em publicações de dez órgãos reguladores ⁴
Indústria da aviação	Levantamento sobre os temas de sustentabilidade presentes em publicações de seis concorrentes ⁵ , dez associações setoriais ⁶ e três especialistas ⁷ .

- 1 A seleção dos *stakeholders* consultados foi realizada em linha com a Política de Sustentabilidade da LATAM. Foram considerados os grupos com os quais a empresa mantém interação direta ou indireta e são impactados positiva ou negativamente pelas suas atividades.
- 2 Banco de Chile (Citi en USA); JP Morgan; Deutsche Bank; Santeer; Larrain Vial; Raymond James; e BTG Pactual.
- 3 América Solidaria; TECHO; Chilenter; Fundación la Nación; Fundación Sí; Cimientos; Safug (Sustainable Aviation Fuel Users Group); Junior Achievement; Amigos do Bem; Make a Wish; Instituto Rodrigo Mendes; Operación Sonrisa Colombia; Operación Sonrisa Perú; e Fundación Pachacútec.
- 4 JAC Chile (Junta de Aeronáutica Civil); Nuevo Pudahuel – Chile; Municipalidad Isla de Pascua – Chile; Anac Argentina (Administración Nacional de Aviación Civil); Anac Brasil (Agência Nacional de Aviação Civil); SAC Brasil (Secretaria Nacional de Aviação Civil); Infraero Brasil; Aerocivil Colombia (Aeronáutica Civil – Unidad Administrativa Especial); Cnac Equador (Consejo Nacional de Aviación Civil); e DGAC Perú (La Dirección General de Aeronáutica Civil).
- 5 China Airlines; Gol; Lufthansa; ANA (All Nippon Airways); Delta Airlines; e Airfrance/KLM.
- 6 Iata (International Air Transport Association); Alta (Latin American e Caribbean Air Transport Association); Amcham Chile (American Chambers of Commerce); Idea (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina); Jurca (Cámara de las Compañías Aéreas en Argentina); Abear (Associação Brasileira das Empresas Aéreas); Abraba (Aliança Brasileira para Biocombustíveis de Aviação); Atac (Asociación del Transporte Aéreo en Colombia); Arlae (Asociación de Representantes de Líneas Aéreas en el Ecuador); e Aetai Perú (Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional).
- 7 Sasb (Sustainability Accounting Standards Board) – Airlines Materiality Map; GRI (Global Reporting Initiative) – Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know? – Air Transportation – Airlines; e DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes) – DJSI Company Benchmark Report.

Definir prioridades

Após as consultas e as análises dos dados, foi realizada a priorização dos temas materiais, a partir do cruzamento entre o nível de relevância (visão dos *stakeholders*) e o nível de impacto (visão da liderança da LATAM e tópicos materiais identificados pela Sasb). A matriz, composta de dez temas, passou pela validação final do diretor-presidente da LATAM.

O Relatório de Sustentabilidade 2017 contempla, portanto, a forma como a LATAM trabalha para gerenciar cada tema material, bem como o desempenho alcançado em 2017, mensurado por meio de indicadores GRI, Sasb e outros sistemas de monitoramento utilizados pelo Grupo.

Cabe ressaltar que, apesar de a nova lista de tópicos relevantes não incluir os temas gestão com ecoeficiência, redução de ruído e outras emissões e cadeia de valor, que constavam da matriz anterior, eles continuam sendo alvo da atenção do Grupo. Sua gestão é feita de forma transversal na abordagem a outros aspectos relevantes. O tema mitigação das mudanças climáticas inclui, por exemplo, o uso eficiente de combustíveis, e nos temas de sustentabilidade financeira, rede de destinos e turismo sustentável, também são considerados os aspectos relacionados à cadeia de valor. [102-49]



PESQUISA ONLINE

1.285

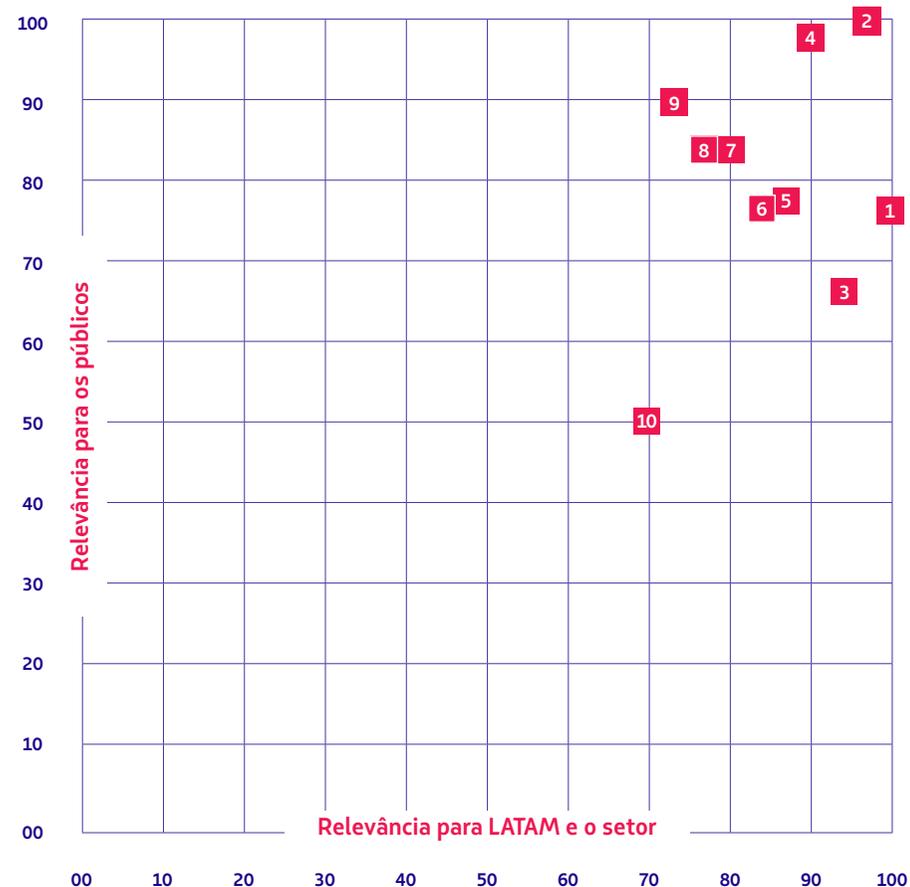
colaboradores

1.044

clientes

68

fornecedores



- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1 Saúde e segurança no ar e na terra | 6 Mitigação das mudanças climáticas |
| 2 Ética e luta contra a corrupção | 7 Foco no cliente |
| 3 Pontualidade | 8 Rede de destinos e conectividade |
| 4 Sustentabilidade econômica e financeira | 9 Relacionamento com autoridades |
| 5 Desenvolvimento dos colaboradores | 10 Turismo sustentável |

Sumário de conteúdo GRI

[102-55]

Tópico	Indicador	Omissões	Página/Resposta
	101 FUNDAMENTOS 2016		
	102 CONTEÚDO GERAL 2016		
	102-1 Nome da organização		8
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços		Os principais serviços oferecidos são os transportes de passageiros e de cargas, e não há casos de serviços banidos em nenhum dos mercados de operação. A descrição completa está na página 8.
	102-3 Localização da sede		Chile
	102-4 Localização das operações		8
	102-5 Tipo e natureza jurídica da propriedade		13
	102-6 Mercados em que a organização atua		8
	102-7 Porte da organização		8
Perfil	102-8 Informação sobre empregados e outros trabalhadores		60 e 62
	102-9 Cadeia de fornecimento		39
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecimento		Houve mudanças na estrutura acionária (página 14). Outras informações sobre mudanças operacionais e na administração se encontram no Relatório Anual. (goo.gl/N9FF8r).
	102-11 Princípio ou abordagem de precaução		A LATAM não adota formalmente o princípio da precaução, mas considera em seu planejamento os potenciais impactos e riscos da operação para os consumidores e para a sociedade. Todos os serviços do Grupo – rotas, itinerários, atividades de manutenção e programas de fidelidade – seguem a legislação aplicável.
	102-12 Iniciativas externas		27
	102-13 Participação em associações		27 e 87

Tópico	Indicador	Omissões	Página/Resposta
Estratégia	102-14 Mensagem do principal tomador de decisões		5
Ética e integridade	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta		16
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética		16
Governança	102-18 Estrutura de governança		14
Engajamento de stakeholders	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>		25 e 77
	102-41 Acordos de negociação coletiva		Do total de colaboradores, 83,9% são cobertos por acordos de negociação coletiva e 42,6% são sindicalizados.
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>		25 e 77
	102-43 Abordagem para envolver os <i>stakeholders</i>		25 Além da abordagem descrita no texto Relato e Materialidade, a gestão do relacionamento cotidiano da LATAM com seus públicos de interesse é apresentada nos capítulos Fornecedores, Clientes, Colaboradores e Sociedade.
	102-44 Principais temas e preocupações levantadas		92
Práticas de relato	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas		Todas as filiais foram cobertas pelo relatório.
	102-46 Definição do conteúdo e limites do relatório		77 e 92
	102-47 Lista de temas materiais		92
	102-48 Reformulação de informações		Os dados de dias perdidos e taxa de lesões referentes a 2016 foram corrigidos e diferem dos publicados no Relatório de Sustentabilidade 2016.
	102-49 Mudanças na elaboração do relatório		78
	102-50 Período coberto pelo relatório		77
	102-51 Data do relatório mais recente		2017
	102-52 Ciclo de publicação		Anual
	102-53 Contato para dúvidas sobre este relatório		4
	102-54 Declaração de conformidade com o GRI Standards		Este relatório foi preparado em conformidade com o GRI Standards: opção Essencial.
102-55 Sumário de conteúdo GRI		79	
102-56 Verificação externa		85	

Tópico	Indicador	Omissões	Página/Resposta
103 FORMA DE GESTÃO 2016 (para todas as ocorrências)			
CONTEÚDO TEMÁTICO 2016 (para todas as ocorrências)			
Desempenho econômico	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		34 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13, 16 e 35
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído		35
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		34
Impactos econômicos indiretos	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		70 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13, 16 e 70
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	203-1 Investimentos em infraestrutura e serviços apoiados		71 e 73
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos		71 e 73
Combate à corrupção	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		15 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13, 15 e 16
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13 e 16
	205-2 Comunicação e treinamentos sobre políticas e procedimentos anticorrupção		15
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		16
Concorrência desleal	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		15 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13, 15 e 16
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13 e 16
	206-1 Ações judiciais por práticas de concorrência desleal, antitruste e monopólio		Não houve nenhuma.

Tópico	Indicador	Omissões	Página/Resposta
Energia	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		54
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13, 16 e 54
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	302-1 Consumo energético dentro da organização		54
	302-4 Redução do consumo energético		50
Emissões	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		50 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13, 16 e 50
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (escopo 1)		89
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia (escopo 2)		89
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (escopo 3)		89
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa		89
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa		50
305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio		90	
305-7 Óxidos de nitrogênio (NOx) óxidos de enxofre (SOx) e outras emissões atmosféricas significativas		90	
Efluentes e resíduos	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		50 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13, 16 e 50
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	306-2 Resíduos por tipo e método de descarte		90
Conformidade ambiental	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		13 e 16
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		15
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	307-1 Não conformidade com leis e normas ambientais		Não houve nenhuma.

Tópico	Indicador	Omissões	Página/Resposta
Emprego	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		60 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13, 16 e 60
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados		60 e 91
Saúde e segurança ocupacional	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		64 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13, 16 e 64
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de fatalidades ligadas ao trabalho		64 Os dias perdidos são computados conforme a legislação local em cada país. Argentina, Colômbia e Estados Unidos iniciam a contagem no dia seguinte ao acidente; os demais países, no próprio dia. Os indicadores relatados não incluem acidentes de trajeto.
Treinamento e educação	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		60 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13, 16 e 60
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado		62 e 91
Políticas públicas	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		16
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13 e 16
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	415-1 Contribuições políticas		16
Marketing e rotulagem	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		15 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13 e 16
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	417-3 Casos de não conformidade relacionados à comunicações de marketing		Não houve nenhum.
Conformidade socioeconômica	103-1 Explicação do tópico material e seus limites		15 e 92
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		13 e 16
	103-3 Avaliação da forma de gestão		13
	419-1 Não conformidade com leis e normas nas áreas econômica e social		Não houve nenhuma.

Pacto Global!

A LATAM é signatária do Pacto Global, uma iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) que visa mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de uma série de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção.

A tabela a seguir indica a localização, neste relatório, das principais ações desenvolvidas.

DIREITOS HUMANOS

- 1 Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente. **PÁGINAS 23 E 38**
- 2 Assegurar-se da não participação em violações desses direitos **PÁGINA 38**

TRABALHO

- 3 Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva **PÁGINA 80**
- 4 Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório **PÁGINA 38**
- 5 Apoiar a abolição efetiva do trabalho infantil **PÁGINA 38**
- 6 Eliminar a discriminação no emprego **PÁGINA 16**

MEIO AMBIENTE

- 7 Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais **PÁGINAS 49 E 88**
- 8 Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental **PÁGINA 38**
- 9 Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis **PÁGINA 54**

ANTICORRUPÇÃO

- 10 Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina **PÁGINAS 15 E 16**



[102-56]

INFORME DE REVISÃO INDEPENDENTE DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE LATAM 2017

Senhora.
Gisela Escobar
VP de Assuntos Corporativos
Present

De nossa consideração:
Realizamos a revisão dos seguintes aspectos do Relatório de Sustentabilidade LATAM 2017:

Escopo

Revisão de segurança limitada da adaptação dos conteúdos e indicadores do Relatório de Sustentabilidade 2017 com base na *GRI Standards* quanto ao perfil da organização e aos indicadores materiais originados do processo de materialidade realizado pela empresa sobre os critérios estabelecidos na *GRI Standards*, relacionados às dimensões Econômica, Social e Ambiental.

Padrões e processos de verificação

Realizamos nosso trabalho de acordo com a International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000) emitida pelo International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) da International Federation of Accounts (IFAC)

Nosso trabalho de revisão consistiu na formulação de perguntas a diversas unidades e gerências do grupo LATAM que estiveram envolvidas no processo de realização deste relatório, assim como na aplicação dos procedimentos analíticos e testes de revisão que são descritos a seguir.

- Reunião com a Sra. Alejandra Cueto, Analista de Sustentabilidade.
- Análise da adaptação dos conteúdos do Relatório de Sustentabilidade 2017 aos recomendados na *GRI Standards* na sua opção de conformidade essencial e comprovação de que os indicadores verificados incluídos neste Relatório correspondem aos protocolos estabelecidos pela referida norma e que os indicadores não aplicáveis ou não materiais são justificados.
- Comprovação, mediante provas de revisão das informações quantitativas e qualitativas correspondentes aos indicadores na *GRI Standards* incluídas no Relatório de Sustentabilidade 2017 e sua compilação adequada a partir dos dados fornecidos pelas fontes de informações do grupo LATAM.

Conclusões

- O processo de verificação foi realizado com base nos indicadores estabelecidos a partir do processo de materialidade realizado pela empresa. Uma vez identificados, priorizados e validados, os indicadores foram incluídos no relatório. Os indicadores informados e verificados são apresentados na tabela a seguir:

102-1	102-2	102-3	102-4	102-5	102-6	102-7
102-8	102-9	102-10	102-11	102-12	102-13	102-14
102-16	102-17	102-18	102-40	102-41	102-42	102-43
102-44	102-45	102-46	102-47	102-48	102-49	102-50
102-51	102-52	102-53	102-54	102-55	102-56	103-1
201-1	201-2	203-1	203-2	205-2	205-3	206-1
302-1	302-4	305-1	305-2	305-3	305-4	305-5
305-6	305-7	306-2	307-1	308-2	401-1	403-2
404-1	414-2	415-1	417-3	419-1		

- Com relação aos indicadores verificados, podemos afirmar que não foi evidenciado nenhum aspecto que nos faça crer que o Relatório de Sustentabilidade 2017 do grupo LATAM não foi elaborado conforme a *GRI Standards* nos aspectos estabelecidos no escopo.

Informe de Melhorias

Além disso, apresenta-se à empresa um informe de oportunidades de melhoria orientadas a reforçar aspectos de gestão e a capacidade de representação de seu desempenho em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades da Direção do grupo LATAM e de Deloitte

- A preparação do Relatório de Sustentabilidade 2017, assim como o seu conteúdo, é responsabilidade do

grupo LATAM, a qual é responsável por definir, adaptar e manter os sistemas de gestão e controle interno de onde as informações são obtidas.

- Nossa responsabilidade é emitir um informe independente com base nos procedimentos aplicados na nossa revisão.
- Este informe foi preparado exclusivamente para interesse do grupo LATAM, conforme os termos estabelecidos na Carta de Compromisso.
- Realizamos nosso trabalho conforme as normas de independências requeridas pelo Código de Ética da IFAC.
- As conclusões de verificação tomadas pela Deloitte são válidas para a última versão do relatório em nosso poder, recebida em 20/04/2018.
- O escopo de uma revisão de segurança limitada é significativamente inferior ao de uma auditoria ou revisão de segurança razoável, motivo pelo qual não fornecemos parecer de auditoria sobre o Relatório de Sustentabilidade 2017 do grupo LATAM.

Atenciosamente,
Ferneo Graziano

Sócio

23 de Abril de 2018



Anexos

Anexos • _____

Sustentabilidade | STAKEHOLDERS

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES [102-13]



ARGENTINA

- Cámara de Comercio Argentino Brasileira
- Cámara de Compañías aéreas de Argentina (JURCA)
- Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC)
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sustentable (CEADS)
- Ecomania
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- Pacto Global
- Red de Acción Política (RAP)



CONTRIBUIÇÕES FINANCEIRAS

Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento e as discussões no setor, a LATAM contribui financeiramente com entidades representativas. Em 2017, o Grupo destinou cerca de US\$ 1,5 milhão para organizações comerciais. As cinco maiores beneficiadas foram: Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abea), Latin American and Caribbean Air Transport Association (Alta), International Air Transport Association (Iata), Asociación de Transporte Aéreo de Colombia (Atac) e Sociedad de Fomento Fabril de Chile (Sofofa).



BRASIL

- Associação Brasileira de Agências de Viagens (Abav)
- Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
- Associação Brasileira dos Consolidadores de Passagens Aéreas e Serviços de Viagens (AirTKT)
- Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abea)
- Associação Brasileira de Franchising (ABF)
- Associação Brasileira de Logística (Abralog)
- Associação Brasileira das Operadoras de Turismo (Braztoa)
- Associação Brasileira de Relações Empresa-Cliente (Abrarec)
- Associação Latino-Americana de Gestão de Eventos e Viagens Corporativas (Alagev)
- American Chamber of Commerce (Amcham Brasil)
- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
- Rede Empresarial WWF
- Conselho Nacional de Auto-regulamentação Publicitária (Conar)
- Flight Safety Foundation (FSF)
- Grupo de Estudos Tributários Aplicados (Getap)
- International Air Transport Association (Iata)
- Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (Ibef)
- Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE)
- Interactive Advertising Bureau (IAB Brasil)
- Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil (Jurcaib)
- São Paulo Convention Bureau – Fundação 25 de Janeiro
- Sindicato Nacional das Empresas Aéreas (SNEA)



CHILE

- Asociación Chilena de Aerolíneas (ACHILA)
- Cámara Chileno-Brasileña de Comercio (CBC)
- Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (Amcham – Chile)
- Cámara de Comercio Chileno-Argentina
- Cámara Chileno-Colombiana de Comercio
- Cámara de Comercio Chileno-Peruana
- Cámara de Comercio de Santiago
- Cámara Oficial Española de Comercio de Chile
- Federación de las Empresas de Turismo de Chile (Fedetur)
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE)
- Pacto Global
- Sociedad de Fomento Fabril



COLÔMBIA

- Asociación de transporte Aéreo de Colombia (ATAC)
- Cámara Colombo Chilena



EQUADOR

- Asociación de Representantes de Líneas Aéreas del Ecuador (ARLAE)
- Cámara de Industrias de Guayaquil
- Cámara de Comercio de Guayaquil
- Cámara de Industrias y Producción de Quito
- Cámara de Turismo del Guayas
- Cámara de Turismo de Galápagos



PERU

- Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI)
- Asociación Peruana de Empresas Aéreas (APEA)
- Cámara Binacional de Comercio Peruano Uruguayo
- Cámara Binacional Perú-Brasil (CAPEBRAS)
- Cámara de Comercio Americana del Perú (Amcham)
- Cámara de Comercio Peruano-Chilena
- Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)
- Empresa Municipal de Festejos del Cusco (EMUFEC)
- Peru 2021
- United Nations Development Program (UNDP)- Empresas que inspiran - Voluntariado Corporativo
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERU)
- Sociedad Nacional de Industrias

Fornecedores | GESTÃO DA CADEIA

Cláusula ambiental

“Uma vez selecionado, o fornecedor se obriga a assinar um contrato que contém uma cláusula ambiental. Por essa cláusula, provedores obrigam-se a cumprir todos os requisitos ambientais legais e se responsabilizam por quaisquer sanções decorrentes de violações dos mesmos. A cláusula também obriga contratados a proteger o meio ambiente e a evitar quaisquer danos, tomando as medidas preventivas que se façam necessárias. A cláusula se aplica a todos os tipos de fornecedor, em particular aqueles que lidam com hidrocarbonetos, combustíveis, descargas de efluentes, poluentes atmosféricos e resíduos, especialmente os perigosos.

Também, de acordo com essa cláusula, o fornecedor concorda em:

- relatar ao Cliente (Grupo LATAM Airlines) qualquer evento que possa causar danos reais ou potenciais ao meio ambiente;
- caso ocorra um evento ambiental, atuar rigorosamente de acordo com as diretrizes fornecidas pelo cliente ou suas subsidiárias, incluindo a aplicação de controles e medidas de mitigação;
- acatar as observações e aplicar as medidas corretivas ou preventivas propostas pelo Cliente ou por qualquer órgão de fiscalização;
- fornecer ao Cliente todas as informações solicitadas para a finalidade de auditoria e fiscalização de conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Cliente e com todos os regulamentos ambientais.

O descumprimento dessa cláusula por parte do fornecedor pode acarretar a rescisão do contrato.”

Fonte: contrato-padrão LATAM

Meio ambiente | POLÍTICAS E SISTEMAS

Política de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente LATAM

O Grupo LATAM se compromete a alcançar os mais altos padrões de segurança, qualidade e meio Ambiente em todas as atividades operacionais e administrativas e em todas as instalações e localidades onde opera, e aplicar os recursos necessários para tal.

Para isso, assumimos o compromisso de:

Declarar a segurança como valor inegociável de nossa empresa; fomentar em nossos colaboradores uma cultura de autocuidado; desenvolver processos orientados à prevenção e à identificação dos perigos; avaliar e mitigar os riscos associados às diferentes atividades operacionais e administrativas próprias do funcionamento da companhia; e garantir que a equipe operacional esteja apta psicológica e fisicamente para o desenvolvimento de suas funções.

Cumprir a legislação vigente aplicável observando a aderência aos procedimentos internos e aos compromissos voluntários firmados.

Promover o desenvolvimento de um Sistema de Gestão de Segurança para todos os colaboradores envolvidos em atividades operacionais.

Valorizar os relatórios sobre ações e condições inseguras de trabalho e assegurar que não serão aplicadas sanções para aqueles que as realizam porque o erro é inerente à condição humana. Ao mesmo tempo, não aceitaremos desvios intencionais deliberados aos padrões ou processos operacionais da empresa, a fim de garantir o correto cumprimento do Código de Conduta do Grupo LATAM.

Desenvolver um Sistema de Gestão de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente que permita revisar periodicamente o desempenho de metas, objetivos e recursos aplicados; implementar as melhores práticas ambientais; prevenir qualquer tipo de contaminação; e gerenciar de maneira eficiente as nossas emissões de carbono.

No Grupo LATAM, aplicamos os princípios de ética, excelência e melhoria contínua em nossos processos de gestão de Operações e/ou Centro de Manutenção, com o propósito de contribuir para posicionar o Grupo LATAM como a melhor companhia aérea da América Latina e uma das melhores do mundo. Tais ações reforçam o nosso compromisso de gerar valor para clientes, acionistas, fornecedores, autoridades, colaboradores e localidades onde desenvolvemos nossas atividades operacionais.

Meio ambiente | ECOEFICIÊNCIA OPERACIONAL

[305-1, 305-2, 305-3 e 305-4]

GASES DE EFEITO ESTUFA (t CO ₂ e)	2014	2015	2016	2017	Δ 2017/2016
Emissões diretas ¹	11.716.772	11.610.378	11.343.650	11.051.171	-2,58%
Emissões indiretas ²	18.003	20.660	15.767	24.498	55,38%
Outras emissões indiretas ³	7.092	4.214	7.718	11.382	47,48%
Total	11.741.867	11.635.252	11.367.134	11.087.051	-2,46%
Intensidade de emissões (operação total) (kg CO₂e/100 RTK)	83,36	83,82	83,02	79,89	-3,77%
Intensidade de emissões nas operações aéreas (kg CO₂e/100 RTK)	82,89	83,31	82,56	79,45	-3,77%

1 Emissões diretas (Escopo 1): consumo de combustíveis nas operações aéreas, fontes fixas e veículos da frota LATAM, além de emissões fugitivas de gases refrigerantes.

2 Emissões indiretas (Escopo 2): compra de energia elétrica. O cálculo de emissões considera as diferentes matrizes energéticas dos países onde a LATAM opera.

3 Outras emissões indiretas (Escopo 3): transporte terrestre relacionado a operações (colaboradores, fornecedores e resíduos) e deslocamento aéreo (em outras companhias) de colaboradores em atividades de trabalho.

RTK: Revenue tonne-kilometres (toneladas-quilômetro pagas). Peso total multiplicado pela distância percorrida.

FONTE	FATOR DE EMISSÃO
Combustível de aviação	3,15 kg CO₂/kg combustível (Norma Europeia N° 601/2012)
Gasolina	69.300 kg CO₂/TJ (IPCC 2006)
Diesel	74.100 kg CO₂/TJ (IPCC 2006)
Gás natural	56.100 kg CO₂/TJ (IPCC 2006)
Gás liquefeito de petróleo (GLP)	63.100 kg CO₂/TJ (IPCC 2006)
Eletricidade	
Argentina ¹	535,00 g CO₂/kWh (http://www.energia.gov.ar/contenidos/verpagina.php?idpagina=2311)
Brasil ²	92,7 g CO₂/kWh (http://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/ciencia/SEPED/clima/textogeral/emissao_corporativos.html)
Chile ¹	397,10 g CO₂/kWh (http://energiaabierta.cl/visualizaciones/factor-de-emision-sic-sing/)
Colômbia ¹	210,00 g CO₂/kWh (http://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Documents/Documento%20de%20calculo%20del%20FE%20del%20SIN%202016%20FORMULADO.docx)
Equador ¹	694,50 g CO₂/kWh (http://www.revistapolitecnica.epn.edu.ec/images/revista/volumen37/tomo1/Factor_Anual_de_Emission.pdf)
Peru ²	547,00 g CO₂/kWh (http://www.fonamperu.org/general/mdl/bienvenida.php)
Estados Unidos ²	555,96 g CO₂/kWh (http://www.iea.org/co2highlights/)

1 Informação consultada em 19 de fevereiro de 2018.

2 Informação consultada em 7 de março de 2018.

IPCC: Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas.

Meio ambiente | ECOEFICIÊNCIA OPERACIONAL

EMISSIONES ATMOSFÉRICAS

SIGNIFICATIVAS [305-6 e 305-7]	2014	2015	2016	2017	Δ 2017/2016 (%)
Óxidos de nitrogênio (NOx) – (t)	40.022	39.722	38.828	37.876	-2,45
Intensidade na operação de passageiros (g/RPK)	0,26	0,26	0,27	0,25	-4,50
Intensidade na operação de carga (g/RTK)	2,02	2,13	1,85	1,82	-1,41
Óxidos de enxofre (SOx) – (t)	1.776	1.759	1.720	1.678	-2,45
Intensidade na operação de passageiros (g/RPK)	0,01	0,01	0,01	0,01	-4,50
Intensidade na operação de carga (g/RTK)	0,09	0,09	0,08	0,08	-1,41
Gases que afetam a camada de ozônio¹ (CFC11-equivalente)	2,18	4,96	6,44	23,84	270,18

¹ Inclui: HCFC-22; PFC-218; HCFC-141b; HCFC-142b; HFC-134a; R507A; R410A; R422D; R438A; Halon-1211 e Halon 1301.

Nota: nos indicadores de intensidade de emissões, a variação ano a ano não chega a ser perceptível nesta tabela porque os dados são apresentados com apenas duas casas decimais.

RPK (Revenue Passenger Kilometers): número de passageiros pagantes transportados multiplicado pela distância voada.

RTK: Revenue tonne-kilometres (toneladas-quilômetro pagas). Peso total multiplicado pela distância percorrida.

DESTINAÇÃO DE RESÍDUOS (t) 2017

[306-2]	
Resíduos perigosos	5.853,54
Aterro sanitário	54,87
Reciclagem	245,23
Incineração	68,95
Coprocessamento	211,22
Depósito controlado	195,88
Tratamento de efluentes	5.039,10
Outra	38,29
Resíduos não perigosos	2.809,08
Aterro sanitário	1.458,82
Reciclagem	1.265,26
Incineração	0
Coprocessamento	13,00
Depósito controlado	0
Tratamento de efluentes	72,00
Outra	0
Total	8.662,62

ESCOPO DAS INFORMAÇÕES (%) ¹	2014	2015	2016	2017
Combustível – operação aérea (combustível de aviação)	54%	100	100	100
Combustível – fontes fixas				
Diesel	41	95	96	96
Gás natural	54	100	100	100
Gasolina	54	95	100	100
Gás liquefeito de petróleo (GLP)	68	100	94	100
Combustível – fontes móveis				
Diesel	46	86	79	96
Gasolina	46	82	93	96
Gás liquefeito de petróleo (GLP)	54	100	100	100
Gases refrigerantes (vários)	54	100	100	100
Eletricidade	54	96	93	100
Transporte em outras linhas aéreas (combustível de aviação)	84	100	96	100
Consumo de água	42	90	89	100
Resíduos				
Não perigosos	65	94	87	100
Perigosos	100	95	99	100

¹ O cálculo considera o escopo de cobertura das informações em cada país de operação e a sua participação percentual no transporte total medido por RPK (Revenue Passenger Kilometers: número de passageiros pagantes transportados multiplicado pela distância voada).

Colaboradores | GESTÃO DOS COLABORADORES

[401-1]

TAXA DE ROTATIVIDADE (%)

Por gênero	2015	2016	2017
Homens	15,8	13,5	17,8
Mulheres	15,0	17,0	14,1
Por faixa etária			
Até 30 anos	19,9	18,2	18,1
De 31 a 40 anos	14,3	13,5	15,9
De 41 a 50 anos	10,4	11,7	11,4
De 51 a 60 anos	9,8	12,7	11,9
A partir de 61 anos	24,6	28,5	21,1
Por país			
Argentina	5,8	7,6	11,7
Brasil	16,8	11,9	14,5
Chile	14,4	23,6	14,8
Colômbia	19,5	16,2	19,6
Equador	16,3	14,3	18,2
Peru	15,9	12,9	19,4
Outros (inclui Estados Unidos)	12,5	19,2	30,4
Total	15,5	14,8	15,5

PROXIMIDADE E ENGAJAMENTO

[404-1]

CAPACITAÇÃO (h) POR PROFISSIONAL

Por categoria profissional	2016	2017
Administração	14,6	15,6
Manutenção	47,0	29,2
Operações	39,5	35,8
Pilotos/copilotos	45,8	32,2
Outros tripulantes	42,7	75,8
Vendas	26,3	47,5
Por gênero		
Homens	37,7	34,8
Mulheres	33,9	47,2
Total	36,2	39,8



O sucesso da LATAM Airlines Group e de suas filiais é construído, no dia a dia, por uma equipe de mais de 43 mil profissionais. Comprometidos com a visão de futuro do Grupo, eles atuam em 23 países.

Sobre o relatório | RELATO E MATERIALIDADE

[102-44, 102-46, 102-47 e 103-1]

TEMA MATERIAL ¹	PÚBLICO QUE APONTOU RELEVÂNCIA DO TEMA	TÓPICO GRI	LIMITES		INDICADOR GRI	CAPÍTULO ²
			ONDE OCORRE O IMPACTO?	ENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO		
Saúde e segurança no ar e na terra	Governo, clientes, colaboradores e fornecedores	Saúde e segurança ocupacional	O impacto ocorre dentro da organização, principalmente nas aeronaves, aeroportos e outras instalações operacionais.	A LATAM define diferentes níveis de gestão dependendo do tipo de evento. Há um time dedicado que continuamente prepara a organização para a gestão de emergências.	403-2	Segurança Pessoas
Ética e luta contra a corrupção	Imprensa, clientes, colaboradores, fornecedores e investidores	Indicadores gerais	O impacto pode ocorrer dentro da organização, afetando todos os colaboradores e terceiros, bem como toda a sociedade.	A LATAM implementou um programa amplo de conformidade para gerenciar os impactos e minimizar os riscos.	102-17	Quem somos
		Concorrência desleal			206-1	
Pontualidade	Clientes, colaboradores e fornecedores	Não há tópico GRI relacionado	O impacto ocorre na principal atividade da LATAM, que são os voos operados, afetando a percepção dos passageiros e o negócio de maneira geral.	Uma fatia relevante dos impactos pode ser gerenciada pela LATAM, como atrasos devidos a manutenções, gestão da tripulação e outros. Alguns impactos são externos à organização, como condições climáticas, limitações de tráfego aéreo e congestionamento nos aeroportos.	–	Clientes
Sustentabilidade econômica e financeira	Imprensa, clientes, colaboradores, fornecedores e investidores	Desempenho econômico	O impacto ocorre dentro da LATAM, afetando a marca, o programa de fidelidade, a implementação da estratégia de negócio, as relações comerciais e outros.	A LATAM pode ajustar ou reestruturar sua estratégia.	201-1	Nossos negócios
		Impactos econômicos indiretos			203-1 e 203-2	
		Conformidade socioeconômica	O impacto ocorre fora da LATAM, com mudanças em fatores como ambiente regulatório, novos competidores, desastres naturais, variações do preço do combustível e outros afetando todo o setor.	Apesar de a maioria dos fatores não estar sob seu controle, há uma política de gestão e mitigação de riscos através de derivativos financeiros.	419-1	

¹ Indicador GRI pelo qual a LATAM monitora o desempenho em cada tema material. Além desses prioritários, são divulgados no relatório outros indicadores GRI relevantes para a gestão do Grupo.

² Capítulo em que o tema é tratado neste relatório.

Obs.: Para os temas não cobertos diretamente por tópicos GRI, foram selecionados outros indicadores de monitoramento pertinentes.

Sobre o relatório | RELATO E MATERIALIDADE

[102-44, 102-46, 102-47 e 103-1]

TEMA MATERIAL ¹	PÚBLICO QUE APONTOU RELEVÂNCIA DO TEMA	TÓPICO GRI	LIMITES		INDICADOR GRI	CAPÍTULO ²
			ONDE OCORRE O IMPACTO?	ENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO		
Desenvolvimento dos colaboradores	Clientes, colaboradores e fornecedores	Emprego	O impacto ocorre em todas as operações da LATAM. A gestão de recursos humanos está diretamente ligada ao desempenho corporativo.	A LATAM possui iniciativas de gestão de pessoas para maximizar os talentos dos colaboradores e estimular seu compromisso com a estratégia corporativa.	401-1	Pessoas
		Treinamento e educação			404-1	
Mitigação das mudanças climáticas	Clientes, colaboradores e fornecedores	Emissões	O impacto ocorre no meio ambiente e nas diversas áreas do Grupo envolvidas com o tópico. O principal impacto ocorre pela queima de combustível, o que contribui para as emissões globais de gases de efeito estufa e, em menor escala, para a piora local da qualidade do ar.	O impacto é resultado das operações do Grupo, motivo pelo qual a LATAM possui uma estratégia de monitoramento e gestão na área de mudanças climáticas. Além disso, a empresa se mantém atenta à possibilidade de incorporar novas tecnologias e melhores práticas que influenciem o tema.	305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 e 305-7	Meio ambiente
Foco no cliente	Imprensa, clientes, colaboradores e fornecedores	Marketing e rotulagem	O impacto ocorre dentro da LATAM e com seus clientes, afetando o <i>market share</i> e os gastos dos clientes com a empresa.	A LATAM possui um papel-chave na gestão deste impacto, principalmente no que se refere à sua capacidade de se antecipar aos riscos existentes.	102-43 417-3	Clientes
Rede de destinos e conectividade	Imprensa, clientes, colaboradores e fornecedores	Não há tópico GRI relacionado	O desenvolvimento e o crescimento da rede de destinos são benéficos às cidades atendidas, gerando desenvolvimento econômico por meio da redução do custo de se fazer negócios e de transporte de cargas, e pelo aumento do turismo.	A LATAM possui um papel-chave na gestão e monitoramento dos fatores que podem afetar este tópico material.	–	Quem somos Nossos negócios
Relacionamento com autoridades	Organizações da sociedade civil, associações setoriais, clientes, colaboradores, fornecedores e investidores	Combate à corrupção	O impacto de uma mudança no ambiente regulatório ocorre dentro da organização, afetando todas as operações, e ocorre fora da organização, afetando todo o setor.	A LATAM tem o papel de identificar e monitorar como as decisões de autoridades públicas podem afetar o desenvolvimento do Grupo e da indústria aérea, a conectividade em um país ou região e os consumidores.	205-2 e 205-3	Nossos negócios
Turismo sustentável	Clientes e colaboradores	Impactos econômicos indiretos	O impacto ocorre nos destinos atendidos pela LATAM.	A capacidade de gestão sobre o tema varia de acordo com a participação da LATAM no total de tráfego de passageiros para uma determinada localidade. O Grupo procura ser um ator ativo na promoção do equilíbrio entre o turismo e a conservação da cultura e do meio ambiente locais.	203-1 e 203-2	Sociedade

¹ Indicador GRI pelo qual a LATAM monitora o desempenho em cada tema material. Além desses prioritários, são divulgados no relatório outros indicadores GRI relevantes para a gestão do Grupo.

² Capítulo em que o tema é tratado neste relatório.

Obs.: Para os temas não cobertos diretamente por tópicos GRI, foram selecionados outros indicadores de monitoramento pertinentes.

Créditos

Coordenação geral

Alejandra Cueto
Daniela Stange
Enrique Guzmán

Coordenação editorial

Judith Mota e Talita Fusco

Consultoria GRI e materialidade

Gestão Origami: Bruno Vio
e Paulo Mindlin

Revisão

Alícia Toffani

Design

Projeto gráfico Naná de Freitas

Diagramação Flavia Ocaranza,
Gisele Fujjura e Gustavo Inafuku

Fotografia

Acervo LATAM