



— GRUPO LATAM AIRLINES —

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014



3 MENSAGEM DO PRESIDENTE DO
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



4 MENSAGEM DO CHIEF
EXECUTIVE OFFICER (CEO)



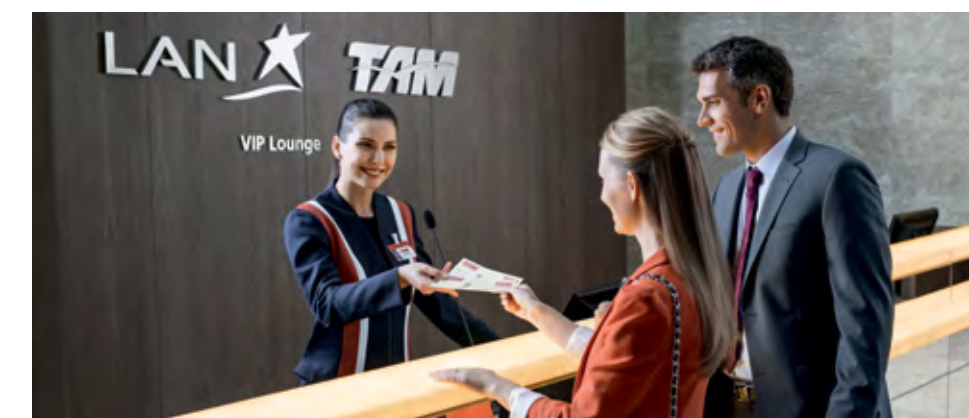
6 LATAM AIRLINES GROUP



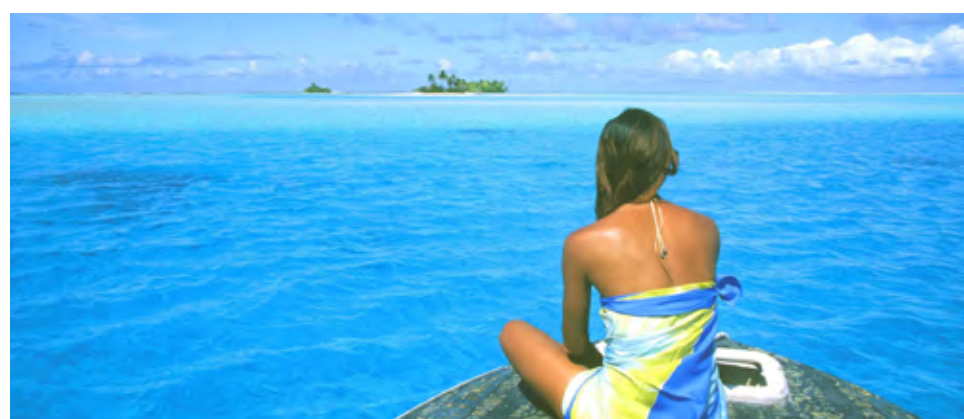
12 GOVERNANÇA CORPORATIVA



18 RESULTADOS FINANCEIROS



23 CLIENTES



27 MEIO AMBIENTE



37 SOCIEDADE



46 NOSSOS COLABORADORES

52 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

55 ÍNDICE REMISSIVO GRI

62 CARTA DE VERIFICAÇÃO

63 CRÉDITOS

Mensagem do presidente do Conselho de Administração

G4-1, 2, 15, 16

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Nós da LATAM Airlines Group temos a América Latina como nossa raiz e nossa identidade. Líderes e protagonistas do setor aéreo latino-americano e o único grupo de linhas aéreas do mundo que atua em sete mercados domésticos de uma mesma região – Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, Paraguai e Peru —, queremos ampliar cada vez mais o fluxo e as possibilidades de transporte de passageiros e de carga no continente, facilitando sua integração, seu crescimento econômico e seu enriquecimento cultural.

No ano de 2014, estabelecemos as diretrizes que nos conduzirão nos próximos anos. Definimos uma aspiração ambiciosa até 2018: ser uma das três melhores companhias aéreas do mundo. Para isso, construímos cinco pilares estratégicos, que estão detalhados neste relatório, e definimos os princípios da Cultura do Grupo, criando uma identidade corporativa com valores únicos.

Confiamos plenamente tanto no nosso crescimento quanto no desenvolvimento dos países em que atuamos. Por isso, mantemos altos níveis de investimento, destacando-se entre eles o nosso plano de frota, que prevê um aporte superior a US\$ 12 bilhões entre 2014 e 2020.

A sustentabilidade está integrada à nossa estratégia e definimos três focos para a sua gestão, que irão contribuir para que alcancemos nossos objetivos de crescimento. O primeiro, governança, contempla a aplicação de políticas de compliance e de gerenciamento de riscos. O segundo, mudanças climáticas, determina a implementação de um sistema de gestão ambiental e a adoção de medidas de redução e controle do impacto sobre o meio ambiente. E o terceiro, cidadania corporativa, busca direcionar os nossos investimentos sociais para projetos com resultados de alto impacto que tenham relação direta com nosso negócio.

Em 2014 registramos notáveis conquistas quanto à sustentabilidade. A LATAM Airlines Group obteve o nível mundial no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), destacando-se com o melhor desempenho da indústria em ecoeficiência e mudanças climáticas. Outro avanço muito importante foi a redução de aproximadamente 300 mil toneladas nas emissões de gases de efeito estufa, resultado dos nossos programas de eficiência. Também evoluímos no gerenciamento do tema e aumentamos ainda mais a transparência, o que pode ser comprovado por nossos resultados nos protocolos Pacto Global, Global Reporting Initiative (GRI), Carbon Disclosure Program (CDP) e GHG Protocol.



Sabemos que estar entre as melhores e maiores companhias aéreas globais exige não apenas bons resultados de negócio, mas também reputação sólida e práticas socioambientais consistentes, que gerem valor real para todos os públicos com os quais nos relacionamos. E essa visão está totalmente integrada aos nossos objetivos.



Mauricio Rolim Amaro

Mensagem do

Chief Executive

Officer (CEO)

do LATAM

Airlines Group

G4-1, 2, 15, 16

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

A consolidação da LATAM Airlines Group como o melhor grupo de aviação da América Latina tem sido nosso foco prioritário nos últimos anos, para o qual temos trabalhado de forma consistente e disciplinada. Neste caminho, temos conquistado grandes avanços e, apesar de os resultados demorarem mais do que pensávamos, também sabemos que a associação entre LAN e TAM foi a decisão mais estratégica que tomamos com vistas ao longo prazo. Além disso, temos a firme convicção de que a LATAM Airlines Group é o grupo de linhas aéreas mais bem preparado para fazer frente a cenários diversos, já que contamos com uma posição na região que é única no mundo.

Tudo isto é fruto de muitos anos de trabalho e demonstra que estamos no caminho correto para conquistar nosso objetivo, que é posicionar a LATAM Airlines Group como um dos três grupos de linhas aéreas mais importantes do mundo até o ano de 2018. Para alcançar essa meta, elaboramos um plano estratégico baseado em fatores críticos de sucesso que valorizam nossas fortalezas e nosso grande potencial.

Nossa estratégia tem como foco fundamental melhorar constantemente a experiência do cliente em todas as etapas da viagem, buscando sempre diferenciar-nos em termos de serviço. Neste



contexto, aprovamos investimentos de mais de US\$ 100 milhões para potencializar o uso da tecnologia em todos os pontos de contato com o passageiro. Nosso objetivo é que os passageiros possam servir-se de maneira simples, transparente e com total independência. Na mesma linha, estamos trabalhando para migrar para uma nova e única marca, assim como também no desenvolvimento de uma cultura, produto e proposta de valor unificados, que vão permitir à LATAM Airlines Group ser percebida realmente como uma única companhia aérea.

Estamos convencidos que o elemento diferenciador mais importante para conquistar esses objetivos são nossas pessoas. Contamos com uma equipe

de pessoas apaixonadas e focadas na construção de uma cultura comum, que é a base de toda a nossa atuação, e que se centra na segurança, no cliente, no trabalho de equipe e na experiência em todos os âmbitos. É assim que a nossa organização tem se alinhado com o objetivo de entregar um valor diferenciado a nossos clientes, superando os concorrentes constantemente.

Como organização, temos trabalhado sempre para ser a melhor opção para qualquer pessoa que viaje dentro, até ou desde a América do Sul, buscando melhorar permanentemente nossa conectividade e fortalecer nossa rede. Em nível mundial, não há outro grupo de linhas aéreas que tenha presença em sete mercados domésticos em um só continente, como



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

é o caso da LATAM Airlines Group, ao que se soma nossa operação regional, internacional e de carga. Para aproveitar esse potencial, nos esforçamos em incrementar a conectividade dentro da América do Sul e potencializar nossos hubs na região, especialmente o aeroporto de Guarulhos, em São Paulo – principal porta de entrada na América do Sul --, como também Brasília e Lima.

A isso se soma a redefinição da nossa estrutura de custos, com a qual buscamos melhorar a competitividade e simplificar a organização, aumentando a flexibilidade e a rapidez na tomada de decisões; temos nos proposto a trabalhar de maneira mais simples em uma cultura de maior austeridade. A meta é reduzir os custos totais em aproximadamente US\$ 800 milhões até 2018, equivalente a cerca de 5% do gasto anual da LATAM Airlines Group, economia que se soma às eficiências pela incorporação de aeronaves de nova tecnologia. Buscamos agregar a melhor tecnologia e ser líderes em eficiência pela via de reduzir o número de aeronaves e aumentar a capacidade mediante a introdução de modelos maiores.

Contamos hoje com uma das frotas mais jovens do mundo, com uma idade média de sete anos, o que nos permite desenvolver uma operação segura, eficiente e mais amigável com o meio ambiente, ao contar com

equipamentos que consomem menos combustível e reduzindo notavelmente as emissões de CO₂.

Em nosso esforço por avançar nos âmbitos da sustentabilidade, quero destacar que em 2014 a LATAM Airlines Group se tornou o primeiro grupo de linhas aéreas da América Latina e segundo do mundo a fazer parte do Índice Dow Jones de Sustentabilidade, o indicador mais importante em nível global em matéria de sustentabilidade. Integramos hoje um seleto grupo de empresas líderes nesse âmbito. Isto é um grande orgulho, pois confirma nosso compromisso com todos os nossos *stakeholders* para construir, dia a dia, uma companhia aérea transparente e responsável nos aspectos econômico, social e ambiental.

Estamos conscientes que os próximos anos serão complexos e desafiadores na nossa região, impactados por um menor crescimento das economias e fortes desvalorizações das moedas. Entretanto, estamos convencidos que o plano estratégico que traçamos e que estamos implementando nos permitirá cumprir exitosamente nossos objetivos de longo prazo, sobrelevando as dificuldades que atualmente afetam a nossos mercados e a volatilidade inerente em nosso entorno. Sabendo que não podemos estar alheios às realidades de nossa indústria e da região em que

operamos, temos priorizado uma gestão proativa de riscos, considerando todos os nossos *stakeholders*, convencidos de que uma visão ampla e integral dos riscos e uma administração adequada dos mesmos são chave para o êxito de longo prazo.

Apesar de a integração de LAN e TAM ter tomado tempo, estamos convencidos de que todos ganhamos com a associação das companhias: LAN, TAM e LATAM Airlines Group. É por isso que, além de agradecer a nossos acionistas pela confiança depositada nesta administração, desejo fazer um reconhecimento especial às mais de 53 mil pessoas que trabalham nos diversos países em que operamos, que têm entregado o melhor de si para contribuir com a consolidação deste projeto histórico da aviação latino-americana. E, por último, quero incentivá-los a seguir trabalhando com a mesma paixão e compromisso para fazer da LATAM Airlines Group um dos três grupos de linhas aéreas mais importantes do mundo.



Enrique Cueto

CEO LATAM Airlines Group

LATAM Airlines Group

G4-3, G4- 4, G4-5, G4- 6, G4-7, G4-8, G4-9



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

LATAM Airlines Group

PERFIL E EMPRESAS DO GRUPO

Formado por LAN Airlines e TAM S.A., LATAM Airlines Group S.A. é um grupo de linhas aéreas que inclui:



LAN Airlines

e suas filiais no Peru, Argentina, Colômbia e Equador;



LAN CARGO

e suas filiais;



TAM S.A.

e suas filiais TAM Linhas Aéreas S.A., incluindo as unidades de negócios TAM Transportes Aéreos Del Mercosur S.A. (TAM Airlines – Paraguai), TAM Viagens e Multiplus S.A. (programa de pontuação).

Com 53.072 funcionários e uma frota de 327 aeronaves, é o maior grupo de linhas áreas da América Latina e um dos maiores do mundo em termos de malha aérea. As empresas aéreas integrantes da LATAM Airlines Group oferecem transporte de passageiros para 135 destinos em 24 países e transporte de cargas para 144 localidades em 26 países. Realizam cerca de 1.500 voos diários e transportam 67 milhões de passageiros anualmente. A LATAM Airlines Group é líder na América do Sul, onde atua em sete mercados, que representam mais de 90% do tráfego da região. Sua rede estende-se pela América do Sul, Caribe, Europa, Oceania e América do Norte. Suas ações são negociadas nas bolsas de valores de Santiago, Nova York e São Paulo.

LATAM Airlines Group

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
--	---	-------------------------	---------------------------	---------------------------	----------	---------------	-----------	-------------------------	---	----------------------------	-------------------------

NOSSA ASPIRAÇÃO

A LATAM Airlines Group almeja ser um dos três melhores grupos de companhias aéreas do mundo. Dadas a sua posição estratégica na região, a multiplicidade de mercados em que atua e a qualidade de seus colaboradores, o Grupo prevê que esse objetivo será alcançado nos próximos anos.

Para orientar e dar sustentação a esse crescimento, foram definidos no ano passado cinco pilares estratégicos: força organizacional, gestão de riscos, liderança na rede de destinos, experiência do cliente e liderança de marca e competitividade de custos. Visando dar estrutura para a execução da estratégia,

o Grupo também lançou o Código de Conduta LATAM e definiu seus focos de sustentabilidade.

Os pilares de força organizacional e de gestão de riscos estão na base do desenvolvimento desse conjunto estratégico. Para a LATAM Airlines Group, o conhecimento claro dos objetivos e metas de cada área por parte de seus colaboradores e a capacidade de identificar e administrar riscos permeiam toda a operação. O compartilhamento dos mesmos valores e visão do negócio é condição necessária para o compromisso das equipes em torno do mesmo objetivo estratégico.

Os outros três pilares estão relacionados diretamente ao negócio. A liderança de network determina o fortalecimento da malha aérea, com mais destinos e melhores conexões, a preços competitivos. O pilar de experiência do cliente e liderança de marca prevê proporcionar serviços cada vez mais atrativos, buscando garantir uma experiência de viagem diferenciada e de qualidade. A competitividade de custos valoriza a cultura de eficiência operacional das empresas que integram a LATAM Airlines Group.

CÓDIGO DE CONDUTA LATAM AIRLINES GROUP

G4-56

No final de 2014, a LATAM Airlines Group publicou seu Código de Conduta, que aborda as questões éticas na condução e desenvolvimento dos negócios da companhia. As diretrizes desse documento se baseiam nos códigos de LAN e TAM e dão orientação unificada para todos os mercados em que as empresas da LATAM Airlines Group atuam e para o relacionamento com os grupos de interesse, observando-se as determinações legais de cada localidade.

O Código foi elaborado pela área de Compliance da companhia em conjunto com a área de Gestão de Pessoas, Segurança e demais setores da

organização. O documento se aplica a todos os funcionários e colaboradores, que assinam um Termo de Compromisso pessoal no momento da sua contratação. É dever de todos os que se relacionam com a LATAM Airlines Group zelar pelo cumprimento das diretrizes do Código, comunicando imediatamente aos canais competentes qualquer dúvida ou indício de possíveis violações. O documento abrange a atuação de terceiros, que também assumem esse compromisso ao assinarem o contrato de fornecimento de produtos ou prestação de serviços com uma das empresas do Grupo.

Para disseminar o conteúdo do Código entre as equipes, foi lançado em dezembro de 2014 um treinamento interativo, em formato de e-learning, para todos os funcionários e colaboradores. O curso é obrigatório e é concluído com uma prova de conhecimentos, na qual o participante deve alcançar um resultado mínimo de 80%. Em caso de pontuação inferior, aplica-se um treinamento presencial. Todos os funcionários e colaboradores passarão por reciclagem a cada dois anos.

O projeto de crescimento da LATAM Airlines Group para os próximos anos evidencia a sustentabilidade como um tema transversal à estratégia. Em 2014, o Grupo delineou três focos de ação, a partir da relação entre os cinco pilares já mencionados e os temas materiais definidos pela organização no ano anterior.

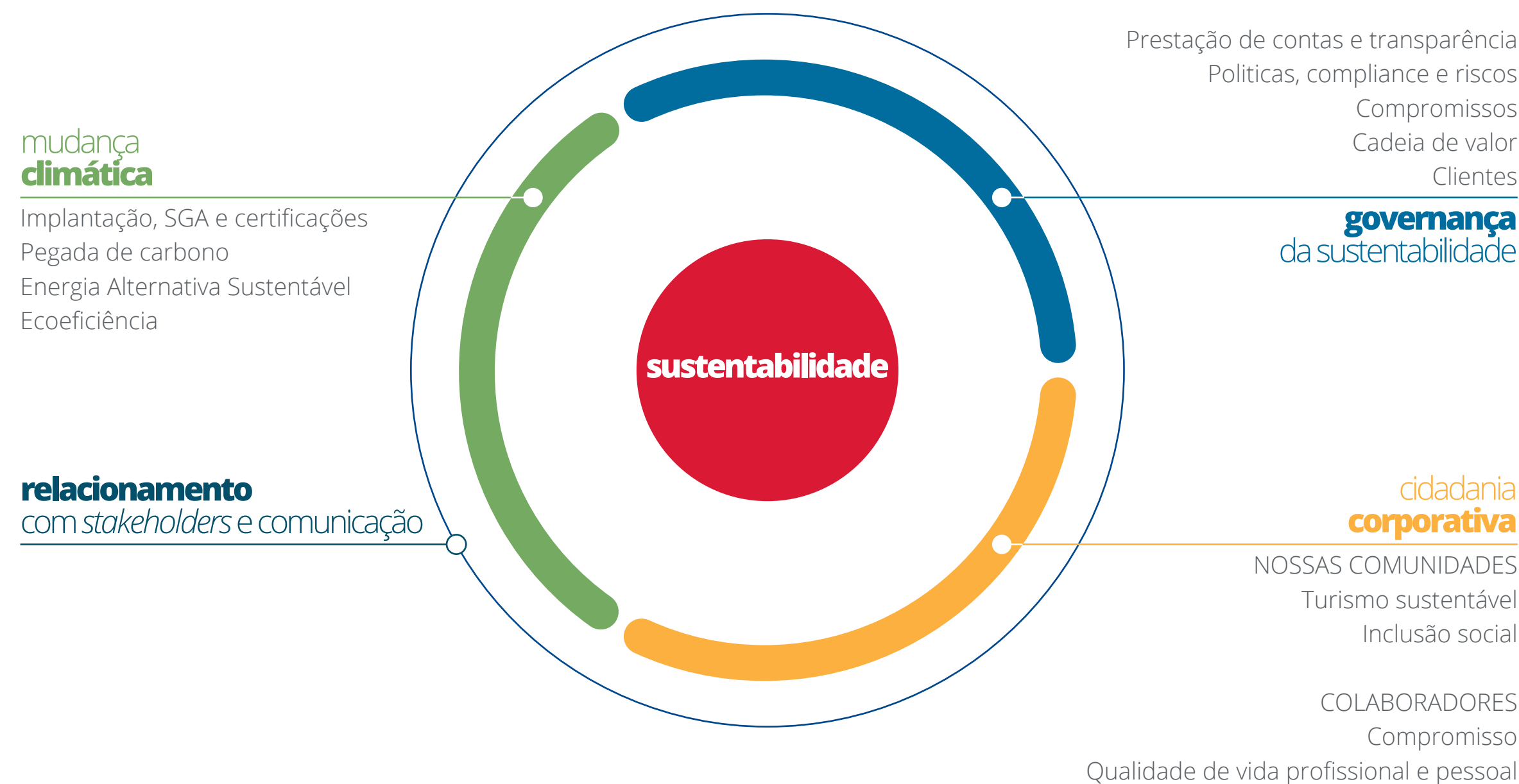
Ao integrar assim a sustentabilidade ao seu plano estratégico, a companhia obtém a melhoria de processos, gerencia com eficiência os riscos sociais e ambientais e identifica oportunidades de gerar valor. Promove, ainda, o diálogo entre as empresas que integram a LATAM Airlines Group e seus públicos de relacionamento, impactando de forma positiva a sua reputação corporativa.

Focos da Sustentabilidade:

Governança de sustentabilidade: enfatiza o fortalecimento da prestação de contas e a transparência, com a adesão a compromissos claros e o estabelecimento de políticas de compliance e gerenciamento de riscos, envolvendo toda a cadeia de valor e clientes;

Mudanças climáticas: visa iniciativas como a adoção de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), cálculo, verificação e redução da pegada de carbono e ações em ecoeficiência e energias alternativas sustentáveis;

Cidadania corporativa: compromisso com a sustentabilidade dentro e fora da empresa, por meio de programas de promoção do turismo sustentável, investimento social privado nas comunidades e projetos voltados para a qualidade de vida profissional e pessoal dos colaboradores das empresas do Grupo.



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

LATAM
Airlines Group



MATERIALIDADE

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Em 2013, a LATAM Airlines Group consultou os principais públicos de interesse com que se relaciona permanentemente para definir temas materiais, ou seja, entender quais pontos deveriam ser prioritariamente trabalhados pela gestão. No Chile e no Brasil, foram consultados executivos, funcionários, clientes, fornecedores, analistas de mercado e especialistas do setor de aviação em entrevistas individuais, reuniões, painéis e ações online. Os dados obtidos nessa apuração foram utilizados para elaborar a Matriz de Materialidade da LATAM Airlines Group, com nove temas prioritários. Esses temas determinam os indicadores apresentados neste relatório.

O relacionamento com os principais grupos de interesse está detalhado caso a caso nos capítulos seguintes do relatório

TEMAS MATERIAIS G4-19

	Gestão com ecoeficiência	Alcançar patamares de excelência na gestão de resíduos e no uso de recursos naturais.
	Mitigação das mudanças climáticas	Reduzir continuamente a intensidade de emissões, pesquisar novas tecnologias de energia e controlar nossos impactos sobre a qualidade do ar.
	Redução de ruído	Controlar permanentemente o impacto acústico das aeronaves nas comunidades próximas aos aeroportos e investir em tecnologia para reduzi-lo.
	Conectividade e relacionamento com o cliente	Investir na qualidade do serviço, na comunicação transparente e ética e no atendimento de novas demandas de nossos clientes.
	Saúde e segurança no ar e no solo	Gerenciar os riscos potenciais e garantir os mais elevados padrões de segurança a nossos clientes, colaboradores e comunidade.
	Retenção de talentos e controle de rotatividade	Agir para aprimorar a gestão de desempenho e carreira nas diferentes unidades de negócio, com vistas à criação de uma cultura integrada LATAM.
	Relacionamento com governos e especificidades regulatórias	Dialogar permanentemente com governos, autoridades locais e entidades representativas do setor, no intuito de alcançar soluções de negócios responsáveis.
	Sustentabilidade econômico-financeira	Buscar sinergia na gestão de custos e ativos, planejamento de investimentos atuais e futuros e foco na geração de valor para a companhia e seus provedores de capital.
	Fomento ao turismo sustentável	Realizar gestão e monitoramento dos impactos sociais e econômicos de nossas atividades nas comunidades.

O RELATÓRIO

G4-13, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33

Este Relatório de Sustentabilidade abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014. É o primeiro ano em que a LATAM Airlines Group apresenta de maneira unificada suas informações quantitativas, coletadas pelo Sistema de Indicadores de Sustentabilidade (SIS). O ciclo de emissão de relatórios é anual e, em caso de dúvidas, o contato pode ser feito pelo e-mail investor.relations@lan.com.

O relato adota o protocolo da GRI, versão G4, e considera os princípios do Pacto Global, do qual a companhia é signatária. Em conformidade com a recomendação da GRI, o documento reporta os indicadores relacionados aos temas relevantes em pelo menos um aspecto.

Os indicadores propostos pela GRI – 71 no total – aplicam-se às unidades operacionais assim classificadas: Negócio Internacional, Negócio Doméstico Brasil (TAM), Negócio Doméstico países de fala hispânica (LAN Chile, LAN Peru, LAN Argentina, LAN Colômbia e LAN Equador) e Negócio de Carga (LAN CARGO, TAM Cargo, MasAir e LANCO). O relatório abrange todas as empresas do Grupo e contém dados sobre as operações diretas da companhia, incluindo voos, operações em terra nos aeroportos e manutenção de centros e atividades administrativas. As informações foram auditadas pela Deloitte.



Governança corporativa



Governança corporativa

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

G4-34

As empresas que formam a LATAM Airlines Group contam com suas próprias estruturas de governança corporativa, conselhos e órgãos executivos e operam com autonomia a partir da orientação estratégica do Conselho de Administração. O CEO do Grupo é Enrique Cueto. Os líderes da LAN são o CEO, Ignacio Cueto, e o presidente da LAN Chile, Armando Valdivieso. A TAM S.A. foi presidida por Marco Antônio Bologna até abril de 2015, e a TAM Linhas Aéreas é liderada por Claudia Sender. O responsável pelo Negócio de Carga é Cristian Ureta.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração da LATAM Airlines Group foi eleito em Assembleia Geral Ordinária de Acionistas em 29 de abril de 2014 para um mandato de dois anos, de acordo com o Estatuto Social da companhia. Em caso de renúncia de um de seus integrantes, o Conselho deverá ser renovado em sua totalidade na Assembleia Geral Ordinária de Acionistas que ocorrerá em 28 de abril de 2015. O colegiado é integrado por nove membros e tem como presidente Mauricio Rolim Amaro. Reúne-se mensalmente e pode realizar encontros extraordinários de acordo com o cenário de mercado e as necessidades do negócio.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
Mauricio Rolim Amaro Presidente do Conselho de Administração
Henri Philippe Reichstul (designado em substituição a Maria Cláudia Amaro)
Juan José Cueto Plaza
Georges de Bourguignon
Ramón Eblen Kadis
Ricardo J. Caballero
Carlos Heller Solari
Gerardo Jofré Miranda
Francisco Luzón López

Em atendimento a normas das legislações chilena e dos Estados Unidos, foi criado o Comitê do Conselho de Administração da LATAM Airlines Group, que exerce também as funções de Comitê de Auditoria. Essa instância é integrada por três membros do Conselho de Administração, que são responsáveis, entre outros assuntos, por:

Examinar os relatórios dos auditores externos do Grupo, balanços e outros relatórios financeiros e emitir parecer sobre eles antes de sua apresentação aos acionistas para aprovação;

Avaliar e propor auditores externos e agências de rating para o Conselho de Administração;

Analisar relatórios de controle interno sobre transações com partes relacionadas;

Examinar e elaborar relatórios sobre todas as transações com partes relacionadas.

Governança corporativa

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é composta por vice-presidentes e diretores, que atuam pela LATAM Airlines Group ou nas estruturas de unidades de negócios LAN e TAM. Integram a diretoria executiva líderes das áreas de Finanças, Gestão de Pessoas, Marketing, Jurídico, Auditoria, Funções Corporativas e Planejamento e Controle de Gestão.

Composição acionária

LATAM Airlines Group tem como principais acionistas o Grupo Cueto (com 25,49% de participação), representado por Costa Verde Aeronautica S.A, Inversiones Nueva Costa Verde Aeronautica Ltda., Costa Verde Aeronautica SpA, Inversiones Priesca Dos y Cía. Ltda., Inversiones Caravia Dos y Cía. Ltda., Inversiones El Fano Dos y Cía. Ltda., Inversiones La Espasa Dos y Cía. Ltda., Inversiones Puerto Claro Dos y Cía. Ltda., Inversiones La Espasa Dos S.A., Inversiones Puerto Claro Dos Ltda. e Inversiones Mineras del Cantábrico S.A.; e o Grupo Amaro (12,2%), por meio da TEP Chile S.A. (TAM Empreendimentos e Participações).

O restante do capital da companhia está dividido entre vários investidores institucionais, pessoas físicas e jurídicas, especialmente do Chile, que são detentores de ADRs (recibos de depósito americanos negociados na bolsa de Nova York) e BDRs (recibos de depósito brasileiros negociados na bolsa de valores de São Paulo). A LATAM Airlines Group fechou o ano de 2014 com um quadro de 1.600 acionistas.

A TEP Chile S.A. detém o controle das ações com direito a voto da TAM S.A., e o Grupo Cueto, o controle da LATAM Airlines Group.

(*) O sr. Marco Antônio Bologna deixou o cargo de CEO da TAM em 1º de abril de 2015.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 2014

Enrique Cueto Plaza
 CEO LATAM Airlines Group

Armando Valdivieso
 Presidente da LAN Chile

Jerome Cadier
 Vice-Presidente Sênior de Marketing

Ignacio Cueto Plaza
 CEO LAN

Cristian Ureta
 Vice-Presidente Sênior de Carga

Juan Carlos Menció
 Vice-Presidente Sênior Jurídico

Marco Antonio Bologna (*)
 CEO TAM

Roberto Alvo
 Vice-Presidente Sênior de Planejamento de Malha e Frota

Emilio del Real
 Vice-Presidente Sênior de Pessoas

Claudia Sender
 Presidente da TAM Linhas Aéreas

Andrés Osorio
 Vice-Presidente Sênior de Finanças

Governança corporativa

GESTÃO DE RISCOS

Desde 2013, a LATAM Airlines Group conta com um gestor de riscos corporativos, posição ocupada atualmente pelo Vice-Presidente de Finanças. Como um dos pilares estratégicos da companhia, a gestão de riscos implica envolvimento global do processo de tomada de decisões, baseada em uma visão compartilhada da administração de riscos.

Com apoio da organização, o gestor de riscos corporativos, líder do pilar, é responsável pela definição dos indicadores, mapa de riscos, prioridades, alinhamentos e iniciativas, considerando os públicos de interesse. Os focos são riscos estratégicos, fundamentalmente aqueles com baixa probabilidade de ocorrência e com alto impacto. Entre os objetivos pode-se mencionar:

- 1 Assegurar a proteção contra eventos que possam ameaçar a continuidade do negócio e garantir a sua mitigação;
- 2 Assegurar que os impactos dos riscos se mantenham dentro dos limites adequados para a companhia;
- 3 Estabelecer a gestão de riscos como uma prática integrada à tomada de decisões.

No início de 2014 foi criada uma nova Equipe de Gestão de Riscos, também liderada pelo Vice-Presidente de Finanças da empresa, com a missão de estabelecer uma metodologia comum, consolidar e reportar ao Conselho de Administração os riscos a que a LATAM Airlines Group está exposta.

Dada a diversidade de riscos, é responsabilidade de cada Vice-Presidência identificar, avaliar, mitigar e monitorar cada risco específico de sua própria área. A Equipe de Gestão de Riscos, através da participação ativa e envolvimento das diferentes instâncias, é capaz de interrelacionar os impactos nas diferentes áreas e assim ter uma visão holística do universo de riscos da companhia.

Em casos de emergência, há um Plano de Resposta a Emergências (Emergency Response Plan), gerido pelo Comitê de Emergência, que se reporta diretamente ao CEO.



Governança corporativa

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Compliance e accountability

G4-SO4, G4-SO5 e G4-24

O aprimoramento do programa de Compliance em 2014 teve o objetivo de elevar o nível de gestão da LATAM Airlines Group a patamares de alta responsabilidade. Novas políticas foram elaboradas e reforçam a crença do Grupo nas condutas éticas e de respeito às legislações de todos os países de atuação. As políticas internas atendem aos pré-requisitos das leis aplicáveis às empresas listadas nas bolsas de valores de Nova York, Santiago do Chile e São Paulo, nas quais o Grupo negocia suas ações.

Há um representante da área jurídica responsável pelo suporte à Chief Compliance Officer da LATAM em cada país de atuação (Brasil, Chile, Estados Unidos, México, Peru, Colômbia, Argentina e Equador) e na Europa. A revisão e aprovação de novas políticas corporativas são coordenadas pela equipe de Compliance LATAM, que está distribuída entre Brasil e Chile.

Treinamento

A LATAM Airlines Group aplica treinamentos de governança corporativa, de compliance e do Código de Conduta para todos os funcionários e colaboradores e também para terceiros. O curso obrigatório online sobre o novo Código de Conduta se baseia em prevenção, detecção e resposta a problemas e descumprimento de leis, segurança operacional, corporativa e da informação e em princípios éticos, anticorrupção e antitruste.

Esse treinamento online teve início em dezembro de 2014 e deverá ser ministrado para todos aqueles que trabalham com computadores até o final de junho de 2015. Para o público operacional, que não atua com esses equipamentos, foi desenvolvido um calendário de treinamentos presenciais ministrados por instrutores treinados pela Chief Compliance Officer LATAM. Até dezembro de 2015, toda a população do Grupo terá passado pelo curso do Código de Conduta.

Além disso, em 2014 foi intensificada a disseminação dos cursos obrigatórios de governança corporativa para os funcionários de cargos executivos da LATAM Airlines Group. Todos aqueles que têm responsabilidade de gestão de equipes e sensibilidade a alguma operação de risco regida por leis rigorosas foram convocados para treinamentos obrigatórios presenciais com a Chief Compliance



Officer da LATAM - que visitou todas as empresas e filiais do Grupo, em todos os países. Sua meta é concluir a capacitação da totalidade do quadro de executivos sobre os temas do programa de Compliance até março de 2015.

Os resultados dos treinamentos e o monitoramento de todas as ações do programa são apresentados periodicamente para o Comitê Executivo da holding TAM e para o Conselho de Administração da LATAM Airlines Group.

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Governança corporativa

Canal de Ética

A observância de eventuais violações a leis e a normas de conduta profissional e de convivência irá ganhar um novo canal interno LATAM em 2015. No ano passado, o Grupo contava com duas vias de denúncias, uma para as empresas LAN e outra para as empresas TAM. Pelo respectivo Canal de Ética, funcionários e colaboradores do Grupo podiam encaminhar denúncias relacionadas a questões trabalhistas, discriminação, assédio de todos os tipos, fraude, corrupção ou descumprimento de qualquer

outra lei ou políticas internas. As ferramentas utilizadas até 2014 por LAN e TAM, respectivamente, eram www.lan.ethicspoint.com e www.eticatam.com.br. A partir de abril de 2015, ambas serão consolidadas em um único canal para todas as empresas da LATAM Airlines Group e que poderá receber comunicações anônimas ou identificadas conforme leis locais aplicáveis.

Como forma de garantir que 100% das denúncias sejam analisadas e respondidas de maneira idônea e confidencial, a ferramenta continuará sendo

operada por provedor terceirizado como já ocorria com os canais de LAN e TAM. As ocorrências serão analisadas e enviadas a Comitês de apuração em cada país de acordo com um procedimento interno padronizado. Se constatada alguma irregularidade, o Comitê de Administração do Código de Conduta da localidade, integrado pelas áreas de Recursos Humanos, Compliance, Jurídico, entre outras, irá discutir a providência a ser tomada. O Comitê poderá decidir por uma mudança de processo, que evite nova ocorrência, ou propor medidas disciplinares.



Resultados financeiros



Resultados financeiros

G4 EC1

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

GESTÃO DO DESEMPENHO

FINANCEIRO E OPERACIONAL

A LATAM Airlines Group obteve em 2014 um lucro operacional de US\$ 513,4 milhões, resultado 20,3% menor comparado a 2013. Esse recuo pode ser atribuído à desaceleração das economias da região, à forte depreciação das moedas locais, às situações econômicas específicas da Venezuela e da Argentina, à acentuada queda do mercado de carga e à maior concorrência de operadores na América do Sul. A operação especial realizada para a Copa do Mundo Fifa também teve impacto negativo de cerca de US\$ 140 milhões a US\$ 160 milhões no resultado do Grupo, devido a uma menor demanda de passageiros de negócios e turismo durante o período do evento.

A margem operacional atingiu 4,1%, o que representa uma redução de 0,7 ponto percentual em relação ao ano anterior. A receita líquida teve redução de 6%, chegando a US\$ 12.471 milhões, em função da queda de 6,2% nas receitas de passageiros e de 8,0% nas receitas de carga, parcialmente compensada por um aumento de 10,6% em outras receitas. Esses resultados incluem o impacto negativo de 9,1% da desvalorização do real em 2014.



Os custos operacionais totalizaram US\$ 11.959 milhões, uma queda de 5,3% em comparação a 2013. Esse resultado foi obtido graças à redução dos custos com combustíveis e remunerações, além do impacto positivo da desvalorização do real e do peso chileno em custos denominados nessas moedas. Quanto ao consumo de combustível, houve uma queda de 3,7% em galões consumidos no último ano devido às iniciativas de eficiência e racionalização Lean Fuel e Smart Fuel.

Resultados financeiros

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

LATAM Airlines Group e Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

A LATAM Airlines Group tornou-se a primeira companhia do setor aéreo da América Latina a ingressar no Índice Mundial de Sustentabilidade Dow Jones, escolhida dentre um seleto grupo de empresas líderes em sustentabilidade, por seu desempenho econômico, responsabilidade social e gestão ambiental com foco no longo prazo.

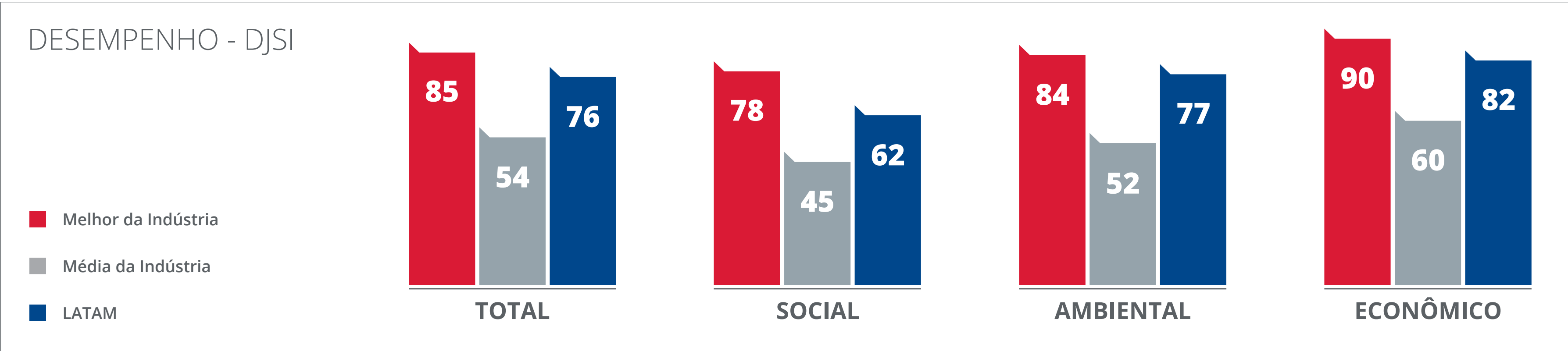
Com a entrada nesse índice, o Grupo passou a ser uma das duas companhias da indústria aeronáutica no mundo listadas atualmente no Dow

Jones World. A empresa não é apenas reconhecida por seu desempenho econômico, capacidade de crescimento e eficiência, mas também por maximizar seu investimento em desenvolvimento sustentável. Desta forma, ser membro desse índice evidencia a consolidação de uma atuação responsável ao longo dos anos.

No ano passado, a companhia conquistou a liderança no índice de ecoeficiência e mudança climática na indústria de aviação com os dados correspondentes ao ano de 2013. Esse reconhecimento se deveu às estratégias de consumo de combustível dos projetos Lean Fuel e Smart Fuel, ao estabelecimento de

programas de eficiência e ao desenvolvimento da gestão de emissão de gases poluentes e de ruídos. A companhia também foi destaque nas categorias de ações sociais, desempenho econômico.

Ascender à categoria Dow Jones World demonstra um desempenho superior em termos de sustentabilidade, não apenas na própria comparação, mas também em relação às empresas mais importantes do mundo. Além disso, permite gerar mais altos níveis de confiança junto aos diferentes grupos de interesse da companhia: clientes, funcionários, fornecedores, sociedade, órgãos reguladores e acionistas.



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Resultados financeiros

Demonstração do valor adicionado (DVA) e receita

	2012	2013	2014
VALOR ECONÔMICO GERADO	10.008.989	13.340.884	12.555.191
Receita de Vendas Líquidas	9.710.372	12.924.537	12.093.501
Receita Financeira	77.489	72.828	90.500
Participação nos Ganhos (e perdas) de Associadas	972	1.954	6.455
Outras Receitas, por função	220.156	341.565	377.645
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO	9.264.350	12.045.669	11.405.947
Custos Operacionais	6.958.451	9.086.542	8.621.888
Salários e Benefícios a Funcionários	1.908.915	2.492.769	2.350.102
Despesas com Pessoal	1.908.915	2.492.769	2.350.102
Pagamentos a Provedores de Capital	294.598	462.524	430.034
Custos Financeiros	294.598	462.524	430.034
Pagamentos a Governos	102.386	3.834	-
Multas		3.834	
Pagamento de Imposto por Lucro	102.386	-	
Investimento Social na Comunidade	-	-	3.923
Doações			3.923
Lucros retidos	-	-	-
Acionistas	-	-	-
VALOR ECONÔMICO RETIDO	744.639	1.295.215	1.149.244

Resultados financeiros

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Copa do Mundo FIFA 2014

G4 EC7

Com a realização da Copa do Mundo Fifa no Brasil, a LATAM Airlines Group investiu US\$ 18,9 milhões para operar uma nova malha entre 12 de junho e 13 de julho de 2014. Antes do início da competição, a companhia colocou cerca de 750 voos domésticos e 350 internacionais extras a fim de atender as cidades-sede. Durante o evento, foram mais 250 voos fretados. Em julho, na segunda fase da Copa, foram introduzidos outros 40 novos voos domésticos regulares. Ao todo foram transportados cerca de 3 milhões de passageiros em mais de 20 mil voos realizados no período.

As empresas do Grupo alcançaram índices operacionais positivos: 95% de pontualidade e 99,8% de regularidade nos voos operados durante o torneio. Uma campanha interna estimulou o engajamento dos colaboradores e resultou em queda no índice de absenteísmo.

A LATAM Airlines Group firmou parceria exclusiva com o World Childhood Foundation Brasil – entidade apoiada pela TAM desde 2011 – para a realização de campanha contra o turismo sexual infantil durante o evento. As empresas do grupo, únicas companhias aéreas a apoiar o projeto, veicularam o vídeo de divulgação em mais de 20 mil voos.

O torneio também inspirou uma importante ação de sustentabilidade: foram compensadas 100 mil toneladas de gases, correspondentes a mais de 4.500 voos, por meio da compra de créditos de carbono Premium - oriundos de projetos de redução de emissões localizados em regiões das cidades-sede.

Esses projetos trazem importantes benefícios socioambientais para as comunidades envolvidas, como a preservação da biodiversidade, a inclusão social, o estímulo à cultura e aos cuidados com a saúde. Destacam-se ainda os incentivos à prática do futebol como instrumento de socialização e qualidade de vida para funcionários e comunidade. Mais de 300 pessoas foram beneficiadas pelas ações de incentivo ao futebol dos projetos apoiados pelas empresas que fazem parte da LATAM Airlines Group.




 mais de
100 mil
 toneladas de gases
 de efeito estufa
 compensadas



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Clientes

G4-24



PROPOSTA DE VALOR

A estratégia da LATAM Airlines Group tem como foco principal a melhoria constante da experiência do cliente, o que levou à definição de uma proposta de valor que reflete o compromisso de aprimorar o serviço da companhia a cada dia. Com atenção no cliente e em suas necessidades, o grupo construiu uma proposta que incorpora mudanças na experiência em relação a produto e serviço, buscando sempre diferenciar a companhia em termos de atendimento.

O desafio é ter uma oferta diferenciada e sustentável no tempo para conquistar a preferência dos clientes na região e no mundo. Essas vantagens traduzem-se em oferecer conectividade e opções de rapidez e simplicidade, diminuir o tempo de espera, economizando o tempo dos clientes, oferecendo apoio e soluções em casos de imprevistos. Em resumo, a proposta de valor visa oferecer ao cliente a solução mais fácil e simples com cuidado e preocupação especial.

CONECTIVIDADE

A conectividade é tema de destaque na proposta de valor da LATAM Airlines Group. O grupo investiu US\$ 100 milhões em projetos de tecnologia para otimizar a qualidade do serviço, a experiência de viagem dos passageiros e as tarefas dos funcionários. A oferta de novos sistemas e aplicativos visa dar à viagem tradicional mais rapidez, com menos tempo de espera em aeroportos e entre as conexões, mais opções de entretenimento de bordo e informações atualizadas em casos de contingências.

Entre as novidades, a companhia desenvolveu aplicativos para smartphones, com os quais os clientes podem administrar os itens de suas viagens antes do embarque e dispor de um cartão de embarque eletrônico. Durante os voos, uma parceria com o YouTube oferece uma seleção de conteúdo dos canais mais populares do site de compartilhamento de vídeos. Por último, foi criado um sistema de entretenimento sem fio que permite que os clientes assistam a filmes, séries e vídeos em seus próprios dispositivos pessoais (smartphones, tablets e laptops). O objetivo é que os passageiros possam servir-se de maneira simples, transparente e com total independência.

Os investimentos das empresas do Grupo em conectividade consideram também tecnologias que simplificam e otimizam as tarefas dos funcionários, com a finalidade de contribuir com a excelência do serviço que prestam direta ou indiretamente aos passageiros. A companhia lançou três projetos para a gestão da informação e operação pelos chefes de tripulação, pilotos e bases de manutenção por meio de softwares especialmente desenvolvidos para tablets. Isto permitirá reduzir tempo de processamento de dados, custos e recursos e aumentar os índices de segurança e eficiência das operações em terra e em voo. Para aprimorar o atendimento aos clientes das unidades de carga do Grupo, está sendo desenvolvido


investimento de
US\$100 mi
em tecnologia

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Clientes

PROGRAMAS DE FIDELIDADE

As empresas que integram a LATAM Airlines Group operam dois programas de fidelização, o LANPASS e o TAM Fidelidade, proporcionando vantagens a mais de 20 milhões de passageiros.

Criado em 1984, o LANPASS permite que seus membros acumulem milhas e resgatem bilhetes gratuitos da LAN, além de oferecer outros produtos e prêmios. No final de 2014, o programa contava com 9,8 milhões de clientes no Chile, Peru, Argentina, Colômbia, Equador e Estados Unidos, tendo registrado crescimento expressivo de 15% em relação ao ano anterior. Os clientes LANPASS resgataram no ano passado 800 mil prêmios.

O TAM Fidelidade – primeiro programa de fidelidade criado no Brasil, em 1993 – visa recompensar com benefícios e promoções exclusivas os clientes que voam com frequência pela TAM. Em dezembro de 2014, o programa tinha 11,7 milhões de membros, um aumento de 8% em relação a 2013. No ano passado, foram trocados 2,4 milhões de prêmios.

O TAM Fidelidade faz parte da Multiplus, a maior rede de fidelização do Brasil, o que permite aos clientes acumular pontos em empresas de diferentes segmentos. A Multiplus é listada na BM&FBOVESPA e tem a TAM como principal acionista, com 73% de participação.

Parceria oneworld

A LATAM Airlines Group ampliou em 2014 sua participação na **oneworld**, uma das maiores e mais premiadas alianças de companhias aéreas do mundo. Com a entrada da LAN Colômbia e da TAM nessa rede, em março, o Grupo aumentou as opções de destinos oferecidas a seus clientes. Os passageiros das outras unidades da LAN já podiam desfrutar dessas vantagens desde 2000.



crescimento de
15%
 em relação a 2013



Clientes

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

G4-SO11, G4-PR5, G4-24

A excelência no atendimento aos clientes é uma prioridade da LATAM Airlines Group, que mantém diversos canais de comunicação, a fim de receber suas manifestações e oferecer-lhes o melhor serviço e relacionamento. Por telefone, formulário eletrônico nos sites das companhias, Twitter, Facebook, cartas etc., a companhia recebe as comunicações, que são registradas e avaliadas por equipes específicas. Todos os casos são respondidos e as informações são utilizadas para processos de melhoria, modificação de serviços e reconhecimento de funcionários.

As queixas têm análise e tratamento rigorosos. Os casos são direcionados ao Serviço de Atendimento ao Cliente, que faz a identificação dos eventuais responsáveis. Quando há necessidade de melhoria de processos, a gerência da área em questão é acionada. A análise de cada ocorrência permite que a companhia avalie de forma ampla a sua operação e atue rapidamente para corrigir possíveis falhas.

A companhia também realiza pesquisas para avaliar o nível de satisfação dos clientes. O Grupo utiliza a metodologia Net Promoter Score (NPS), cuja aplicação se baseia em questionário online respondido pelos passageiros e em pesquisas de satisfação realizadas em diferentes pontos de atendimento, como escritórios de venda e call center. O indicador é gerido nos níveis estratégico, tático e operacional da empresa.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DE CARGA



Entre dezembro de 2013 e dezembro de 2014, o NPS apontou um crescimento de 2 pontos no nível de satisfação dos clientes das empresas do Grupo. Os principais avanços resultam da melhor avaliação dos passageiros que viajam em voos internacionais pela TAM. Os indicadores de percepção de aeroporto no Brasil e pontualidade registraram aumento de mais de 10 pontos de satisfação.

A percepção positiva vem se mantendo estável desde que a companhia começou a realizar esta medição. Detectam-se como principais focos de atenção para melhoria o manejo das contingências e o preço no Chile e a experiência de voo no Brasil.

Pesquisa realizada com clientes de carga apontou que em 2014 a satisfação atingiu 71%, dois pontos percentuais acima da avaliação do ano anterior. O avanço decorre de esforços por melhorias no manejo de carga, no processo de faturamento e na gestão da exceção, aspectos considerados prioritários no levantamento de 2013.

Meio Ambiente



Meio Ambiente

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

A LATAM Airlines Group tem como principal objetivo de sua estratégia ambiental ser um dos líderes mundiais em Mudanças Climáticas, contribuindo para a eficiência e competitividade da companhia. Tais esforços foram evidenciados e reconhecidos nas conquistas obtidas em iniciativas internacionais, como o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI).

Para chegar a tais resultados, o Grupo foi pioneiro na promoção de ações que abordam a pegada ambiental do setor. É uma das três companhias do mundo, e a primeira na América Latina, mais próximas de obter a certificação da IATA Environmental Assessment, sistema de gestão ambiental específico para companhias aéreas.

A governança e a gestão de temas relacionados ao desempenho ambiental têm origem na alta administração e concentram-se em reduzir os riscos e integrar este tema aos objetivos da companhia. Mudanças Climáticas é um dos focos da Sustentabilidade no Grupo.

O Conselho de Administração é o órgão responsável por aprovar as diretrizes ambientais e as políticas da empresa e por revisar os indicadores. O colegiado avalia o cumprimento dos compromissos ambientais internos e externos e, em conjunto com seu Comitê de Auditoria, analisa a eficácia dos controles e os riscos associados às decisões e ao desempenho ambiental. A companhia possui uma Política de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente como instrumento transversal de orientação das suas ações. Estão também sendo estruturadas as metas abaixo relacionadas para todo o Grupo:

Objetivo IATA nº1: melhorar a eficiência no uso de combustíveis

Objetivo IATA nº2: crescimento Carbono Neutro em 2020

Objetivo IATA nº3: alcançar até 2050 uma redução de 50% nas emissões líquidas de CO₂ em relação aos níveis de 2005

Operações Terrestres Carbono Neutro em 2020



Melhorar em 10% a eficiência energética da infraestrutura da companhia em 2020

Economia de US\$ 200.000 no consumo de energia das instalações em 2020

Reduzir em 10% o volume de resíduos em 2020

Implantação completa do Sistema de Gestão Ambiental em todas as operações principais em 2016

Meio Ambiente

ESTRATÉGIA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Um dos principais desafios para a sustentabilidade da indústria e para a LATAM Airlines Group são as Mudanças Climáticas, pois afetam diretamente as suas operações. Exemplos desse impacto são o aumento da temperatura e o volume de chuvas, alterações nos ventos e eventos climáticos extremos, que podem influenciar no rendimento e desempenho operacional. A estratégia de Mudanças Climáticas da companhia é suportada por dois pilares: Impacto e Rentabilidade e Engajamento e Reconhecimento.

ESTRATÉGIA AMBIENTAL E DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS



Meio Ambiente

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

G4-EN29

A LATAM Airlines Group foi pioneira na implementação de um Sistema de Gestão Ambiental integrado que abrange tanto suas operações aéreas como as operações em terra. No seu desenvolvimento, a companhia levantou todos os aspectos relevantes para o desempenho ambiental, que são monitorados com o objetivo de minimizar e prevenir os riscos associados.

A companhia está implantando o Sistema de Gestão Ambiental da IATA (IEnvA, na sigla em inglês), que atende aos mais altos padrões ambientais aplicáveis às operações de voo. A filial do Grupo no Chile é uma das três primeiras empresas aéreas do mundo a implantar o sistema, que se encontra atualmente em fase de homologação. Para as operações terrestres, a empresa desenvolveu um Sistema de Gestão Ambiental com base na norma ISO 14001.

Ambos os sistemas de gestão baseiam-se no estudo da regulamentação ambiental aplicável e são utilizados para garantir e manter o cumprimento das normas. A LATAM Airlines Group não registrou sanções significativas por desrespeito à legislação ao longo de 2014.

GESTÃO DE RISCOS

G4-EC2

O processo de identificação e monitoramento dos riscos permite à companhia estabelecer controles de prevenção e ações de mitigação e reportá-los à administração de riscos gerais sempre que ultrapassem um nível pré-determinado de probabilidade ou intensidade. Por conta disso, o tema de emissões foi incluído na matriz de riscos do Grupo.

A gestão de riscos tem por objetivos:

Assegurar e manter o cumprimento da legislação por todas as operações da LATAM Airlines Group;

Desenvolver e monitorar ações visando a mitigação dos riscos identificados;

Preparar a companhia para implementar a meta da IATA de Crescimento Carbono Neutro (CNG) em 2020.



Meio Ambiente

ECOEFIÊNCIA

G4-EN6, 19, 27

A Ecoeficiência é considerada um critério de desempenho ambiental e parte importante dos objetivos estratégicos da companhia. Visa demonstrar o impacto financeiro de uma gestão eficiente no uso de recursos em matéria ambiental.

Os esforços da LATAM Airlines Group para atingir os níveis mais elevados de ecoeficiência baseiam-se em três ações:


em 2014 **19**
novas aeronaves

Frota jovem: o modelo de negócio da companhia fundamenta-se na manutenção de uma frota jovem, que lhe permita operar com motores de maior rendimento e que ainda contribua com a qualidade do ar e redução do nível de ruído. Em 2014, a LATAM Airlines Group manteve sua estratégia de ter uma frota jovem, com idade média de sete anos, graças à incorporação de 19 novas aeronaves. Em 2015, serão incorporadas 28 novas aeronaves à atual frota.




eficiência de **1,2%**
no consumo

Eficiência de combustíveis: a LATAM Airlines Group melhorou em 1,2% sua eficiência em combustível, resultantes dos programas de economia. Os programas Lean Fuel (LAN) e Smart Fuel (TAM) combinam melhorias tecnológicas e processuais com otimização e consequente queda das emissões de CO₂ e compreendem, respectivamente, 17 e 14 iniciativas. Elas permitiram em 2014 diminuir o consumo em 31 milhões de galões de combustível (aproximadamente 6 milhões de GJ), equivalentes à redução de 298.184 toneladas de CO₂.

Tais iniciativas podem ser divididas em: economia e otimização da distribuição do peso a bordo; otimização e planejamento de rotas mais diretas e com menos turbulências; otimização de processos em terra para redução do consumo de combustível; e desenvolvimento de um painel de manutenção para detecção de oportunidades de melhoria na frota. Exemplo de investimento em melhorias tecnológicas é a incorporação do sistema de navegação por satélite Required Navigation Performance (RNP), que permite orientar o plano de voo de forma automática, possibilitando maior rendimento. Outra iniciativa é o uso de winglets em todas as aeronaves Boeing 767-300, o que diminui a resistência aerodinâmica e reduz em 4% o consumo de combustível e, por consequência, as emissões de CO₂. Todas estas iniciativas encontram-se detalhadas no quadro abaixo.

Meio Ambiente

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

INICIATIVAS LEAN FUEL E SMART FUEL

1 Otimização do peso a bordo: a quantidade e a distribuição do peso a bordo influenciam diretamente no consumo de combustível. Diversas iniciativas visam reduzir o peso estrutural dos voos e distribuí-lo da melhor maneira possível dentro da aeronave.

Melhoria do fator de carga: combinação entre voos de passageiros e carga, visando otimizar a capacidade de transporte da aeronave.

Incorporação de materiais mais leves a bordo.

Otimização da distribuição da carga, a fim de obter um centro de gravidade mais adequado para a aeronave.

2 Otimização das rotas, velocidade de cruzeiro e aterrisagem: o planejamento de rotas que evite condições climáticas adversas ou turbulências pode melhorar a eficiência de combustível.

Privilegiar rotas diretas e procedimentos de aterrisagem de descida contínua.

Uso do sistema de navegação OSA, que calcula as melhores rotas de acordo com condições climáticas verificadas em tempo real, taxas por uso do espaço aéreo e consumo de combustível.

Uso de RNP, um sistema de navegação por satélite que guia a aeronave por GPS de maneira automática. O sistema permite procedimentos de aproximação mais eficientes e seguros. Esse sistema encontra-se plenamente implantado no Equador e Chile e está em processo de implantação no Peru.

Otimização da velocidade de cruzeiro para obter mais eficiência no uso de combustível sem atraso dos voos.

Padronização das operações de aproximação e aterrisagem, a fim de aumentar a sua eficiência.

3 Otimização do uso de motores em terra:

Operações de taxiamento com a utilização de só um motor.

Minimização do uso da fonte de energia auxiliar da aeronave (APU), graças à melhoria da infraestrutura aeroportuária.

4 Painel de manutenção: desenvolvimento de programa que corrige falhas que afetam o rendimento do combustível.

Tarefas para aumento da eficiência.

Lavagem dos motores, que permite uma combustão mais eficiente e redução da emissão de partículas PM10.

5 Ao preparar a aeronave para voos de passageiros:

Uso de apenas um equipamento para climatização e pressurização da cabine em vez de duas, economizando combustível.

6 Atividades do painel de melhora contínua: permite identificar oportunidades de eficiência de combustível a partir de melhorias de manutenção.

Meio Ambiente



2012:
 o primeiro
 voo com
 biocombustível



Melhorias na infraestrutura: a fim de identificar aspectos e impactos da companhia para a introdução do Sistema de Gestão Ambiental, foram desenvolvidos programas de eficiência no uso de energia, água e gestão e disposição de resíduos. É importante ressaltar que as operações em terra correspondem a uma pequena fração da pegada de carbono do Grupo. Foram implementadas iniciativas como a utilização de veículos elétricos e a troca de lâmpadas incandescentes nos hangares por luminárias mais eficientes, entre outras medidas que resultaram na redução de custos e de emissões.

Energias Alternativas Sustentáveis

A indústria de transporte aéreo está fortemente comprometida com o desenvolvimento dos combustíveis sustentáveis. A LATAM Airlines Group apoia o uso de combustíveis alternativos sustentáveis que permitam a redução não apenas da pegada de carbono, mas também da exposição à volatilidade do preço do petróleo.

A companhia deu suporte a pesquisas sobre tecnologias emergentes com biocombustíveis, como o Hydro Carbon to Direct Sugar (HCDS) e o Alcohol to Jets (ATJ), e acredita fortemente no potencial de produção massiva dessas tecnologias como oportunidade de mercado promissora.

Nos últimos anos, o Grupo avançou em estudos sobre tecnologias de combustíveis alternativos em colaboração com distribuidores locais, a fim de promover o uso de biocombustíveis. Em 2012, a LATAM Airlines Group realizou no Chile o primeiro voo comercial utilizando biocombustível na América do Sul. Em 2013, foi a vez da Colômbia. A companhia tem o compromisso de aumentar o número desses voos no futuro, quando o uso de combustíveis alternativos já estiver massificado e houver preços competitivos.

Apesar desses avanços nas pesquisas e evidências relacionadas a combustíveis alternativos sustentáveis, sua implementação em larga escala depende do desenvolvimento que realizarem os produtores de combustíveis e fabricantes de motores e aeronaves, além da criação de políticas públicas que promovam sua utilização.

O Grupo segue participando ativamente de fóruns relacionados a esses temas, entre eles IATA, Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG), Aliança Brasileira para Biocombustíveis de Aviação (ABRABA) e Chile Bio Renovável.

Formação interna

Certa de que o desenvolvimento de capacidades e a gestão do conhecimento são essenciais para o crescimento da companhia, a LATAM Airlines Group investe na capacitação de seus funcionários no tema. O desafio é fazer com que a temática ambiental se torne parte da cultura organizacional da companhia.

Em 2014, foi lançada uma plataforma de informação ambiental, enviada mensalmente por correio eletrônico a todos os empregados da companhia. O objetivo é disseminar conceitos e informações sobre meio ambiente para colaboradores e clientes.

Transparência

G4-24

A transparência é um tema material valorizado pelos públicos de interesse da companhia. Atualmente, há diversas instâncias de divulgação dos resultados da empresa na área de Sustentabilidade, que incluem temas ambientais (Relatório de Sustentabilidade, DJSI, Pacto Global), e outros específicos para Meio Ambiente:

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Meio Ambiente

Carbon Disclosure Project (CDP)
Desde 2011, o Grupo divulga sua pegada de carbono a essa plataforma, subindo de categoria a cada ano no ranking do CDP.

Enviromental Support Document
Documento próprio de acesso público que apresenta de maneira aprofundada a estratégia e o desempenho ambiental da companhia.

Compensação de emissões

Em 2014, a companhia implementou o programa Neutrael, que permite que as empresas clientes conheçam sua pegada de carbono em viagens corporativas e possam realizar a compensação com iniciativas que neutralizam as emissões de CO₂. Com essa ação, a LATAM Airlines Group gera benefícios às comunidades e ao meio ambiente.

Está em curso um plano de compensação das operações em terra em toda a companhia. As operações do Peru compensam sua pegada de carbono desde 2011 em uma aliança estratégica com a empresa Bosques Amazónicos. A operação na Colômbia compensou pela primeira vez suas emissões terrestres, por meio da aquisição de créditos de carbono do projeto emblemático de conservação Choco-Darién.

Durante a Copa do Mundo no Brasil foram compensadas 100 mil toneladas de gases de efeito estufa emitidas pelos voos que conectaram as 12 cidades-sede.

As emissões de carbono incluem os CO₂ equivalentes decorrentes da queima de combustível de fontes fixas e móveis (Escopo 1), da geração de eletricidade (Escopo 2) e outras emissões do tipo relacionadas às atividades da companhia (Escopo 3).

Vale ressaltar que a LATAM Airlines Group está aprimorando o sistema de coleta de dados para melhorar a cobertura e o cálculo das emissões (principalmente de Escopo 2 e 3).

As emissões de substâncias que prejudicam a camada de ozônio estão limitadas no setor de aviação àquelas utilizadas para a climatização das instalações em terra. Em 2014, foram utilizados os gases HCFC-22, HFC-125 e HFC-32, HCFC-141b e Halon-1211.

EMISSÕES DE CARBONO G4-EN15, 16, 17, 18, 20, 21			
TIPO DE EMISSÃO	UNIDADE	2013	2014
CO ₂ Alcance 1	t CO ₂ e	11.844.687	11.716.772
CO ₂ Alcance 2	t CO ₂ e	18.597	18.003
CO ₂ Alcance 3	t CO ₂ e	4.283	7.091
Intensidade de emissões GEE em operações de voo	Kg CO ₂ e / 100 RTK	81,09	80,14
Gases que afetam a camada de ozônio	Kg CFC-11e	2.985	2.218
Óxidos de nitrogênio	t NOx	40.752	40.022
Intensidade de óxidos de nitrogênio	gNOx/RTK	2,68	2,64
Óxidos de enxofre	t SOx	1.850	2.800
Intensidade de óxidos de enxofre	gSOx/RTK	12,69	19,22

RTK: receita por tonelada-quilômetro transportada

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Meio Ambiente

Materiais

G4-EN1

Embora o principal consumo da companhia seja de combustível para operações aéreas, detalhado mais adiante, é feito também um levantamento dos materiais mais utilizados nas atividades de manutenção e que são fundamentais para a operação.

TIPO DE MATERIAL	[TON]
Cilindros de Oxigênio de Aviação (10m³)	331
Porcas	188
Óleo de Motor 2197	60
Molduras Plásticas	51
Rebites	50
Trapos	48
Baterias AA	33
Elemento Unitário de Carga de Alumínio	23
Líquido anticongelante	21
Outros (vários)	178
TOTAL Reportado	982

Estas informações correspondem aos 100 materiais mais solicitados pela manutenção da LAN em 2014, que representam 66% das unidades totais requeridas. Não estão incluídos materiais utilizados pela TAM.

Combustíveis

G4-EN3

Além do consumo de combustível para operações aéreas, há a utilização de outros tipos de combustíveis para operações terrestres.

TIPO DE MATERIAL	UNIDADE	2013	2014
Combustível consumido em operações aéreas	GJ	212.551.956	183.294.148
Gasolina	GJ	11.362	11.130
Diesel em fontes fixas	GJ	274.731	514.580
Gás Natural	GJ	40	38
GLP	GJ	35.625	47.537
Etanol hidratado	GJ	465	265
Eletricidade	GJ	218.035	184.190

O aumento no consumo de diesel se deve à inclusão de equipamentos da TAM utilizados para prestar serviços às aeronaves em terra não reportados em 2013.

Eletricidade e Água

G4-EN3, G4-EN8

Um dos consumos mais importantes para as operações em terra é de eletricidade. Em condições normais do setor aéreo, o consumo de água não é dos aspectos mais relevantes da gestão ambiental – entretanto, a companhia realiza o monitoramento desse indicador.

TIPO DE CONSUMO	UNIDADE	2013	2014
Eletricidade	kWh	60.565.783	63.433.332
Água	m³	229.099	335.961

No Brasil, em 2014, o Estado de São Paulo passou por grave crise hídrica. A LATAM Airlines Group colocou em prática um plano de contingência a fim de minimizar os impactos dessa situação, que incluía, por exemplo, realizar o abastecimento de água das aeronaves em aeroportos de regiões não afetadas. O plano evitou que as operações da companhia fossem prejudicadas.

Meio Ambiente

Resíduos

G4-EN23, G4-EN27

A LATAM Airlines Group realiza a gestão de resíduos por meio de um processo de classificação, com a finalidade de recuperar a maior quantidade possível e garantir sua disposição final adequada. Resíduos perigosos são destinados em conformidade com os requisitos legais para receberem o tratamento recomendado.

O Grupo incentiva nos escritórios e edifícios a minimização da geração de resíduos como papel, vidro e plástico, classificados como não perigosos. Nos voos, os resíduos orgânicos são separados dos não orgânicos, a fim de processá-los corretamente. Também são oferecidos no serviço de bordo utensílios reutilizáveis (garfos, pratos etc.).

Os resíduos gerados pelo Grupo durante 2014 correspondem a:

TIPO DE RESÍDUO	DISPOSIÇÃO	[TON]
Perigosos	Planta industrial	379,51
	Reciclagem	122,91
	Sem especificar	320,36
Não perigosos	Lixeira	748,43
	Planta industrial	20,42
	Reciclagem	1.125,55
	Sem especificar	1,38
Efluentes	Tratados	155,85
Total geral		2.874,41

A LATAM Airlines Group é a operadora regular exclusiva até a Ilha de Páscoa. Considerando a fragilidade e singularidade da localidade, elaborou-se um programa para trazer de volta ao continente os resíduos gerados nos voos. Em 2014, foram transportadas mais de 250 toneladas de resíduos, com envolvimento de diferentes públicos, autoridades, empresas privadas e funcionários. Para 2015, a meta é avançar ainda mais no programa de reciclagem e transporte de resíduos de plástico (PET) gerados pela ilha mais distante do continente.

Ruído

G4-EN27

A LATAM Airlines Group vem adotando procedimentos e implementando novas tecnologias para reduzir o ruído provocado por suas operações. Atualmente, 100% da frota cumpre o Capítulo IV da OACI, norma da indústria aérea mundial dedicada ao tema. O Grupo está incorporando uma nova frota com modelos B787 e A350, que reduzem em mais de 50% o ruído em comparação às aeronaves de características similares. Está também implementando o RNP (Requirement Navigation Performance), que permite descidas programadas com menores emissões de ruído.

No campo operacional, o Grupo está implementado procedimentos como a aterrissagem com descida contínua, o taxiamento com um só motor e a redução do uso da fonte auxiliar de energia da aeronave (APU).





100%

em conformidade



novos modelos:

50%

redução de ruído



procedimentos

reduzem

o ruído da operação



Sociedade

G4-24



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

A LATAM Airlines Group tem como princípio gerar valor contínuo nas diferentes regiões e localidades em que está presente e nos quais colabora para o desenvolvimento sustentável em conjunto com os grupos de interesse locais. Devido à natureza do seu negócio, a companhia é responsável por impactos positivos, como a criação de empregos e o fomento ao turismo e às economias locais, e negativos, como a geração de ruído e emissões de gases de efeito estufa. São temas relevantes para a empresa e envolvem o correto gerenciamento de seus efeitos sobre a sociedade e, extensivamente, sobre o meio ambiente. Ao mesmo tempo, permitem identificar os riscos e também visualizar as oportunidades que contribuam na melhoria do desempenho global da companhia a longo prazo.

Conscientes dessa situação, as empresas que formam a LATAM Airlines Group realizam projetos nas comunidades por meio de investimentos diretos, concessões de passagens aéreas e parcerias. Essas ações focalizam as necessidades locais e têm relação com diversos temas, como turismo sustentável, transporte para ajuda humanitária em situações de catástrofe, traslado de órgãos humanos para transplantes, apoio financeiro a instituições com projetos sociais e ambientais de alto impacto, entre outros.

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS E DESENVOLVIMENTO LOCAL

G4 EC7, EC8, SO1 e SO2 G4-24

Projetos sociais da LATAM Airlines Group

A LATAM Airlines Group apoia ações socioambientais que promovam o desenvolvimento social, a conectividade e o cuidado ambiental, além de aproximar do mundo aeronáutico as comunidades e instituições dos destinos em que opera. As ações realizadas nos diferentes países deverão ser alinhadas a partir de 2015 em função da estratégia de sustentabilidade do Grupo.

Entre as organizações apoiadas pela companhia em 2014 estão Um Teto para Meu País, América Solidária, Coaniquem, Ajuda Maria, Corporação da Esperança e Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF). Outros programas de destaque foram implementados ou beneficiados pela companhia em 2014 e são descritos a seguir.

Com o objetivo comum de aproximar as crianças do mundo aeronáutico, o Programa Conhecendo LAN é realizado com diferentes nomes na Argentina, Chile, Equador e Peru. Na Argentina, o programa Todos Podemos Volar contou em 2014 com a participação de 164 crianças, que tiveram a oportunidade de viajar de avião pela primeira vez em suas vidas. A versão chilena iniciada há 16 anos, batizada de Un Día em LAN, envolveu no ano passado 4.000 crianças. Os visitantes puderam conhecer a manutenção de base da LAN em Santiago e 570 deles voaram pela primeira vez. Ainda com o intuito de aproximar a comunidade do mundo da aviação, duas salas de tecnologia patrocinadas pela LATAM Airlines Group foram inauguradas em estabelecimentos chilenos que ministram cursos para técnicos em aeronáutica.

O Grupo também doou à Fundação Chilenter 1.412 computadores, 56 impressoras, 14 projetores e 98 monitores. A entidade, que combate a exclusão digital, tem o apoio da empresa desde 2009. Foram transportados ainda 281 computadores para equipar unidades de ensino por todo o território chileno.

Sociedade

O Chile destinou US\$ 600 mil ao Teleton, evento de arrecadação de fundos para centros de reabilitação de crianças e jovens com deficiência física. Em outubro, como faz desde 2012, a empresa aderiu à campanha mundial de prevenção do câncer da mama. Foram investidos US\$ 33.454 em um programa de mamografias gratuitas para funcionárias e mulheres das comunidades chilenas de Concepción, Puerto Montt, Valparaíso e Santiago. No Equador, onde se apoiou a causa pela primeira vez, a campanha atendeu 120 pacientes por dia.

Em termos de ajuda humanitária, o Grupo destinou contribuições financeiras para reconstrução de casas destruídas pelo grande incêndio que arrasou a cidade chilena de Valparaíso em abril. Em outra situação crítica, o Avião Solidário, programa da unidade de Carga que atua em catástrofes, desastres e emergências naturais, transportou 23.500 quilos de itens de ajuda humanitária nas semanas seguintes a um terremoto no norte do Chile, ocorrido também em abril.

Na Colômbia, foram concedidas dez passagens para a Fundação Flip, que apoia a formação de jornalistas em regiões consideradas de risco iminente. A Operação Sorriso recebeu 410 bilhetes para levar médicos a várias regiões do país, a fim de viabilizar tratamentos e cirurgias de fissura labiopalatina e outras enfermidades.

No Brasil, a TAM tem focalizado as causas sociais e ambientais de grande abrangência, priorizando as localidades onde opera. Em 2014, foram concedidas 1.225 passagens a 23 instituições – um aumento de 9,5% no número de entidades beneficiadas e de 4,1% em passagens doadas em relação ao ano anterior.

A TAM destinou bilhetes às mais importantes entidades de proteção dos biomas brasileiros, como a Associação Caatinga, WWF-Brasil, Fundação Amazonas Sustentável e SOS Mata Atlântica. A TAM mantém parceria com o IBAMA (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis) e repatriou 134 animais silvestres vítimas do tráfico. Foram atendidas também instituições voltadas para geração de renda, proteção à infância e ajuda humanitária, entre elas Brazil Foundation, World Childhood Foundation Brasil, Amigos do Bem, Make-A-Wish Brasil, Doutores da Alegria e Médicos sem Fronteiras.



foram concedidas
1.225
passagens



apoio
em toda
América Latina

PROGRAMAS DE GESTÃO DE IMPACTO SOCIAL SO1	2013	2014
Avaliações de impacto social	0%	0%
Avaliações de impacto ambiental e monitoramento contínuo	100%	100%
Divulgação pública de avaliações de impacto ambiental e social	100%	100%
Programas comunitários de desenvolvimento local com base nas necessidades locais	50%	100%
Plano de participação de <i>stakeholders</i> com base no mapa de <i>stakeholders</i> prioritários	75%	75%
Comitês ou grupos de consulta pública (comunitária) com base nas comunidades locais e processos que incluem grupos vulneráveis	0%	0%
Conselhos ou comitês de saúde ocupacional e de segurança e outros organismos	100%	100%
Processos formais de reclamações ou defensoria da comunidade local	100%	100%

Sociedade

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Participação dos colaboradores em ações de Responsabilidade Social

A participação em ações sociais é incentivada entre os funcionários da LATAM Airlines Group. O Grupo estimula programas que visam a coleta, para posterior doação, de roupas, gêneros alimentícios e equipamentos ou mutirões para melhorias de espaços públicos.

Há dez anos, colaboradores da Argentina apoiam a Rede de Bancos de Alimentos, que em 2014 beneficiou 7 mil pessoas. Também receberam ajuda famílias que sofreram prejuízos em decorrência de quatro situações de emergência ocorridas no país.

Na Colômbia, foram realizadas no ano passado três Jornadas de Ação Social. Funcionários da companhia fizeram o plantio de mais de 400 árvores em cidades do entorno de Bogotá, o reparo da fachada da Casa da Cultura da capital colombiana e a doação de presentes de Natal às crianças da Operação Sorriso.

O Equador mantém o Programa de Ação Social, que no Natal de 2014 financiou e realizou doações de mais de 50 cestas de alimentos.

O Brasil desenvolveu um projeto social em parceria com a Make-A-Wish Brasil, para incentivar os funcionários a ajudar crianças com doenças graves a realizarem seus sonhos.

PROGRAMAS DE APOIO A PASSAGEIROS E FAMILIARES

G4-24

A companhia mantém grupos de funcionários treinados especialmente para prestar apoio em ocorrências aéreas. O objetivo é atender necessidades imediatas de passageiros e suas famílias, oferecer assistência psicológica e prover informações sobre o fato e seus desdobramentos.

No Brasil, o Programa Especial de Assistência ao Cliente em Emergência (Peace) envolve 2.415 colaboradores de várias aéreas, sendo 73 líderes capacitados. Os funcionários recebem treinamento que aborda conceitos, legislação e comportamento. O Peace também atende a instrução da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac).

Nos demais países, os funcionários que atuam no programa Assistência a Passageiros e Familiares (APF) são capacitados por psicólogos especializados em emergências. Participam do APF 2.090 pessoas em nível mundial (exceto Brasil).

No Chile, a área de Assistência Humanitária e Gestão de Emergências realiza um programa que orienta sobre os primeiros auxílios psicológicos (PAP). Uma equipe de atores e psicólogos visitam diferentes localidades e complementam a capacitação dos colaboradores com oficinas teórico-práticas para a comunidade em geral. Essas oficinas facilitam a primeira assistência psicológica aos envolvidos em situações críticas e ao mesmo tempo permitem criar redes de apoio com a comunidade antes de possíveis desastres. Para esses eventos são convidados diferentes grupos ligados a emergências, tais como autoridades locais, bombeiros, Cruz Vermelha, polícias locais, autoridades do Judiciário, da Aeronáutica e de serviços de saúde, entre outros.

Sociedade



participação de

500

estudantes e

100 voluntários



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Turismo sustentável

EC8

O turismo sustentável é um dos focos de sustentabilidade da LATAM Airlines Group, que atua na promoção do cuidado com o patrimônio cultural e natural, a fim de beneficiar as atuais e futuras gerações.

A estratégia visa incentivar o desenvolvimento sustentável junto aos *stakeholders* nas localidades em que a companhia opera, nos seguintes âmbitos:

Governo:

Apoiando planos estratégicos nacionais de turismo sustentável nessas localidades.

Destinos:

Medindo o impacto e desenvolvendo planos de superação de questões relevantes.

Indústria:

Gerando alianças com *stakeholders* regionais, nacionais e locais.

Clientes:

Comunicando a importância do turismo sustentável a clientes e passageiros.

CUIDO MI DESTINO

O projeto Cuido mi Destino é o principal projeto da companhia integrado ao conceito do turismo sustentável e, principalmente, da consciência ambiental por meio da intervenção em espaços turísticos. Desde seu lançamento, há cinco anos, o programa já envolveu mais de 2.600 estudantes e de voluntários das empresas da LATAM Airlines Group. Em 2014, o Grupo investiu cerca de US\$ 332 mil em ações em 11 cidades de cinco países da América do Sul, com a participação de cem voluntários da companhia. No Brasil, o Cuido mi Destino será implantado em 2015.

No ano passado, o Chile finalizou um projeto de três anos em Coyhaique e deu andamento a outro em Punta Arenas (segunda etapa realizada). Essas comunidades receberam um espaço turístico renovado.

Na Argentina, 125 estudantes e 15 voluntários participaram do programa, divididos entre a visitação ao museu sobre a história do general Martin Guemes e à cidade de Tucumán, onde se realizou a recuperação do Parque Percy Hill.

Na Colômbia organizou-se visita a autoridades para decidir os lugares a serem beneficiados, considerando fatores como valor histórico ou turístico, localização e caráter público. Como resultado dessa consulta, dois locais foram visitados em 2014, com a participação de 78 voluntários da comunidade e 54 da empresa.

No Equador, o projeto voltou-se para a recuperação de áreas, com foco no El Panecillo, um dos pontos que mais atraem turistas na cidade de Quito, e no calçadão principal de Puerto Ayora, em Galápagos.

Três das principais localidades turísticas do Peru - Iquitos, Lima e El Callao - passaram por processos de revitalização. Em Iquitos, foi recuperado o mais importante ponto turístico da cidade, o Malecón Principal; em Lima, os Pântanos de Villa, habitat de mais de 208 espécies de pássaros; e em El Callao, o Colégio IE, escola que obteve excelente avaliação de desempenho em indicadores ambientais.

Sociedade


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

Contribuição ao turismo na região

G4-EC8; G4-24

A LATAM Airlines Group contribuiu com US\$ 4,6 milhões para o setor de turismo na América do Sul em 2014. Esta cifra leva em conta os 4,7 milhões de passageiros estrangeiros transportados aos principais destinos da América do Sul durante o ano – 15% a mais que em 2013. O valor considera o gasto médio por turista informado pelas entidades de turismo da região e considera as despesas em aeroportos, hospedagem, alimentação, traslados, passeios e compras. O cálculo é realizado com base nos informes divulgados por órgãos que trabalham diretamente com o setor ou vinculados à sua gestão, tais como Sernatur (Chile), Mincetur (Peru), INDEC (Argentina), Ministério do Turismo (do Brasil e do Equador), Banco Mundial e ProColombia.

Em colaboração com entidades de governo, operadores de turismo e demais parceiros da indústria, a LATAM Airlines Group também atua na promoção da atividade turística na região, gerando resultados diretos na arrecadação de municípios, províncias e demais localidades na América Latina. Uma das mais importantes inciativas nesse sentido é o programa Discover, organizado pelas empresas da LATAM Airlines Group em seus principais mercados domésticos na América do Sul. O Discover visa

aproximar a cadeia comercial receptiva aos principais operadores internacionais da rede por meio de visitas aos destinos em que as companhias do Grupo atuam. A décima edição desse programa foi realizado em junho de 2014 no Peru, com o objetivo de apresentar aos parceiros os atrativos e a excelente conectividade do Circuito Sul: Cusco, Juliaca, Puno e Puerto Maldonado.

Museu TAM

Localizado na cidade de São Carlos (SP), no Brasil, o Museu TAM abriga uma importante coleção representativa da história da aviação brasileira e mundial. No ano passado, a instituição recebeu mais de cem mil visitantes, sendo 38 mil estudantes.

O museu foi criado em 2006 pelos irmãos Rolim Adolfo Amaro, fundador da TAM Linhas Aéreas, e João Francisco Amaro. Inspirados pela restauração de uma aeronave Cessna, os irmãos decidiram preservar e divulgar a memória da aviação. Adquiriram aeronaves e começaram a colecionar as peças hoje reunidas no pavilhão da antiga Companhia Brasileira de Tratores, ao lado do Hangar de Manutenção da TAM.



Pelo projeto Museu Asas de um Sonho, gerido pela Eductam - Educação, Assistência e Cultura, uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), foi possível formar um acervo aeronáutico de valor histórico, artístico e documental. A coleção inclui aeronaves raras, construídas entre as décadas de 1920 e 1960. As peças chegaram ao museu por compra, troca, doação e empréstimo de instituições e colecionadores.

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Sociedade

Relação com governos, agências reguladoras e entidades

G4-24; G4 - EC4;

A LATAM Airlines Group dispõe de áreas específicas responsáveis por manter relacionamento com órgãos de governo e autoridades: Assuntos Públicos, Relações Institucionais e Assuntos Corporativos. Essas equipes monitoram os debates sobre o setor aéreo civil e deles participam, adotando diálogo transparente em busca de soluções conjuntas, de acordo com os marcos legais.

A interlocução com as autoridades dos países em que o Grupo atua visa permitir o crescimento da companhia de acordo com as legislações locais e com os planos governamentais para o setor. Devido a negociações com órgãos estaduais no Brasil, a TAM obteve no ano passado US\$ 24.033.957 em isenções de Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS). Na Colômbia, houve isenção de US\$ 17.017.000 referente a imposto sobre abastecimento de combustível em diversas localidades do país.

A companhia também mantém parcerias com entidades da sociedade civil a fim de influenciar as melhores práticas no setor, desenvolver projetos conjuntos e atuar por causas comuns.

ASSOCIAÇÕES E ENTIDADES DE RELACIONAMENTO DA LATAM AIRLINES GROUP G4-16

MERCADO	PRINCIPAIS ENTIDADES
Brasil	Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR) American Chamber of Commerce for Brasil (AMCHAM) Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV) Associação Brasileira de Franchising (ABF) Associação Brasileira de Relações Empresa-Cliente (ABRAREC) Empresas pelo Clima / Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces) Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil (JURCAIB) Sindicato Nacional das Empresas Aéreas (SNEA)
Chile	Asociación Chilena de Aerolíneas (ACHILA) Cámara de Comercio Chileno- Peruana Cámara de Comercio Chileno-Argentina Cámara Chileno Brasileira de Comercio (CBC) Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (AMCHAM) Cámara Oficial Española de Comercio de Chile Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE) Sociedad de Fomento Fabril Fedetur Acción RSE
Argentina	Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sustentable (CEADS) Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) Cámara de Comercio Argentina Brasileira
Perú	Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) Sociedad de Comercio Exterior de Perú (COMEX) Cámara de Comercio Peruano-Chilena Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
Ecuador	Asociación de Representantes de Líneas Aéreas Del Ecuador (ARLAE) Cámara de Industrias y Producción Cámara Ecuatoriana Americana de Comercio
Colombia	Asociación de Transporte Aéreo Colombiano Asociación Colombiana de Viajes y Turismo (ANTAO)
Alianzas estratégicas	Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA) Associação Latino-Americana de Transportes Aéreos (ALTA) Organização Mundial do Turismo (UNWTO) Pacto Global Carbon Disclosure Project

Sociedade

Fornecedores

G4-12, G4-24, SO9, SO10, EC9, PR1, EN27

Em 2014, foram unificadas as áreas de Compras Indiretas e Compras técnicas sob a Vice-Presidência de Procurement e Supply Chain da LATAM Airlines Group. Além disso, estabeleceu-se a Política de Compras da companhia, que unifica procedimentos e define responsabilidades para cada área. O documento reúne e dá transparência a cláusulas e princípios que regem o relacionamento com fornecedores, deixando claro que toda a relação é

regida pelo Código de Conduta da companhia. Todos os funcionários e colaboradores da área de Compras assinam essa política, assumindo compromisso com ela e com a documentação referente a conflitos de interesse.

Também no ano passado, foi iniciado, em conjunto com a área Jurídica e de Compliance, processo para a unificação das normas de compras que irá considerar o código de ética LATAM, a política anticorrupção da LATAM Airlines Group e as legislações de todos os países de atuação. Até 2014, os fornecedores assinavam contrato que continham cláusulas de respeito às leis anticorrupção e às políticas internas de Compras Corporativas do Grupo. Em 2015, eles receberão o Código de Conduta, que deverá ser assinado para formalizar o compromisso com suas regras. No Código de Conduta são abordados temas relacionados a ética, conduta, saúde, segurança, direitos humanos – incluindo o que diz respeito a trabalho escravo e infantil – condições de trabalho, práticas anticorrupção e responsabilidade socioambiental.

Com o propósito de fazer uma gestão sistêmica e integral desse público, o Grupo desenvolveu o Manual de Gestão de Fornecedores. Para adotar uma estratégia de sustentabilidade com fornecedores, é necessário em primeiro lugar conhecer adequadamente as questões socioambientais

específicas associadas à cadeia de valor. Em 2013, realizou-se no Brasil uma identificação dos temas críticos e avaliação socioambiental desses parceiros. A ideia é estender esse trabalho durante 2015 ao Chile e em seguida, progressivamente, a todos os países. O objetivo é melhorar a gestão do relacionamento e identificar riscos na cadeia de valor.

Os impactos sociais negativos em potencial identificados nessa cadeia, atualmente, são condições de trabalho degradantes (risco potencial em fornecedores de vestuário), saúde e segurança com alimentação (risco em fornecedores de alimentação de bordo), segurança física (risco de movimentação e acomodação em hotel de tripulantes e passageiros) e produto responsável (risco em presentes e objetos de cortesia oferecidos nos voos).



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	------------------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Sociedade

A LATAM Airlines Group realiza o monitoramento contínuo de todos os fornecedores críticos, tais como os de peças de aeronaves, combustível de aviação, equipamentos aeroportuários, sistemas de back up e rastreo de passageiros. Com relação aos terceirizados e subcontratados, faz auditorias técnicas para acompanhar o cumprimento das obrigações trabalhistas, analisar questões como horas extras e manutenção de equipamentos. Dedicamos também atenção especial a aspectos de saúde e segurança em fornecedores de alimentos e catering. São consideradas mais críticas as categorias de fornecedores que envolvem gastos mais altos, as que podem afetar diretamente e em curto prazo a operação do Grupo e as que tenham grau zero ou muito baixo de substituição.

A LATAM Airlines Group prioriza a contratação de empresas locais ou subsidiárias de empresas internacionais constituídas nos países em que possui operações (Chile, Brasil, Colômbia, Argentina, Equador e Estados Unidos). Cerca de 85% dos gastos com fornecedores indiretos¹ são feitos com empresas locais ou filiais de empresas internacionais e que empregam pessoal do país em que são contratados.

¹ Fornecedores indiretos são aqueles não relacionados com combustíveis, taxas aeronáuticas, frota e manutenção.

ACIONISTAS

O relacionamento com acionistas da LATAM Airlines Group e outros agentes do mercado de capitais é de responsabilidade do departamento de Relações com Investidores. Com eles, o Grupo adota uma política de comunicação clara e transparente, através de canais específicos.

As informações financeiras e de governança estão concentradas no website www.latamairlinesgroup.net (disponível em inglês, espanhol e português). São também realizadas teleconferências de resultados trimestrais, conduzidas pela diretora de Relações com Investidores e pelo CFO (Chief Financial Officer) da companhia. A área também dispõe de e-mail para contatos diretos e individualizados.



Nossos colaboradores



Nossos colaboradores

G4 10, G4-24, LA1, EC4, EC6

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Na elaboração do plano estratégico para os próximos anos, a LATAM Airlines Group definiu a força organizacional como um dos seus pilares fundamentais. O desafio principal é ter toda a organização compartilhando a mesma aspiração e prioridades. Para avançar, será preciso garantir o alinhamento da estratégia e da Cultura, a motivação e performance excelentes e a capacidade de inovação dos colaboradores das empresas do Grupo.

Esse processo se iniciou pela construção das normas e princípios que passam a formar a Cultura do Grupo após a integração das operações de LAN e TAM. Esse conjunto tem a força de gerar mudanças na atuação dos profissionais, introduzir padrões e reforçar procedimentos.

A fim de impulsionar a força organizacional da companhia em direção aos objetivos estratégicos estabelecidos, foram definidos focos para o desenvolvimento dos funcionários e colaboradores.

Treinamento e avaliação de desempenho ganham força especial nesse processo, considerando uma equipe de mais de 53 mil pessoas na América do Sul e em outras regiões do mundo. A estrutura da LATAM Airlines Group está baseada em efetivos da alta administração que, em sua maioria (80%), atuam em seus próprios países de origem.

No ano passado, as empresas do Grupo investiram US\$ 39 milhões em cursos internos e US\$ 430 mil em concessões de bolsas de estudos a seus funcionários. As aulas em formato de e-learning representaram 16% da carga total de mais de 1,9 milhão horas de treinamento. No Chile, a companhia obteve isenções tributárias pelo investimento em capacitação. Dessa forma, em 2014, a empresa pode descontar US\$ 733.230 em impostos.

Em 2014 houve um aumento expressivo de colaboradores do Grupo que receberam avaliação de desempenho, 74%, frente aos 33% de 2013. A meta para 2015 é alcançar 90%.

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

	PRÓPRIOS	TERCEIRIZADOS	TOTAL
Período integral	52.892	1.123	54.015
Meio período	180	223	403
Total	53.072	1.346	54.418

COLABORADORES POR PAÍS

PAÍS	NÚMERO DE COLABORADORES	%
Brasil	28.428	54%
Chile	12.458	23%
Peru	4.022	8%
Argentina	2.715	5%
Colômbia	1.927	4%
Equador	1.636	3%
Outros	1.886	4%
Total	53.072	

COLABORADORES POR GÊNERO

	2013	2014
Masculino	32.384	32.838
Feminino	20.418	20.234
Total	52.802	53.072

Nossos colaboradores



COLABORADORES PRÓPRIOS POR FAIXA ETÁRIA	
	2014
18 a 30	17.845
31 a 40	22.296
41 a 50	9.073
51 a 60	3.218
61 ou mais	640
Total	53.072

COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL		
	2013	2014
Operações	23.916	22.563
Suporte (overhead)	3.936	5.612
Suporte operacional	4.436	5.042
Suporte comercial	2.709	2.526
Tripulação	13.387	13.375
Vendas	4.418	3.954
Total	52.802	53.072

Práticas trabalhistas

G4-11 e LA2

A LATAM Airlines Group mantém uma política de remuneração composta por salário fixo, variável e benefícios. São concedidos vale-alimentação, vale-transporte, seguro de vida, plano de saúde, fundo de aposentadoria e auxílio-creche. Do total de colaboradores das empresas do Grupo, 97% estão cobertos por acordos coletivos e 67,5% são sindicalizados.

DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

Investimento em capacitação e formação

G4 LA9, LA10, LA11, HR7

A estratégia de educação corporativa da LATAM Airlines Group visa uma experiência completa de aprendizado. Os treinamentos são realizados seguindo as melhores práticas do mercado, com a finalidade de preparar a equipe para o cumprimento dos objetivos estratégicos da companhia.

Em 2014, foi implementada a primeira integração corporativa LATAM que aborda não somente as características unidas do Grupo, mas também a nova Cultura LATAM e seus pilares estratégicos. Este plano de treinamento padronizou o processo de integração

de todos os colaboradores nas diferentes zonas geográficas em que a companhia opera, a fim de conduzir ao êxito a nova estratégia de crescimento. O tema da sustentabilidade está incorporado a esse processo.

Além disso, a área de treinamento acompanhou o projeto de Harmonização de Procedimentos de Serviços no Brasil, que visa oferecer uma única experiência de viagem para todos os passageiros. Criou-se um programa para alinhamento de práticas dirigido a todos os 5.500 tripulantes de cabine no Brasil. Para as equipes da TAM Mercosur, no Paraguai, foram formatados cursos específicos para prepará-las para operar aeronaves LAN e TAM (voos interchange) e para assimilarem o padrão operacional LAN.

Uma das iniciativas de capacitação mais relevantes realizada em 2014 foi o curso Celebrando o Serviço, que disponibilizou ferramentas a todos os funcionários que têm contato com passageiros (vendas, contact center, aeroportos e serviço de bordo). O formato transversal do treinamento permitiu desenvolver as competências relacionadas ao atendimento ao cliente de forma eficiente, mantendo o nível de excelência.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014

Nossos colaboradores

O calendário de cursos oferece atualização em processos operacionais, treinamentos obrigatórios que atendam a normas das leis da aviação e programas na área de comportamento, que abordam temas como atendimento e comunicação com clientes. As empresas do Grupo vêm utilizando o e-learning como recurso para levar conhecimento a um maior número de funcionários em todas as áreas.

A equipe também recebe treinamentos em práticas de direitos humanos, cumprindo requisitos da autoridade de aviação civil de cada país. Em 2014, 94% do pessoal de segurança da LAN participaram dessa formação no treinamento AVSEC (Aviation Security Service).



Em 2014, a LATAM Airlines Group ofereceu 306.634 horas de treinamentos em formato e-learning e 1.603.733 horas em formato presencial, atingindo um total de 1.910.367,38 horas.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2013	2014
Operações	34,2	41,5
Suporte (overhead)	30,5	11,3
Suporte operacional	28,2	19,9
Suporte comercial	48,9	29,4
Tripulação	38,0	41,6
Vendas	101,2	45,4
Total	40,7	36,0

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTOS POR GÊNERO

	2013	2014
Masculino	35,3	35,7
Feminino	49,4	36,4
Total	40,7	36,0

Em 2014, 74% da população do Grupo participou do processo de Avaliação de Desempenho, cujo objetivo é gerar uma instância formal de avaliação e feedback para cada membro da organização, a respeito de suas conquistas e avanços durante o ano. Do total de funcionários da companhia, 74% dos homens e 73% das mulheres (24.389 e 14.707 empregados, respectivamente) participaram do processo. Observou-se um aumento significativo no número de avaliados em relação a 2013, já que um grupo de funcionários da TAM não havia participado da Avaliação de Desempenho no ano anterior.

O processo de Avaliação de Desempenho é obrigatório para todos os funcionários da companhia com contrato indefinido ou de prazo fixo e com data de admissão anterior ou igual a 30 de junho do mesmo ano. Estão excluídos desse critério os tripulantes, contratados com prazo fixo, estagiários, terceiros e as pessoas que tenham licenças superiores a 180 dias.

Nossos
colaboradores

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

	TOTAL DE FUNCIONARIOS	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS SUBMETIDOS A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA	% DA POPULAÇÃO
Operações	22.563	20.223	90%
Suporte (overhead)	5.612	5.011	89%
Suporte operacional	5.042	4.564	91%
Suporte comercial	2.526	2.330	92%
Tripulação	13.375	3.371	25%
Vendas	3.954	3.597	91%
Total	53.072	39.096	73,7%

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTOS POR GÊNERO

	2013	%	2014	%
Masculino	10.237	32%	24.389	74%
Feminino	7.005	34%	14.707	73%
Total	17.242	33%	39.096	74%



Nossos colaboradores

7.2. ROTATIVIDADE

G4 LA1

A movimentação de pessoal em 2014 manteve-se dentro dos níveis usuais na companhia, mantendo-se assim a taxa média de rotatividade em 14,56%.

A LATAM Airlines Group oferece aos colaboradores indenização adicional por demissão, levando em conta a idade e o tempo de dedicação à empresa.



CONTRATAÇÕES E DESLIGAMENTOS DE COLABORADORES PRÓPRIOS, POR GÊNERO

	2013		2014		2013		2014	
	Contratado	%	Contratados	%	Desligados	%	Desligados	%
Masculino	3.521	62,78	4.432	64,24	5.132	61,34	4.785	61,92
Feminino	2.086	37,20	2.467	35,76	3.235	38,66	2.943	38,08
Total	5.607		6.899		8.367		7.728	

CONTRATAÇÕES E DESLIGAMENTOS DE COLABORADORES PRÓPRIOS, POR FAIXA ETÁRIA

	2014			
	Contratados	% Contratados	Desligados	% Desligados
18 a 30	4.435	64,28	3.582	46,35
31 a 40	1.963	28,45	2.944	38,10
41 a 50	396	5,74	842	10,90
51 a 60	92	1,33	251	3,25
61 ou mais	13	0,19	109	1,41
Total	6.899		7.728	

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Nossos colaboradores

SAÚDE E SEGURANÇA

G4 LA6, LA7, PR1, PR2

A área de Segurança do Trabalho tem como objetivo garantir a saúde e integridade física dos funcionários do Grupo através da identificação, avaliação e controle de situações de risco. Essa política expressa o valor máximo da LATAM Airlines Group, que se estende aos clientes e à sociedade. Em 2014 não houve casos de não conformidade em regulamento e códigos de produtos e serviços, relativos a saúde e segurança. O tema está diretamente relacionado ao projeto estratégico do Grupo no pilar gestão de risco e de *stakeholders*.

Os processos de saúde e segurança são orientados por cinco vertentes, que integram aspectos da segurança operacional (safety), corporativa (security), laboral, emergências e auditorias. Essas vertentes têm como base comum o mapeamento de riscos, prevenção e gerenciamento, de forma a garantir a segurança em todas as etapas da operação.

Os cuidados envolvem as operações de voos, ocorrências em instalações e equipamentos, incidentes nos voos (com passageiros, tripulação, equipe de solo e instalações aeroportuárias), atuações críticas (trabalho em altura ou com energia elétrica, por exemplo) e doenças ocupacionais. A empresa tem colaboradores que atuam em atividades com alta incidência ou alto risco de doenças nos processos de manutenção – exposição a material particulado, solventes, ruído, radiação UV e vibrações – e nos processos de aeroporto (expostos a ruído e vibração).

Normas e procedimentos orientam os funcionários na percepção de riscos potenciais e correção proativa de desvios. Para cada tipo de atividade operacional, há equipes especializadas em processos, sistemas de segurança e avaliação de riscos. Cem por cento dessas atividades passam por revisão de seus procedimentos e são também realizadas auditorias internas e externas, como a de responsabilidade da IATA.

As empresas da LATAM Airlines Group registram o número de ocorrências a fim de gerar indicadores de saúde e segurança entre seus funcionários diretos. Em 2015, esse monitoramento também irá incluir os colaboradores terceirizados.

INDICADORES DE SAÚDE E SEGURANÇA

Número de lesões	1.234
Taxa de lesões	2,40
Número de dias perdidos	12.764
Número de óbitos	0
Total	53.072



Gestão 2014

Prêmios e Reconhecimentos



Gestão 2014 Prêmios e Reconhecimentos

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
--	---	-------------------------	---------------------------	---------------------------	----------	---------------	-----------	-------------------------	--	----------------------------	-------------------------

As companhias aéreas pertencentes à LATAM Airlines Group receberam mais de 50 reconhecimentos em diversos âmbitos: serviço de bordo (excelência em sua carta de vinhos e cardápio), experiência de viagem (salões VIP do LATAM Airlines Group, revistas de entretenimento de bordo) e reputação, além de rankings que medem a gestão econômica, ambiental e social. A seguir, os reconhecimentos mais destacados de 2014 das empresas que integram o Grupo:

Dow Jones Sustainability Index 2014:

A LATAM Airlines Group ingressa na categoria Mundial do Índice Dow Jones de Sustentabilidade, tornando-se a primeira companhia aérea da América Latina a alcançar esse reconhecimento.

Skytrax 2014:

O prêmio mais reconhecido da indústria de aviação.

LAN: Primeiro lugar na categoria Melhor Companhia Aérea Sul-Americana.

LAN: Primeiro lugar na categoria Melhor Serviço Sul-Americano.

TAM: Segundo lugar na categoria Melhor Companhia Aérea Sul-Americana.

21° World Travel Awards (WTA)

LAN: Melhor Companhia Aérea Sul-Americana

Prêmio Empresa Alas20 (Agenda Líderes Sustentáveis)

Prêmio Melhor Entre os Melhores Melhor Relação com Investidores, Sustentabilidade. CEO Líder em Sustentabilidade: Enrique Cueto Segundo lugar em Governança Corporativa

Prêmio Transparência Corporativa/ Universidad del Desarrollo y Chile Transparente 2014

LAN Airlines

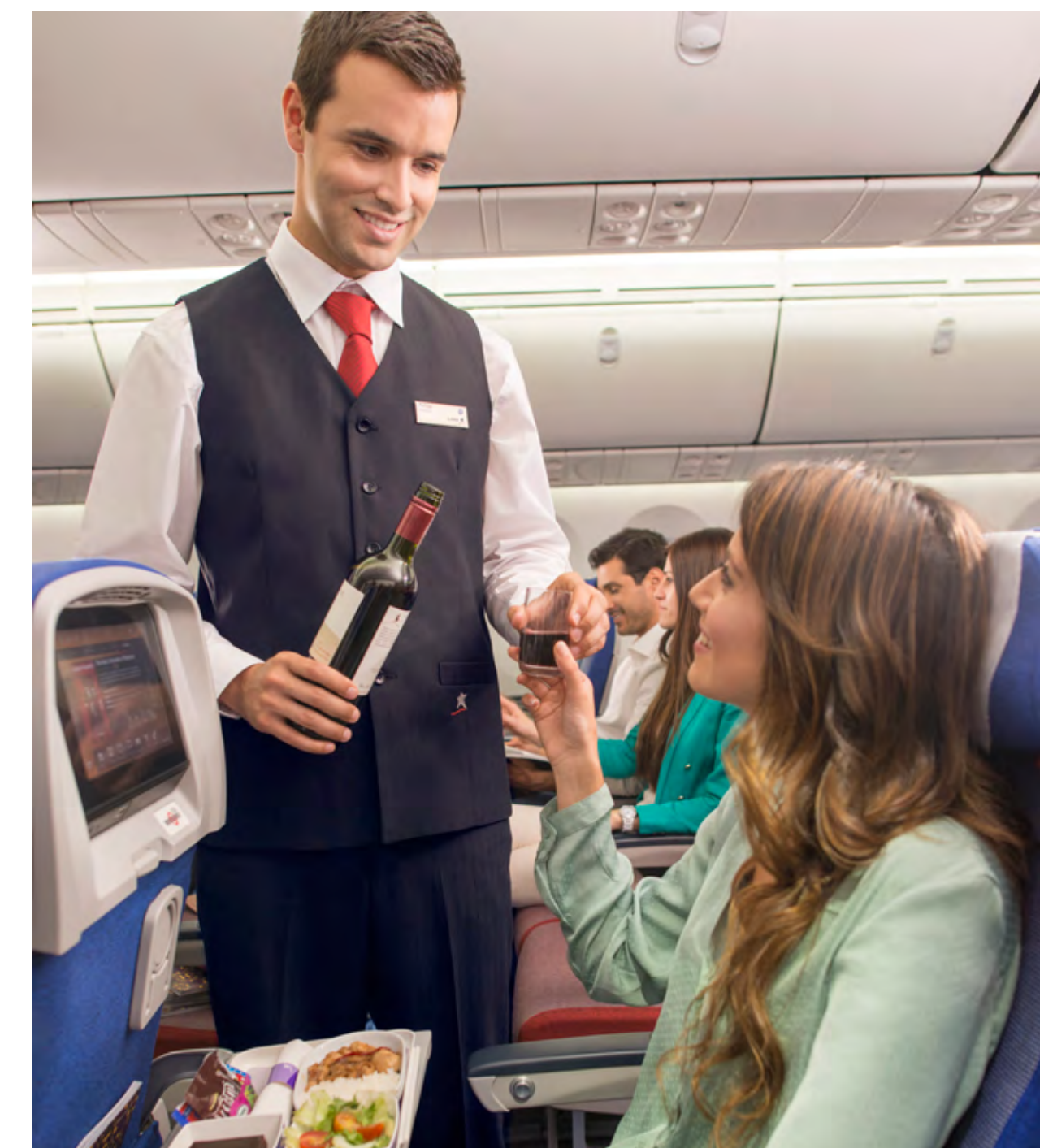
Best of 2014 Awards Gala / Premier Traveler USA

Primeiro lugar na categoria Melhor Companhia Área da América do Sul

Premio Corresponsables y Pacto Global Programa “Cuido mi Destino”

Wines on the Wing / Global Traveler

Melhor Vinho Branco Classe Executiva Internacional: 20 Barrels, Sauv. Blanc 2013, Viña Cono Sur, Chile



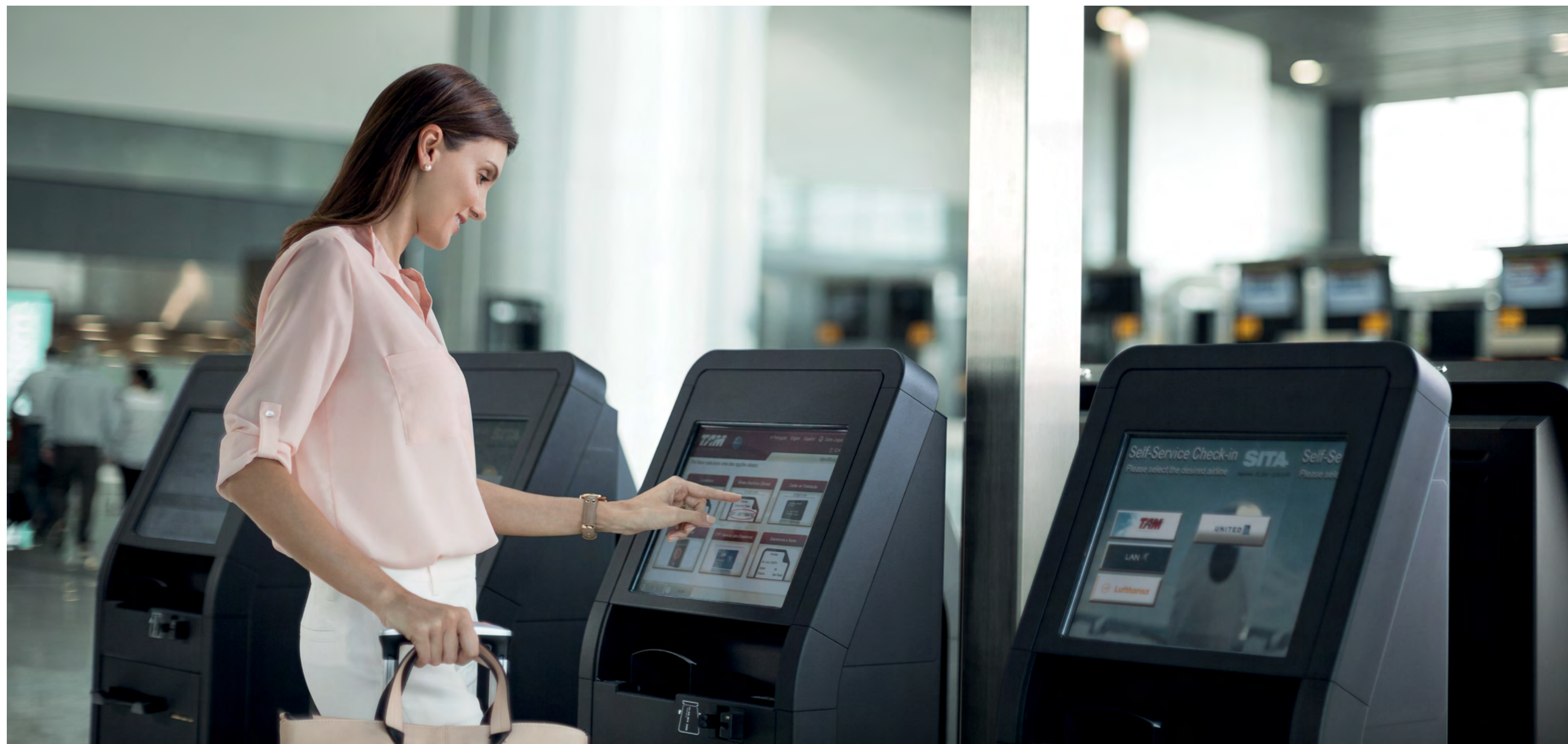
Travelers' Choice Favorites - TripAdvisor®

TAM: Primeiro lugar na categoria de companhias aéreas

Las Marcas Más Amadas – Centro de Inteligência Padrão (CIP)

TAM: Primeiro lugar na categoria de companhias aéreas

Índice Remissivo GRI



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Índice Remissivo GRI

G4-32

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA DO RELATÓRIO	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	OBSERVAÇÕES
ESTRATEGIA E ANALISE				
G4-1	Mensagem da alta administração	3, 4		
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	3, 4		
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-3	Nome da Organização	6		
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	6		
G4-5	Localização da sede da organização	6		
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	6		
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	6		
G4-8	Mercados de atuação	6		
G4-9	Escala da organização	6		
G4-10	Perfil dos empregados	47	6	
G4-11	Percentual de empregados cobertos por acordos coletivos	48	3	
G4-12	Descrição da cadeia de suprimento da organização	44		
G4-13	Mudanças no tamanho, estrutura, propriedade de ações ou da cadeia de suprimentos da organização	11		

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Índice Remissivo

GRI

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA DO RELATÓRIO	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	OBSERVAÇÕES
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução			Todos os serviços do Grupo LATAM Airlines , incluindo rotas, itinerários e atividades de manutenção e programas de fidelidade, são desenvolvidos de acordo com a legislação aplicável e são considerados os potenciais riscos e impactos que podem ter para os consumidores e a sociedade. No entanto, a empresa não adota formalmente o princípio da precaução no planejamento dos seus negócios.
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social	3, 4		
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	3, 4, 43		
ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES				
G4-17	Lista das instituições incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas da organização e outros documentos equivalentes que não constam no relatório			Todas as filiais foram consideradas no informe.
G4-18	Processo de definição de conteúdo	10		
G4-19	Lista dos temas materiais	10		
G4-20	Materialidade e limites de cada aspecto dentro da organização	10		
G4-21	Materialidade e limites de cada aspecto fora da organização	10		
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	11		
G4-23	Mudanças significativas no escopo e cobertura de cada aspecto em comparação com relatórios anteriores	11		
ENGAJAMENTO DOS GRUPOS DE INTERESSE				
G4-24	Relação de grupos de interesse engajados pela organização	10, 16, 24, 26, 33, 38, 40, 42, 43, 44, 47		
G4-25	Base para a identificação e seleção dos grupos de interesse com os quais se engajar.	10		

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Índice Remissivo

GRI

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA DO RELATÓRIO	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	OBSERVAÇÕES
G4-26	Abordagens para o engajamento dos grupos de interesse	10		
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos grupos de interesse	10		
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	Período coberto pelo relatório	11		
G4-29	Data do relatório anterior	11		
G4-30	Ciclo de apresentação de relatórios	11		
G4-31	Ponto de contato sobre o relatório	11		
G4-32	Opção de aplicação de diretrizes GRI e localização de índice GRI	11, 56		
G4-33	Política e prática da organização com relação à verificação externa	11		
GOVERNANÇA				
G4-34	Estrutura de governança da organização	13		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
G4-56	Valores, princípios, normas e regras da organização	8, 9	10	
DESEMPENHO ECONÔMICO				
G4-DMA	Abordagem de gestão			
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	19		

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Índice Remissivo
GRI

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA DO RELATÓRIO	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	OBSERVAÇÕES
G4-EC2	Riscos e oportunidades para as atividades da organização decorrentes das mudanças climáticas	30	7	
G4-EC4	Ajudas financeiras recebidas de entidades governamentais	43, 47		
G4-EC6	Políticas, praticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	47	6	
G4-EC7	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	22, 38		
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos	38, 41, 42		
G4-EC9	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	44		
DESEMPENHO AMBIENTAL				
G4-DMA	Abordagem de gestão			
G4-EN1	Materiais por peso ou volume	35	7	
G4-EN3	Consumo de energia na organização	35	7,8	
G4-EN6	Redução do consumo de energia	31	8,9	
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	35	7,8	
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa	34	7,8	
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa	34	7,8	
G4-EN17	Outras emissões diretas de gases de efeito estufa	34	7,8	
G4-EN18	Intensidade das emissões atuais de gases de efeito estufa	34	8	
G4-EN19	Redução das emissões de gases de efeito estufa	31, 34	8,9	
G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio	34	7,8	

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Índice Remissivo
GRI

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA DO RELATÓRIO	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	OBSERVAÇÕES
G4-EN21	NOx, SOx E outras emissões atmosféricas significativas	34	7,8	
G4-EN23	Peso total de resíduos, por tipo e método de tratamento	36	8	
G4-EN27	Grau de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços	31, 36, 44	7,8	
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	30		
DESEMPENHO SOCIAL - PRATICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
G4-DMA	Abordagem de gestão		6	
G4-LA1	Número e taxa de contratações e rotatividade média de funcionários, dividido por faixa etária, gênero e região	47, 51		
G4-LA2	Benefícios sociais para os funcionários em tempo integral que não são oferecidos para os funcionários temporários ou a tempo parcial, por operações significativas	48		
G4-LA6	Tipo e taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, faltas e número de vítimas mortais relacionadas ao trabalho por região e sexo	52		
G4-LA7	Trabalhadores cuja profissão tem uma alta incidência ou risco de doença	52		
G4-LA9	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário	48	6	
G4-LA10	Programas para gestão de competências e formação contínua	48		
G4-LA11	Percentual de funcionários que recebem avaliações de desempenho e de desenvolvimento profissional regularmente	48	6	
DESEMPENHO SOCIAL - DIREITOS HUMANOS				
G4-DMA	Abordagem de gestão			
G4-HR7	Percentagem do pessoal de segurança que recebeu treinamento sobre as políticas ou os procedimentos da organização em matéria de direitos humanos	48	1	

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOVERNANÇA CORPORATIVA	RESULTADOS FINANCEIROS	CLIENTES	MEIO AMBIENTE	SOCIEDADE	NOSSOS COLABORADORES	GESTÃO 2014 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	ÍNDICE REMISSIVO GRI	CARTA DE VERIFICAÇÃO
---	---	----------------------	------------------------	------------------------	----------	---------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	----------------------	----------------------

Índice Remissivo
GRI

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA DO RELATÓRIO	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	OBSERVAÇÕES
DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE				
G4-DMA	Abordagem de gestão			
G4-SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	38	1	
G4-SO2	Operações com impactos negativos significativos, potenciais ou reais sobre as comunidades locais	38	1	
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	16		
G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	16		
G4-SO9	Percentual de novos fornecedores que foram examinados com base nos critérios relacionados ao impacto social			"Não houve critérios sociais para a seleção de fornecedores nos anos anteriores. Os fornecedores atuais da companhia foram avaliados ao longo do ano."
G4-SO10	Impactos negativos significativos e potenciais para a sociedade na cadeia de suprimentos e as medidas tomadas	44		
G4-SO11	Número de reclamações sobre impactos sociais que foram apresentadas, abordadas e resolvidas por meio de mecanismos formais de reclamação	26, 44		
DESEMPENHO SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
G4-DMA	Abordagem de gestão	44, 52		
G4-PR1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativos cujos impactos em matéria de saúde e segurança foram avaliadas	52		
G4-PR2	Incidentes decorrentes de descumprimento de regulamentos ou códigos voluntários relacionados aos impactos dos produtos e serviços na saúde e da segurança	26		
G4-PR5	Satisfação dos clientes			

Risk
Rosario Norte 407
Piso 8
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56-2) 2 729 8281
Fax: (56-2) 374 9190
e-mail: riskchile@deloitte.com
www.deloitte.cl

Abril 17, 2015

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014 LATAM

Señor
Enrique Cueto
Vicepresidente Ejecutivo
Presente

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Reporte de Sostenibilidad 2014 de LATAM:

Alcance

- ✓ Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Reporte de Sostenibilidad 2014, con lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión G4, en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos en la guía GRI-G4, relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

Estándares y procesos de verificación

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Internacional Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC)

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a diversas unidades y gerencias de LATAM que se han visto involucradas en el proceso de realización de este reporte, así como en la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión que se describen a continuación.

- ✓ Reunión con la Jefa de Responsabilidad Social Corporativa, Srta. María Loreto Silva.
- ✓ Reunión con el equipo que lideró el proceso de materialidad.
- ✓ Reuniones con el equipo de la consultora externa responsable de la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2014 para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- ✓ Análisis de la adaptación de los contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2014 a los recomendados en la Guía GRI-G4 y comprobación que los indicadores verificados incluidos en este Reporte se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y que se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- ✓ Comprobación, mediante pruebas de revisión de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI G4 incluida en el Reporte de Sostenibilidad 2014 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de LATAM.

Conclusiones

- ✓ El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores establecidos a partir del proceso de materialidad realizado por la empresa. Una vez identificados, priorizados y validados los indicadores fueron incluidos en el reporte. Los indicadores reportados y verificados, se señalan en la siguiente tabla:

GRI G4						
Contenidos Básicos Generales						
G4-1	G4-2	G4-3	G4-4	G4-5	G4-6	G4-7
G4-8	G4-9	G4-10	G4-11	G4-12	G4-13	G4-14
G4-15	G4-16	G4-17	G4-18	G4-19	G4-20	G4-21
G4-22	G4-23	G4-25	G4-26	G4-27	G4-28	G4-29
G4-30	G4-31	G4-32	G4-33	G4-34	G4-56	
Contenidos Básicos Específicos						
G4-EC1	G4-EC2	G4-EC6	G4- EC7	G4- EC8	G4-EN1	G4-EN3
G4-EN27	G4-EN29	G4-LA2	G4-LA4	G4-LA6	G4-LA7	G4-LA9
G4-LA10	G4-LA11	G4-SO2	G4-SO4	G4-SO5	G4-SO10	G4-SO11
G4-PR1	G4-PR2	G4-PR5				

- ✓ Respecto de los indicadores verificados podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte de Sostenibilidad 2014 de LATAM no ha sido elaborado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative en su versión G4 en los aspectos señalados en el alcance.
- ✓ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que LATAM no pueda acceder al **nivel Core** del GRI G4.

Informe de Mejoras

Adicionalmente, se presenta a la empresa un informe de oportunidades de mejoras orientadas a reforzar aspectos de gestión y la capacidad de reporte de su desempeño en materia de sustentabilidad.

Responsabilidades de la Dirección de LATAM y de Deloitte

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2014, así como el contenido del mismo es responsabilidad de LATAM, la que además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de LATAM, de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión de Reporte en nuestro poder, recibida con fecha 08/04/2015.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte de Sostenibilidad 2014 de LATAM

Fernando Gaziano.
Socio

Coordenação Geral

Diretoria de Relações
Institucionais e Responsabilidade
Social Corporativa

Bruno Ardito

Loreto Silva Lavin

Diretoria de Relações
Institucionais e Sustentabilidade

Gislaine Rossetti

Cristine Naum

Sarita Severien

Tais Brandão

Produção editorial, design e consultoria GRI

Visão Sustentável

Equipe:

José Pascowitch,

Rafael Morales,

Andrea Fumo,

Carolina Besse,

Carolina de Paula

S+G Comunicação

Redação final

Arte & Textos – Sandra Muraki



