

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2021



SUMÁRIO

03

Guia de navegação

04

Visão geral

10

Nossa geração de valor

24

Crescimento sustentável: nossas metas e compromissos

29

Um negócio sustentável

36

Governança corporativa

52

Segurança, nosso maior valor

56

Nosso comprometimento com o meio ambiente

76

De Pessoas para Pessoas

108

Voando mais alto

116

O que vem por aí

117

Para saber mais

SEJA MUITO BEM-VINDO! ESTE É O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2021 DA AZUL!

É com muita alegria que convidamos você a navegar por esta publicação e conhecer nossos resultados, iniciativas, valores e propósito – tudo o que fizemos e evoluímos no ano de 2021. Esperamos que você consiga sentir, nas próximas páginas, nossa paixão por voar e nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável e com um futuro melhor para todos.

Boa leitura!

GUIA DE NAVEGAÇÃO

Este Relatório foi elaborado seguindo as melhores práticas de reporte internacionais: Global Reporting Initiative (GRI) Standards – opção Essencial; Relato Integrado (RI ou IIRC); Indicadores do setor de aviação do Sustainability Accounting Standards Board (SASB); e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU).

GRI Standards

Abaixo dos títulos ou subtítulos dos capítulos e ao fim de alguns parágrafos inserimos as marcações **GRI XXX-X** com o número do dado de divulgação reportado ali. Para facilitar a localização desses dados, nas [páginas 118 a 128](#) está o Sumário de conteúdo da GRI, com a explicação de cada item e a página em que ele se encontra.

→ [Conheça mais em: https://www.globalreporting.org](https://www.globalreporting.org)

Indicadores SASB

Este reporte conta também com os indicadores relevantes sobre sustentabilidade no setor de aviação, segundo o SASB. Para acessar as respostas rapidamente, busque o índice da [página 129](#) ou procure o conteúdo sinalizado com os indicadores **SASB XX** ao longo da publicação.

→ [Conheça mais em: https://www.sasb.org](https://www.sasb.org)

Além disso, nas aberturas dos capítulos, trazemos alguns elementos que traduzem nossos compromissos e nossa estratégia:

RELATO INTEGRADO (CAPITAIS)

Indicaremos quais capitais estão sendo abordados no capítulo.

→ [Conheça mais em: https://relatointegrado brasil.com.br](https://relatointegrado brasil.com.br)

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Identificaremos os ícones dos ODS prioritários para a Azul que têm relação com o conteúdo do Relatório.

O mapa com nosso conteúdo relacionado aos ODS está na [página 7](#).

→ [Conheça mais em: https://nacoesunidas.org/pos2015/](https://nacoesunidas.org/pos2015/)

CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL: NOSSAS METAS E COMPROMISSOS

Neste capítulo, você encontra nossas iniciativas relacionadas a:

RELATO INTEGRADO:
Capitais Social e de Relacionamento; Capital Natural

ODS:



TEMAS MATERIAIS:



PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL:

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
2. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos ambientais reconhecidos internacionalmente;
3. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos trabalhistas reconhecidos internacionalmente;
4. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos de consumidores reconhecidos internacionalmente;
5. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos de fornecedores reconhecidos internacionalmente;
6. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos de comunidades reconhecidas internacionalmente;
7. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos de stakeholders reconhecidos internacionalmente;
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
9. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos de stakeholders reconhecidos internacionalmente;
10. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos de stakeholders reconhecidos internacionalmente;



MATERIALIDADE

Deixaremos claros os temas da nossa nova materialidade que estão sendo tratados nos capítulos.

→ [Conheça a nova materialidade da Azul nas páginas 33 a 35](#)



Segurança Operacional



Experiência dos Clientes



Gestão das Mudanças Climáticas



Ética e Integridade



Ecoeficiência



Relacionamento com Parceiros



Saúde e Bem-estar



Desenvolvimento pela Conectividade

PACTO GLOBAL

Mostraremos a relação do que é abordado em cada capítulo com os Dez Princípios Universais do Pacto Global nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

→ [Conheça mais em: https://www.pactoglobal.org.br/](https://www.pactoglobal.org.br/)

Fique ligado!

GRI 102-1

Ao longo deste Relatório, vamos nos referir à Azul Linhas Aéreas como “Azul”, aos nossos colaboradores como “Tripulantes” e aos nossos fornecedores como “Parceiros”.

VISÃO GERAL

O ano de 2021 foi histórico para a Azul. Nós fomos a única companhia aérea no Brasil, e uma das poucas no mundo, a recuperar, ainda em 2021, 100% da nossa capacidade doméstica em comparação com o ano de 2019. Nossa frota diversificada, combinada com as vantagens competitivas da nossa malha exclusiva e a paixão das nossas pessoas, nos permitiram seguir em frente conectando o Brasil, o que resultou em uma das recuperações mais aceleradas do mundo.

Nossos Tripulantes são verdadeiramente apaixonados pelo que fazem e permanecem profundamente engajados, prontos a superar os desafios e alcançar os objetivos sempre com muita segurança, carinho e atenção com nossos Clientes.

As parcerias duradouras que estabelecemos com nossos Parceiros e a confiança de nossos Clientes e Acionistas em nossos produtos, serviços e modelo de negócio também foram essenciais para essa nossa retomada.

Nas próximas páginas, você lerá detalhes sobre esses assuntos e muito outros e entenderá por que a Azul foi eleita, em 2020, a Melhor Companhia Aérea do Mundo!



SOBRE O RELATÓRIO

GRI 102-50, 102-52, 102-54, 102-56

No Relatório de Sustentabilidade 2021 da Azul, mostramos nossa visão estratégica e nossas principais práticas com relação à governança, ao meio ambiente e à sociedade, assim como o desempenho de nossas diversas áreas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

O objetivo desta publicação anual é apresentar, de maneira simples e equilibrada, as nossas ações em resposta aos desafios do mercado em 2021. Também relatamos as iniciativas da nossa liderança e o esforço dos nossos Tripulantes para entregar produtos e serviços inovadores e sustentáveis a nossos Clientes.

Este relatório foi elaborado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial e não passou por verificação externa.



MATERIALIDADE REVISADA

GRI 102-46

Conectados a todas as mudanças que impactam o nosso setor periodicamente, revisamos nossa Materialidade. Nesse processo, conseguimos avaliar os temas importantes a partir de mudanças no contexto do setor, compreendemos melhor nossos impactos, riscos e oportunidades e aprimoramos nossa visão sobre como gerar valor.

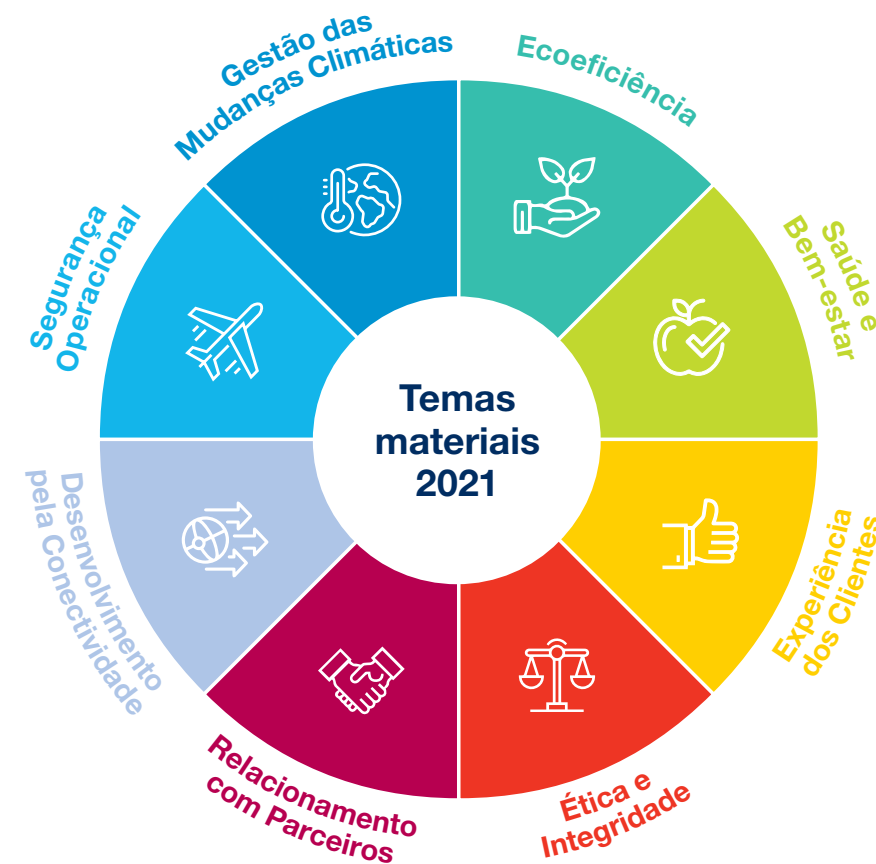
Além de atender às exigências de padrões para relatórios financeiros e não financeiros, a materialidade determina quais tópicos são suficientemente materiais dentre todas as nossas prioridades e, assim, garante ainda mais assertividade e transparência na elaboração da nossa estratégia e dos indicadores sobre desempenho.

E, claro, nos ajuda a comunicar de maneira mais clara e completa sobre os temas que são de fato relevantes para nossos stakeholders.

Mas afinal, o que torna um tópico material? De acordo com o GRI Standards 2021, um tema é material por refletir os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização e é priorizado conforme sua gravidade e probabilidade de ocorrer conforme orientações da GRI Standards 2021. As organizações podem estar envolvidas em impactos por meio de suas próprias atividades, produtos e serviços ou como resultado de suas relações de negócio com outros stakeholders, como Parceiros, Clientes ou instituições da sociedade civil.

A revisão da Materialidade considerou o contexto e os impactos de cada tema de acordo com a versão atualizada de 2021 da GRI Sustainability Reporting Standards* (GRI Standards). Os novos temas materiais direcionaram o processo de elaboração do Relatório de Sustentabilidade e o seu conteúdo.

→ [Você pode conhecer mais sobre o processo completo de revisão da nossa materialidade no capítulo *Um Negócio Sustentável* deste relatório.](#)



Desenvolvimento pela Conectividade e **Experiência dos Clientes** se relacionam com nossa malha aérea única. **Gestão das Mudanças Climáticas**, **Ecoeficiência** e **Segurança Operacional** se conectam diretamente com nossa frota jovem e diversificada. Já **Ética e Integridade**, **Saúde e Bem-Estar** e **Relacionamento com Parceiros** nos remetem às nossas pessoas.

*Para sua materialidade, a Azul já está utilizando a versão atualizada das normas GRI: G3 Material Topics 2021, que entrará em vigor em 1º de janeiro de 2023. As marcações de referência dos conteúdos GRI deste Relatório, no entanto, ainda seguem a versão 2016 da Norma.

Mapa dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Todos os temas materiais da Azul se relacionam com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, em setembro de 2015, composta por 17 objetivos e 169 metas a serem atingidas até 2030.

Conheça, ao lado, os ODS que estão diretamente relacionados aos nossos temas materiais.

Compartilhando os principais destaques da nossa atuação em 2021, colocamos em prática nosso compromisso com a transparência e o crescimento sustentável dos nossos negócios. Assim, neste Relatório, você encontrará informações sobre os valores e a cultura da Azul, além de conhecer nosso desempenho no período, como geramos valor para a sociedade e a nossa visão de futuro.

→ [Mais informações sobre a Azul também estão disponíveis no site de Relações com Investidores.](#)

→ [Sugestões ou dúvidas sobre os conteúdos deste Relatório podem ser enviadas para o e-mail \[invest@voeazul.com.br\]\(mailto:invest@voeazul.com.br\). GRI 102-53](#)

→ [Edições anteriores: Relatório de Sustentabilidade 2020](#)
[Relatório de Sustentabilidade 2019](#)



METAS DOS ODS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades	5 IGUALDADE DE GÊNERO Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO Promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação	10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS Tornar as cidades e comunidades mais inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis	12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis	13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos	15 VIDA TERRESTRE Proteger, restaurar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, travar e reverter a degradação dos solos e travar a perda da biodiversidade	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO Reforçar os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável
--	--	--	---	---	--	---	--	---	--	---

COMPROMISSOS DA AZUL

Promover a segurança como o valor número um da Azul; Fornecer um programa proativo de bem-estar dos Tripulantes; Promover assistência médica por meio de nossa malha (Outubro Rosa, transporte de órgãos, Hospital de Amor)	Garantir a participação plena e eficaz das mulheres e a igualdade de oportunidades para liderança em todos os níveis; Combater todas as formas de discriminação contra as mulheres	Estabelecer programas de trainee e bolsas; Proteger os direitos humanos em nossas operações e cadeia de suprimentos; Criar direta e indiretamente empregos por meio do nosso crescimento sustentável	Apoiar o desenvolvimento de infraestrutura em aeroportos locais; Incentivar a inovação entre os Tripulantes	Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles, principalmente por meio dos programas Jovem Aprendiz e Associação Voar	Promover o desenvolvimento econômico local, conectando cidades regionais (ou não atendidas); Garantir que os serviços não se limitem apenas a grandes centros urbanos, mas também a áreas remotas	Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis. Garantir o sistema de aterro zero em nossas operações dos hangares, garantir 100% de reciclagem dos snacks em voo e promover gestão de resíduos a bordo pelo Reciclazul	Manter a frota mais jovem do país com aeronaves eficientes de baixo consumo de combustível; Monitorar, relatar e gerir as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)	Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir as florestas de forma sustentável, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade; Com nossos treinamentos junto ao time aeroportos e à Polícia Federal, garantir o não contrabando de animais silvestres	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis; Manter o Programa Integridade, garantindo uma operação íntegra a todos os nossos Tripulantes	Estabelecer parcerias com autoridades governamentais, reguladores, fabricantes e Parceiros sobre questões que envolvam ações para promoção de saúde, segurança (pessoas e operacional) e proteção do clima
---	---	--	--	---	--	--	---	---	--	--

TEMA MATERIAL RELACIONADO

• Desenvolvimento pela Conectividade	• Desenvolvimento pela Conectividade	• Desenvolvimento pela Conectividade	• Desenvolvimento pela Conectividade	• Desenvolvimento pela Conectividade	• Desenvolvimento pela Conectividade	• Ecoeficiência	• Gestão das Mudanças Climáticas	• Ética e Integridade	• Ética e Integridade	• Ética e Integridade
• Saúde e Bem-Estar		• Saúde e Bem-Estar			• Experiência dos Clientes		• Ecoeficiência		• Experiência dos Clientes	
• Segurança Operacional		• Segurança Operacional			• Gestão das Mudanças Climáticas					• Relacionamento com Parceiros

Bem-vindos a bordo

GRI 102-14

PAIXÃO POR VOAR!

O ano de 2021 foi movimentado na Azul. Foi quando retomamos nossas operações e tivemos a recuperação mais rápida entre todas as companhias aéreas brasileiras.

Com essa retomada – uma das mais aceleradas do mundo –, permanecemos focados, durante todo esse período, na nossa malha doméstica e encerramos o ano voando para mais de 140 destinos – uma adição notável de mais de 30 destinos em comparação a 2019. Esse amplo crescimento contribuirá para um aumento significativo da demanda em nossa malha.

Devemos essas conquistas aos nossos Tripulantes. A Azul é feita de pessoas apaixonadas pelo que fazem e nossa retomada só foi possível devido ao engajamento de todos. Nossa gente é o nosso maior diferencial, e temos muito orgulho disso. Agradeço a cada um por sua dedicação e compromisso durante o ano e provamos que, juntos, somos mais fortes e voamos muito mais alto!

Nossa frota diversificada, conectando o Brasil com mais de 900 voos diários, aliada às nossas pessoas, com 1.159 novos Tripulantes em 2021 (10% a mais em relação a 2020), nos permitem voar para todas as regiões do Brasil. E foram esses dois principais pilares que nos ajudaram a alcançar já em 2021 uma recuperação de 87% em nossa receita líquida, em relação a 2019, chegando a quase R\$ 10 bilhões no ano. Somente no quarto trimestre de 2021, apuramos uma receita recorde de R\$ 3,7 bilhões, suportada também pelas nossas outras unidades de negócio.

A Azul Cargo, nossa diferenciada solução logística, atende hoje mais de 4.500 cidades e comunidades brasileiras e alcançou um resultado muito positivo: mais do que dobrou a sua receita em 2021, atingindo uma receita líquida de R\$ 1,1 bilhão, muito acima das nossas expectativas. Continuamos focados na missão de transformar a logística no Brasil, alavancando nossa malha, ampliando a nossa frota de cargueiros e também incrementando espaço disponível na barriga de nossas aeronaves dedicadas a viagens de turismo e negócios. Isso tudo promove maior eficiência no consumo de combustível e, conseqüentemente, redução na emissão de CO₂, quando comparado com operações aéreas dedicadas ao transporte terrestre. A Azul Cargo é a plataforma perfeita para apoiar o crescimento dos nossos Clientes.

Nossa história mostra o quanto fomos capazes de transformar o mercado brasileiro de passageiros, e temos certeza de que a Azul Cargo fará o mesmo em logística: com eficiência, trabalho e inovação.

Queremos oferecer aos nossos Clientes a melhor experiência de voo de sua vida para conquistar sua confiança e merecer sua preferência. Para isso, investimos em nossos Tripulantes, atenciosos e especializados, em tecnologia de ponta, benefícios diferenciados e encantamento. Acompanhamos a Jornada do Cliente desde o momento em que decide comprar uma viagem até depois de sua volta para casa. Tudo isso fez com que 69% dos nossos Clientes recomendassem fortemente a Azul para outras pessoas.



“ EM 2021, CONTINUAMOS A REALIZAR VOOS HUMANITÁRIOS, TRANSPORTANDO REFUGIADOS E VACINAS QUE AJUDARAM A SALVAR VIDAS PELO BRASIL. ”

E por falar em fidelização de Clientes, nosso programa TudoAzul também cresceu em 2021, com um faturamento bruto 21% maior do que o registrado em 2019 e aproximadamente 14 milhões de membros ao fim do ano.

Da mesma forma, em 2021 a Azul Viagens, nosso negócio de turismo, vendeu 30% mais pacotes do que em 2019 – um reflexo direto dos benefícios de nossa frota flexível e da exclusiva malha aérea que nos permitem chegar a destinos antes inalcançáveis por avião. Em conjunto com a Azul Conecta, complementamos nossa operação e chegamos a 147 destinos, conectando todo o Brasil.

A nossa gestão administrativa e financeira sólida e eficiente também contribuiu para essa retomada mais acelerada e fortaleceu a confiança do mercado financeiro em nossa companhia. Atingimos resultado positivo em 2021, encerrando o período com R\$ 4,1 bilhões em caixa, 40,6% acima do registrado em 2019, e mais de R\$ 600 milhões acima do que havíamos projetado. No ano, nosso EBITDA alcançou R\$ 1,6 bilhão, o que representa uma margem de 16%, e demonstra claramente o potencial de lucratividade de nossas unidades de negócios.

Continuamos com a nossa determinação em aproximar pessoas, comunidades e empresas, contribuindo significativamente para o desenvolvimento sustentável do nosso negócio e do nosso país, tendo uma atuação comprometida e efetiva nas esferas Ambiental, Social e de Governança (ESG). Somos a melhor companhia aérea do mundo e trabalhamos para deixarmos o legado de sermos também a melhor para o mundo! Temos compromissos ESG que são uma realidade para a Azul e, aliás, amplamente reconhecidos pelo mercado.

Em 2021, esse reconhecimento ganhou mais um capítulo ao sermos incluídos no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, a Bolsa de Valores do Brasil, para a carteira vigente em 2022, ao mesmo tempo em que melhoramos nossa pontuação no CDP para “B”, o que destaca nosso bom desempenho em iniciativas ambientais. O CDP é uma organização internacional, sem fins lucrativos, considerada a principal iniciativa do setor financeiro em relação à mitigação das mudanças climáticas.

Reconhecimento que também se dá por nossa forma socialmente responsável de atuar. Fazemos a diferença nas comunidades nas quais

estamos inseridos em todo o território nacional. Apoiamos uma série de iniciativas e projetos que promovem a inclusão social como um meio de combater a desigualdade social.

Nosso Programa de Voluntariado alcançou, em 2021, a marca de 2.754 voluntários Azul que realizaram mais de 350 ações e beneficiaram diretamente mais de 12 mil pessoas. Nossos voos humanitários continuaram transportando doações para comunidades necessitadas do país, profissionais da saúde, órgãos para transplantes e refugiados. Permanecemos à disposição do Brasil para a realização desses voos, assim como continuamos incentivando nossos Tripulantes a tomar as doses da vacina contra a Covid-19. Nossos Tripulantes seguem fazendo mentoria para jovens em situação de vulnerabilidade social, ajudando-os a ampliar suas perspectivas profissionais e sociais.

Por tudo o que fizemos em 2021, e estamos fazendo em 2022, posso reafirmar minha confiança em nossa força e nossa resiliência, ao superarmos desafios até então inimagináveis e por conseguirmos nos adaptar com muita agilidade, protegendo nossas pessoas e nossos valores, conectando o Brasil com excelência e segurança.

Costumo dizer que o maior teste para uma empresa é como ela age diante das adversidades. E nós agimos com ousadia e coragem, colhemos os frutos de nossos esforços e estamos mais do que preparados para continuar crescendo e desenhando o nosso futuro de médio e de longo prazos.

Nas próximas páginas, apresentamos o que a Azul fez em 2021 para continuar fazendo jus ao título de Melhor Companhia Aérea do Mundo, que recebemos em 2020 pelo ranking Traveller’s Choice do TripAdvisor, a maior plataforma de viagens do mundo. Somos uma empresa do bem, feita por pessoas e para pessoas. Conectamos pessoas e sonhos, geramos desenvolvimento social e econômico para todas as regiões do Brasil, somos orgulhosos de tudo o que já construímos e estamos animados com o futuro que está por vir. Esse é o nosso negócio. Essa é a nossa paixão. Embarque nessa viagem com a gente!

John Rodgerson

Presidente e CEO da Azul Linhas Aéreas Brasileiras

NOSSA GERAÇÃO DE VALOR

Neste capítulo, você encontra nossas iniciativas relacionadas a:

RELATO INTEGRADO:

Capital Financeiro, Capital Manufaturado,
Capital Intelectual

ODS:



TEMAS MATERIAIS:



SOMOS A AZUL

GRI 102-6

Somos a maior companhia aérea do Brasil em cidades atendidas e decolagens, com mais de 900 voos diários para 147 destinos. Além disso, temos:

Mais de 23,3 milhões de passageiros transportados em 2021 - recuperação de 84,2% em relação a 2019

147 destinos em 2021, sendo **5 internacionais e 142 destinos nacionais**. Em 2019, foram 114 destinos (104 domésticos e 10 internacionais)

Nosso objetivo é conectar o Brasil e os brasileiros aos seus sonhos e necessidades. Com a nossa frota diversificada, voamos para todo o Brasil, atendendo desde os grandes centros urbanos até as regiões mais remotas do país.

Fundada por David Neeleman em 2008, a Azul teve seu nome escolhido por Clientes por meio do concurso Você Escolhe, que registrou mais de 140 mil sugestões. Em 15 de dezembro de 2008, fizemos nosso voo inaugural, o AD4062, com a rota entre Campinas (VCP) e Salvador (SSA).

Destaques da nossa trajetória você vê a seguir, em *Marcos da história*.

Durante todo o ano de 2021, nós continuamos focados na sustentabilidade do nosso modelo de negócios, que é colocado em prática graças às nossas pessoas, à malha única e à frota diversificada.

Quem somos

GRI 102-16



VISÃO

Construir juntos a melhor companhia aérea do mundo.



MISSÃO

Fazer com que esse seja **o melhor emprego da minha vida** e que **nosso Cliente tenha o melhor voo** da sua.



VALORES

Segurança

Nada é mais importante

Consideração

Trate o outro como ele gostaria de ser tratado. Observe, perceba e atenda

Integridade

Seja um exemplo do bem

Paixão

Ame o que faz

Inovação

Esteja aberto e faça cada dia melhor

Excelência

Seja impecável no que faz



MARCOS DA HISTÓRIA

2008 Fundação da Azul Linhas Aéreas

Voo inaugural entre Campinas (SP) e Salvador (BA) com um jato Embraer 195



2009
Em 31 de outubro, comemoramos **1 milhão de Clientes transportados**.
Nascem a **Azul Cargo** e o **TudoAzul**.
Começa a operação para o **aeroporto Santos Dumont (RJ)**



2010 Nasce a Azul Viagens

Começam as operações para os **aeroportos de Brasília (DF) e Congonhas (SP)**

Em 1º de março, o interior de São Paulo recebe suas primeiras rotas, com **voos para Ribeirão Preto e São José do Rio Preto**



2011
Adesão à luta contra o câncer de mama como uma de nossas principais causas sociais. Um jato Embraer 195 é pintado de rosa em apoio à **campanha do Outubro Rosa** de prevenção ao câncer de mama

2012
É anunciada a fusão com a **Trip Linhas Aéreas** em 28 de maio – juntas, as duas companhias passam a atender **mais de 100 cidades com voos regulares**



2017
Azul abre seu capital e passa a ter ações negociadas nas bolsas de valores do Brasil (B3: AZUL4) e de Nova York (NYSE: AZUL).
Começam os **voos para Buenos Aires, na Argentina**



2016
Em 20 de outubro, passamos a operar **nosso primeiro Airbus A320**, e Salvador é a primeira cidade a receber a nova aeronave.
Início dos **voos regulares para Montevidéu, no Uruguai, e Lisboa, em Portugal**

2015
A **United Airlines** adquire 5% das ações da Azul

Parte do capital da empresa é vendida para o **HNA Group**, da China

Consórcio liderado por David Neeleman vence a disputa pela compra da **TAP Air Portugal**



2014
Em 1º de dezembro, decola o nosso **primeiro voo internacional**, o AD8704, entre Campinas (SP) e Fort Lauderdale (EUA)



2018
A **United Airlines** aumenta para 8% sua participação na Azul.
O **HNA Group** vende sua participação na empresa



2019
Início da **Associação Voar**, instituição sem fins lucrativos, que nasceu com o propósito de fazer com que as pessoas consigam realizar seus sonhos profissionais para atuar no setor de aviação

Começamos a transportar refugiados para a **Operação Acolhida**, missão humanitária das Forças Armadas para responder ao **fluxo migratório de venezuelanos** que chegavam ao Brasil

Afirmamos **nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** da Organização das Nações Unidas (ONU) e zelamos por uma **atuação social cada vez mais engajada em todo o Brasil**

Inauguramos nossa operação na **ponte aérea CGH-SDU**, a rota aérea mais movimentada do Brasil

Azul recebe o **primeiro jato Embraer E195-E2 do mundo**, a maior aeronave de passageiros já produzida no Brasil



2020
Azul é eleita a **Melhor Companhia Aérea do Mundo** pelo ranking Tripadvisor

Lançamento da **Azul Conecta** (a partir da aquisição da Two Flex)

Inaugurado o nosso **hangar de manutenção em Campinas, São Paulo**, o maior da América Latina



2021
Anúncio de acordo para **aeronaves eVTOL** com a alemã Lilium

Embarcamos na **comemoração dos 50 anos dos parques temáticos da Disney** nos EUA: lançamos o Airbus A320neo em homenagem ao Mickey Mouse e apresentamos o A321neo da Minnie. Os dois fazem parte da série de quatro aviões da "Frota Mais Mágica do Mundo", que voarão em rotas domésticas para mais de 40 cidades no Brasil



UNIDADES DE NEGÓCIO

GRI 102-2, 102-4, 102-6

Nossa estrutura é composta por quatro unidades de negócio que atuam em conjunto, de modo a maximizar a eficiência de nossos serviços e a sustentabilidade da nossa companhia. Essa atuação em sinergia potencializa o retorno financeiro e maximiza a eficiência de nossas aeronaves.

A Azul conecta todo o Brasil, criando uma capilaridade que dá à Azul Cargo Express um diferencial competitivo de agilidade na entrega de

cargas e encomendas para as localidades mais distantes. O programa TudoAzul fideliza os Clientes com seus benefícios, enquanto a Azul Viagens oferece uma experiência completa de turismo ao nosso Cliente.

A Azul Conecta liga as cidades mais afastadas aos grandes centros urbanos e confere à malha aérea da Azul uma grande inserção regional, com presença em todas as regiões do Brasil.



Lançada em agosto de 2020, fruto da aquisição da TwoFlex, tem foco de atuação na aviação regional e no transporte de cargas. Suas rotas atendem 38 cidades e reforçam a nossa presença em todas as regiões do Brasil. A Azul Conecta liga as cidades mais afastadas aos grandes centros urbanos e confere à malha aérea da Azul uma grande inserção regional.

Nossa companhia de aviação regional e transporte de carga nasceu para reforçar nossa presença regional. Com ela, conseguiremos chegar a 200 destinos nos próximos anos ligando as pequenas cidades aos grandes centros urbanos e proporcionando aos nossos Clientes o acesso fácil à nossa malha aérea, a todas as regiões do Brasil e ao mundo.

A Conecta tem uma frota de 17 aeronaves Cessna Grand Caravan e 3 cargueiros que atendem 22 rotas exclusivas. Entre os seus destinos estão Paragominas (PA), Bagé (RS), Jundiá (SP), Barra do Garças (MT) e Serra Talhada (PE).

→ [Saiba mais sobre a Azul Conecta clicando aqui.](#)



Com o programa de fidelidade TudoAzul, nossos Clientes podem acumular pontos e trocá-los por passagens aéreas, produtos ou serviços de diversas maneiras. São vários Parceiros associados ao programa e os Clientes têm à disposição quatro categorias de associação: Básico, Topázio, Safira e Diamante.

Nossos Clientes também podem fazer parte do Clube TudoAzul, uma assinatura mensal por meio da qual é possível ganhar pontos todos os meses na conta TudoAzul para trocar por passagens aéreas, produtos ou serviços. Os assinantes também têm descontos e vantagens exclusivas. Além disso, também têm bônus na transferência de pontos do cartão de crédito para o programa.

→ [Saiba mais sobre o TudoAzul clicando aqui.](#)



A Azul Viagens é a nossa operadora de turismo. Suas lojas no Brasil e no exterior colocam à disposição dos Clientes roteiros para mais de 100 destinos, com aéreo, hotel, traslado e passeios. Com forte presença no Brasil, oferecemos uma grande variedade de roteiros turísticos no país, além de destinos internacionais. A Azul Viagens é parceira da Disney, da Universal e de outros parques na Flórida (EUA), com ofertas de pacotes completos com hospedagem, ingressos e alimentação para esses locais mágicos. Com o fomento ao turismo nas regiões atendidas com a Azul Viagens, conseguimos movimentar a economia, gerando empregos inclusive indiretamente na economia local.

→ [Saiba mais sobre a Azul Viagens clicando aqui.](#)



Em 2021:

+4.500 destinos atendidos

2.000 destinos com entregas em até 48 horas



Receita de

R\$ 1,1 bilhão

mais do que dobrou em comparação com 2019, acima da meta de R\$ 1 bilhão



Nossa unidade de transporte de cargas e encomendas é o único provedor de logística do Brasil com uma malha aérea que atende mais de 140 destinos. São serviços de logística com diferentes modalidades para nossos Clientes, como “porta a porta” de entregas expressas, envio de encomendas críticas e cargas consolidadas, que atendem empresas (B2B) e pessoas físicas (B2C).

Sua rede integrada, com transporte aéreo e rodoviário, proporciona uma experiência logística inovadora para pessoas e empresas. São 310 lojas que servem 4.500 municípios no Brasil, além de destinos internacionais como Estados Unidos, Portugal e Uruguai.

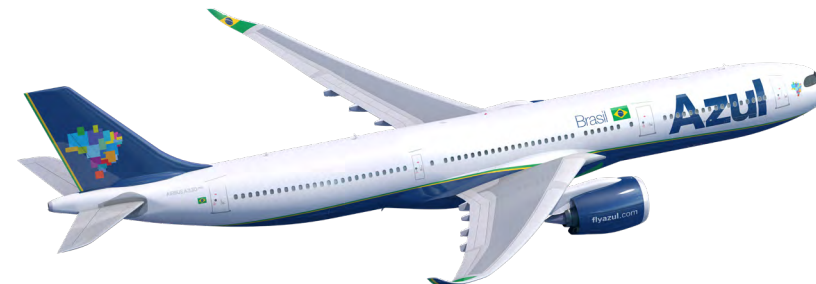
→ [Saiba mais sobre a Azul Cargo Express clicando aqui.](#)

De avião é mais sustentável

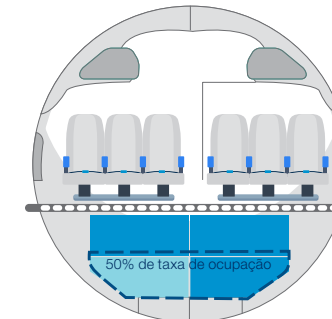
Fizemos uma comparação do transporte de carga em vários modais e concluímos que aproveitar nossos voos domésticos de passageiros para levar cargas na barriga das aeronaves gera uma menor pegada absoluta de CO₂.

Para cálculo são considerados peso de aeronave, consumo de combustível e demais recomendações da International Civil Aviation Organization (ICAO), considerando que voos domésticos de avião que já aconteceriam estão otimizando a pegada de carbono, pois aproveitamos o espaço na barriga das aeronaves para transportar cargas, evitando novas emissões.

Usamos a barriga do avião doméstico, que já estaria fazendo uma viagem, então estamos “aproveitando a margem”, já que evitamos um novo transporte para levar a carga e aproveitamos um que já faz a viagem para o destino. Utilizando a barriga para cargas, aproveitamos 12% do espaço, que corresponde a também 12% das emissões totais da viagem, em modelos Airbus Narrowbody, que são os modelos mais utilizados em viagens domésticas.*



OPORTUNIDADE CONTÍNUA DA CAPACIDADE DE CARGAS



Taxa de ocupação do compartimento de cargas de 50%, metade referente às bagagens

Oportunidade de triplicar capacidade de cargas, além do crescimento da frota com aeronaves de última geração com maior capacidade

ORIGEM	MANAUS	FORTALEZA	GUARULHOS	CAMPINAS	CAMPINAS
DISTÂNCIA (KM)	2.628	2.390	2.101	2.452	2.108
DESTINO	CAMPINAS	MANAUS	RECIFE	BELÉM	RECIFE
Emissão de CO₂					
AEROVIÁRIO	35,4	31,3	27,9	32,7	27,9
RODOVIÁRIO	157,7	143,4	126,1	147,1	126,5
FERROVIÁRIO	262,8	239,0	210,1	245,2	210,8
CARRO	320,6	291,6	256,3	299,1	257,2

* Fonte: Calculadora Eccaplan

INTEGRAÇÃO REGIONAL

Com a nossa capilaridade, frota diversificada e malha exclusiva, exercemos um papel importante na integração das regiões mais remotas do Brasil com os grandes centros urbanos. Essa conectividade leva desenvolvimento social e econômico a essas localidades, além de acesso a serviços disponíveis somente em cidades maiores. A ligação da Azul Conecta com a malha da Azul oferece facilidade no contato com qualquer parte do mundo. Somos a companhia aérea com maior presença da região amazônica, alcançando e conectando destinos remotos, que alternativamente apenas teriam acesso a grandes centros por meios fluvial ou rodoviário. E graças à integração da nossa frota, conseguimos levar missões humanitárias para as cidades que atendemos, transportando órgãos, vacinas e vários outros insumos para as populações dessas regiões.



AZUL EM NÚMEROS

GRI 102-6, GRI 102-7

MALHA AÉREA

900 voos diários
142 destinos nacionais
5 destinos internacionais

23 milhões de pessoas atendidas

140,8 milhões de toneladas de carga transportadas

FROTA

161 aeronaves comerciais em operação
6,6 anos de idade média, excluindo as aeronaves Cessna

4 hangares em Campinas (SP), Pampulha (MG), Manaus (AM) e Campo Grande (MT)

CLIENTES

23,3 milhões de Clientes atendidos em 2021 (57,6% de crescimento em relação a 2020)

14 milhões de Clientes fidelizados TudoAzul

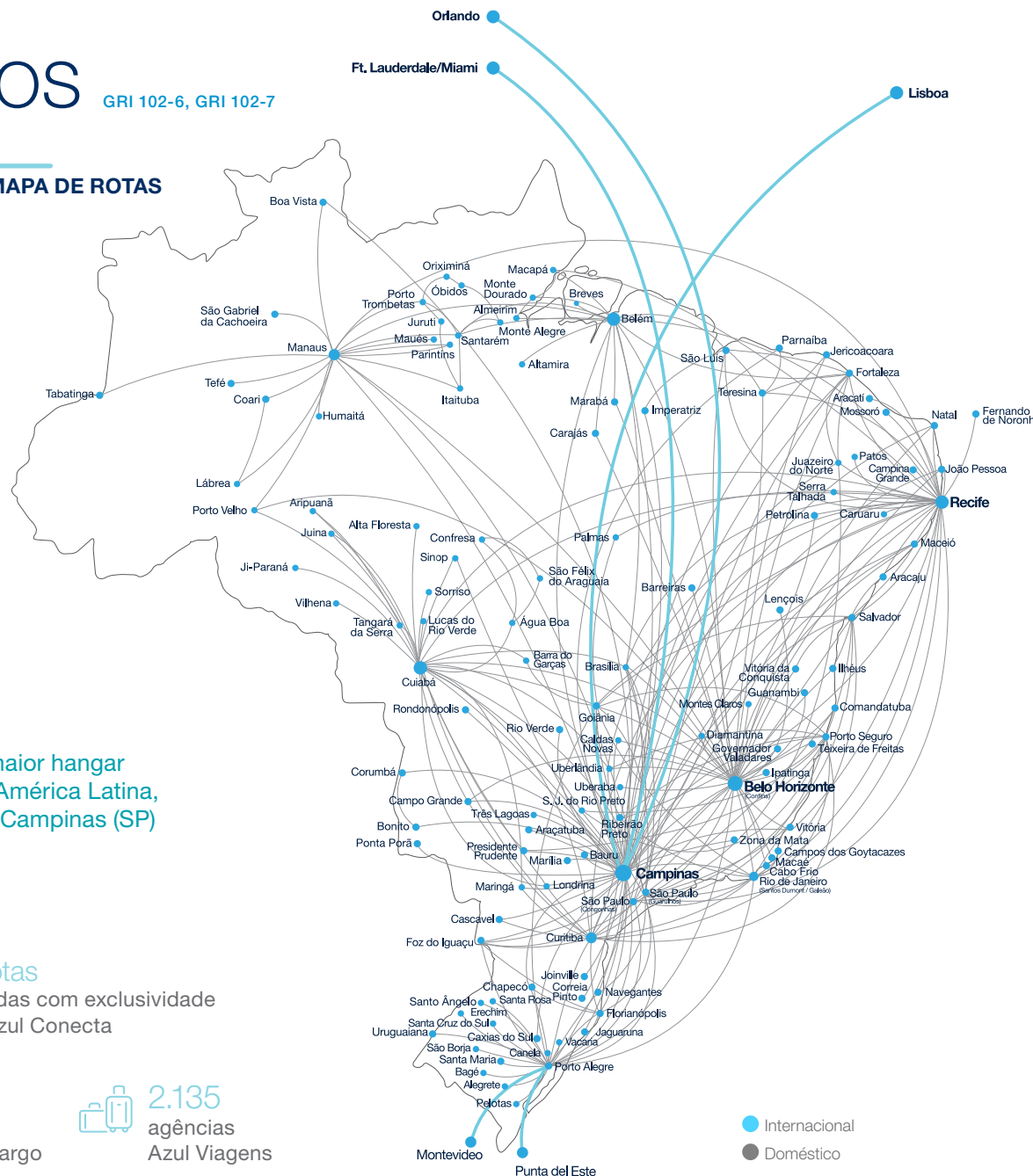
MAPA DE ROTAS

O maior hangar da América Latina, em Campinas (SP)

22 rotas atendidas com exclusividade pela Azul Conecta

310 lojas Azul Cargo

2.135 agências Azul Viagens



TRIPULANTES

13.163 Tripulantes
1.970 pilotos
3.038 comissários de bordo
2.976 na equipe de aeroporto
2.040 na equipe de manutenção
895 na equipe de call center
2.244 em outras categorias

PARCEIROS

4.953 Parceiros
82% nacionais
18% internacionais

RESULTADOS

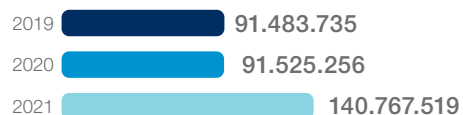
R\$ 10 bilhões de receita líquida

R\$ 1,6 bilhão de EBITDA ajustado

Valor de mercado das 333.680.010 ações preferenciais, equivalente a R\$ 8 bilhões



TONELADAS DE CARGAS TRANSPORTADAS



DESTINOS COM ENTREGAS EM ATÉ 48 HORAS



MUNICÍPIOS ATENDIDOS

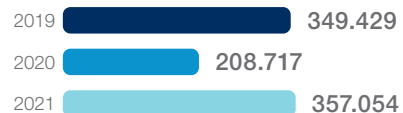


VOOS HUMANITÁRIOS

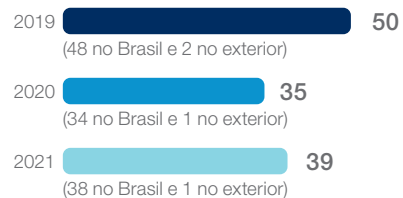
611 órgãos transportados em 2021 e **mais de 2.500** transportados desde o início da ação



CLIENTES ATENDIDOS



LOJAS NO BRASIL E EXTERIOR (mês de referência: dezembro)



51 milhões de doses de vacinas transportadas em 2021 e **mais 4 milhões** de vacinas transportadas em 2022



CLIENTES ATENDIDOS



FROTA DE AERONAVES



ASSOCIADOS DO PROGRAMA (em milhões)



DIVERSIDADE DA NOSSA FROTA

Nossa frota é diversa e jovem. É ela que nos ajuda a conectar pessoas, sermos cada vez mais eficientes, que nos faz voar cada vez mais alto e mais longe e que nos garante a conectividade para operar em todas as regiões do Brasil e retomar os níveis de atividades regulares rapidamente em 2021.

Essa frota é composta por 161 aeronaves de vários portes. Contamos com aeronaves ATR, E-Jet, A320neo, A330, Boeing 737, Cessna Grand Caravan e, agora, os cargueiros Embraer E195 transformados em Classe F, o que nos permite chegar aonde nenhuma outra companhia chega, levando Desenvolvimento pela conectividade (veja mais sobre nossa Materialidade nas [páginas 33 a 35](#)).

Aqui, na Azul, trabalhamos com o conceito de “aeronave certa para a missão certa”. Isso significa que escolhemos a aeronave adequada para cada voo, o que nos dá vantagens financeiras e ambientais, como custos menores e redução de emissões de carbono.



CENÁRIOS MACROECONÔMICOS NO MERCADO DE AVIAÇÃO

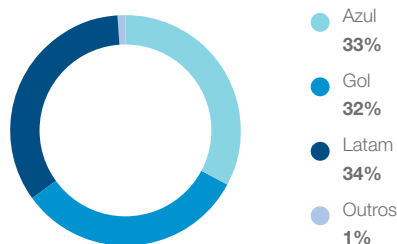
GRI 102-15

O Brasil encerrou 2021 com um crescimento do PIB de 4,6%, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), totalizando R\$ 8,7 trilhões. Com isso, foram superadas as perdas de 2020, quando os efeitos da pandemia fizeram com que a economia encolhesse 3,9%.

Durante o ano, o real acumulou uma desvalorização frente ao dólar de 7,4% em relação a 2020 e 38,4% em relação a 2019. O preço médio do combustível de aviação atingiu preço recorde, subindo 29,7% em relação ao praticado em 2019 e 43,3% em relação a 2020.

E, diante de todos esses desafios, 2021 foi um ano de forte recuperação para a Azul, com melhoras significativas na demanda, na receita e nos lucros em comparação com o ano anterior.

PARTICIPAÇÃO DA AZUL NO RPK² DOMÉSTICO DO MERCADO (%)



Dados do Relatório de Demanda e Oferta da ANAC, referentes a dezembro de 2021.

Mercado de aviação

A indústria da aviação foi, sem dúvida, uma das mais afetadas pela pandemia. Entretanto, no decorrer de 2021, particularmente no segundo semestre, o setor recuperou a maior parte de sua demanda, especialmente no segmento de lazer.

Dados referentes a dezembro de 2021 divulgados pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), o órgão regulador da aviação civil brasileira, demonstram a rápida recuperação do setor: foram transportadas 62,6 milhões de pessoas no ano, um aumento de 38,3% em relação a 2020. Em dezembro de 2021, vimos o maior volume de passageiros voando no Brasil desde o início de 2020.

A receita operacional líquida da Azul em 2021 foi de R\$ 10 bilhões. O Revenue per Available Seat Kilometers (RASK)¹ recuperou os níveis de 2019, com um aumento de 11,9% em comparação a 2020. Durante o ano, reconstruímos gradualmente nossa malha, encerrando 2021 com um aumento de capacidade de 53,9% e um crescimento de 52,4% em Revenue Passenger Kilometer (RPK)², resultando em uma taxa de ocupação de 79,2%. Em comparação a 2019, a capacidade doméstica e o RPK aumentaram 6,8% e 2,8%, respectivamente.

¹ RASK: representa a receita operacional sobre o total de assentos-quilômetro oferecidos.

² RPK: calculamos este valor multiplicando o número de passageiros pagantes pela quilometragem percorrida.

Viagens de negócios e turismo

O brasileiro “redescobriu” o Brasil nestes últimos anos. Com muitos países do exterior com restrições para voos durante a pandemia, as pessoas passaram a viajar para destinos nacionais mais frequentemente.

Em 2021, com a volta das atividades econômicas, as viagens de negócios voltaram a crescer, e o número de viagens de turismo se manteve elevado. Em 2021, tivemos clara recuperação da demanda, de 14,7% em comparação com 2019.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Em 2021, nossa excelência foi reconhecida nas seguintes premiações:



CONSUMIDOR.GOV.BR – serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas visando a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada. No segmento do Transporte Aéreo, a Azul lidera o Índice de Solução, com 91,8% nos últimos 365 dias. Também é a líder, com nota 4,2, no Índice de Satisfação, que varia de 1 a 5. A ferramenta é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias e Ministérios Públicos, além da sociedade em geral.



EMPRESAS E LÍDERES COM MELHOR REPUTAÇÃO NO BRASIL EM 2021 – ranking organizado pelo Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (Merco). A Azul ficou em segundo lugar na categoria Transportes e, no ranking geral, ficou na 51ª posição.



EMPRESAS QUE MAIS RESPEITAM O CONSUMIDOR – a Azul acumula sete prêmios (2020, 2019, 2017, 2016, 2015, 2014 e 2012) como melhor companhia aérea no ranking da revista Consumidor Moderno que reconhece as empresas que apresentam atributos considerados pelos consumidores finais, como sinais de respeito.



INSTITUTIONAL INVESTOR – um dos prêmios mais respeitados sobre mercado de capitais no mundo escolheu nosso CFO, Alexandre Malfitani, como o terceiro melhor CFO do setor global de transporte em 2021.



KAYAK TRAVEL AWARDS 2021 – conquistamos o primeiro lugar nas categorias Melhor Embarque, Melhor Conforto, Melhor Tripulação, Melhor Entretenimento e Melhor Comida na premiação que destaca empresas que oferecem serviços de viagem avaliados por viajantes.



OS MAIS AMADOS DO RIO – promovido pela revista Veja Rio, que revela os lugares, marcas e produtos preferidos dos cariocas em 30 categorias no ano de 2021. A Azul ganhou na categoria Companhia Aérea.



OS RHS MAIS ADMIRADOS DO BRASIL E DA AMÉRICA LATINA – promovida pelo Grupo Gestão RH, essa pesquisa anual reconhece os executivos de Recursos Humanos que sejam referência para o mercado. Camila Almeida, Diretora de Pessoas da Azul, foi reconhecida.



PRÊMIO CONSUMIDOR MODERNO DE EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS AO CLIENTE 2022 – conquistamos o primeiro lugar na categoria Companhias Aéreas na maior e mais completa avaliação da qualidade e da experiência dos serviços ao cliente no Brasil, organizado pela revista Consumidor Moderno. A Azul já havia sido vencedora em 2020.



PRÊMIO RECLAME AQUI 2021 – a Azul foi a campeã na categoria Companhias Aéreas e ficou em segundo lugar como Empresa Super Campeã entre as 149 empresas que têm o melhor atendimento para o consumidor brasileiro. Azul Cargo Express em segundo lugar na categoria Logística e Transporte; TudoAzul em segundo lugar entre os Programas de Pontos e Clube de Vantagens e a AzulViagens em segundo lugar na categoria Turismo e Lazer – Serviços.



TRACK EXPERIÊNCIA DO CLIENTE – prêmio que dá visibilidade a empresas que adotam as melhores práticas para a área de Customer Experience no ano. A Azul foi vencedora em quatro categorias – Inovação Disruptiva, Jornada do Cliente, Destaque e Cultura.

NOSSO DESEMPENHO

O ano de 2021 pode ser descrito como surpreendente para os nossos negócios, pois conseguimos retomar o nosso crescimento mesmo com condições externas em constante mudança. Encerramos o período com receita líquida de R\$ 10 bilhões, representando uma recuperação de 87,2% das receitas de 2019. A contínua recuperação da demanda, vendas e tarifas de lazer e de corporativo contribuíram para um RASK nos níveis de 2019 e EBITDA ajustado de R\$ 1,6 bilhão.

Em junho de 2021, a captação de US\$ 600 milhões com emissão de títulos de dívida (bonds) de cinco anos no exterior ficou acima do esperado, o que demonstra a confiança dos investidores no nosso modelo de negócio. Nossos investidores também entendem como positiva a nossa entrada no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e a divulgação da meta de neutralização de carbono até 2045.

A Azul Cargo atingiu R\$ 1,1 bilhão em receita líquida em 2021, superando nossa meta de dobrar a receita de cargas em relação a 2019, quando geramos uma receita de R\$ 480,7 milhões. E, com o crescimento do e-commerce e da retomada da economia, alcançou 35% do market share do mercado de transporte de cargas no Brasil em 2021.

O TudoAzul teve um faturamento bruto em 2021 de R\$ 1,1 bilhão, totalizando quase 14 milhões de membros no final do ano. Já a Azul Viagens vendeu 30% mais pacotes de viagens em comparação a 2019.

O faturamento bruto da Azul Viagens aumentou 28% em 2021 em comparação com 2019, chegando a R\$ 655 milhões. Suas lojas no Brasil e no exterior colocam à disposição dos Clientes roteiros para mais de 100 destinos, com aéreo, hotel, traslado e passeios.

→ Para obter todas as informações sobre o desempenho financeiro da Azul, acesse nosso site de [Relações com Investidores](#).



Desempenho financeiro

Em 2021, nosso planejamento estratégico, baseado em malha única, frota diversificada e jovem e Tripulantes engajados e apaixonados, foi fundamental para traçar a nossa rota de recuperação.

EM RESUMO, O NOSSO 2021:



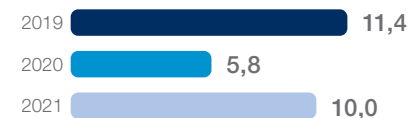
Recuperação de **87,2%** da receita total em comparação a 2019, um crescimento de **72,2%** em relação a 2020

117,9% de crescimento na receita de carga e outras em relação a 2019, chegando a R\$ 1,2 bilhão

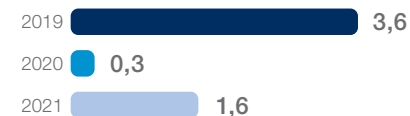
R\$ 4,1 bilhões em liquidez imediata, incluindo caixa e equivalentes de caixa, contas a receber e aplicações financeiras – 40,6% acima de 2019

53,9% de aumento de capacidade em comparação a 2020

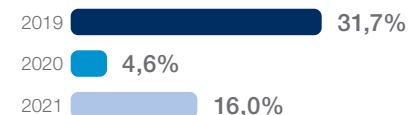
RECEITA LÍQUIDA (em R\$ bilhões)



EBITDA AJUSTADO (em R\$ bilhões)



MARGEM EBITDA AJUSTADA



RASK¹ (R\$ centavos)



CASK² (R\$ centavos)

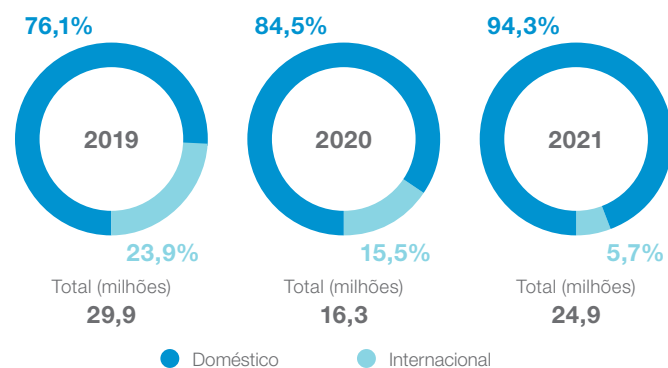


¹ Revenue per Available Seat Kilometers (RASK): representa a receita operacional sobre o total de assentos-quilômetro oferecidos.

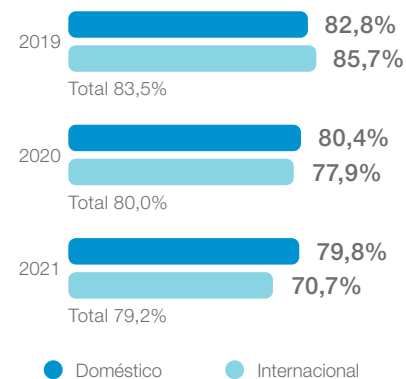
² Cost per Available Seat Kilometers (CASK): relação do custo operacional sobre o total de assentos-quilômetro oferecidos.

Desempenho operacional

RPK SASB TR-AL-000.C



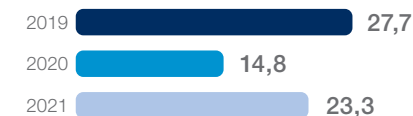
TAXA DE OCUPAÇÃO (%)



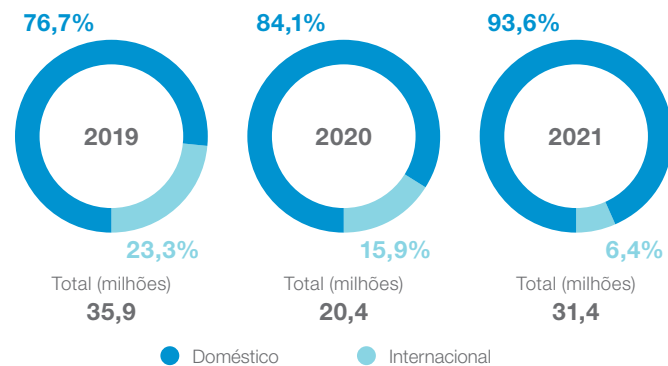
TARIFA MÉDIA



PASSAGEIROS PAGANTES (milhões)



ASK SASB TR-AL-000.A



AVAILABLE SEAT KILOMETER (ASK): número de assentos disponíveis multiplicados por quilômetros voados.

REVENUE PASSENGER KILOMETER (RPK): este valor é calculado multiplicando o número de passageiros pagantes pela quilometragem percorrida.

Podemos estabelecer uma relação entre ambos, considerando o ASK como a oferta e o RPK como a demanda na aviação, cuja razão é a taxa de ocupação.

CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL: NOSSAS METAS E COMPROMISSOS

Neste capítulo, você encontra nossas iniciativas relacionadas a:

RELATO INTEGRADO:
Capitais Social e de Relacionamento; Capital Natural

ODS:



TEMAS MATERIAIS:



Ética e Integridade
Gestão das Mudanças Climáticas

Ecoeficiência
Desenvolvimento pela Conectividade

PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL:

- 1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
- 7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
- 10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina;



Somos uma empresa que conecta o mundo, e queremos também ser os melhores para o mundo. Sendo assim, para viabilizar nosso crescimento sustentável, estabelecemos compromissos e objetivos concretos, com um Horizonte Azul. Acompanhamos nossa evolução com mais prontidão e engajamos nossos Tripulantes a se sentirem parte de nossas conquistas.

Além disso, continuaremos gerando empregos e levando desenvolvimento socioeconômico e ambiental para nossos destinos por meio da conectividade com todo país.

Em 2021, começamos a desenhar metas individuais e conjuntas para sermos uma empresa de desenvolvimento cada vez mais sustentável nos pilares ESG (ambiental, social e de governança). Essas metas complementarão as que já temos, como a de sermos NetZero até 2045, termos 50% de mulheres na alta liderança até 2030 e diminuirmos as emissões de CO₂, e nos ajudarão a chegar cada vez mais longe.

COMPROMISSOS E METAS SOCIAIS

GRI 103-2: 203 Impactos Econômicos Indiretos

Voluntariado, missões humanitárias e transporte de órgãos: estes são alguns exemplos das ações que realizamos e que nos levam mais perto de realizar nosso desejo de contribuir para um mundo melhor.

COMO VIVENCIAMOS ESSAS METAS NA PRÁTICA EM 2021:



Quase
3 mil
voluntários
ativos

611

órgãos para transplante transportados, totalizando mais de 2.500 desde o início dessa ação



Mais de
13 mil

pessoas impactadas pelas ações de voluntariado realizadas pelos nossos Tripulantes

PRINCIPAIS METAS:



Aumentar para
20% o percentual de voluntários da Azul até 2025

Expandir o transporte de órgãos para transplante para centros médicos na mesma proporção que a malha da Azul crescer

MISSÕES HUMANITÁRIAS:



Transporte de refugiados pela Operação Acolhida

Disponibilização de voos dedicados e espaço em voos regulares para levar vacinas, equipamentos médicos, kits de intubação, máscaras, remédios, álcool em gel e infraestrutura para hospitais em diversas localidades do Brasil para ajudar no combate à covid-19

Compromissos e metas de governança

GRI 103-2: 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades



Pacto Global

Somos signatários do Pacto Global da ONU e estamos comprometidos com os seus dez princípios para uma atuação responsável na esfera socioambiental: proteção aos direitos humanos; não participação em violações desses direitos; apoio à liberdade de associação e à negociação coletiva; eliminação do trabalho escravo; abolição efetiva do trabalho infantil; fim da discriminação no emprego; abordagem preventiva quanto aos desafios ambientais; promoção da responsabilidade ambiental; incentivo à difusão de tecnologias sustentáveis; combate à corrupção.



International Air Transport Association (IATA)

Participamos da campanha da IATA para promover a diversidade de gênero no setor de transporte aéreo e aumentar o número de mulheres trabalhando nas companhias aéreas.



ONU Mulheres

Assumimos o compromisso de ter 50% de mulheres na nossa alta liderança até 2030. Em 2021, as mulheres representavam 40% de nossos Tripulantes, 26% de nossos líderes seniores e 29% de nossos diretores.



Movimento Ambição 2030

Aderimos a esse movimento da Rede Brasil do Pacto Global para expandir o engajamento do setor privado nos ODS. No engajamento com o ODS 13, sobre ações climáticas, temos comprometimento na divulgação no portal GHG Protocol e no monitoramento do nosso inventário de gases de efeito estufa, além de termos nesse ano nossas metas comprovadas pelo SBTi.

87% dos Parceiros contratados em 2021 foram homologados conforme esses critérios. Nossa meta é chegar a 90%.

Direitos humanos

Repudiamos qualquer tipo de violação aos direitos humanos, como trabalho infantil e análogo ao escravo, e somos diligentes para garantir que nossos Parceiros tenham essa mesma conduta. Para serem homologados, nossos Parceiros passam por uma avaliação para identificar possíveis riscos ambientais, sociais e de governança (ESG).

Comitê ESG

Estruturado em 2021, assessora nas questões relacionadas ao desenvolvimento e à implementação de estratégias e princípios ESG. Nesse mesmo ano, Peter Allan Otto Seligmann aceitou fazer parte do Conselho da Azul. Ele nos apoia com as nossas diretrizes para desenvolvimento sustentável. Sua ampla experiência e liderança no cuidado com o meio ambiente e com o bem-estar das pessoas de forma sustentável serão imprescindíveis para continuarmos sendo a melhor empresa do mundo e a melhor para o mundo. Peter A. Seligmann (nascido em 30 de setembro de 1950) é um conservacionista americano e fundador de instituições sem fins lucrativos. Seligmann é presidente da Conservation International, uma organização ambiental sem fins lucrativos com sede em Arlington, Virgínia, e de 1987 a 2017 atuou como diretor executivo fundador. Ele também é o CEO fundador da Nia Tero, uma colaboração global cujo nome se traduz em esperanto como "nossa Terra", focada no desenvolvimento e proteção de áreas e povo indígenas.

Compromissos e metas de crescimento sustentável

GRI 103-2: 305 Emissões

Assumimos o compromisso de zerar nossas emissões de carbono para nos tornarmos Netzero até 2045. No caminho para essa conquista, evoluímos cada vez mais em nossas práticas ambientais e nos engajamos em diversas iniciativas:

A compensação que fazemos para os voos intraeuropeus está ligada ao ETS e é somente para os voos intraeuropeus. Também integramos o European Emissions Trading System (EU ETS), um instrumento de comércio internacional de emissões de GEEs regulado, e o Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA), o programa da International Civil Aviation Organization (ICAO) para a redução e compensação de emissões de CO₂ provenientes dos voos internacionais. Mesmo sendo voluntário, compensamos 100% dos nossos voos europeus;

Em 2020, realizamos o levantamento de riscos climáticos e ambientais baseado no Task Force On Climate-Related Financial Disclosures (TCFD);

Aderimos ao Carbon Disclosure Project (CDP), o qual somos selo B;

GHG Protocol, o qual somos selo Ouro, auditados por empresa terceira;

Science Based Targets initiative (SBTi), voltado à gestão de emissões e ao combate a mudanças climáticas, em que teremos nossas metas aprovadas neste ano;

Integramos o Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE B3).

Redução de nossas emissões:



-17%

CO₂ emitido por RPK¹ desde 2016

-19%

CO₂ emitido por ASK² desde 2016

¹RPK (Revenue Passenger Kilometer): número de passageiros pagantes multiplicado pela quilometragem percorrida.

²ASK (Available Seat Kilometer): número de assentos disponíveis multiplicados por quilômetros voados.



NOSSAS METAS INTERNAS

Objetivos Corporativos

Resultado de 2021

Objetivo	Peso	Descrição	2021
Financeiro	30%	Margem Operacional	0,5%
Eficiência Operacional	20%	Pontualidade	91%
		Regularidade	99%
Clientes	15%	NPS	54
Tripulantes	20%	Pesquisa de engajamento	83%
ESG	15%	Voluntários	21%
		Mulheres na Azul	41%
		Fornecedores homologados	98%
		Emissão de carbono (gCO ₂ /ask)	74,9

NOSSOS NÚMEROS POR STAKEHOLDER EM 2021

Tripulantes

Remuneração distribuída em 2021:
R\$ 1.748.441.000

Mais de 1 milhão de horas de treinamento
1.363 pessoas treinadas no Programa de Integridade

8.133 participantes da Pesquisa de Engajamento e Clima

1.159 Tripulantes contratados, 10% a mais em relação a 2020

Parceiros

4.953 Parceiros cadastrados

210 due diligences realizadas

Investidores
Liquidez de R\$ 4,1 bilhões

Clientes

91% de pontualidade em 2021

54 de NPS

147 destinos

23,3 milhões de Clientes transportados

Sociedade

18 mil refugiados transportados até março de 2021

611 órgãos transportados

40 toneladas de alimentos e água enviadas para comunidades necessitadas

2,5 milhões de Clientes impactados pelo Outubro Rosa

17 bolsistas na primeira edição (sendo 6 comissários formados e 1 Piloto formado na Associação Voar)

Mais de 13 mil pessoas impactadas pelas ações de nossos voluntários

UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL



Neste capítulo, você encontra nossas iniciativas relacionadas a:

RELATO INTEGRADO:

Capital Intelectual, Capital Social e de Relacionamento

ODS:



PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL:

- 1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
- 2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

TEMAS MATERIAIS:



Ética e Integridade
 Desenvolvimento pela Conectividade
 Relacionamento com Parceiros



CONEXÃO QUE TRANSFORMA

GRI 102-16

Nossa estratégia é a **Conexão que transforma**. Nosso **propósito** é a conectividade. Conectamos pessoas, negócios, oportunidades, inovações e sonhos, o que potencializa nossa capacidade de transformação positiva. Queremos promover conexões verdadeiras, duradouras e benéficas a todos os que se relacionam com a Azul.

Trabalhamos para construir juntos a melhor companhia aérea do mundo. E acreditamos que, para ser a melhor companhia do mundo, precisamos também ser a melhor para o mundo, trazendo benefícios e impactos positivos aos nossos acionistas, Clientes, Tripulantes, Parceiros, comunidades em que atuamos e para o meio ambiente.

“Não é sobre sermos a melhor empresa do mundo, e sim sermos a melhor empresa para o mundo.”

Nossa **Política de Sustentabilidade**, lançada em 2021, foi desenhada para consolidar nosso compromisso de crescer de maneira sustentável, envolvendo e integrando todos os atores que se relacionam conosco. Ela se complementa com nossa estratégia ESG, que se apoia nos seguintes pilares:



Pessoas em primeiro lugar

Tripulantes engajados, Clientes fidelizados, Fornecedores parceiros, com foco nas relações de integridade, ética e bem estar.



Chegando mais longe

Conectando cada vez mais o Brasil, sempre trazendo a melhor experiência, com inovação no nosso DNA.



Operação eficiente e responsável

Alta eficiência operacional, com aeronaves modernas e seguras.

Temos um compromisso com cada um desses pilares, e ações conectadas a eles. Nos capítulos deste Relatório, você conhece tudo o que estamos fazendo para levar essa estratégia à prática e conquistar nosso crescimento cada vez mais sustentável.



NOSSOS COMPROMISSOS

GRI 102-12, 102-13

Seguimos as principais práticas recomendadas no Código Brasileiro de Governança Corporativa e no Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC e aderimos aos dez princípios do Pacto Global da ONU para uma atuação responsável na esfera socioambiental, ao Women's Empowerment Principles, à Science Based Targets initiative (SBTi) e à International Air Transport Association (IATA).

Também integramos a Associação Brasileira das Agências Corporativas (Abracorp), que reúne as maiores e melhores agências corporativas do Brasil.

Nossos reconhecimentos em sustentabilidade

ISEB3

Em dezembro de 2021, a Azul foi selecionada para integrar a carteira do Índice de Sustentabilidade da B3 (ISE B3), a Bolsa de Valores do Brasil, que reúne empresas reconhecidas por seu compromisso com a sustentabilidade empresarial. Trata-se da 17ª carteira do ISE, que vigorará de 3 de janeiro de 2022 a 30 de dezembro de 2022. O valor de mercado agregado dessa carteira é de R\$ 1,8 trilhão, equivalente a 38% do valor de mercado total das empresas listadas na B3 em 15 de dezembro de 2021. A Azul é a única companhia aérea brasileira a integrar esse índice.



Em 2021, alcançamos o score “B” no Carbon Disclosure Project (CDP), reforçando nosso engajamento e compromisso com iniciativas ambientais e de mudanças climáticas. Também neste caso, a Azul é a única companhia aérea brasileira a ter essa classificação.

Programa Brasileiro GHG Protocol

A Azul recebeu o selo de Membro do Ciclo 2021 do Programa Brasileiro GHG Protocol e o Selo Ouro referente ao inventário corporativo do ano de 2020. O GHG Protocol é o principal padrão de reporte de emissões de gases de efeito estufa (GEE) no Brasil, reconhecido como iniciativa de responsabilidade ambiental e climática.

NOVA MATERIALIDADE

GRI 102-43, 102-46

Estamos conectados ao que ocorre no mundo, no Brasil, no setor aéreo e nas comunidades em que estamos presentes com nossos produtos e serviços. Por isso, buscamos sempre ouvir as necessidades e preocupações de todos os nossos stakeholders. Nossa estratégia e nossas ações sempre levam em consideração os temas mais relevantes para eles, que compõem a nossa Materialidade.

Conectada a todas as mudanças mais recentes que têm impactado o nosso setor, a Azul revisou os seus temas materiais considerando o contexto e os impactos de cada tema de acordo com a versão atualizada de 2021 das GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards), para direcionar a sua estratégia e a sua gestão, bem como o processo de construção do Relatório de Sustentabilidade.

Ao atualizar nossa Materialidade, avaliamos quais temas são importantes a partir de mudanças do setor, identificamos os nossos impactos, riscos e oportunidades em relação a esses temas, e temos uma visão mais clara de como geramos valor.

O processo de atualização

Nosso processo de atualização da Materialidade buscou identificar nossos temas materiais, ou seja, aqueles que são os mais relevantes para a Azul e para os stakeholders por refletir os impactos econômicos, ambientais, sociais e de governança mais significativos para todo o nosso ecossistema.

Essa revisão ocorreu entre fevereiro e maio de 2022 e envolveu consultas a documentos e stakeholders conforme requisitos da GRI 3: Material Topics 2021. Os impactos da Azul e do setor foram mapeados a partir do estudo de documentos relevantes e, por meio de uma ferramenta desenvolvida pela nossa parceira nesse trabalho, a BSD Consulting, an ELEVATE Company, foram analisados em relação à sua gravidade e probabilidade de ocorrerem.

Para o mapeamento de impactos, foram analisados diversos documentos internos da Azul e as chamadas fontes secundárias

– estudos setoriais e de sustentabilidade reconhecidos internacionalmente e prioritários para o mercado da aviação. Benchmarkings foram feitos com outras companhias aéreas de reputação internacional. Após essa primeira etapa, foram realizadas entrevistas individuais com mais de dez executivos da Azul e uma conselheira, de forma on-line ou presencial.

Em seguida, por meio de uma pesquisa on-line, foram consultados os nossos Tripulantes e stakeholders externos identificados como investidores, Clientes e Parceiros.

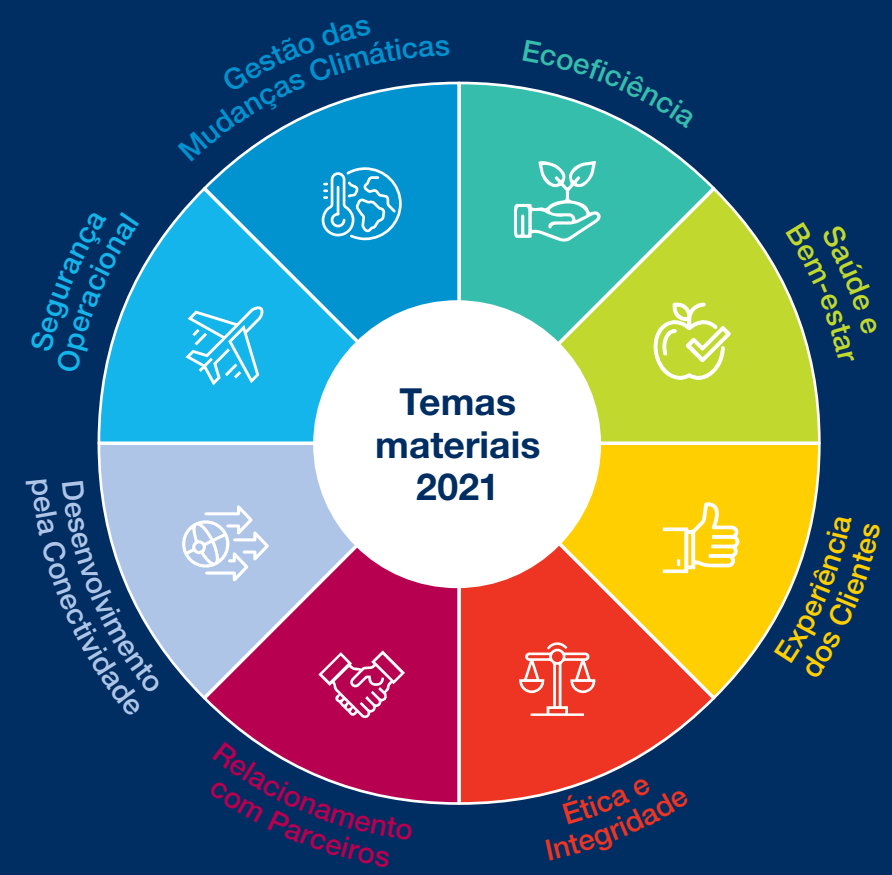
Nossos temas prioritários

Depois de concluído o processo, foram priorizados oito temas materiais que direcionarão nossa estratégia. Além deles, outros quatro temas – chamados de estratégicos – foram identificados por terem impacto e relevância para a Azul, mas que não foram definidos como temas materiais para efeito de reporte conforme normas da GRI. Esses quatro temas também são parte da nossa estratégia ESG.



MATERIALIDADE DA AZUL GRI 102-44, 102-47

Tema material	Definição do tema	Conexão com os Valores Azul
Gestão das Mudanças Climáticas	Operar de maneira mais eficiente (uso de combustível, modernização da frota, incorporação de combustíveis mais sustentáveis etc.) visando redução de emissões.	Inovação
Ecoeficiência	Reduzir a necessidade de uso de materiais e a geração de resíduos, economia circular.	Inovação
Saúde e Bem-Estar	Segurança do trabalho, saúde e bem-estar, qualidade de vida de todos os Tripulantes	Segurança
Experiência dos Clientes	Atendimento, comunicação e contato com o Cliente, com serviços e canais de atendimento diferenciados.	Consideração Paixão Excelência
Ética e Integridade	Promoção de relações íntegras nos negócios (concorrência leal, combate ao contrabando e à corrupção).	Consideração Integridade
Segurança Operacional	Gerenciamento de riscos operacionais e promoção da segurança, atendimento a regulamentações.	Segurança
Desenvolvimento pela Conectividade	Atendimento de regiões mais isoladas (disponibilidade de rotas), transporte de profissionais da saúde, geração de renda nos locais conectados.	Paixão Excelência
Relacionamento com Parceiros	Relação com fornecedores e associados, adição de valor de parcerias estratégicas.	Consideração



Os outros quatro temas que não foram definidos como materiais para este ciclo, mas que têm impacto e relevância para a Azul e fazem parte da nossa estratégia ESG, são:

Temas estratégicos

Definição do tema

Inovação e Atualização Tecnológica



Soluções inovadoras que atendam às necessidades de Clientes e alternativas que tragam eficiência e segurança das operações.

Capacitação e Desenvolvimento



Engajamento com a cultura da companhia, treinamentos e desenvolvimento de carreira dos Tripulantes.

Diversidade, Equidade e Inclusão



Ambiente inclusivo, promoção da diversidade e equidade em todos os níveis da organização.

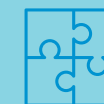
Investimento e Engajamento Social



Programa de Voluntariado, programa de bolsas de estudo, apoio a projetos sociais.

Todos os temas materiais da Azul se relacionam com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). Conheça essa relação no capítulo *Visão geral* deste Relatório.

É dessa forma, ouvindo sempre nossos stakeholders e desenhando nossa estratégia alinhada às necessidades não só da Azul, mas da sociedade como um todo, que seguimos com o nosso negócio cada vez mais sustentável, sendo reconhecidos cada vez mais como referência em eficiência, qualidade e sustentabilidade.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Neste capítulo, você encontra nossas iniciativas relacionadas a:

RELATO INTEGRADO:

Capital Humano, Capital Social e de Relacionamento

ODS:



PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL:

- 1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
- 2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos;
- 4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- 5. A abolição efetiva do trabalho infantil;
- 10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

TEMAS MATERIAIS:



Ética e Integridade
Relacionamento com Parceiros



INTEGRIDADE COMO VALOR

GRI 102-16, 103-1, 103-2, 103-3: 206
Concorrência Desleal

Somos éticos, somos transparentes e fazemos do jeito certo. Nossa atuação é e sempre foi orientada pelos mais altos padrões de governança corporativa estabelecidos ao longo da nossa história.

A força da nossa atuação nesse tema se comprova com a nossa adesão ao Nível 2 de Governança Corporativa da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão, a Bolsa de Valores do Brasil), que é composto por empresas que se comprometem a atender requisitos de governança.

Todos os nossos compromissos com a sociedade estão reunidos no nosso [Estatuto Social](#), em nossa [Política de Sustentabilidade](#) e em nosso [Código de Ética e Conduta](#).



ESTRUTURA DE GESTÃO

GRI 102-18

Conselho de Administração

David Gary Neeleman
Presidente do Conselho de Administração

Carolyn Luther Trabuco
Conselheira independente

Decio Luiz Chieppe
Conselheiro independente

Gelson Pizzirani
Conselheiro independente

Gilberto Peralta
Conselheiro independente

Patrick Quayle
Conselheiro independente

José Mario Caprioli dos Santos
Conselheiro independente

Michael Lazarus
Conselheiro independente

Renan Chieppe
Conselheiro independente

Sergio Eraldo de Salles Pinto
Conselheiro independente

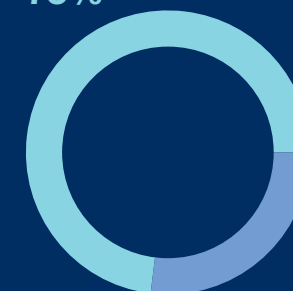
Peter Allan Otto Seligmann
Conselheiro independente

Nossa estrutura de gestão é formada por um Conselho de Administração (CA) e uma Diretoria Estatutária, além de três comitês estatutários.

O **Conselho de Administração (CA)** é flexível em ter entre 5 e 14 membros, acionistas ou não, residentes no Brasil ou não, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral de Acionistas, que também indica seu presidente e vice-presidente. Seus membros têm direito a reeleição, não há um número máximo de mandatos estipulado e, no mínimo, 20% deles devem ser independentes. Em 2021, o Conselho acolheu um novo membro, Peter Allan Otto Seligmann, e agora conta com 10 conselheiros, todos independentes, além do seu presidente.

FAIXA ETÁRIA:

73%



27%

● De 30 a 50 anos
● Acima de 50 anos

Diretoria Estatutária

John Rodgerson
Diretor-presidente

Alex Malfitani
Diretor vice-presidente Financeiro e de Relações com Investidores

Abhi Shah
Diretor vice-presidente de Receitas

Flavio Costa
Diretor vice-presidente técnico-operacional

Já a **Diretoria Estatutária** é composta por quatro membros e compete a ela a administração dos negócios e a representação da Azul perante a sociedade. Ela pode ter entre dois e sete membros, acionistas ou não, todos residentes no Brasil, e é eleita pelo CA para um mandato de dois anos com direito a reeleição. Os membros são necessariamente um diretor-presidente, um diretor vice-presidente Financeiro, um diretor de Relações com Investidores e até quatro diretores, e é permitida a cumulação de cargos.

Não há acúmulo de cargos entre os membros do Conselho de Administração e os da Diretoria Estatutária.



Anos de mandato dos membros do Conselho:
média de
8,4 anos



A Azul também possui comitês estatutários e não estatutários.

COMITÊS ESTATUTÁRIOS

Comitê de Auditoria

É encarregado da supervisão das áreas de controle e auditoria internos, do monitoramento da qualidade e integridade de mecanismos de controles e de informações financeiras, além da avaliação das exposições de risco da Azul.

Comitê de Remuneração

Tem como objetivo alinhar a remuneração dos executivos à estratégia corporativa. É responsável por avaliações de **desempenho** e implementação de planos de incentivos para a liderança e por resolver conflitos relacionados a esses planos.

Comitê ESG

Tem como objetivo assessorar nas questões relacionadas ao desenvolvimento e à implementação de estratégias e princípios ESG (Environmental, Social and Governance). Também contribui para a elaboração de recomendações e diretrizes a serem aplicadas às nossas estratégias no que se refere às questões ambientais, sociais e de governança corporativa. O novo Comitê ESG é composto por quatro membros eleitos pelo CA para um mandato de dois anos e, apesar de seu regimento recomendar reuniões anuais, em 2021 esse comitê se reuniu trimestralmente.

COMITÊS NÃO ESTATUTÁRIOS

Comitê de Ética e Conduta

Reporta diretamente ao Comitê ESG e tem como principais competências promover a divulgação do Código de Ética e Conduta para nossos Tripulantes e terceiros, propor alterações a esse código, avaliar questões sobre comportamento e ética de Tripulantes e Parceiros, analisar e tratar os relatos de não conformidade e formalizar processos.

Comitê de Cultura e Responsabilidade Social

Com reuniões bimestrais, esse comitê apresenta ao Comitê Executivo da Azul (presidente e vice-presidentes) as principais ações das áreas de Cultura, Diversidade e inclusão e Responsabilidade Social para conhecimento e/ou deliberações e aprovações.

Comitê de Segurança Operacional da Azul (CSOA)

Presidido pelo Gestor Responsável, composto pelos membros do Comitê Executivo (Gestor Responsável e Vice-Presidentes) e pelo Diretor de Qualidade e Segurança, tem como principal atribuição a análise e a validação estratégica da Política de Segurança, dos indicadores e metas para manter a excelência no nível de qualidade e segurança da Azul.





ESTRUTURA DO CAPITAL

GRI 102-5

A estrutura acionária da Azul é dividida em ações ordinárias (ON) e preferenciais (PN). Cada ação preferencial equivale a 75 ações ordinárias, isto é, tem o direito de receber 75 vezes o valor dos dividendos distribuídos aos detentores de ações ordinárias.

Os detentores das ações ordinárias têm poder de voto controlado sobre a Azul. Como somos Nível 2 da B3, os que possuem ações preferenciais têm alguns direitos adicionais, como 100% de tag along e podem votar em assuntos estratégicos, como acordos com partes relacionadas, incorporações ou fusões.

NÚMERO TOTAL DE AÇÕES ON E PN: 1.262.645.068



Ordinárias

928.965.058



Preferenciais

333.680.010

INVESTIDORES

Regemos nossa governança corporativa com transparência e atendendo às mais relevantes referências do mercado.

O nosso Initial Public Offering (IPO) de dupla listagem foi realizado em 2017, com ações listadas na B3 e na New York Stock Exchange (NYSE) por meio do programa de ADRs nível III. Aderimos também ao Nível 2 de Governança Corporativa da B3, figurando neste segmento especial de listagem do mercado de ações da bolsa. Além dos requisitos mínimos requeridos pelo Nível 2, adotamos as práticas recomendadas no Código Brasileiro de Governança Corporativa (CBGC) e no Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).



Por que investir na Azul?



Malha única:

a maior do país, em 147 destinos. Somos únicos em aproximadamente 80% das rotas nacionais atendidas;



Forte cultura:

com foco em pessoas;



Frota diversificada e jovem:

alta satisfação e líder em pontualidade;



Balanco sólido:

com proteção contra a flutuação do câmbio;



Ativos estratégicos:

TudoAzul, Azul Viagens, Azul Cargo, Azul Conecta.

Comunicação aberta

Mantemos um [website](#) exclusivo de Relações com Investidores (RI), com conteúdo disponível em português e em inglês, para estabelecer um canal de comunicação mais próximo com esse público.

Nele estão as informações relevantes sobre a Azul, desde histórico de cotação das nossas ações e as cotações do dia nos dias úteis, estatuto, políticas, Código de Ética e atas de reuniões até os relatórios de resultados trimestrais, informações financeiras, apresentações, vídeos e agenda de eventos.

Os resultados trimestrais são divulgados por teleconferência e webcast, e o conteúdo fica disponível no site de RI em áudio e transcrição – totalmente acessível.

E se ainda precisar de alguma outra informação, o investidor pode falar diretamente com a nossa equipe de RI por meio do [Fale Conosco](#) do site ou enviar um e-mail para invest@voeazul.com.br.

NOSSOS PARCEIROS

Na Azul, mantemos uma relação de muita proximidade e transparência com nossos Parceiros, trazendo todos ao nosso lado ao longo de nossa jornada. Cada um deles tem papel fundamental nas nossas operações, fornecendo produtos e serviços essenciais para o negócio, desde combustível a serviços de catering e comunicação.

Quem é o nosso Parceiro

GRI 102-9



5.605
Parceiros
ativos em
2021

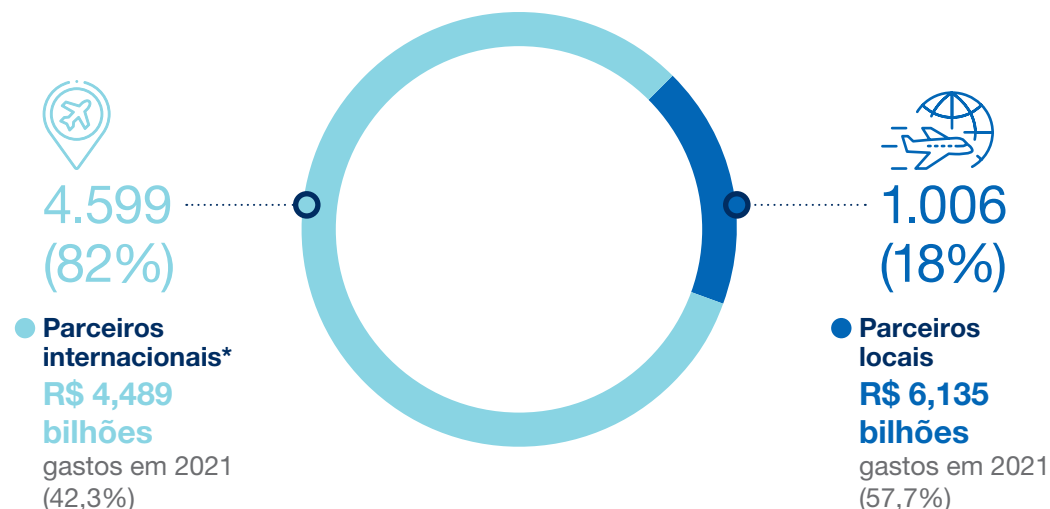


Localizados,
em sua
maioria,
nas regiões
Sudeste e
Nordeste
do Brasil

Principais categorias:

- Combustível
- Arrendamento de aeronaves
- Autoridades aeroportuárias
- Produtos e serviços aeronáuticos
- Benefícios
- Seguro
- Produtos e serviços de tecnologia da informação
- Serviços de catering
- Transporte
- Agências de publicidade

R\$ 10,6 bilhões
pagos aos Parceiros em 2021 –
quase 60% desse valor destinados a
combustível e leasing de aeronaves,
e aproximadamente 40% pagos a
fornecedores internacionais



*Parceiros internacionais correspondem a materiais e serviços cujos fornecedores são predominantemente localizados fora do Brasil e em maioria sem contrapartida no mercado nacional.

Pelos direitos humanos

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores, 103-1, 103-2, 103-3: 414 Avaliação Social de Fornecedores; Tópico próprio: Relacionamento com parceiros

Nos contratos com nossos Parceiros, repudiamos qualquer tipo de violação aos direitos humanos, trabalho infantil, recuperação judicial, riscos de atividades contra meio ambiente. Cláusulas contratuais e o nosso [Código de Conduta para Fornecedores](#), atualizado em abril de 2020, garantem o nosso compromisso, e essas condições devem ser aceitas pelos Parceiros ainda no processo de licitação, quando se cadastram no [Portal de Fornecedores Azul](#) e disponibilizam seus documentos comprobatórios de integridade, segundo padrões internos.

Antes de ser contratado, todo Parceiro passa por uma avaliação de critérios ESG que aponta riscos relacionados a ações socioambientais, como autuações relacionadas a trabalho escravo ou infantil, recolhimento e pagamento de INSS/FGTS, ações relacionadas a desmatamento ou resíduos sem tratamento junto ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA). Nessa análise, consideramos também a saúde financeira e tributária dos parceiros, pessoas politicamente expostas, exposição na mídia e doações a partidos ou a políticos. Os Parceiros contratados são monitorados semestralmente para avaliarmos seu desempenho nesses critérios.

Cada Parceiro nosso é homologado de acordo com procedimentos que verificam a documentação, a reputação e até o atendimento. Em caso de descumprimento de algum requisito, podemos rejeitá-lo ou solicitar um plano de ação corretivo, que será acompanhado pela Azul.



87% dos Parceiros contratados em 2021 foram homologados conforme os critérios que descrevemos ao lado. O restante são fornecedores internacionais ou que não possuem contratos com Compras Corporativas.

GRI 308-1, 414-1

Em 2021, também implantamos um sistema de classificação de Parceiros que leva em consideração requisitos técnicos, de sustentabilidade, governança, segurança do trabalho e saúde financeira.

Código de Conduta para nossos Parceiros

GRI 102-16

Nosso Código de Conduta para Fornecedores traz diretrizes sobre como nossos Parceiros devem conduzir seus negócios em relação a ética e integridade, direitos humanos, legislação trabalhista, meio ambiente, corrupção e segurança da informação quando se relacionam conosco. O código fica disponível no [Portal de Fornecedores Azul](#) e seu conhecimento pelos Parceiros é obrigatório.

→ Saiba mais sobre o [Código de Conduta para Fornecedores](#).





GOVERNO E ÓRGÃOS REGULADORES

Somos uma companhia aérea brasileira que opera dentro e fora do Brasil. Por isso, seguimos a legislação relativa à nossa atividade e mantemos uma relação profissional e cordial com os governos e órgãos reguladores dos países onde operamos.

Acompanhamos de perto todas as discussões e determinações da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), assim como as ferramentas e normas de atendimento ao consumidor propostas pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Nos anos de 2020 e 2021, esse relacionamento próximo foi fundamental para conseguirmos, por exemplo, estabelecer rotas mais diretas junto ao DECEA e, assim, otimizar o trânsito de cargas e passageiros, economizando

combustível e, conseqüentemente, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa, contribuindo para uma melhor eficiência das nossas operações. Fomos responsáveis por quase 90% das requisições ao DECEA, o que traz um ganho de cerca de 16 toneladas CO₂/mês por rota e mais de R\$ 250 mil por mês.

E, na esfera ambiental, integramos também o European Emissions Trading System (EU ETS), instrumento de comércio internacional de emissões de gases do efeito estufa regulado, e o Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSA), o programa da International Civil Aviation Organization (ICAO) para a redução e compensação de emissões de CO₂ provenientes dos voos internacionais. A Azul compensou as emissões de 100% dos seus voos internacionais. [GRI 102-12](#)

COMPLIANCE

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 205 Combate à Corrupção, 206 Concorrência Desleal, 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores, 402 Relações de Trabalho, 406 Não discriminação, 414 Avaliação Social de Fornecedores, 419 Conformidade Socioeconômica

Compliance significa estar em acordo com as leis, padrões éticos e regulamentos internos e externos. A origem da palavra vem do verbo em inglês “to comply”, obedecer a uma ordem, procedimento. O compliance é o guia de comportamento de uma organização perante o mercado em que atua, no intuito de estar em conformidade com as obrigações legais da empresa e, portanto, estar em compliance com a governança corporativa, padrões éticos de conduta e com os controles internos. Todos os departamentos de uma empresa ou instituição devem estar envolvidos em uma política de compliance, e todos os seus profissionais devem conhecer suas regras, padrões e procedimentos.

O ano de 2021 foi de muita relevância para a nossa história em termos de compliance. Nós nos relacionamos de forma correta, honesta e de boa-fé com nossos Tripulantes, Clientes, Parceiros de negócios e competidores, mantendo um relacionamento franco e construtivo com todos os públicos envolvidos em nossa atividade.

Um dos nossos destaques do ano nessa área foi o lançamento do **Programa de Integridade Azul** para nos ajudar a entender como nos comportarmos em situações do nosso cotidiano e como devemos nos portar para continuarmos cada vez mais fortes e éticos.

Baseado nos princípios de Prevenir, Detectar e Remediar, o programa tem como objetivos:

Proteção da empresa, dos acionistas, membros do Conselho, executivos e Tripulantes

Redução de custos em fraudes e roubos, em não conformidade ou desperdícios

Ambiente de trabalho com a redução de casos de assédio, questões trabalhistas, melhoria da satisfação dos Tripulantes, atração e retenção de talentos

Melhoria de processos pela identificação de riscos, definição e implementação de controles

Reputação, zelando pela imagem da Azul perante o mercado, atração de investidores e investimentos, obtenção de crédito e taxas mais atrativas, melhores condições em seguros

Cumprimento legal de leis e regulamentos aplicáveis

Vantagem competitiva, melhor posicionamento no mercado, atendimento às exigências dos Clientes, cuidado com a concorrência e atendimento a questões legais

Sustentabilidade nos fatores financeiro, social e ambiental

Valor da companhia, valor da marca, das ações e em casos de fusão

Social e cidadania, disseminando a cultura ética da companhia e a construção de um país melhor.



Pilares do Programa de Integridade Azul

1. Comprometimento da alta administração
2. Gestão de riscos
3. Código de conduta, políticas e procedimentos
4. Controles internos
5. Treinamento e capacitação
6. Canal de denúncias
7. Investigações internas
8. Due diligence de terceiros e M&A
9. Monitoramento e remediação

Em 2021, **1.363 novos Tripulantes** receberam treinamento sobre o Programa de Integridade, com palestras e workshops presenciais e de forma virtual.

Combate à corrupção

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 205 Combate à Corrupção, 205-3

Somos profundamente comprometidos com as leis de prevenção e combate à corrupção e lavagem de dinheiro, em especial a Lei Anticorrupção Brasileira. Não toleramos condutas antiéticas, sobretudo quando envolvem atos de corrupção ou quaisquer outros que possam lesar a Administração Pública, nacional ou estrangeira.

Nosso [Código de Ética e Conduta](#) e nosso [Código de Conduta para Fornecedores](#) orientam a gestão desse tema dentro e fora da Azul. Também realizamos auditorias e investigações relacionadas aos principais temas reportados ao Canal Confidencial. E nossa atuação atenta dá resultado: em 2021, não tivemos conhecimento de nenhum caso de corrupção envolvendo a Azul.

Outras iniciativas de compliance em 2021:

- Atualização do [Código de Ética e Conduta](#)
- Publicação da [Política de Prevenção ao Uso e Divulgação de Informação Privilegiada \(Insider Trading\)](#), que estabelece as diretrizes para a prevenção do uso de informação privilegiada em operações de títulos e valores mobiliários.
- Publicação da [Política Anticorrupção](#), que obriga todas as pessoas por ela abrangidas a conduzir negócios com ética e integridade e exige o cumprimento do Código de Ética e das leis e regulamentações do país.
- A [Política de Conflito de Interesses](#) e a [Política de Transação com Partes Relacionadas \(Stakeholders\)](#) foram discutidas e avaliadas ao fim de 2021, sendo publicadas em março de 2022.



Canal Confidencial

GRI 102-17

Em 2021, o nosso **Canal Confidencial** ganhou um novo design, com informações sobre funcionalidades e privacidade de dados para atender a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Por telefone (ligação gratuita) ou internet, o Tripulante pode registrar denúncias ou preocupações 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O canal também está disponível para a sociedade, Parceiros, investidores e quem deseje reportar violações ao Código de Ética e Conduta ou à Legislação vigente relacionados à Azul.

As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou não, e quem recebe as informações é uma empresa isenta, que faz a triagem e encaminha as ocorrências pertinentes para o nosso time de Compliance. Todas as denúncias são tratadas de forma confidencial.

As denúncias registradas em 2021 representam um aumento de 57% em relação a 2020. Esse aumento resulta do fortalecimento da propagação do Código de Ética e Conduta por meio de workshops e treinamentos e da confiabilidade dos Tripulantes com relação ao Canal Confidencial e atuação do Comitê de Ética e Conduta.

EM 2021:



933
denúncias
registradas



Compliance e nossos Tripulantes

GRI 205-2

Todo novo Tripulante que ingressa na Azul participa do programa Bem-vindo a Bordo. É o momento em que ele é apresentado aos nossos principais programas relacionados a compliance. Os Tripulantes que atuam conosco há mais tempo passam por uma recertificação do código anualmente.

Em 2021, esse treinamento foi revisto e ficou mais dinâmico, feito em formato de quiz para o Tripulante entender melhor os seus conceitos por meio de exemplos tirados de situações reais.

OUTROS TREINAMENTOS EM 2021

Código de Ética
e Conduta

1.363 novos Tripulantes
concluíram o treinamento EAD

Conformidade para
Empresas de Capital
Aberto (SOX)

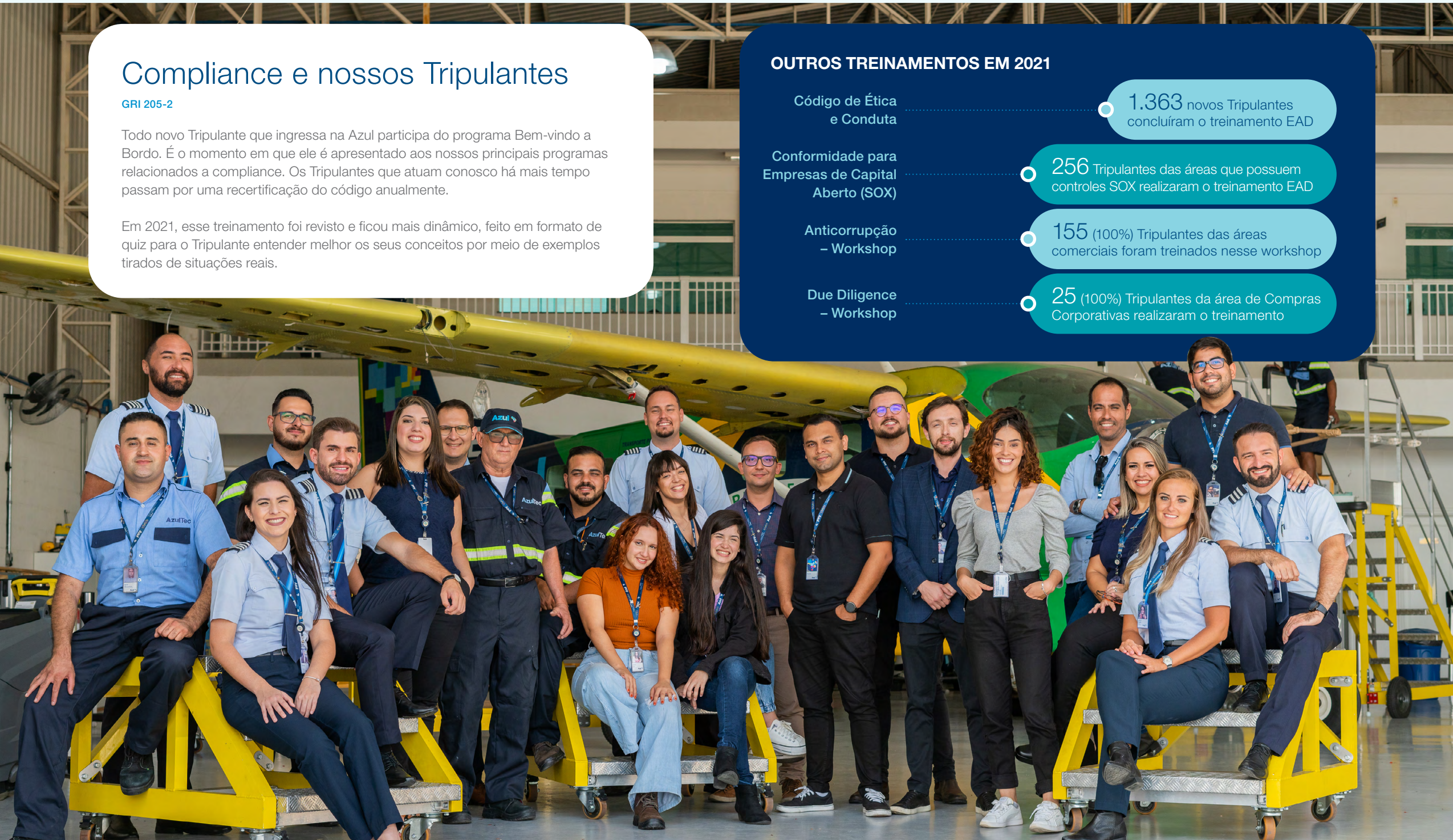
256 Tripulantes das áreas que possuem
controles SOX realizaram o treinamento EAD

Anticorrupção
– Workshop

155 (100%) Tripulantes das áreas
comerciais foram treinados nesse workshop

Due Diligence
– Workshop

25 (100%) Tripulantes da área de Compras
Corporativas realizaram o treinamento



Código de Conduta para Tripulantes

A Azul conduz seus negócios de forma ética, e é essencial que todos os nossos Tripulantes também estejam comprometidos com essa mesma conduta. Como um dos nossos valores, a integridade norteia as relações positivas entre Tripulantes, Clientes, Parceiros, Investidores, Sociedade e demais públicos com quem nos relacionamos.

Demandamos de nosso Tripulante que as relações de nosso negócio sejam guiadas pela verdade e pela transparência. Faz parte da nossa cultura agir com respeito e dignidade, mantendo transparência e sinceridade no contato com os outros.

Os princípios éticos e as normas de conduta que orientam os negócios e nossas decisões, incluindo um tópico de negociação honesta, estão reunidos no nosso Código de Ética e Conduta. Ele foi atualizado em março de 2021 e engloba todas as empresas e unidades de negócio do grupo (Azul S.A., Azul Linhas Aéreas Brasileiras, TudoAzul, Azul Viagens, Azul Cargo Express e Azul Conecta).

93% dos Tripulantes fizeram a revisão do treinamento de Integridade, Código de Ética e Conduta em 2021.

→ [Saiba mais sobre o Código de Ética e Conduta.](#)



Integridade:
seja um
exemplo
do bem.

GESTÃO DE RISCOS

GRI 205-1

Conhecer bem os riscos para o nosso negócio e gerenciá-los adequadamente são condições fundamentais para as nossas decisões sobre novos investimentos, operações e até mesmo para a nossa expansão. Por isso, monitoramos constantemente os aspectos que possam impactar as estratégias, a saúde financeira ou a imagem da Azul.

Temos estruturada uma [Política de Gestão de Riscos Corporativos](#) e as áreas de negócios são encarregadas de identificar, avaliar e controlar os riscos relacionados às suas atividades, assim como implementar planos de ação e controles eficazes para diminuir o efeito desses riscos.

A avaliação é realizada por meio da ferramenta Análise Geral de Riscos, que contempla todas as nossas unidades de negócio e foi construída a partir de reuniões com os responsáveis pelas principais áreas da Azul (Financeiro, Contábil, Regulamentar, Operacional), capturando a percepção dos executivos com relação à exposição ao risco. O resultado dessa análise nos ajuda a identificar e priorizar os planos de ação, controles e ajustes de processos a serem postos em prática.

O risco de corrupção é um dos avaliados, inclusive nos processos comerciais com nossos Parceiros. Em 2021 não identificamos nenhuma materialização desse risco em nossos negócios e nos Parceiros e não houve perdas financeiras decorrentes de processos judiciais por conduta anticompetitiva.





Para avaliar os riscos de mercado, analisamos séries históricas e projeções de indicadores como dólar norte-americano, taxa de juros e preço do combustível, e os comparamos com os valores utilizados no orçamento anual.

Os riscos considerados críticos para a Azul são a evolução da taxa de juros, o câmbio e o preço do combustível de aviação. Saiba, a seguir, como gerenciamos esses riscos:

Gestão do risco de taxa de juros: podemos contratar instrumentos de proteção para oscilações nas taxas de juros de duas formas: entre 0 e 50% para taxas de juros do mercado doméstico (CDI, TJLP) e entre 0 e 100% para a exposição a taxas de juros do mercado internacional (Libor, Euribor).

Gestão do risco cambial: a redução ou a mitigação desse risco se dá por meio de contratos de derivativos firmados com bancos ou por aplicações financeiras em moeda americana (dólar). A proteção somada dessas duas operações deve ficar entre 50% e 100% da exposição referente ao fluxo de caixa não operacional para os 12 meses seguintes. Vale ressaltar que a Azul pode, eventualmente, decidir ficar abaixo das porcentagens mínimas definidas nos casos em que as condições de mercado não sejam favoráveis para a execução de contratos de hedge.

Gestão de risco do preço do combustível: já os riscos relacionados ao preço do combustível são geridos por instrumentos derivativos oferecidos por bancos e pela compra futura do volume de abastecimento diretamente com nossos Parceiros fornecedores de combustível.

Riscos de processos

Realizamos, todos os anos, avaliações de risco dos nossos processos mais relevantes. Com base nos riscos identificados, é preparado o Plano de Auditoria para o ano seguinte.

Desde 2018, quando a Azul foi certificada de acordo com a Lei Sarbanes-Oxley (SOx) pela Ernst & Young Auditores Independentes, os riscos e controles mapeados devem ter sua efetividade testada todo ano para recertificação. As auditorias avaliam riscos financeiros, contábeis e trabalhistas, além de controles SOx testados nos diversos processos mapeados.

A eficácia dos controles internos relativos à elaboração das demonstrações financeiras para o exercício fiscal encerrado em 31 de dezembro de 2021 foi avaliada de acordo com a Seção 404 da Lei Sarbanes-Oxley, sendo apontado que nada comprometeu as referidas demonstrações financeiras.



SEGURANÇA, NOSSO MAIOR VALOR

Neste capítulo, você encontra
nossas iniciativas relacionadas a:

RELATO INTEGRADO:
Capital Humano; Capital Intelectual

ODS:



TEMAS MATERIAIS:



Segurança Operacional
Saúde e Bem-estar
Experiência dos Clientes

O VALOR MAIS IMPORTANTE

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 403 Saúde e Segurança do Trabalho, 416 Saúde e segurança do consumidor, 416-1, SASB TR-AL-540a.1

Nada é mais importante para nós do que segurança. Seguimos todos os padrões de segurança de uma companhia aérea e nos mantemos permanentemente em conformidade com a regulamentação do mercado.

Todas as nossas decisões levam em conta nosso Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO), cujos objetivos são identificar condições adversas, qualificar riscos inerentes ao negócio, diminuir esses riscos e monitorar a eficácia das ações implementadas, sempre em busca da máxima qualidade e eficiência de nossas operações. Usamos os indicadores do SGSO para acompanhar o desempenho de qualidade e segurança em todas as nossas áreas operacionais.

São quatro os componentes do SGSO que ajudam a fundamentar os manuais e processos e manter o nível aceitável de desempenho da segurança operacional: política e objetivos, gerenciamento de riscos, garantia da segurança operacional e promoção da segurança operacional.

Para garantir a sinergia, o compromisso e a análise crítica entre a Diretoria de Qualidade e Segurança Operacional e as demais áreas da Azul estabelecemos os seguintes elos: Comitê de Segurança Operacional da Azul, Comissão de Prevenção de Acidentes da Azul, Comitê de Qualidade e Segurança Operacional, Comitê de Segurança da Organização de Manutenção e Comitê da Qualidade.

Para manter o nível de qualidade e segurança operacional de acordo com todos os requisitos dos diversos órgãos reguladores (ANAC, CENIPA, DECEA, FAA, EASA) que orientam nosso trabalho e melhorar nossa segurança cada vez mais, realizamos um planejamento anual de auditorias. Temos, também, auditorias de qualidade em nossos Parceiros que elaboram planos de ação para as não conformidades encontradas. E, anualmente, ocorre a inspeção pela autoridade aeronáutica Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Além, disso, utilizamos indicadores para acompanhar o desempenho de qualidade e segurança em todas as áreas operacionais, como a participação do Tripulante Azul no Programa de Relatórios de Segurança Operacional, Programa de Acompanhamento e Análise de Dados de Voo, programa sobre condição de frenagem em pistas monitoradas, Programa FRMS – Sistema de Gerenciamento do Risco a Fadiga, Programa de Line Operation Safety Azul (LOSA), inspeções de Segurança Operacional e auditorias internas de Qualidade. São esses indicadores que direcionam as nossas ações para tornar a Azul cada vez mais segura.

Metas de Desempenho da Segurança Operacional são estabelecidas entre as áreas operacionais, acompanhadas periodicamente e refletem a conformidade dos nossos processos com as melhores práticas da indústria aeronáutica mundial e com normas e requisitos estabelecidos pelos órgãos reguladores.

Desde 2014, somos certificados na Operational Safety Audit (IOSA), auditoria que verifica os processos e procedimentos nas áreas operacionais estabelecidas pela IATA: Aeroportos e Rampa (GRH); Cabine - passageiros (CAB); Carga (CGO); Manutenção (MNT); Operações de Voo (FLT / DSP / GTO); Organization and Management System (ORG); Prestadores de Serviços (Outsourcing) e Segurança Patrimonial e contra Atos Ilícitos (SEC). O IOSA é um sistema de avaliação internacionalmente reconhecido e aceito, projetado para avaliar os sistemas de gerenciamento e controle operacional de uma companhia aérea.

Segurança na operação

Promovemos a segurança continuamente, o que assegura o desenvolvimento e a manutenção de uma cultura de segurança entre nossos Tripulantes. Essa cultura é fortalecida pelo nosso sistema integrado de reportes voluntários, que são ferramentas para identificar e gerenciar riscos na operação.

Temos, também, uma [Política de Segurança Operacional](#) que aborda temas como segurança como o nosso primeiro valor e inegociável, nível de risco das operações, comprometimento dos Tripulantes, envolvimento da liderança em consolidar a Cultura de Informação no ambiente de [Cultura Justa](#).

Cultura Justa é a cultura onde as pessoas não são punidas por ações, omissões ou decisões tomadas por elas quando voluntariamente reportadas. Isso permite à empresa priorizar o aprendizado à reparação. É condição fundamental para que todos confiem em compartilhar suas experiências nas decisões tomadas, permitindo identificar a origem dos erros e violações. Erros e violações, apesar de presentes em nossa rotina, são fontes de aprendizado em prol da melhoria contínua da segurança. Contudo, deliberada negligência, violação para ganhos pessoais ou atos destrutivos não são tolerados no âmbito da AZUL.

Já nosso Programa de Promoção da Segurança realiza diversas atividades educativas ao longo do ano, como treinamentos, capacitação e conscientização sobre o tema. Em 2021, tivemos 95% dos Tripulantes treinados em Segurança Operacional. Também divulgamos informações em diferentes canais, como boletins, alertas, informativos e revistas eletrônicas.

Em setembro de 2021, realizamos nosso Seminário de Segurança Operacional, que ocorre todos os anos abordando temas

importantes sobre qualidade e segurança. Em 2021, também foi transmitido em formato on-line, para que o Tripulante Azul pudesse participar de onde estivesse. Ao longo dos dois dias de seminário, mais de mil pessoas puderam participar das discussões e temas que foram abordados em mais de oito horas de palestras e debates.

Todos os times que de alguma forma cuidam da nossa segurança e de nossos Clientes estão integrados, trabalhando em conjunto e avançando com iniciativas para associar nosso

valor segurança a eficiência, produtividade e bem-estar. Para 2022, estamos trabalhando na elaboração de novos indicadores e fortalecendo os meios para o monitoramento da segurança. O objetivo principal é identificar os riscos operacionais e gerenciá-los para mantê-los sempre em um nível aceitável. Associado a este gerenciamento, há a busca contínua pela confiabilidade e pela qualidade dos processos operacionais por toda a Azul. Continuaremos também com o ciclo de auditorias internas, focados no compromisso da recertificação IOSA.



SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 418 Privacidade do Cliente, 418-1



Para nós, a privacidade dos dados pessoais de nossos Clientes, Tripulantes, Parceiros de negócio e da Azul é intocável e irrevogável. Nosso maior objetivo é ser a melhor companhia aérea para os nossos Clientes, garantindo que eles tenham a melhor experiência durante o voo e a tranquilidade de saber que seus dados estão sendo tratados seguindo nossos principais pilares de segurança da informação, integridade e excelência.

Temos uma [Política de Privacidade](#) e um programa de segurança da informação que faz a gestão de dados e da segurança de informação e privacidade de dados dos Clientes. E para reforçar ainda mais esse trabalho, realizamos vários investimentos e um plano de entregas contínuas em relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a cybersecurity.

Em 2021, demos início ao projeto de adequação à LGPD, que engloba a estruturação e a atualização de procedimentos e processos como a [Política de Privacidade de Dados](#), e a adoção de uma abordagem proativa privacy by design, que antecipa e previne incidentes de violação de privacidade, e de resposta a incidentes por meio do e-mail privacy@voeazul.com.br.

Adquirimos a Onetrust, ferramenta de gestão de privacidade, atualizamos nosso Portal de Privacidade e contratamos um sistema de monitoramento de segurança da informação que opera ininterruptamente, 24 horas por dia. E fazemos um monitoramento contínuo sobre segurança no mercado para avaliar nossa vulnerabilidade e elevar o nível de proteção.

Não tivemos registros de queixas relativas à violação da privacidade do Cliente no ano e continuamos a melhorar cada vez mais nossa atuação nesse tema. Também pretendemos criar um portal no qual o Cliente possa acessar facilmente seus direitos e estabelecer ciclos de conscientização sobre o tema na Azul.

NOSSO COMPROMETIMENTO COM O MEIO AMBIENTE

GRI 103-1: 301 Materiais, 302 Energia, 305 Emissões e 306 Resíduos

Neste capítulo, você encontra
nossas iniciativas relacionadas a:

RELATO INTEGRADO:

Capital Natural, Capital Intelectual

ODS:



PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL:

- 7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
- 9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

TEMAS MATERIAIS:



Gestão das Mudanças Climáticas
Ecoeficiência



Em maio de 2020, a Azul assinou o Pacto Global da ONU e se tornou a primeira companhia aérea do Brasil a fazer parte desse movimento dedicado às políticas de responsabilidade social corporativa e práticas sustentáveis.

Cuidar do meio ambiente é responsabilidade de todos, e as empresas que realmente se importam com as pessoas e o planeta, além de seus negócios, são as que terão maior valor. Nós, da Azul, expressamos nosso comprometimento com o crescimento sustentável e o planeta no pilar Operação Eficiente e Responsável de nossa Política de Sustentabilidade. Nossos esforços diários estão focados em iniciativas que garantam esse crescimento, que beneficia não somente a Azul, mas a sociedade em geral.

Investimos em diversos projetos de gestão socioambiental e climática ao longo dos últimos anos, como verão no decorrer deste capítulo, para ter uma operação cada dia mais eficiente, especialmente na nossa frota, que consome menos combustível e gera menos resíduos e emissões.

GESTÃO DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 305 Emissões

A emissão de gases de efeito estufa pela queima de combustível é a principal questão ambiental da aviação civil atualmente em todo o planeta. Consciente de nossa responsabilidade e como signatários do Pacto Global, assumimos o compromisso de ser NetZero até 2045, reduzindo nossas emissões diretas e indiretas e compensando toda a emissão residual. Para isso, estabelecemos alguns direcionadores em nossa estratégia:



Transformação da frota e novas tecnologias

- Renovação de frota constante, com aeronaves mais novas e eficientes.
- eVTOL: aviões 100% elétricos, em parceria com a empresa alemã Lilium
- Tecnologias inovadoras como hidrogênio e combustíveis non-drop-in



Eficiência operacional

- Mais voos diretos
- Melhoria contínua no uso eficiente da aeronave
- Equipamentos de suporte no solo mais eficientes e sustentáveis



Programa de Eficiência de Combustível

Combustíveis Sustentáveis de Aviação (SAF)

- Busca por soluções e uso de SAF
- Suporte à regulamentação brasileira
- Parcerias para desenvolvimento e produção nacional
- Suporte a projetos de produção e distribuição



Compensação de carbono

- Programa de Compensação para Clientes
- Compensação voluntária
- Mercados regulados de carbono
- Tecnologias inovadoras como Captura, Utilização e Armazenamento de Carbono (CCUS)



Governança

- Inventário de GEE
- Riscos Climáticos
- Cenários Climáticos
- Science Based Targets (SBTi)
- Parceria com governo e setor para elaboração do Plano Nacional de Redução de Emissões na Aviação



Reporte

- GHG Protocol Brasil
- Carbon Disclosure Project (CDP)
- Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD)
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3)
- Dow Jones Sustainability Index

REDUÇÃO DE EMISSÕES

SASB TR-AL-110a.2

Estamos comprometidos com as metas globais de redução de gases de efeito estufa (GEEs) do nosso setor, determinadas pela Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA) e pela Organização Internacional da Aviação Civil (ICAO).

E estamos fazendo nossa parte para evoluir cada vez mais nesse tema. Em 2021, formalizamos nossa adesão ao Business Ambition for 1,5 °C e à iniciativa Science Based Targets (SBTi), que mobiliza empresas para que adotem metas para a redução de emissões de GEE, impulsionando a transição para a economia de baixo carbono. Nos próximos dois anos, vamos elaborar nossas metas de acordo com as premissas e critérios estabelecidos pelo SBTi.

Ainda no mesmo ano, realizamos o levantamento de riscos climáticos e ambientais baseado no Task Force On Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), que também orientará nossa gestão de clima.

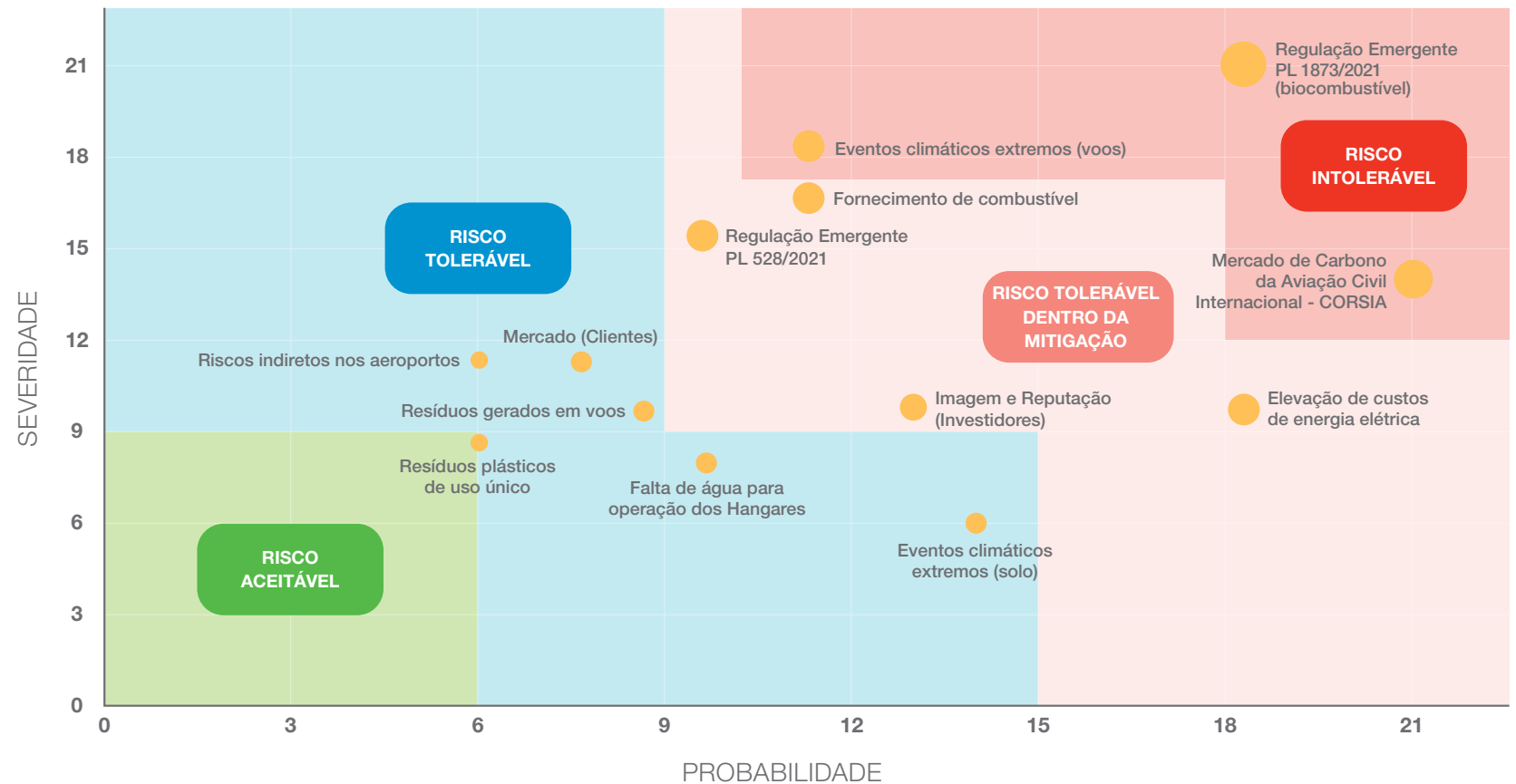
Foram avaliados 13 riscos ambientais da Azul, apresentados na matriz ao lado, relacionados a voos e operação em solo. Os riscos estratégicos identificados para o nosso negócio foram a regulamentação para uso de bioquerosene de aviação no Brasil, o mercado de carbono da aviação civil internacional e o aumento de gravidade e frequência dos eventos climáticos.

Riscos intoleráveis são aqueles que impactam nossa operação direta, ou seja, nossos voos, e têm tal classificação por possuírem probabilidade e severidade alta de acontecer, gerando custos extras para a Azul ou mudanças na regulamentação.

Matriz de Riscos Ambientais

O gráfico a seguir apresenta a consolidação da avaliação dos nossos riscos ambientais, por meio da Matriz de Riscos Ambientais da Azul.

Matriz de Riscos Ambientais da Azul



Estamos comprometidos a atingir o NetZero até 2045. Em nosso caminho para chegar lá, já fazemos um inventário de emissões auditado pela empresa Intertrek e passaremos a ter um inventário por tipo de frota, para que nossos dados de emissão de Escopo 1 sejam comparáveis a frotas similares. Continuaremos a mensurar nossa intensidade de emissões em gCO₂/ASK e gCO₂/RPK. Nossa intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) vem caindo ao longo dos anos e, desde

2016, já reduzimos em 17,6% o CO₂ emitido por Revenue Passenger Kilometer (RPK) e em 19% o CO₂ emitido por Available Seat Kilometer (ASK).

A Azul recebeu o selo de Membro do Ciclo 2021 do Programa Brasileiro GHG Protocol e o Selo Ouro referente ao inventário corporativo do ano de 2020. O GHG Protocol é o principal padrão de reporte de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

no Brasil, reconhecido como iniciativa de responsabilidade ambiental e climática.

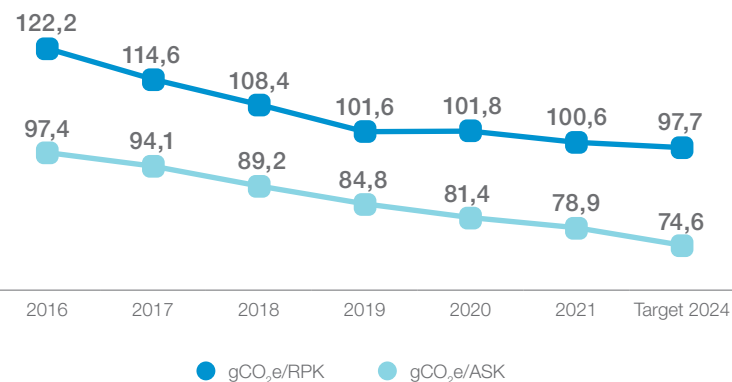
Também integramos o European Emissions Trading System (EU ETS), um instrumento de comércio internacional de emissões de GEEs regulado, e o Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA), o programa da International Civil Aviation Organization (ICAO) para a redução e compensação de

emissões de CO₂ provenientes dos voos internacionais. Mesmo sendo voluntário, compensamos 100% dos nossos voos europeus.

Utilizamos a ferramenta de cálculo de emissões de GEE do Programa Brasileiro GHG Protocol, ISO 14064-1. Fatores de Emissão: Ferramenta de Cálculo de Emissões de GEE do Programa Brasileiro GHG Protocol, GWP: IPCC 2013 AR5.

INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

GRI 305-4



EMISSÕES DIRETAS (ESCOPO 1) DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

em ton de CO₂ eq

GRI 305-1, SASB TR-AL-110a.1

EMISSÕES	2020	2021
Escopo 1 – Emissões diretas de GEE*	1.654.754,20	2.474.302,405
Emissões biogênicas de CO ₂	395,915	92,841

*Fontes emissoras consideradas: combustão estacionária, combustão móvel, emissões fugitivas.

EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 2) DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA

em ton de CO₂ eq

GRI 305-2

	2020	2021
Escopo 2 – Emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de energia*	319,19	765,946

*Fontes emissoras consideradas: emissões indiretas pela compra de energia elétrica – abordagem de consolidação do consumo de energia baseada na localização.

OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 3) DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)em ton de CO₂ eq

GRI 305-3

	2020	2021
Escopo 3 – Outras emissões indiretas (Escopo 3) de GEE*	3.439,16	3.665,94
Emissões biogênicas de CO ₂	403,62	485,401

*Fontes emissoras consideradas: transporte e distribuição (upstream), viagens a negócios, deslocamento de funcionários (casa-trabalho).

Gases considerados no cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC's e CO₂ biogênico.

OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS

GRI 305-7

	2021
Emissões de NOx por transporte de passageiros (g/ASK)	0,25
Emissões de NOx por transporte de carga (g/tkt)	5,87

FROTA MAIS MODERNA DO MERCADO

Buscamos constantemente a redução das emissões de gases de efeito estufa investindo em operações mais eficientes, com um programa de transformação de frota que conta com aeronaves de nova geração, e atuando nas operações de solo e administrativas. Continuamos empenhados em chegar a 100% da frota de nova geração o mais rapidamente possível para reduzir ainda mais nossas emissões.

Essa estratégia engloba aspectos ambientais, pois essas novas aeronaves consomem menos combustível e emitem menos gases, e financeiros, porque são mais econômicas para a Azul.

Quando modificamos a frota de E1 para E2, passamos de 118 para 136 assentos (ganho de 15%), ao mesmo tempo em que o consumo de combustível cai 19%.

Com a modificação de E1 para A320, o ganho em assentos é de 47% (de 118 para 174), enquanto o consumo de combustível permanece estável. Quando modificamos a frota de A320-200 para A320neo, ganhamos 5% em assentos, com redução de 13% no consumo de combustível.

Nosso programa de transformação de frotas, um dos itens de nossa [Política de Sustentabilidade](#), prevê comprar aeronaves mais modernas e vender as mais antigas, ou utilizá-las para transporte de carga, serviço que exige menos horas de voo.

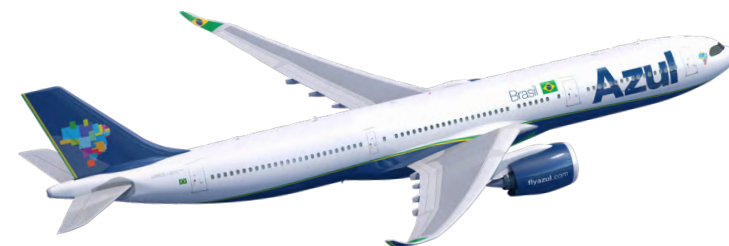
Houve uma desaceleração do plano em 2021 por causa de um cenário de mercado de alto custo e rigor no financiamento, mas incorporamos 11 aeronaves de nova geração à nossa frota.

Nossa frota de última geração

Airbus A320NEO



Airbus A330NEO



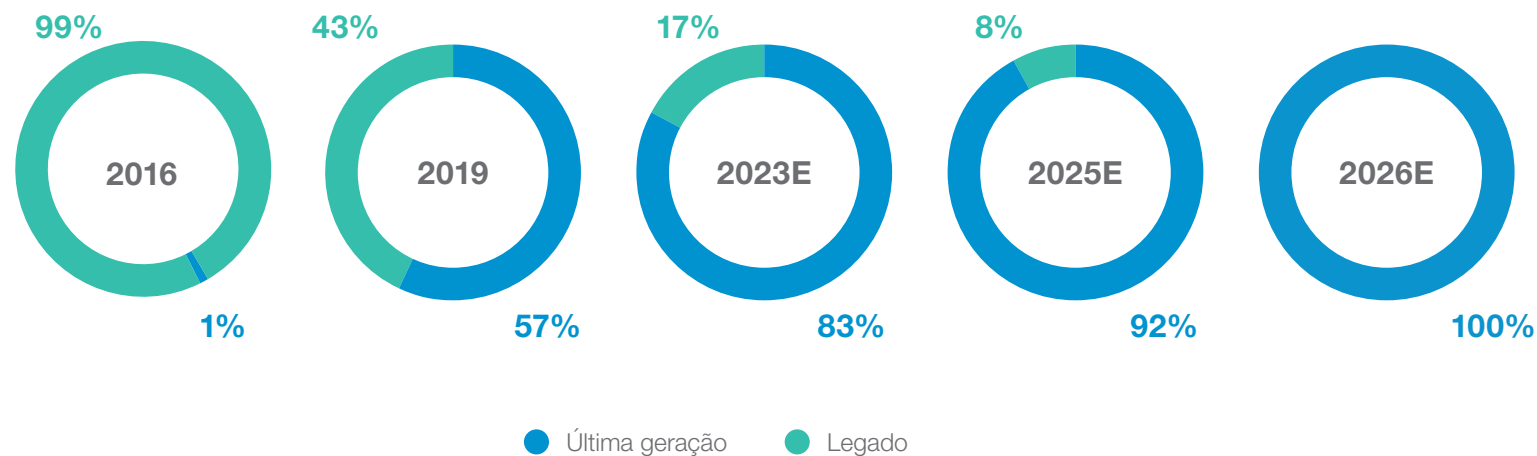
Embraer E2





Esperamos chegar a 2023 com **83%** da nossa frota com essas aeronaves e atingir **100%** em 2026

FROTA DE ÚLTIMA GERAÇÃO (% DE ASKS)



Frota sustentável

GRI 103-1, 103-2: 302 Energia

Temos o compromisso de manter a frota mais jovem do país, com investimento constante em aeronaves com consumo de combustível mais eficiente. Também possuímos uma frota diversa, com diferentes modelos de aeronaves, o que nos dá um ganho de eficiência na hora de escolher o modelo certo para a missão certa.

Em 2021, nossa frota tem idade média de 6,6 anos. No fim de 2021, eram 161 aeronaves, 60% delas de nova geração.

A principal tendência na busca pelo desenvolvimento de novas aeronaves é no sentido de obter inovações nos motores, com desempenho superior e menos consumo de combustíveis, além de redução significativa na emissão de gases poluentes.

O uso de aeronaves mais eficientes, aliado à otimização das rotas, contribui para a redução de até 19% de combustível e emissões de 2016 a 2021, gerando mais de R\$ 136 milhões ao ano de saving. Pretendemos ter a frota inteira de nova geração antes do que qualquer

companhia aérea do Brasil, o que nos ajudará a ser NetZero em 2045.

O Airbus A320neo, por exemplo, comporta 56 passageiros a mais e apresenta uma redução de consumo de combustível média por assento de 47%, quando comparado ao Embraer E195-E1. Já o E195-E2, o maior avião comercial da Embraer, pode embarcar 136 pessoas e tem consumo por assento reduzido em cerca de 30% em relação ao E1.

Além disso, essas novas aeronaves também são mais silenciosas, o que beneficia não só o Cliente Azul, mas toda a sociedade.

Aeronaves elétricas

Em 2021, anunciamos uma parceria com a empresa alemã Lilium para construir uma malha com as aeronaves elétricas eVTOL no Brasil a partir de 2025. O acordo prevê uma proposta de aquisição e operação exclusiva pela Azul de 220 dessas aeronaves, que podem decolar e pousar na vertical.

O esforço em implementar operações com aeronaves eVTOL, 100% elétricas e com emissão zero de carbono, faz parte da estratégia de inovação da Azul e de manutenção de um modelo de negócio cada vez mais sustentável, alinhado aos compromissos ESG e às melhores práticas de mercado.



Redução de ruído

GRI 103-2: 413 Comunidades Locais

Somos a única companhia aérea brasileira operando aeronaves com certificado de ruído estágio 5 da International Civil Aviation Organization (ICAO), um dos mais restritivos em relação ao limite de ruído que pode ser emitido pela aeronave.

Isso significa que nossas aeronaves de nova geração garantem um nível de ruído menor durante todas as etapas de voo, colaborando com o conforto acústico de Clientes e Tripulantes e dos moradores do entorno dos aeroportos.

Mais sustentabilidade também nos combustíveis

GRI 103-2: 302 Energia

Participamos ativamente de fóruns sobre combustíveis sustentáveis (SAF) e de discussões governamentais a fim de promover o ambiente necessário para a utilização desse combustível em nossas operações.

Estamos, também, contribuindo com o projeto Combustível do Futuro, liderado pelo Ministério de Minas e Energia, por meio do subcomitê ProBioQAV, que tem por finalidade introduzir o SAF na matriz energética brasileira com a construção de uma política pública específica no Brasil e o fomento ao uso e produção de SAF no país. Desse trabalho, resultarão um marco legal e normas infralegais, regulamentos e demais encaminhamentos, a inclusão da definição de SAF e a atualização do conceito de BioQAV na Lei do Petróleo 9.478/1997.

Estamos estimulando a pesquisa e a produção de SAF no Brasil com nossos Parceiros e monitorando potenciais rotas mais assertivas para a produção em nosso país.

Transformação de cargueiros

GRI 103-2: 305 Emissões

Em 2021, a Azul Cargo converteu duas aeronaves em cargueiros, seguindo a resolução 600 da ANAC que permite às companhias aéreas usarem as poltronas dos aviões para transportar carga, chegando a 5 no final de 2021.

Serão incorporadas à frota, em 2022, quatro aeronaves E195 Classe F transformadas em cargueiros, as primeiras desse tipo no mundo. Elas terão sua capacidade de carga ampliada em 114%, chegando a 15 toneladas, trazendo vantagem competitiva aos nossos Clientes de logística.

A adição desse tipo de frota à operação da Azul Cargo adiciona flexibilidade e custo-benefício inigualáveis à sua operação logística. Essa inovação expande a capacidade de carga do Embraer E195 de 7 para 15 toneladas, alavancando significativamente o seu baixo custo de viagem para ajudar a Azul Cargo a transformar a logística no Brasil. Isso também reforça o compromisso da Azul com o meio ambiente, pois este ganho em eficiência equivale a uma redução de 7.900 toneladas de carbono emitidas por aeronave, por ano.

Transporte de pneus

GRI 103-2: 305 Emissões

A Azul e a Michelin desenvolveram juntas um plano para a simplificação do transporte de pneus adquiridos pela companhia aérea e que partem da Tailândia com destino a Campinas (SP). O plano prevê uma redução de 103 toneladas de emissão de dióxido de carbono ao ano.

O projeto teve início com o mapeamento da cadeia logística por parte da fabricante de pneus, que identificou que seria possível uma simplificação na rota dos contêineres. Antes, eles partiam de navio da principal planta da Michelin, na Tailândia, com destino ao Porto de Savannah, nos Estados Unidos. De lá, eram encaminhados ao armazém da empresa e, só depois, eram enviados ao Brasil.

Após uma série de estudos, uma nova estratégia foi desenhada e as cargas passaram a partir da Tailândia diretamente para o Porto de Santos ou para o Aeroporto de Guarulhos, de onde são transportadas até o hangar da Azul, em Campinas (SP).

Além do ganho ambiental, essa renovação da cadeia logística entre as duas empresas trouxe eficiência com a redução do tempo de transporte dos pneus da Tailândia para o Brasil, de 83 para 46 dias.

Também fizemos testes para uso de pneus recauchutados pela Michelin em aeronaves A320 e Embraer. Foram feitos 54 ensaios como piloto em 2021. Em 2022, teremos o mesmo serviço nas frotas das aeronaves E2 e nas rodas de trem de nariz do E1 e do ATR, com estimativa de recebermos 600 rodas por mês na oficina.

A recauchutagem de 100 pneus poupa cinco toneladas de materiais e significa que mais de seis toneladas de CO₂ não são liberadas na atmosfera. E a recauchutagem de um pneu significa 50 quilos de matérias-primas poupadas.



Oficina de Rodas e Freios

Nossa Oficina de Rodas e Freios de Viracopos, responsável por realizar manutenção e reparos de rodas e freios de toda a frota da Azul, completou um ano de operação em abril de 2021, com um saldo de 4.500 procedimentos de manutenção.

A área de 1,3 mil m² contou com investimento de R\$ 10 milhões. Sua implantação faz parte do plano estratégico de conectar serviços vitais para a operação dos aviões em todas as cidades que contam com nossos voos. Esse trabalho reduz o tempo e o custo de manutenção, além da necessidade de deslocamento das aeronaves para Parceiros, com ganhos ambientais e financeiros significativos.

A oficina emprega cerca de 30 pessoas, a grande maioria técnicos de manutenção certificados pela ANAC que atuam em duas linhas: revisão parcial, em que é realizada a desmontagem das rodas, limpeza de todas as partes, inspeção visual e dimensional, reparo e montagem das rodas e troca de pneus; e revisão geral, na qual se inclui também, além de todas essas etapas, a pintura dos semicubos e testes de componentes. Os protocolos de manutenção de freios também são os mesmos aplicados às rodas, contemplando desmontagem, limpeza, inspeção, reparos, montagem e teste.

Com equipamentos semiautomatizados de fabricação alemã para realizar o destalonamento, a remoção dos parafusos e a montagem das rodas, a Oficina de Rodas e Freios da Azul possui uma moderna infraestrutura que inclui equipamentos de última geração, como torno mecânico, forno, prensa hidráulica, gerador de nitrogênio e equipamento de shot peening, permitindo que a execução de reparos dos semicubos e partes seja feita na própria oficina.

Para a Azul, a Oficina de Rodas e Freios na área de Viracopos é estratégica, pois fica situada no maior hub da empresa e junto ao estoque central do almoxarifado, que faz a distribuição de rodas e freios para todo o Brasil, além de alimentar as trocas no hangar e pista de Viracopos e prover imediatamente todo o material utilizado pela Oficina. É um diferencial que temos pois, na maioria das manutenções, reparos e operações, os reparos são executados externamente ou em áreas distantes da oficina, ocasionando um aumento no tempo total de revisão e a necessidade, muitas vezes, de maior estoque no almoxarifado. Estamos com redução total do Turnaround Time (TAT), que é o conjunto de atividades que devem ocorrer em uma aeronave entre um pouso e sua próxima decolagem, de dois dias entre o recebimento e o retorno ao estoque.

OFICINA DE RODAS E FREIOS EM NÚMEROS



R\$ 10 milhões
investidos na
sua criação



30 funcionários diretos,
entre técnicos de manutenção
e auxiliares técnicos



4.348 reparos de rodas
realizados entre abril de 2020
e agosto de 2021



NOSSA COMPLEXA ESTRUTURA DE HANGARES

GRI 103-2: 305 Emissões

O hangar de manutenção em Campinas (Viracopos) é o maior complexo de manutenção de aeronaves da América Latina, com 35 mil m². Seus 335 Tripulantes realizaram 277 checks e 36 instalações de Wi-Fi em aeronaves da Azul desde 2020 e modificaram cinco aeronaves para Cargo Classe F em 2021.

Além da autonomia para realizar a manutenção da nossa frota, o hangar reduziu o tempo de parada nessas operações, gerando reflexos positivos no planejamento e no aproveitamento das aeronaves. A instalação de Wi-Fi, que antes levava 15 dias e era feita fora do Brasil, agora leva oito dias.

Com o trabalho de manutenção feito no hangar de Campinas, deixamos de emitir 347.600 g/CO₂ por aeronave, a cada processo. Esse número corresponde a

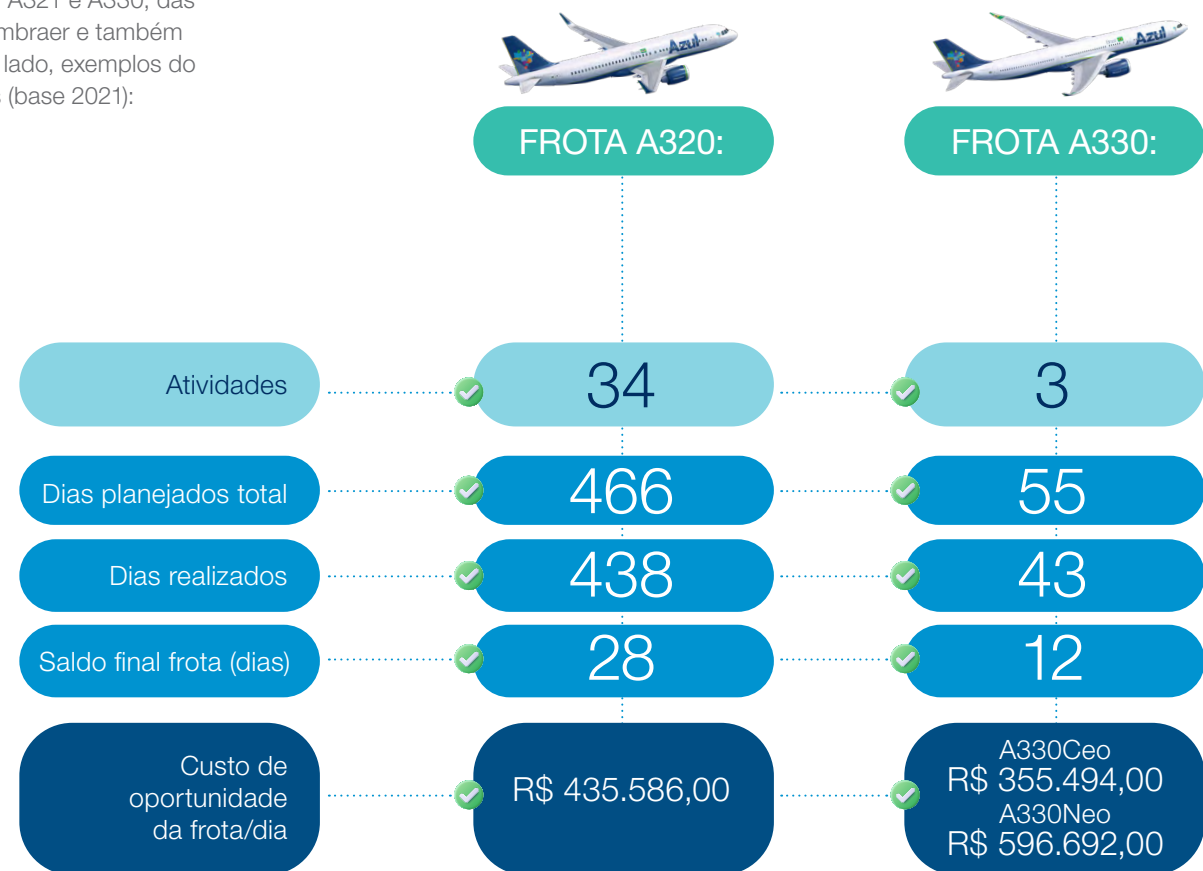
viagens de deslocamento que deixamos de fazer por ter o serviço em casa.

A internalização de serviços e a otimização dos processos nos hangares gerou uma economia de cerca de R\$ 200 milhões nesses dois anos de operação e ajudou a reduzir as emissões de CO₂ e o consumo de combustível. Só em 2021, foram 50 mil ton g/CO₂ a menos.

Nossa estratégia também contempla internalizar todas as manutenções da nossa frota no Brasil. O A330, por exemplo, tinha manutenção feita no México, com voos não produtivos de ida e volta e muito consumo de combustível. Com as manutenções aqui no país, economizamos em 2021, além gerar empregos e eliminar gastos desnecessários de combustível, com consequente redução da emissão de carbono.

No hangar de Campinas, fazemos a manutenção dos Airbus A320, A321 e A330, das aeronaves Embraer e também dos ATR. Ao lado, exemplos do que fazemos (base 2021):

HEAVY CHECK





Nossos serviços em casa

GRI 103-2: 306 Resíduos

Nossos hangares realizam diversas atividades de manutenção das nossas aeronaves internamente, gerando, com isso, benefícios do meio ambiente. Possuem **oficina para pintura** de componentes aeronáuticos, que garante maior qualidade e durabilidade das peças pintadas; **oficina de poltronas**; **serviço de recauchutagem de pneus e estrutura de tratamento do óleo descartado**.

A **Oficina de Materiais Compostos** de Pampulha (Minas Gerais) confecciona pisos ATR/E1, proporcionando uma economia financeira de até 65% se comparado à aquisição de um piso novo. Já foram mais de R\$ 3 milhões economizados. Os pisos que antes eram descartados voltam para a produção, sendo convertidos em paletes, suportes para prateleiras e bancadas. Em Campinas, a **máquina de fabricação de piso** executa o corte programado de pisos de nossos aviões, economizando R\$ 35 mil por painel.

Também em Minas Gerais, realizamos a **inspeção de parafusos** de fixação do motor da frota E1, evitando o descarte prematuro desses

parafusos. Outros serviços prestados incluem o **polimento de janelas**, possibilitando o reaproveitamento das que seriam descartadas por excesso de riscos ou arranhões, e o **reparo das Blind Reveral ATR**, com mais de 500 unidades reparadas, de **Backshells ATR**, evitando o descarte de mais de 300 artigos plásticos, e de **Waste Doors** das aeronaves Embraer 195, reestruturando essas portas mesmo com partes totalmente quebradas. Com todas essas iniciativas, mais de R\$ 17 milhões já foram economizados e mais de quatro mil artigos deixaram de ser descartados.

Em Campinas (São Paulo), a **revitalização das capas das poltronas** reduz a necessidade de aquisição de novas capas e o descarte de resíduos e já revitalizou 4.500 capas, com uma economia de aproximadamente R\$ 5 milhões.

Está previsto para 2022 o início de funcionamento do **Lift**, um equipamento para sucção do over-spray ao retocar a pintura das aeronaves, que gerará muitos benefícios para os Tripulantes e para o meio ambiente, reforçando o nosso compromisso com a sustentabilidade e as pessoas.

Hangar verde

Nosso hangar para manutenção de aeronaves em Confins (MG) é o único hangar verde da América Latina. Homologado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), utiliza **100% de energia renovável** em sua operação e possui Estação de Tratamento de Efluentes. O projeto foi submetido e aprovado com sugestão para certificação LEED SILVER com a empresa CTE, que envolve as etapas de projeto e construção.

PROGRAMA DE EFICIÊNCIA DE COMBUSTÍVEL - PEC

GRI 103-2: 302 Energia

Mantemos o programa de eficiência de combustível (PEC) alinhado às melhores práticas da International Air Transport Association (IATA) e com um time dedicado desde 2015. Já diminuimos a emissão de CO₂ em 3,1% desde a sua implementação.

Faz parte desse programa a busca por rotas, utilização de combustível e operações mais eficientes. A utilização do espaço aéreo brasileiro em 2021 permitiu que tivéssemos a oportunidade de solicitar ao Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) a otimização de algumas rotas para encurtar caminhos e tornar a operação mais eficiente. Nossos pilotos estudam os

voos mensalmente, projetamos a malha aérea e solicitamos as mudanças de rotas ao DECEA.

Em 2021, com um time dedicado de três profissionais com grande experiência em conservação de combustível, operações de voo e ciência de dados, o PEC trabalhou em parceria com as mais variadas áreas da Azul: Engenharia de Operações de Voo, M&E, CCO, Aeroportos, Cabin e Flight Standards, Chefia de Pilotos, Catering, Handling e Financeiro para que os princípios e as situações que configurem oportunidades de economia de combustível fossem difundidos e preparassem os Tripulantes para uma operação mais

eficiente, inclusive do ponto de vista ambiental. O programa faz o acompanhamento dos Tripulantes, fornecendo feedbacks operacionais que permitem melhorar as técnicas de voo continuamente.

O PEC foi criado ao final de 2014, seguindo as regras de boas práticas em eficiência de combustível da IATA como base. Desde então, implementou diversas iniciativas, inicialmente utilizando os padrões de mercado e da IATA como referência, mas evoluindo constantemente, implementando iniciativas que fogem ao padrão e são únicas da Azul, que potencializam o resultado do programa tanto econômica como ambientalmente.

Em 2021



4,3% de redução das distâncias planejadas em média, o que equivale a

12.480 toneladas do combustível Jet A-1, ou

39.448 toneladas de CO₂



106 rotas otimizadas contribuíram com a redução de

483,5 toneladas do combustível Jet A-1, ou

1.527 toneladas de CO₂ para o PEC



77.553 toneladas de CO₂

24.542 toneladas do combustível Jet A-1, ou

R\$ 108 milhões economizados com o PEC no ano

Outra atuação muito importante da Azul na busca por maior eficiência é a otimização de rota. Em duas frentes, foi possível reduzir consideravelmente o combustível necessário para cumprir as etapas, o que hoje representa cerca de 50% de todo o resultado mensurado do PEC. Por meio dos pedidos de rotas diretas (DCT) em voo pelas tripulações, em 2021 reduzimos em média 4,3% das distâncias planejadas, o que, considerando o volume de operações, equivale a 12.480 toneladas do combustível Jet A-1 ou 39.448 toneladas de CO₂.

Com a identificação de pedidos aprovados frequentemente, trabalhamos para que isso seja incorporado na rota planejada

juntamente ao Controle de Tráfego Aéreo (ATC). A otimização de 106 rotas planejadas em 2021 contribuiu adicionalmente com a redução de 483,5 toneladas de Jet A-1 ou 1.527 toneladas de CO₂ para o PEC.

Em 2021, o PEC teve uma economia medida de 77.553 toneladas de CO₂, 24.542 toneladas de Jet A-1, ou R\$ 108,83 milhões, valor certamente menor do que a realidade, dado que há iniciativas ainda não mensuradas, mas já implementadas na Azul. Esta economia representa uma melhoria de eficiência medida de 3,1%, o que é consideravelmente superior ao padrão do mercado (~2%).

Otimização de rotas

A Azul desenvolve um trabalho contínuo junto ao Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) buscando a otimização das rotas e, assim, otimizar o trânsito de cargas e passageiros, economizando combustível e, conseqüentemente, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa, contribuindo para uma melhor eficiência das nossas operações.

Na primeira semana de cada mês, estudamos a malha do mês seguinte, identificamos as rotas e coletamos o histórico de cada uma, avaliando oportunidades de redução e redesenhando rotas que são, então, submetidas à avaliação do DECEA. A partir da aprovação, nossos planejamentos de voos seguintes passam a considerar as otimizações de rotas e espaços aéreos.

Em 2021

fomos responsáveis por quase

90% das requisições de otimização ao DECEA, o que traz um ganho de cerca de

16 toneladas CO₂/mês por rota e mais de

R\$ 250 mil por mês



PROJETO PAPERLESS

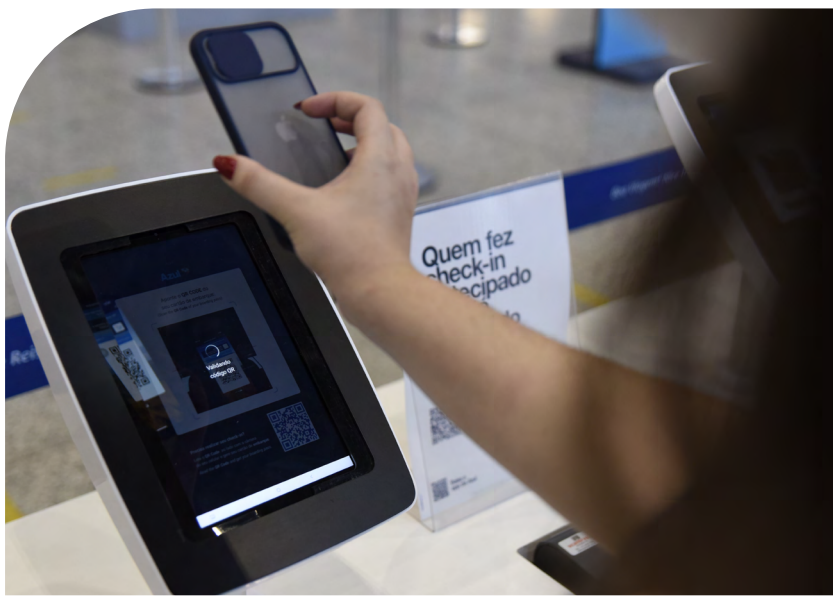
GRI 103-1, 103-2, 103-3: 301 Materiais

Iniciado em 2020, chegou para eliminar o uso de papel no despacho de todos os nossos voos até o fim de 2022, com a digitalização da documentação de voo obrigatória e o uso de tablets em todas as aeronaves da nossa frota.

Normalmente, temos uma documentação que soma cerca de 26 folhas de papel por voo, e o projeto pode evitar o consumo de mais de 20 mil folhas de papel por dia. Além desses documentos, cada avião carregava 15 manuais diferentes, que juntos chegavam a pesar quase 80 quilos. Agora, tudo está contido em um tablet, e vários processos de despacho de voo acontecem de forma digital.

O Paperless já está funcionando em toda a frota de A330, aguardando etapas de homologação ou compra de tablets; a implementação do Manual Operacional do Piloto (POH) em formato digital, do manifesto de carga e do diário de bordo eletrônicos nos A320, A321, E1, E2 e ATR. Os manuais dos A320 e A321 também serão 100% digitalizados em 2022 e instalados nos tablets, gerando uma economia de R\$ 2,7 milhões por ano.

Em 2021, foram eliminados 20kg de papéis a bordo das aeronaves e deixamos de transportar mais de 225 toneladas de papel nos 11.175 voos realizados pela Azul Conecta. Com a consolidação dos novos projetos, considerando 80 voos diários (37kg por voo), deixaremos de transportar mais de 1.080 toneladas por ano, economizando combustível e papel.



1.080
toneladas de papel deixam de ser transportadas por ano, economizando papel e combustível



Paperless em números

Redução de
841 toneladas de CO₂ /ano

20 kg
de papel eliminados de cada aeronave com a retirada das cartas aeronáuticas e de parte dos documentos – uma redução de 53% do total de papel nas aeronaves

7.439.040
folhas de papel deixando de ser consumidas por ano no despacho dos voos
(equivalente à preservação de 992 árvores)

70 toneladas de CO₂ por mês deixaram de ser emitidas

R\$ 2,7 milhões
de economia em cópias por ano

R\$ 796 mil
investidos no projeto

R\$ 1,2 milhão
de economia gerada por ano na frota

OPERAÇÕES AUXILIARES

GRI 103-2: 302 Energia

Quando os aviões se encontram em solo, longe dos terminais, precisam de energia para funcionar. Essa energia pode vir das Ground Power Units (GPU) – equipamentos móveis terrestres que fornecem energia aos aviões quando eles se encontram estacionados no aeroporto, movidas a diesel – ou das Auxiliary Power Units (APU) – equipamento que permite que uma aeronave opere de forma autônoma, sem depender de equipamentos de suporte terrestre, que utiliza querosene de aviação. Para economizar combustível e, conseqüentemente, reduzir emissões, temos o projeto APU Zero, pelo qual priorizamos a utilização de GPUs sobre as APUs.

Também idealizamos e desenvolvemos, junto com Parceiros, o uso de Air Conditioning Units (ACU), equipamentos que mantêm a temperatura da aeronave agradável sem que ela precise manter os motores ligados consumindo combustível. Hoje, temos 56 ACUs disponíveis em 34 bases e estamos avançando com um projeto de estudo de viabilidade para sabermos ao certo o tempo de utilização do equipamento em cada voo, para medirmos a economia gerada.

Estamos utilizando hoje nas bases de Campinas (SP), Recife (PE), Santos Dumont (RJ), Guarulhos (SP), Congonhas (SP) e Manaus (AM) equipamentos combinados, em que a GPU e o ar condicionado ficam em um só equipamento, o que nos tem gerado uma boa economia.

Nossos times de Azultecs, Aeroportos, Pilotos, GSE, Safety, Relações Institucionais e Engenharia estão expandindo o Programa APU ZERO em Confins (MG), onde nove pontes de embarque terão equipamentos de ar condicionado e fonte elétrica, e as remotas contarão com cinco unidades de combo. Com a entrada de Confins, teremos o programa APU ZERO em todos nossos hubs.



Ganho financeiro:

R\$ 490k/mês



Ganho de sustentabilidade:

210 ton CO₂/mês

EFICIÊNCIA EM SOLO

A busca de eficiência se dá também fora das aeronaves, com a utilização de lâmpadas de LED em prédios corporativos e hangares, uso de etanol na frota de solo, manutenções preditivas nos simuladores e regulagem dos aparelhos de ar-condicionado conforme o número de pessoas e a temperatura externa para evitar gasto desnecessário de energia.

CONSUMO DE MATERIAIS

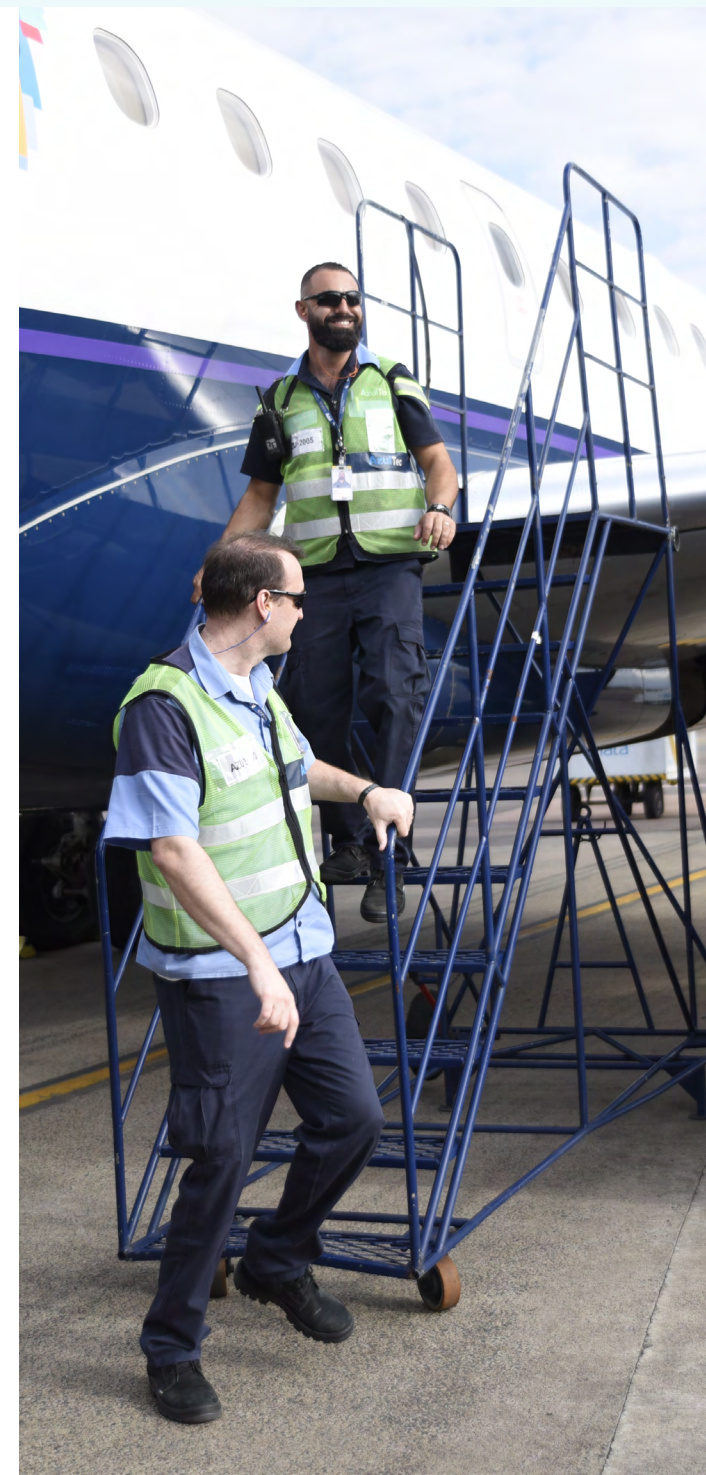
GRI 301-1

Combustível, óleo lubrificante para manutenção das aeronaves e snacks e bebidas do serviço de bordo são os principais materiais consumidos em nossa operação. A Azul é a única companhia aérea do país que recicla as latas de alumínio e demais materiais recicláveis utilizados no serviço de bordo.

MATERIAIS NÃO RENOVÁVEIS UTILIZADOS
em litros

	2019	2020*	2021
Óleo lubrificante	153.037,45	53.404,54	149.889,89

*A redução do volume de materiais não renováveis utilizados em 2020 se deve à pandemia de Covid-19.



GESTÃO ENERGÉTICA

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 302 Energia

Temos consciência da nossa responsabilidade no uso de energia e trabalhamos para melhorar nossa gestão energética. Iniciamos o processo de entrada no mercado livre de energia em 2021 e, com isso, podemos comprar energia renovável no mercado do Brasil. Em 2021, o percentual de energia renovável que compramos alcançou 50%.

Em 2021, de acordo com o inventário do Carbon Disclosure Project (CDP), compensamos 50% da energia utilizada no ano por meio da emissão de Certificados de energia Renovável (I-REC), e vamos compensar 100% até 2030.



Nosso consumo de energia em 2021:

CONSUMO DE ENERGIA (EM GJ)

GRI 302-1

	2021
Consumo total de combustíveis de fontes renováveis (etanol hidratado)	201,83
Consumo total de combustíveis de fontes não renováveis (gasolina, diesel, GLP, querosene de aviação – QAV, óleo combustível)	42.048.455,05
Consumo de energia elétrica	2.757,41
Consumo total de energia dentro da organização	42.051.414,29

ENERGIA CONSUMIDA – DETALHAMENTO (EM GJ)

	2021
Combustíveis não renováveis	42.048.455,05
Gás liquefeito de petróleo (GLP)	31,60
Gasolina automotiva (comercial)	3.743,51
Óleo combustível	89.077,70
Óleo diesel (comercial)	4.097,99
Querosene de aviação	41.951.504,26
Combustíveis renováveis – Etanol	201,83
Energia – REDE	2.757,41
Total geral	42.051.414,29

GESTÃO DE RESÍDUOS

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 306 Resíduos, 306-1, 306-2

A geração de resíduos é uma questão relevante nas operações de uma companhia aérea, pois permite uma melhora constante no desempenho ambiental da empresa, seja pela minimização dos riscos de acidentes e impactos ambientais ou na identificação de eventuais fontes de desperdício. Apesar de ainda não termos metas estruturadas em relação a esse tema, nossa gestão é feita por meio do Programa de Gerenciamento de Resíduos Integrado e do Gerenciamento de Resíduos Perigosos.

O valor total de resíduos perigosos (exceto infectantes) considera 100% das nossas bases de manutenção e hangares (não são considerados resíduos gerados em voos e nas operações de solo).

Em relação aos resíduos não perigosos, a coleta e a destinação final ficam a cargo dos administradores locais e condôminos, com exceção das bases Hangar Viracopos, Goiânia, Hangar Pampulha, UNIAZUL e Almoxarifado, nas quais a Azul é responsável pela destinação.

Em todas as bases temos o monitoramento da geração e da destinação de resíduos químicos perigosos gerados pela manutenção, para garantir que todo o material seja destinado adequadamente. Nossos parceiros são auditados, para garantir que estejam em conformidade com a legislação vigente em termos de Licença de Operação Ambiental, Cadastro Técnico Federal do Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (CTF IBAMA), Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) e Alvará, e visitados periodicamente pelo nosso gerenciador de resíduos.

Nossos principais riscos relacionados a resíduos são a contaminação do solo e da água com o óleo lubrificante usado na manutenção das aeronaves e resíduos contaminados com óleo, tintas e graxas. O mesmo risco se aplica ao lixo infectante de bordo gerado nas operações de voo.

Para que nossa atividade tenha o menor impacto possível no meio ambiente, estabelecemos medidas de controle para gerir nossos resíduos. Definimos diretrizes que orientam os Tripulantes em relação a manipulação, acondicionamento, transporte e destinação dos resíduos. E, para garantir o alinhamento com os Parceiros que fazem essa destinação, nossos contratos possuem cláusulas que abordam as conformidades legais para descarte apropriado dos resíduos coletados, conforme a legislação ambiental.



RESÍDUOS GERADOS EM TONELADAS MÉTRICAS

GRI 306-3

	2021
Total de resíduos não perigosos	395,89
Total de resíduos perigosos	357,09

Notas:

Resíduos não perigosos: papel, plástico, madeira etc.

Resíduos perigosos: lâmpadas, óleos, tintas e outras substâncias contaminantes.

Os resíduos são destinados por empresas terceiras adequadas, buscando a melhor alternativa local disponível. Foram levantados apenas os resíduos destinados pela Azul. Não estão sendo considerado os resíduos que foram gerados e destinados pelos aeroportos ou condomínios.

Selo Eureciclo

Desde 2020, temos uma parceria com o Selo Eureciclo para compensar 100% dos resíduos pós-consumo gerados pelo nosso serviço de bordo. O Eureciclo é uma iniciativa brasileira que promove o desenvolvimento da cadeia de reciclagem e incentiva a economia circular por meio da compensação ambiental das embalagens, com reciclagem de seu equivalente e da remuneração direta dos operadores de reciclagem.

Pelo compromisso, garantimos que a mesma quantidade de resíduos descartados após os nossos voos seja reciclada por cooperativas parceiras em cada estado para o qual voamos em 2021, prática que vem acontecendo desde 2019.

Até hoje já foram recicladas mais de 100 toneladas de embalagens de snacks, cerca de 100% do total servido aos nossos Clientes em voos nacionais e internacionais, com benefício para 30 cooperativas por todo o Brasil.

Paletes

Em Viracopos, fazemos o descarte e a destinação correta dos paletes de madeira usados para a movimentação de cargas e vamos trocar todos por paletes feitos de plástico, que são mais duráveis e recicláveis. Reciclamos por mês 5 mil kg de plástico e 60 kg de paletes de madeira. Em Belém do Pará, já estamos pintando os paletes de madeira para que durem mais tempo.

Certificações e homologações

Em julho de 2021, conquistamos uma homologação para o Airbus A320neo que permite que essas aeronaves realizem procedimentos de aproximação no aeroporto Santos Dumont, no Rio de Janeiro, mesmo em cenários climáticos adversos, diminuindo a possibilidade de nossos voos serem desviados para o Aeroporto do Galeão em caso de chuvas.

Já em agosto, recebemos a certificação da ANAC para operar com o Embraer E2 em Congonhas (São Paulo) e no Santos Dumont, aeroportos de pistas mais curtas que exigem certificações técnicas específicas. O modelo E2, que leva 136 pessoas, é equipado com motores que reduzem em até 25% o custo por assento na operação.



DE PESSOAS PARA PESSOAS

Neste capítulo, você encontra nossas iniciativas relacionadas a:

RELATO INTEGRADO:

Capital Humano; Capital Social e de Relacionamento

ODS:



PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL:

- 3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- 5. A abolição efetiva do trabalho infantil;
- 6. Eliminar a discriminação no emprego

TEMAS MATERIAIS:



Saúde e Bem-estar
Experiência dos Clientes
Relacionamento com Parceiros



Como diz John Rodgerson, nosso CEO, “somos uma empresa de pessoas, que coincidentemente tem aeronaves”. Por isso, nossa história é construída pelo relacionamento transparente, sério, respeitoso e de valorização de cada um de nossos stakeholders.

Nós nos relacionamos principalmente com nossos Tripulantes, Clientes, Parceiros, instituições sociais, órgãos de defesa do consumidor, sindicatos e entidades de classe, federações e órgãos reguladores, como a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), o Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), o Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA), a Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA), o Órgão de Investigação de Acidentes no Transporte Americano (NTSB) e a International Civil Aviation Organization (ICAO). [GRI 102-40](#)

Esses stakeholders são priorizados de acordo com a nossa estratégia e as práticas de mercado e pelo atendimento a regulamentações e normas, com foco na melhoria contínua dos nossos serviços e na segurança de voo. E, claro, com a atenção permanente para o bem-estar de nossos Tripulantes e a satisfação dos nossos Clientes. [GRI 102-42](#)



NOSSOS TRIPULANTES

GRI 102-43

Cultura

Nossa missão é fazer com que esse seja o melhor emprego da vida de nossos Tripulantes. É por isso que nossa Cultura Azul tem as pessoas como um dos seus pilares estratégicos. Somos focados na nossa gente e, por essa razão, nossa cultura é promovida entre os nossos Tripulantes por meio de inúmeras iniciativas.

A força da nossa Cultura de paixão por fazer parte da melhor companhia aérea do mundo, com o engajamento de nossos Tripulantes, fez com que, em 2021, saíssemos na frente de todos no mercado de aviação nacional, retomando nossas atividades com força e agilidade.

Horizonte Azul

É com esse espírito de engajamento e de forte senso de pertencimento que lançamos o Horizonte Azul. Vivemos momentos difíceis, trabalhamos muito e temos um lindo futuro pela frente. O Horizonte Azul é um movimento para inspirar nossos Tripulantes, para chegarmos mais longe em novos horizontes. Coletamos 10.569 assinaturas de nossos Tripulantes e de 100% das nossas bases em um passaporte enorme, simbolizando o comprometimento de todos com o futuro que planejamos e construímos juntos.

Temos mais de 150 Agentes de Cultura espalhados por mais de 70 cidades do Brasil. Os agentes são Tripulantes fundamentais nos processos de comunicação em Cultura, incentivando atitudes positivas para encarar transformações e engajar nas

campanhas e programas. Para 2022, está previsto angariar novos Agentes de Cultura e relançar o programa revitalizado.

Chega mais

Também contamos com o Chega Mais para fortalecer a nossa Cultura Azul, em que nossos líderes são padrinhos/madrinhas das nossas bases e levam temas como panorama de mercado para a Azul, com desafios e oportunidades, visão geral da Azul, NPS, feedbacks Clientes e Tripulantes, informações sobre frotas, planejamentos, governança, assuntos de Cultura, como Boas Ideias Decolam, programas de Saúde, Bem-Estar e Sustentabilidade etc.

Esse momento feito especialmente para o melhor time de Tripulantes do mundo teve duas edições presenciais em 2021, com 199 visitas às nossas bases, que foram avaliadas com nota 9,7 (de um máximo de 10) no quesito "Importância do Chega Mais para o fortalecimento da Cultura Azul".

Bem-vindo a bordo

É o nosso Programa de Integração. O Bem-vindo a bordo integra os novos Tripulantes à cultura da Azul, apresenta a empresa e mostra o que ela oferece a seus profissionais e também o que a empresa espera deles. Conta com a participação de diferentes áreas e também do Comitê Executivo da Azul. É realizado em formato de um curso presencial e/ou a distância. Em 2021, foram realizadas 21 turmas, com 1.433 participantes no total.



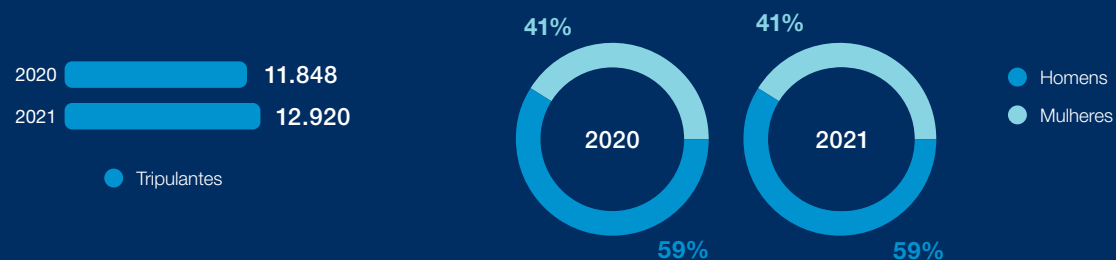
Quem é o nosso Tripulante

Em 2008, nasce o sonho da Azul: tornar-se a melhor companhia aérea do mundo, com o propósito de oferecer o melhor trabalho das vidas de seus futuros Tripulantes. Por isso, cuidamos das nossas pessoas. Nossos Tripulantes contam com iniciativas de bem-estar, benefícios e desenvolvimento profissional na carreira que escolheram. Eles têm a autonomia para inovar e experimentar novidades de maneira proativa, tornando a experiência do Cliente excepcional. A experiência Azul é construída para ser flexível e agradável.

O TRIPULANTE DA AZUL

GRI 102-8

TOTAL DE TRIPULANTES



TOTAL DE TRIPULANTES POR CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO

	2019				2020				2021									
	Masculino		Feminino		Total		Masculino		Feminino		Total							
Tripulantes próprios permanentes	7.837	58%	5.687	42%	13.524	98%	6.800	59%	4.799	41%	11.599	98%	7.556	60%	5.143	40%	12.699	98%
Tripulantes próprios temporários	111	47%	126	53%	237	2%	138	55%	111	45%	249	2%	91	41%	130	59%	221	2%
Total	7.948	58%	5.813	42%	13.761	100%	6.938	59%	4.910	41%	11.848	100%	7.647	59%	5.273	41%	12.920	100%

TOTAL DE TRIPULANTES POR TIPO DE CONTRATO E REGIÃO

	2019						2020						2021					
	Norte	Nordeste	Centro-oeste	Sudeste	Sul	Internacional	Norte	Nordeste	Centro-oeste	Sudeste	Sul	Internacional	Norte	Nordeste	Centro-oeste	Sudeste	Sul	Internacional
Tripulantes próprios com contrato por prazo permanente	375 (3%)	1.284 (9%)	442 (3%)	10.238 (76%)	1.076 (8%)	109 (1%)	300 (3%)	1.033 (9%)	315 (3%)	9.080 (78%)	768 (7%)	103 (1%)	433 (3%)	1.273 (10%)	380 (3%)	9.894 (76%)	907 (7%)	55 (0,42%)
Tripulantes próprios com contrato por prazo determinado ou temporário	3 (1%)	64 (27%)	3 (1%)	157 (66%)	10 (4%)	0 (0%)	9 (4%)	84 (34%)	12 (5%)	132 (53%)	12 (5%)	0 (0%)	13 (6%)	45 (20%)	7 (3%)	90 (41%)	23 (10%)	43 (19%)
Total	378 (3%)	1.348 (10%)	445 (3%)	10.395 (76%)	1.086 (8%)	109 (1%)	309 (3%)	1.117 (9%)	327 (3%)	9.212 (78%)	780 (7%)	103 (1%)	446 (3%)	1.318 (10%)	387 (3%)	9.984 (76%)	930 (7%)	98 (0,74%)

TOTAL DE TRIPULANTES POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO

	2019			2020			2021		
	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total
Tripulantes próprios em regime integral	7.834 (58%)	5.726 (42%)	13.560 (99%)	4.849 (41%)	6.859 (59%)	11.708 (99%)	7.553 (59%)	5.227 (41%)	12.780 (99%)
Tripulantes próprios em regime parcial (até 25 horas semanais)	114 (57%)	87 (43%)	201 (1%)	61 (44%)	79 (56%)	140 (1%)	94 (67%)	46 (33%)	140 (1%)
Total	7.948 (58%)	5.813 (42%)	13.761 (100%)	4.910 (41%)	6.938 (59%)	11.848 (100%)	7.647 (59%)	5.273 (41%)	12.920 (100%)

DIVERSIDADE NA LIDERANÇA EM 2021 GRI 405-1

	Masculino	Feminino	Total
Vice-presidente	4	0	4 (0%)
Diretor(a)	12	5	17 (29%)
Gerente geral/sênior	35	13	48 (27%)
Gerente	69	29	98 (30%)
Gerente aeroporto	43	19	62 (31%)
Supervisor/coordenador	417	233	650 (36%)
Comandante (piloto)	951	19	970 (2%)
Comissário líder	314	1.212	1.526 (79%)
Total	1.845	1.530	3.375 (45%)

A melhor experiência para nossos Tripulantes

Para atingirmos o nosso propósito que é fazer nosso Cliente ter o melhor voo da sua vida, é imprescindível que nossos Tripulantes estejam satisfeitos e tendo a experiência do melhor emprego de suas vidas. É nisso que acreditamos. É por isso que estamos sempre inovando sua experiência.

Em 2021, começamos um processo de produção de um aplicativo para o Tripulante, o **Minha Azul**, que visa oferecer uma gama de serviços que antes estavam espalhados em diferentes canais, facilitando ao máximo o acesso às ferramentas de trabalho. É por meio do aplicativo que podemos notificá-los quando houver novos treinamentos ou forem lançados programas, além de permitir o registro de ponto e o envio de documentos. Alinhados à estratégia de serviços ao cliente, vamos oferecer, cada vez mais, soluções tecnológicas e práticas para o cotidiano de quem representa a Azul.

O app, que teve mais de 8 mil downloads e boa aderência entre os usuários, com média diária de 1.143 acessos únicos, amplia a experiência de uso do Tripulante, que pode resolver diversas questões em um único lugar, de forma rápida e fácil.

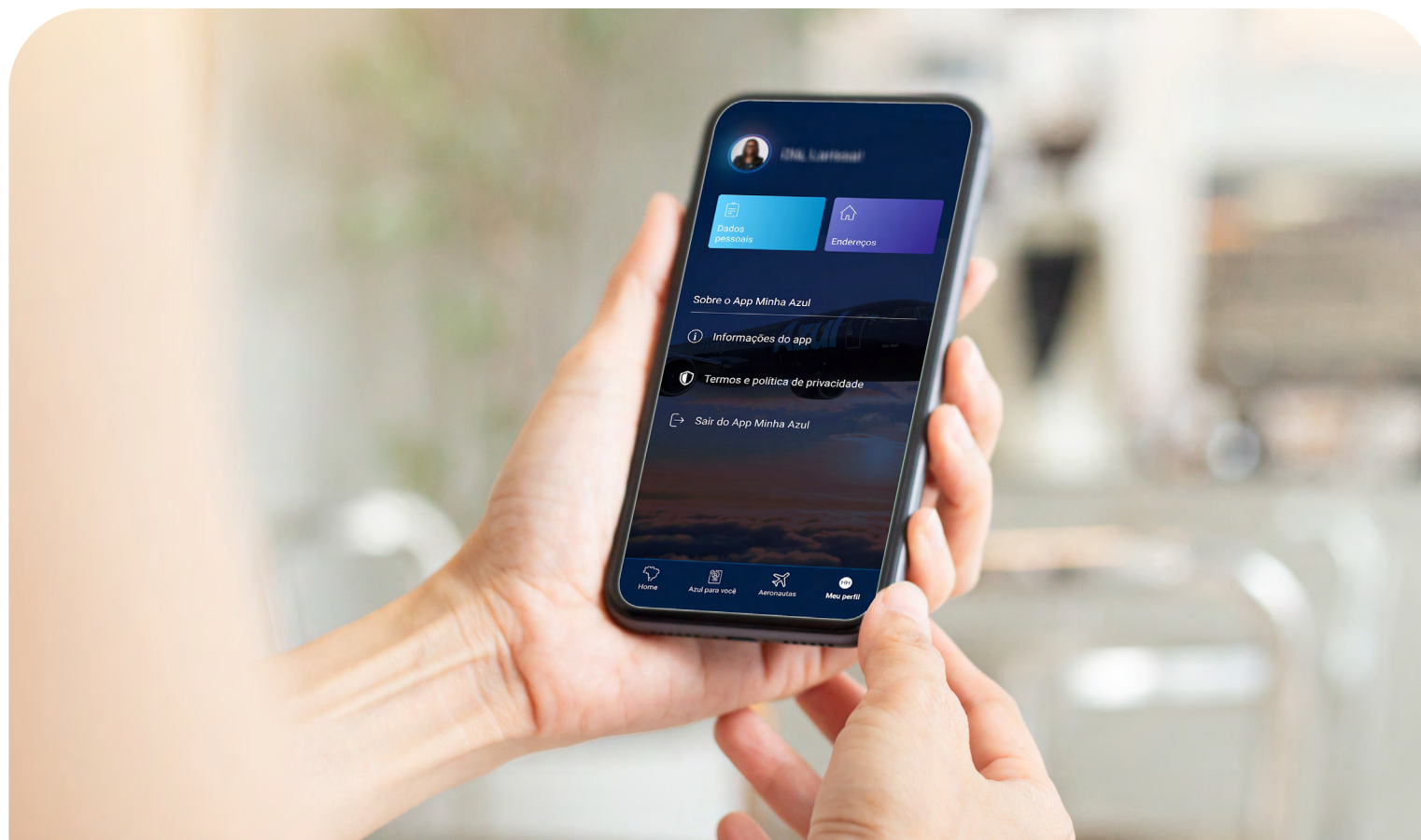
Totalmente personalizado para a Azul e para as necessidades de nossos Tripulantes, traz várias funcionalidades e está em permanente evolução, com novas aplicações sendo construídas e atualizadas. Assim como nossos Clientes usufruem de uma experiência digital única com nosso aplicativo, nossos Tripulantes também têm o privilégio de utilizar uma ferramenta pensada exclusivamente para eles.



O app **Minha Azul** teve **8 mil downloads** e média diária de **1.143 acessos únicos**

Admissão digital

Foi implantado também o programa de admissão digital, que trouxe agilidade e inovação ao processo, possibilitando que todas as etapas de contratação de Tripulantes sejam acompanhadas de perto pela área contratante, digitalmente: desde a abertura de vaga interna até a comunicação para o candidato aprovado no processo. Esta implementação possibilitou melhorias no processo como um todo, tornando-o mais fluido, integrado, reduzindo o tempo de resposta e adequando-o à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), eliminando controles em planilha e realizando acompanhamento sistêmico do início ao fim do processo.



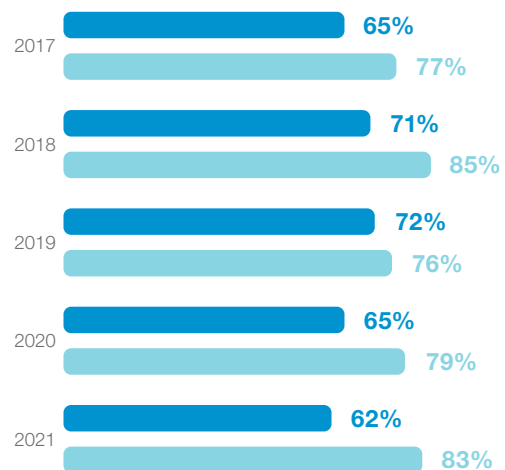
Tripulantes Engajados

GRI 102-43

Para ouvir nossos Tripulantes, realizamos uma Pesquisa de Engajamento e Clima anualmente para medir a satisfação e o engajamento de nossos profissionais. Aqueles com mais de três meses de trabalho na Azul podem participar, e os resultados da pesquisa são utilizados como insumos para nossos planos de ação.

A edição de 2021 teve participação de 8.133 Tripulantes e alcançou 83% de favorabilidade, contra 79% em 2020. A pesquisa é dividida em quatro blocos de perguntas – Meu Trabalho; Meu Gestor; Minha Equipe; Minha Organização – e identifica aspectos relacionados a propósito, autonomia, crescimento, impacto e conexão.

PESQUISA DE ENGAJAMENTO E CLIMA



- Percentual de Tripulantes que responderam a pesquisa
- Índice de satisfação - favorabilidade geral*

*Método de pesquisa: de 2016 até 2018, a escala considerada foi de 0 a 10. Em 2019, unimos forças com a DecisionWise para aplicar sua metodologia globalmente aceita, "MAGIC". Com isso, a escala de respostas foi reduzida de 1-10 para 1-5.





Diversidade, equidade e inclusão

[GRI 103-1, 103-2, 103-3: 203 Presença no mercado, 405 Diversidade e igualdade de oportunidades, 406 Não discriminação, 406-1](#)

A diversidade é uma de nossas forças, ela faz parte de quem somos. Somos diversos entre as pessoas, na nossa malha, em nossas rotas e modelos de nossas aeronaves. Reconhecemos o valor das diferenças e todos os seus benefícios para a Azul e o relacionamento entre nossas pessoas e promovemos essa multiplicidade diariamente.

Queremos que cada Tripulante seja aceito e tratado por ser quem é e como queira. Promovemos a inclusão nos detalhes, com políticas flexíveis, para que todos tenham liberdade e confiança para se apresentarem como são. Sabemos que é um caminho longo a ser trilhado, mas acreditamos que estamos na rota certa e evoluindo.

Assim, trabalhamos para manter um ambiente de trabalho amistoso e seguro, no qual todos são tratados de forma justa, igualitária, cordial e respeitosa. A não discriminação faz parte da nossa estratégia, dos nossos valores, do [Código de Ética e Conduta](#) e da nossa [Política de Diversidade](#).

Apesar do que acreditamos e praticamos, em 2021 a Azul registrou sete casos de discriminação envolvendo stakeholders

internos e/ou externos nas operações, sendo que um dos casos registrados foi considerado improcedente. Como resposta aos procedentes, realizamos orientações/treinamentos (dois casos), suspensão (dois casos) e desligamento dos Tripulantes envolvidos (dois casos). É importante reforçar que, ao ingressar na Azul, todos os Tripulantes passam por treinamento sobre o Código de Ética e Conduta. [GRI 406-1](#)

Essas ocorrências representam a exceção na Azul, que preza e pratica o respeito por todos, todos os dias.

A Azul é feita por pessoas para pessoas, e queremos fazer da Azul um lugar ainda mais diverso, inclusivo, acessível e equitativo, pois nossos valores são a nossa base e o respeito é a base de qualquer valor. Daí inclusive o nome **Respeito Azul** para nosso programa de diversidade, equidade e inclusão.

Queremos pessoas que tenham o nosso jeito de ser, independentemente de cultura, origem, etnia ou gênero. Nossa cultura é de tolerância zero com discriminação, violência e assédio com todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Sendo assim, a Fase 1 do Respeito Azul, de maio de 2021 a janeiro de 2022, contemplou diagnóstico com especialistas a partir de 51 entrevistas realizadas com a nossa alta liderança, rodas de conversa com 300 líderes treinados e a definição do conceito do programa.

Em 2022, na Fase 2, estão previstos o desenho da estratégia e da governança do programa, a revisão de políticas e processos internos, a definição dos objetivos e metas corporativas, o desenvolvimento das nossas lideranças e equipes no tema e a instituição do Comitê DE&I (Diversidade, Equidade & Inclusão).



Compromisso Respeito Azul

O respeito é a base de qualquer valor

A asa que garante a **segurança**

Melhor amigo da **consideração**

Principal ingrediente da **integridade**

O melhor termômetro da **paixão saudável**

E só com ele o motor da **inovação** arranca

Sem ele, não há **excelência**

Porque o respeito é para todas as pessoas

É ele que constrói um mundo mais diverso, acessível e inclusivo

Quando se tem respeito

O céu é Azul para todo mundo

Os pilares de atuação do Respeito Azul



1. Socioeconômico:

incluir jovens em vulnerabilidade social, oferecendo oportunidade de emprego e o desenvolvimento da educação pelo e para o trabalho.



4. Raça:

promover a inclusão e o empoderamento da população negra.



2. Pessoa com deficiência:

contratar e incluir pessoas com deficiência, reconhecendo sua potencialidade e lhes dando condições de desenvolvimento profissional.



5. LGBTQIA+:

promover um ambiente de trabalho inclusivo, livre de discriminação por orientação sexual e identidade de gênero, que garanta oportunidades e direitos igualitários; facilitar o fluxo de transição de gênero.



3. Gênero:

promover a igualdade de gênero a partir de ações que envolvem o empoderamento das mulheres e a igualdade de oportunidades.



6. Gerações:

promover a inclusão e o empoderamento das pessoas com mais de 50 anos.



Igualdade de gênero

Buscamos sempre ser a melhor companhia aérea para nossos Clientes, Tripulantes, acionistas e para a sociedade. Por isso, estamos de olho nas questões sociais mais relevantes de nosso tempo e temos um compromisso como a equidade de gênero. Somos a primeira companhia aérea do Brasil a ter uma mulher como gerente-geral de manutenção de linha.

Monitoramos indicadores de acesso de mulheres à liderança e equidade de remuneração para promover equiparação entre todos, independentemente do gênero. Investimos no desenvolvimento de nossas profissionais como prioridade e aumentamos a participação feminina na nossa liderança.

Atualmente, temos 32% de mulheres em cargos de liderança júnior (coordenadoras, supervisoras e especialistas, incluindo pilotas e comissárias líderes), enquanto na alta liderança (a partir de gerente sênior), 26% de nossos líderes seniores e 29% de nossos diretores são mulheres.



Assumimos o compromisso Equidade é Prioridade do **Pacto Global** de ter 50% de mulheres na alta liderança até 2030.

Assinamos o 25by2025 da International Air Transport Association (IATA), uma iniciativa global para mudar o equilíbrio de gênero na indústria da aviação e aumentar em 25% o número de mulheres nas companhias aéreas até 2025.



Pacto Global

Como signatária do Pacto Global da ONU, a Azul segue o ODS de Igualdade de Gênero cuja meta é “Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas”. Por isso, assumimos o compromisso de:

- Garantir a participação plena e eficaz das mulheres e a igualdade de oportunidades para liderança em todos os níveis
- Combater todas as formas de discriminação contra as mulheres

TRIPULANTES, POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO

GRI 405-1

	2021				
	Faixa etária (%)			Gênero (%)	
	<30 anos	30 a 50 anos	>50 anos	Masculino	Feminino
Diretor	0%	67%	33%	76%	24%
Gerente geral/sênior	0%	73%	27%	73%	27%
Gerente	1%	77%	22%	70%	30%
Gerente aeroporto	0%	89%	11%	69%	31%
Especialista/supervisor/ coordenador	7%	75%	19%	68%	32%
Analista sênior	16%	77%	7%	55%	45%
Analista pleno	27%	69%	4%	55%	45%
Analista júnior	49%	49%	2%	53%	47%
Auxiliar/assistente	49%	49%	2%	65%	35%
Operacional	21%	69%	9%	90%	10%
Call center	41%	55%	4%	40%	60%
Cargas	38%	60%	3%	74%	26%
Aeroporto	37%	59%	4%	49%	51%
Manutenção	10%	76%	13%	96%	4%
Comissários	26%	73%	1%	22%	78%
Pilotos	13%	67%	19%	96%	4%
Total	25%	67%	8%	59%	41%

Nota: os dados não consideram colaboradores da empresa Conecta.

DIVERSIDADE - MEMBROS DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA, POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO

	2021				
	Faixa etária (%)			Gênero (%)	
	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos	Masculino	Feminino
Conselho de Administração	0%	9%	91%	91%	9%
Diretoria Estatutária	0%	75%	25%	100%	0





RAZÃO ENTRE SALÁRIO BASE E REMUNERAÇÃO DE MULHERES EM COMPARAÇÃO AOS HOMENS

GRI 405-2

CATEGORIA FUNCIONAL	Razão		Variação
	Remuneração (2020)	Remuneração (2021)	Remuneração (2021 x 2020)
Diretor	95%	99%	+ 4 p.p.
Gerente geral/sênior	86%	91%	+ 5 p.p.
Gerente	91%	96%	+ 5 p.p.
Gerente aeroporto	90%	98%	+ 8 p.p.
Especialista/supervisor/coordenador	94%	95%	+ 1 p.p.
Analista sênior	89%	92%	+ 3 p.p.
Analista pleno	85%	93%	+ 8 p.p.
Analista júnior	87%	94%	+ 7 p.p.
Auxiliar/assistente	102%	102%	–
Operacional	100%	100%	–
Call center	100%	100%	–
Cargas	100%	100%	–
Aeroporto	100%	100%	–
Manutenção	100%	100%	–
Comissários	100%	100%	–
Pilotos	100%	100%	–

Notas:

Salário-base: valor fixo e mínimo pago a um empregado pelo desempenho de suas funções, excluindo quaisquer remunerações adicionais, como pagamentos de horas extras ou bonificações

Remuneração: salário-base mais adicionais pagos ao trabalhador

Obs.: São exemplos de adicionais pagos ao trabalhador aqueles baseados em tempo de serviço, bonificações em dinheiro e/ou em ações, pagamento de benefícios, horas extras, horas devidas e quaisquer auxílios adicionais, como vale-transporte, auxílio-moradia e auxílio-creche.

Desenvolvimento das nossas pessoas

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 404 Capacitação e Educação, 404-2

Para termos as pessoas certas, nos cargos certos e engajadas, oferecemos a todos oportunidades de desenvolverem suas carreiras e aprimorarem seus conhecimentos. Investimos continuamente em treinamento e capacitação de nossos Tripulantes, sempre alinhados às necessidades regulatórias e de cada área da empresa, em um processo de constante melhoria.

Educação corporativa na UniAzul

É na UniAzul, nossa Universidade Corporativa, onde são realizados os programas de treinamento e desenvolvimento das nossas diversas carreiras. A equipe da UniAzul é composta por psicólogos, pedagogos e especialistas técnicos comprometidos com o ensino e a evolução de nossos Tripulantes, para que estejam aptos a exercer suas funções com excelência.

Fundada em 2009, a UniAzul ocupa um espaço de 6 mil metros quadrados em Campinas (SP) e tem salas de treinamento nas bases de Confins (MG), Santos Dumont (RJ), Recife (PE), Porto Alegre (RS) e Guarulhos (SP). Periodicamente, passa por auditorias internas de qualidade, por auditorias da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e pela IATA Operational Safety Audit (IOSA), a auditoria de segurança operacional da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

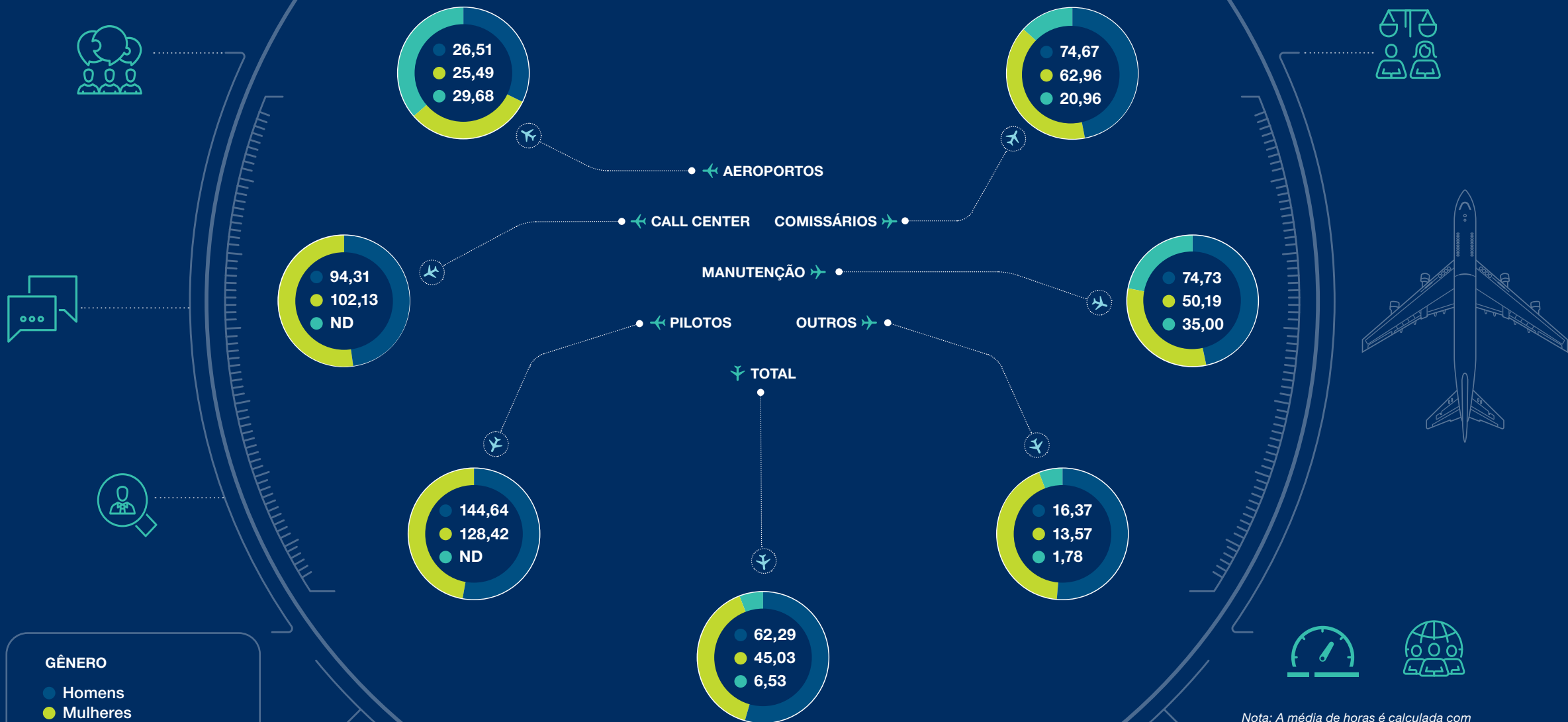
Os treinamentos disponíveis são divididos conforme o público de atuação a que se destinam: Aeroportos, Azul Center, Cargas, Comissários, Pilotos, Despachantes Operacionais de Voo e Manutenção. Há também capacitações transversais para certificação, em conformidade com a autoridade de aviação civil e com foco em segurança das operações: Artigos Perigosos, Segurança da Aviação Civil (AVSEC) e Corporate Resource Management (CRM).

A partir de 2020, os treinamentos foram adaptados para o formato virtual e aprovados pela ANAC. Em 2021, criamos multiformatos e o modelo de estudos em formato híbrido (presencial + digital), e agora voltamos a ter 80% dos treinamentos presenciais, com alguns cursos virtuais.

Com essa dinâmica, conseguimos manter os Tripulantes treinados dentro dos prazos exigidos. Em 2021, foram mais de um milhão de horas de treinamento.



Média de horas de capacitação por área de treinamento e por gênero em 2021



GÊNERO

- Homens
- Mulheres
- Gênero não declarado

Nota: A média de horas é calculada com base no número de Tripulantes treinados.



Crescimento profissional

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 404 Capacitação e Educação, 404-2

Valorizamos nossos Tripulantes mantendo o foco em sua evolução profissional, sempre pensando em criar o melhor ambiente possível para o desenvolvimento de suas potencialidades. Além das capacitações que oferecemos, dispomos de algumas ferramentas para suportar esse crescimento.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: nosso processo de avaliação de desempenho de Tripulantes é baseado no desenvolvimento das competências necessárias para cada posição na Azul. É aplicado anualmente a todos os aeroviários, que representam 58% do total de Tripulantes em 2021, e tem um modelo segmentado por categoria funcional: avaliação 360° para gerentes, diretores, vice-presidentes e presidente; 180° para coordenadores e supervisores com equipe; e 90° para os Tripulantes em demais posições. Os resultados servem de base para o Papo para o Futuro, uma conversa entre líder e liderado em que eles preparam juntos o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), que ajuda o Tripulante a construir sua trajetória na Azul. Nosso feedback inclui workshops de soft skills e rodas de conversa para incentivar o protagonismo de carreira. No ciclo de 2021, do total de 7.197 Tripulantes elegíveis, alcançamos a adesão de 99,53% ao processo. **GRI 404-3**

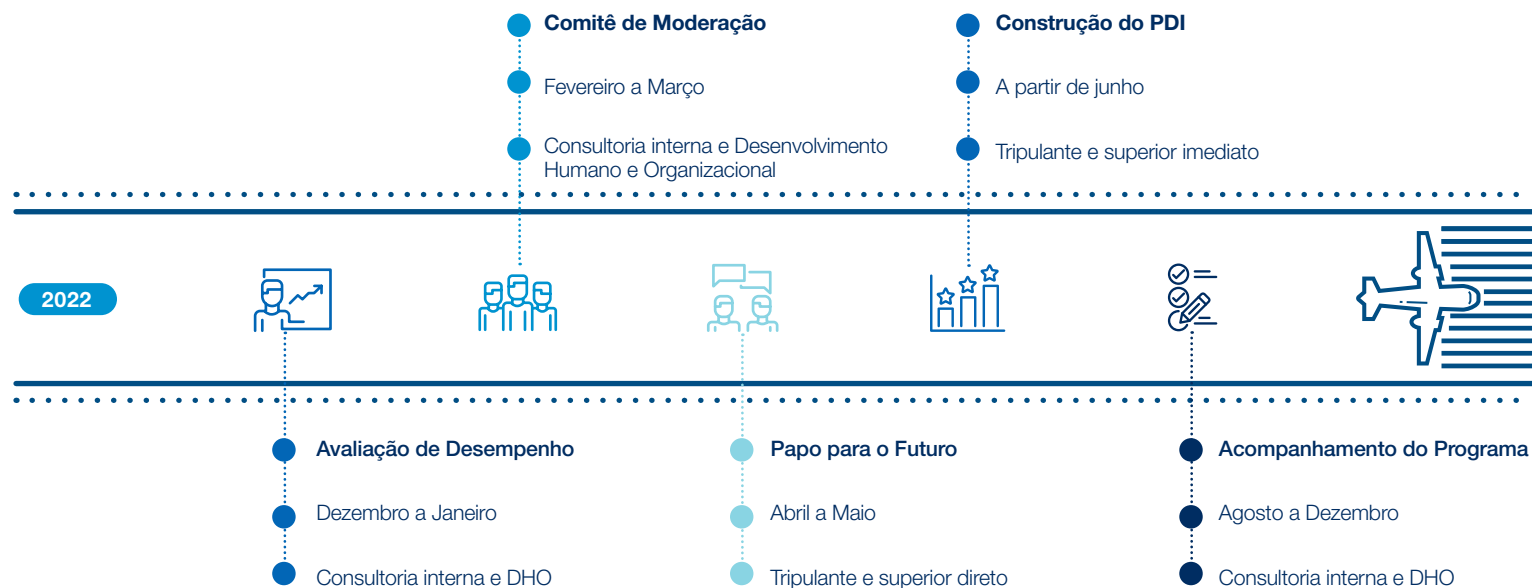
DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA: o desenvolvimento dos líderes é feito continuamente, por meio de conteúdos, palestras, workshops e até especializações para todos os níveis gerenciais. Em uma parceria com o Instituto de Transportes e Logística (ITL), oferecemos gratuitamente cursos de Especialização em Gestão de Negócios e Gestão de Recursos Humanos com a Fundação Dom Cabral, que em 2021 tivemos 11 bolsistas e Especialização em Gestão da Aviação na Embry-Riddle Aeronautical University, com 10 bolsistas em 2021.

PROGRAMA DE SUCESSÃO E POTENCIAIS: em 2021, traçamos um mapa estratégico de pessoas visando identificar profissionais preparados para o futuro da Azul. O objetivo é saber para quais posições temos profissionais preparados internamente para sucessão e para quais posições precisamos acelerar o desenvolvimento, avaliando posições chaves e críticas para a Azul. Os potenciais identificados passam por um processo de desenvolvimento que contempla counselling, assessment, coaching, mentoring e conhecimentos técnicos, garantindo pessoas alinhadas com nossos valores e competências, e que consigam responder com excelência aos desafios e à nossa estratégia de longo prazo.

TROCA DE PAPÉIS: destinado a promover a empatia entre diferentes funções e áreas em uma experiência em que o Tripulante vivencia a rotina de outro colega. É possível conhecer o dia a dia de todas as áreas e funções da Azul, com exceção da área de Operações de Voo (Pilotos), por regularizações técnicas. Esse programa contribui para o desenvolvimento de cada Tripulante e pode ser incluído em seu Plano de Desenvolvimento Individual.

SKIP LEVEL: é um recurso para estimular a transparência e a comunicação aberta, por meio do qual Tripulantes de áreas administrativas podem realizar sessões de mentoria com líderes até dois níveis acima do seu gestor imediato. Essa é uma forma de aproximar a liderança do time para fortalecer o engajamento e aumentar a confiança e o relacionamento entre os Tripulantes que não se reportam diretamente para a alta liderança.

Ciclo de Desempenho Azul



Para 2022, está previsto um programa de desenvolvimento da Liderança nas frentes: Líder em Potencial, para aqueles que foram mapeados para cargos de primeira liderança no corporativo e em áreas operacionais; Desenvolvimento da Liderança, para primeira liderança (coordenadores, supervisores e gerentes); e Alta Gestão.



Remuneração da alta administração

GRI 102-35

A remuneração da alta administração leva em conta o alinhamento entre a remuneração individual e os resultados da Azul. A remuneração fixa considera as responsabilidades da função, os valores praticados pelo mercado, a qualificação e as competências profissionais de cada pessoa. A remuneração variável, por sua vez, é definida com base em metas e indicadores de desempenho individual e global, alinhados ao plano estratégico.

As metas são estabelecidas a cada ano. Já resultado global é medido por indicadores financeiros e operacionais, como EBITDA, margem operacional, pontualidade e pesquisas de satisfação do Cliente interno e externo.



Comunicação aberta

A pandemia colocou grande parte de nossos Tripulantes em trabalho remoto. Assim, a comunicação com eles tornou-se estratégica e passou a ser nossa prioridade no dia a dia de trabalho. Para garantir o acesso de todos às informações mais importantes com assertividade, criamos as lives e o Instagram exclusivo para Tripulantes, além de produzir diversos conteúdos em vídeo, que foram transmitidos nos nossos canais de comunicação e app. Foi assim que mantivemos a conexão e a proximidade com nossos Tripulantes. Embora fisicamente distantes, estivemos sempre juntos.



Reconhecimento

Tão importante quanto avaliar e desenvolver os Tripulantes é reconhecer o bom trabalho executado. Na Azul, temos diversas maneiras de fazer isso.

PROGRAMA DE EXCELÊNCIA (PEX): na Azul, tão fundamental quanto entregar o melhor serviço aos Clientes é reconhecê-lo, deixando claro que estamos prestando atenção ao desempenho e à dedicação dos nossos Tripulantes, em valorizar a nossa Cultura. Além de mostrar esse cuidado no dia a dia, oficializamos o reconhecimento de nossos talentos com o Programa de Excelência, ou PEX, como é conhecido. O programa, que conta com time dedicado de avaliadores, tem como objetivo engajar os Tripulantes na prática de Horizonte Azul, incentivando-os a buscar a excelência sempre. Os vencedores – os campeões da excelência – são escolhidos por



seu desempenho em diversas etapas que devem ser cumpridas por Tripulantes e pelas bases para garantir a melhor experiência aos nossos Clientes. O programa envolve as pesquisas enviadas para nossos Clientes via e-mail. Em 2021, o time PEX realizou 321 avaliações em diferentes bases áreas e representantes que trabalham com o nosso público, visitando 94 cidades.

BOAS IDEIAS DECOLAM DE TODOS NÓS: é o programa que reconhece ideias de Tripulantes com o objetivo de aumentar nossa eficiência, melhorar processos e produtos, com foco em produtividade, eficiência e inovação, um de nossos valores. Em 2021, tivemos 165 inscrições, com 89 ideias classificadas e 50 reconhecidas como melhores ideias. O programa acontece com periodicidade anual e premia as ideias implementadas. As ideias tiveram potencial ganho financeiro de R\$ 30 milhões/mês e R\$ 600 milhões de ganho estimado acumulado. Além de ganho financeiro, também reconhecemos ganhos relacionados a qualidade, experiência, eficiência e sustentabilidade.

GRI 102-43

DIA AZUL: é nosso programa destinado a reconhecer Tripulantes que são exemplos da nossa Cultura e Valores. Os Tripulantes indicados recebem o convite para tomar um café da manhã com nosso CEO e nossos Vice-Presidentes em nossa sede (Azulville). Anualmente, definimos os públicos que serão reconhecidos junto com nossas lideranças e mensalmente recebemos de 10 a 14 Tripulantes por localidade. Em 2021, recebemos 130 indicações e tivemos 10 edições do evento, reconhecendo Tripulantes de mais de 10 cidades do Brasil.

CRESCIMENTO INTERNO: a Azul é uma companhia de oportunidades, e queremos que o Tripulante saiba disso e cresça conosco. Por isso, outra forma de reconhecer o bom trabalho é promovendo nossos Tripulantes sempre que possível por desempenho, dedicação e engajamento, de acordo com nossa estratégia. Em 2021, nosso time conquistou 1.423 promoções, que corresponde a 39% do volume de vagas no período.

“VOCÊ É 10”: todos os Tripulantes que completam 10 anos de empresa recebem uma ligação da liderança e uma maquete de uma aeronave da Azul, personalizada com o nome que eles mesmos escolhem. Em 2021, foram 1.199 maquetes recebidas em casa.

RECONHECIMENTO DOS APOSENTADOS: os Tripulantes que se aposentam também recebem mensagens de reconhecimento por toda sua história de dedicação à Azul. Eles ganham seu último crachá gravado "Para sempre um Tripulante Azul", com uma mensagem carinhosamente assinada por nosso Presidente. Em 2021, foram mais de 80 reconhecidos em 20 localidades.

Atração de novos Tripulantes: Employer Branding

GRI 102-43

Queremos que os futuros profissionais nos vejam como uma das melhores opções de carreira do mercado e venham ter o melhor emprego de suas vidas aqui na Azul. Por isso, reforçamos nossa estratégia de Employer Branding com foco em universidades e instituições do Brasil e do exterior, por meio de diversas ações.

Em 2021, impactamos mais de 4 mil pessoas e envolvemos mais de 40 gestores da Azul em um total de 15 iniciativas de Employer Branding entre palestras, mentorias e feiras de carreira. Veja abaixo algumas delas:

Parcerias com Empresas Juniores e participação em feiras de talentos: a Azul e seus executivos participaram de workshops, palestras e encontros promovidos por Empresas Juniores em 2021, dentre elas BRASA, Fundação Estudar, FIAP, Insper etc.

Intercâmbio de talentos: dez alunos da Embry-Riddle Aeronautical University, dos EUA, participaram de um programa de estágio on-line de nove semanas com cinco diferentes áreas da Azul: Customer Experience, Fatores Humanos, Inteligência Operacional, Distribuição do Inventário e Estratégia de Manutenção. Nesse período, os alunos trabalharam em projetos que buscam soluções de melhorias para essas áreas.

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação (TCC): contribuimos com o desenvolvimento de TCCs de alunos da faculdade de Engenharia da Universidade Federal de São João del-Rei, localizada em Minas Gerais, trazendo novas visões para nossos processos. Os trabalhos incluem temas como expansão da oficina de rodas, implantação de postos de planejamento e controle de produção e criação de modelagem analítica de atendimento e distribuição de mão de obra.

Mentoria para universitários: Tripulantes da Azul acompanharam 29 universitários do curso de Tecnologia de Manutenção de Aeronaves da Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC). Seis gestores da Azul apresentaram suas áreas e tiraram dúvidas sobre assuntos como equipamento de apoio no solo, programa de manutenção, estoque de componentes, planejamento de manutenção e garantia de qualidade. Cada gestor passou cerca de duas horas com um grupo de cinco alunos.

Ainda com foco na formação de novos talentos, temos outros programas que contribuem para a capacitação de jovens profissionais.



Programa Trainee

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 404 Capacitação e Educação, 404-2

O ano de 2021 marcou a formação dos sete jovens da primeira turma do nosso Programa Trainee, que foi lançado em 2020. Por meio da Trilha de Desenvolvimento e de projetos apresentados semanalmente ao Comitê Executivo, os trainees passam por uma aceleração de suas carreiras e se desenvolvem para assumir futuras posições de liderança na Azul. Atualmente, seis deles trabalham conosco e mais da metade do grupo assumiu cargos de liderança, como coordenadores, antes mesmo do fim do programa.

O ano de 2021 também marcou a realização de um novo processo seletivo de trainees. A segunda turma, que começou em janeiro de 2022, teve 25 mil inscritos das regiões Norte, Nordeste e Sudeste. Desse total, 13 foram selecionados (54% mulheres e 46% homens) e participarão das etapas de desenvolvimento no programa até dezembro de 2023.

O Programa Trainee tem uma Trilha de Desenvolvimento baseada em cinco pilares:

1. Hands on:

projetos estratégicos realizados em suas áreas de atuação e com interface com outras unidades de negócio. Os indicadores de resultado desses projetos são apresentados ao Comitê Executivo.

2. Workshops:

treinamentos sobre gestão de negócios e soft skills comandados por Tripulantes da Azul e consultorias externas.

3. Meet ups:

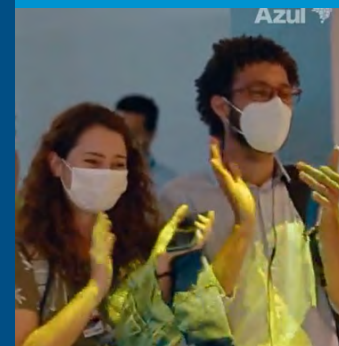
encontros com a Vice-presidência e a Diretoria para discussões sobre a estratégia da Azul e o mercado da aviação global.

4. Mentoria:

oportunidade para troca de experiências, direcionamentos e conversas sobre carreira e desenvolvimento profissional.

5. Feedback e Plano de Desenvolvimento:

encontro com o diretor da área para alinhamento de expectativas, revisão de resultados e elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual.



Programa de Estágio

Nosso Programa de Estágio tem o objetivo de contribuir para o desenvolvimento social e a diversidade e fortalecer a marca Azul entre o público universitário. Em janeiro, abrimos a edição 2021 do programa com 27.272 inscritos.

Com um processo seletivo inclusivo e baseado nas nossas competências e nos nossos valores, foram aprovados 40 candidatos (62% mulheres e 38% homens) com idades entre 18 e 30 anos, que estão conosco entre junho de 2021 e maio de 2023. Uma nova turma está prevista para 2022. Em 2021, tivemos quatro contratações vindas do programa.

Os estagiários são acompanhados por seus gestores e pelo time de Desenvolvimento Humano e Organizacional (DHO), além de receberem formação por meio de uma Trilha de Desenvolvimento que envolve conhecimento sobre as áreas estratégicas da Azul e aquelas que impactam a experiência do Cliente e workshops para formação em habilidades técnicas e comportamentais. O programa é pautado no plano de carreira e retenção desses jovens talentos na Azul, formando profissionais para nosso plano de sucessão de longo prazo.

Programa de Estágio Técnico

Em 2021, também abrimos o Programa de Estágio Técnico com o propósito de atender, com mão de obra qualificada, ao crescimento dos nossos hangares e à chegada de novas aeronaves. Oferecemos 10 vagas para estágios de 12 meses no hangar de Campinas (SP) com o objetivo de capacitar jovens para assumir a posição de trainee de Manutenção de Aeronaves ao final do curso.

A trilha do Estágio Técnico envolve treinamentos obrigatórios da UniAzul, treinamentos técnicos ministrados pelos líderes dos hangares, treinamentos de soft skills, conhecimentos sobre o negócio da Azul e job rotation.

Oficina de Oportunidades

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 203 Impactos econômicos indiretos

Este programa oferece bolsas de estudos para o curso básico de Mecânica e Manutenção de Aeronaves da Escola de Aviação EDAPA, em parceria com a Prefeitura Municipal de Campinas (SP). Com duração de cerca de oito meses de um curso de formação completa de três anos e meio, contempla 12 bolsistas, sendo oito homens e quatro mulheres, que são acompanhados pelos times de Responsabilidade Social e Desenvolvimento Humano e Organizacional da Azul.

Com essa iniciativa, pretendemos apoiar o desenvolvimento social de jovens em situação de vulnerabilidade da região de Campinas, proporcionando a eles oportunidade de formação técnica e qualificação profissional.

Programa Jovem Aprendiz

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 203 Impactos econômicos indiretos

O propósito desse programa é contribuir para a formação dos jovens e ajudar no desenvolvimento social das regiões onde atuamos. Em 2021, contratamos 195 jovens aprendizes, que receberam treinamento no Programa de Aprendizagem, que promove encontros mensais em instituição certificada com conteúdo sobre inclusão digital, desenvolvimento profissional, rotinas administrativas e áreas como marketing, financeiro e logística. A Azul contratou 15 jovens para trabalhar no aeroporto de Viracopos, em Campinas (SP), e tivemos seis aprovados na mentoria em 2021.



Cuidando das nossas pessoas

GRI 403-6

Cuidar de nossos Tripulantes é nossa prioridade, porque ter pessoas felizes, engajadas e apaixonadas pelo seu trabalho e pela Azul é o que nos diferencia e nos torna mais fortes no mercado.

Atuação na pandemia de covid-19

Em 2021, retomamos nossas atividades presenciais e nossos voos durante o ano, sempre seguindo todos os protocolos de saúde e segurança exigidos por cada localidade.

Em 2021, foram 12.073 Tripulantes vacinados com pelo menos duas doses. Ao logo da pandemia, até data de realização desse relatório foi realizado pelo time de Saúde e Bem-Estar o monitoramento de casos suspeitos e confirmados da covid-19, totalizando 7.162 Tripulantes contatados, destes 4.112 foram casos positivos. Além do acompanhamento do time de saúde, a liderança desses Tripulantes fez contato de acolhimento deles. No ano de 2021, registramos 2.770 casos suspeitos e 1.326 confirmados, com 8 óbitos, contra 1.286 casos suspeitos e 659 casos confirmados e 3 óbitos em 2020. Continuamos fazendo o controle de casos e da gravidade de cada caso, com reportes semanais para nosso Vice-presidente e Comitê Executivo.

Saúde Integral

O nosso programa Saúde Integral existe para promover a saúde da nossa equipe. Por meio dele, são realizados atendimento médico preventivo e/ou acompanhamento, massoterapia em nossa base, além de ações de conscientização periódicas, em que são divulgadas informações importantes a respeito do cuidado com a saúde de nossos Tripulantes. Promovemos o acesso presencial e remoto a serviços de saúde para nossos Tripulantes e, inclusive, contratamos um time de telemedicina para fazer acompanhamento remoto sempre que necessário. Continuamos com o atendimento presencial por meio da nossa operadora de saúde.

Conheça algumas iniciativas que fazem parte do nosso programa Saúde Integral.



VIDA PLENA: oferecemos o acompanhamento de pacientes crônicos por meio da intervenção precoce na doença crônica, com ações proativas da equipe multidisciplinar de saúde, seguindo protocolos de monitoramento específicos, contribuindo para reduzir manifestações e complicações das doenças monitoradas. Fomentamos a mudança de hábitos por meio de métodos de educação em saúde, coordenando mudanças adequadas ao estilo de vida de cada um em função do autocuidado. Tripulantes e dependentes ativos no plano de saúde a partir de 18 anos podem participar, portadores ou com risco para doenças crônicas nas linhas respiratória, diabetes, doenças do cérebro ou cardiovasculares e obesidade. Foram 738 pessoas acompanhadas em 2021.



INTEGRALMENTE – LINHA TABAGISMO: acompanhamento especializado para quem deseja parar de fumar. Tem duração de 12 semanas, com consultas por videoconferência realizadas com psicólogos e interface com uma equipe multidisciplinar, aplicação de questionários, explicando modelo de abordagem comportamental e anamnese. Tripulantes e dependentes ativos no plano de saúde a partir de 14 anos, que sejam fumantes, podem participar. Em 2021, 19 pessoas foram acompanhadas.



CUIDAR ONCOLÓGICO: oferecemos o cuidado personalizado para beneficiários que possuem o diagnóstico de neoplasia, que estejam ou não em tratamento de neoplasia benigna, neoplasia maligna com ou sem metástase. O atendimento é personalizado, com intervenções integradas de saúde e apoio social, com o objetivo de estabilização ou compensação dos sintomas agudos, reabilitação e melhora da funcionalidade sempre que possível, visando a readaptação e reinserção familiar e social. Em 2021, foram 46 pessoas atendidas.

NUTRIAZUL

NUTRIAZUL: em parceria com Healthbit, oferecemos acompanhamento nutricional aos Tripulantes com o objetivo de prevenir doenças e incentivar uma vida saudável e com qualidade. A nutricionista realiza acompanhamento clínico preventivo de doenças crônicas potencializadas pelo sobrepeso, obesidade, diabetes, hipertensão e/ou aumento do risco cardiovascular. Promove hábitos alimentares, mudanças de comportamento e estilo de vida saudável. Além do atendimento clínico, também há outras ações de prevenção em paralelo, como palestras para comissários no Voando com Saúde, acompanhamento das gestantes no Cegonha Azul e entre os departamentos da Azul. Em 2021, foram 1.646 pessoas atendidas.



ACADEMIA AZUL: nossas parcerias com Gympass e Totalpass continuaram ativas e encorajando a prática regular de esportes. Encerramos 2021 com 6.951 Tripulantes e dependentes usufruindo do Gympass e 1.989 usando o Totalpass. Ambos permitem que a pessoa escolha a atividade física que prefere, em academias cadastradas no programa de parceria, dando liberdade e autonomia para os beneficiados.



AZUL ESPORTES: são eventos esportivos realizados com o objetivo de unir os Tripulantes e arrecadar doações para a Associação Voar. Em 2021, aconteceram a Corrida Outubro Rosa, no mês de outubro, com 215 inscritos, e a Pedalada, em novembro, com 53 inscritos.



CEGONHA AZUL: somos uma empresa de cuidado. Por isso, criamos em 2016 o Cegonha Azul, um programa para Tripulantes e dependentes gestantes que acompanha e auxilia o pré-natal, o parto e pós-parto, para que a mãe e o bebê desenvolvam uma conexão tranquila e bem orientada. Oferecemos 180 dias de licença-maternidade para as mães e 20 dias para os pais, e auxílio-creche. Em 2021, ampliamos a abrangência do programa também para as companheiras dos nossos Tripulantes e 270 pessoas consultaram nosso portal.

SAÚDE EMOCIONAL: é composto por dois psiquiatras e duas psicólogas, que acolhem os Tripulantes, fazem o direcionamento para nossos programas e benefícios e acompanham aqueles que têm alguma questão relacionada à saúde emocional. Em 2021, 281 pessoas foram atendidas, em acolhimento a situações de risco, avaliação após afastamento por doenças emocionais e uso de medicações. Eles chegaram ao programa de forma espontânea, encaminhadas pelo time médico da Azul, encaminhadas pelo time de Safety ou direcionadas pela operação. Após um primeiro atendimento, 63 pessoas passaram por atendimento psicológico, realizando início de terapia, acolhimento e triagem para, então, serem direcionadas para médico de confiança do Tripulante.



PSICOLOGIA VIVA: é uma plataforma para psicoterapia on-line para nossos Tripulantes e seus dependentes (pais, filhos e cônjuge). A primeira consulta é gratuita e as demais têm um valor acessível, pago pelo Tripulante. Em 2021, 200 pessoas buscaram atendimento.



ANJO AZUL: a Azul mantém um programa para dar suporte aos seus Tripulantes: o Anjo Azul, com assistência psicológica, serviço social, consultoria jurídica e consultoria financeira. Lançado em agosto de 2021, o programa tem o propósito de atender, orientar e encaminhar Tripulantes e seus dependentes em temas relacionados a questões sociais, psicológicas, financeiras e jurídicas, prezando pela qualidade de vida, ética, respeito e diversidade. Com atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, garante o sigilo de informações e se estende a familiares dos Tripulantes, como pais, filhos ou cônjuge. Em 2021, foram 146 pessoas atendidas.



OUTUBRO ROSA: durante os meses de outubro e novembro, reforçamos com nossas mulheres a necessidade do autocuidado e da prevenção, especialmente em relação ao câncer de mama. Incentivando a realização de exames de ultrassom e mamografia entre as nossas Tripulantes e, em 2021, estendemos a ação para as companheiras de nossos Tripulantes. Em 2021, foi realizada uma comunicação abrangente, sensibilizando o autocuidado e a participação na Jornada do Outubro Rosa (elegibilidade: acima de 40 anos). Tivemos 131 adesões.

Segurança das nossas pessoas

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 403 Saúde e segurança do trabalho, 403-1, 403-8

Pessoas apaixonadas pelo que fazem precisam estar seguras em seu ambiente de trabalho para desenvolverem seu potencial máximo. Por isso, a segurança dos nossos Tripulantes é uma prioridade!

Para cuidar de nossa maior força, os Tripulantes, temos um sistema estruturado e amplo de gestão de saúde e segurança, além dos programas obrigatórios por regulamentação, programas adicionais voltados ao bem-estar e à segurança.

Nossos processos são definidos de acordo com todas as Normas Regulamentadoras (NR) aplicáveis e todos os projetos desenvolvidos buscam eliminar os riscos existentes em nossas operações. Todos os nossos Tripulantes são cobertos pelo programa de saúde ocupacional.

Além disso, seguimos as orientações globais da Organização Mundial da Saúde (OMS) em enfrentamento à pandemia de covid-19 e temos uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), cujas responsabilidades são definidas pela NR 05.

Realizamos exames periódicos em nossos Tripulantes e monitoramos casos específicos para identificar e eliminar perigos e minimizar riscos. Nossos bons indicadores do serviço ocupacional e de absenteísmo mostram a eficiência desse modelo de atuação. Em 2021, foram realizados 6.644 exames periódicos (67% do total de 9.923 previstos para o período). [GRI 403-3](#)



E para que todos tenham acesso a informações relevantes e de qualidade sobre saúde e segurança, falamos sobre esses temas em nossos canais de comunicação, como os diálogos de segurança, os eventos da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT), e-mail, intranet, Instagram, Telegram, WhatsApp e TVs internas. Temos, ainda, um comitê de saúde que se reúne trimestralmente com a alta liderança para debater sobre a nossa atuação nessas questões. [GRI 403-4](#)

Também desenvolvemos ações de treinamento e conscientização a respeito da saúde e da segurança ocupacionais, que podem ser acessadas por ensino a distância (EAD) ou presencialmente. Em 2021, em um processo de comunicação e treinamento em formato EAD para identificação de perigos, riscos e dificuldades, desenvolvemos o Aviation Quality Database (AQD), ferramenta que dá suporte ao nosso Programa de Relatórios de Segurança Operacional, disponibilizado a todo Tripulante Azul, que também pode ser utilizado por nossos fornecedores de serviços. [GRI 403-5](#)

Por meio dos formulários disponibilizados no AQD, nosso Tripulante fornece informações que contribuem no gerenciamento do risco e na melhoria contínua da nossa qualidade e segurança. Em 2021, muitos Tripulantes tiveram a atitude de identificar e comunicar situações que impactaram a nossa segurança ou com algum risco potencial, totalizando mais de 8.900 reportes.

Além disso, é por meio do banco de dados do AQD que ocorre todo o gerenciamento e monitoramento dos procedimentos relacionados a qualidade e segurança das nossas operações, como inspeções, investigações, auditorias e análise de risco.

[GRI 403-2, 403-7](#)

Acompanhamento cuidadoso

GRI 403-9

Os incidentes relacionados ao trabalho são investigados de acordo com nossos procedimentos internos. O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), grupo formado por engenheiros e técnicos de segurança, organiza campanhas de conscientização e investigação para fortalecer nossa prevenção e mitigação de riscos. Todas as suas informações e atividades estão disponíveis na intranet da Azul.

Uma das campanhas de 2021 foi a do Abril Verde, de saúde no ambiente de trabalho, que foi criada com o objetivo de conscientizar o Tripulante Azul sobre como tornar o nosso ambiente de trabalho cada vez mais saudável e seguro. Durante o mês de abril, tivemos ações, comunicações e dicas de prevenção a acidentes, seja em tarefas operacionais ou administrativas.

Em relação aos riscos à saúde, levantamentos conforme a NR 09 aponta o ruído como nosso principal risco ocupacional. Trabalhamos para minimizar essa questão disponibilizando Equipamento de Proteção Individual (EPI) e investindo na inovação e na modernização da nossa frota, buscando reduzir continuamente o ruído em nossas operações.

Em relação à evolução dos números, é correto afirmar que o histórico apresenta resultados mais baixos. Para o ano de 2021, investimos em comunicação e incentivo de reportes e relatos de ocorrências de acidentes de trabalho para reforçar o cumprimento dos procedimentos e obrigações legais relacionadas ao processo de comunicação desses critérios. Além disso, implementamos a ferramenta de eReport de Ocorrência (via AQD), trazendo mais transparência e facilidade nesse processo. Como complemento, outro fator que contribuiu para a alteração no indicador é a alteração da fórmula de cálculo das horas trabalhadas, cujo valor reduziu em relação ao ano anterior. O referido dado impacta diretamente a ordem de grandeza do índice.

ACIDENTES RELACIONADOS AO TRABALHO – TRIPULANTES PRÓPRIOS

GRI 403-9

	2020	2021
Número de óbitos em decorrência de acidentes relacionados ao trabalho	0	0
Taxa de óbitos em decorrência de acidentes relacionados ao trabalho	0	0
Número de acidentes relacionados ao trabalho de alta consequência (excluindo mortes)	7	25
Taxa de acidentes relacionados ao trabalho de alta consequência (excluindo mortes)	0,29	1,20
Número de acidentes relacionados ao trabalho*	40	125
Taxa de acidentes relacionados ao trabalho (taxa de frequência) – LTIFR	1,69	5,99

Nota: As taxas foram calculadas com base em 1 milhão de horas trabalhadas. Não foram contabilizados estagiários, terceiros e jovens aprendizes.

*O aumento do número de acidentes relacionados ao trabalho, tanto de alta consequência como não, ocorre porque, antes do sistema de eReport's Preventivos e de Ocorrências, imagina-se que havia subnotificação das ocorrências.

CLIENTES

Reconhecimento da marca

GRI 102-43, 103-1, 103-2, 103-3 Tópico próprio: Experiência dos Clientes

Está na nossa Missão fazer com que nosso Cliente tenha o melhor voo da sua vida. Trabalhamos para garantir a melhor experiência a nossos Clientes, por isso a satisfação deles é tão importante para nós. E, ao ver essa satisfação, temos a certeza de estarmos cumprindo nosso propósito.

Por isso usamos a metodologia Net Promoter Score (NPS) para medir a satisfação de nossos Clientes em cada ponto de interação durante sua experiência com a Azul. É assim que entendemos os pontos em que precisamos evoluir e percebemos onde estamos fazendo o nosso melhor e sendo reconhecidos por isso. Estamos sempre de olho nas tendências e nos números das pesquisas, acompanhando também as respostas dos Clientes. Em 2021, atingimos o índice de 54,4 pontos, contra 53,5 pontos em 2020.

Além disso, a cada ligação, os Clientes têm a oportunidade de responder à pesquisa de satisfação de atendimento. Dessa forma, medimos constantemente a qualidade do atendimento e a satisfação com os serviços que prestamos.

69%
recomendaram
fortemente a
Azul em 2021, e
68%
em 2020





Experiência Azul

GRI 103-1, 103-2, 103-3 Tópico próprio: Inovação e atualização tecnológica; Experiência dos Clientes

Oferecemos aos nossos Clientes a melhor experiência de voo de sua vida para conquistar sua confiança e manter sua preferência. Utilizamos o **OPA: Observe, Perceba e Atenda** para proporcionar essa experiência. Dessa forma, mantemos nosso olhar atento a cada Cliente, cuidando de sua jornada e nos certificando de que será atendido do jeito Azul, com um serviço personalizado.

Um dos nossos compromissos é com a pontualidade. Em 2021, 91% dos nossos voos saíram no horário estipulado ou dentro dos limites de pontualidade. Além disso, nossos acordos de codeshare com outras companhias aéreas permitem que nossos passageiros se conectem a mais de 450 destinos em todo o mundo, além dos 147 atendidos pela Azul.

Para melhorar a experiência de quem voa conosco, o uso da tecnologia tem sido uma de nossas prioridades, assim como a inovação, que é um de nossos valores. Estamos abertos a inovar e fazemos cada dia melhor, sempre pensando em maneiras de servir nossos Clientes com excelência desde o primeiro contato, seja na aquisição das passagens, check-in, despacho, desembarque até o momento em que ele pega sua bagagem e deixa o aeroporto, seguindo os cinco passos da Jornada do Cliente (veja na próxima página).

Nosso time multidisciplinar de tecnologia se dedica a Projetos de Melhoria Contínua e Projetos Transformacionais, que desenvolvem soluções para atender nossos Clientes com eficácia e encantamento.

Azul Wi-fi

Em junho, como parte de nosso compromisso de proporcionar a melhor experiência a bordo para nossos Clientes, lançamos o Azul Wi-fi, uma rede de internet gratuita com 30 Mbps de velocidade e conexão de qualidade, disponível atualmente em 36 aeronaves (9 E2 e 27 airbus), e a previsão é chegarmos a 44 até o final de 2022. A instalação do sistema é feita no centro de manutenção de Campinas (SP). Saiba mais no capítulo [Nosso comprometimento com o meio ambiente](#).

Site Azul Cargo Express

Para acompanhar o crescimento de seus negócios, a Azul Cargo Express ganha um novo site em 2022, que atenderá os públicos Business to Business (B2B) e Business to Consumer (B2C), com ferramentas e funcionalidades como o rastreamento de encomendas e um modelo de integração self-service. Serviços como aprovação de cadastro e crédito e assinatura de contrato foram automatizados e são feitos por assinatura digital. Um processo que poderia demorar três semanas é finalizado em dois dias, proporcionando a melhor experiência logística para pessoas e para empresas de diversos setores e tamanhos.

Jornada do Cliente

Queremos que o nosso Cliente viva toda a experiência de voar com a Azul, e essa jornada começa antes mesmo do momento em que ele entra na aeronave. Queremos encantá-lo em cada fase, surpreendê-lo em cada detalhe.

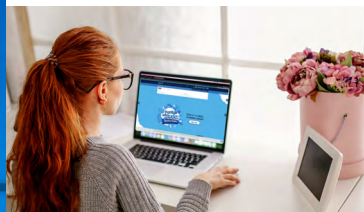
Veja abaixo os cinco passos da jornada do Cliente:



Pré-trip

O processo decisório até a compra

- Processo de pesquisa
- Compra
- Gestão da reserva



Pré-flight

A jornada dentro do aeroporto até o embarque

- Check-in e despacho de bagagem
- Embarque



Inflight

Tudo o que acontece dentro do avião

- Relação dos Clientes com comissários
- Limpeza a bordo
- Acomodação da bagagem de mão



Pós-flight

O desembarque no destino

- Procedimento de desembarque
- Conexões
- Restituição da bagagem



Pós-trip

As repercussões da viagem

- Pontuação em programas de fidelidade
- Tratativas de contingência



NPS 54

Um dos maiores índices de satisfação do Cliente do mundo

Cultura focada no serviço ao Cliente

Modelo de negócio robusto e sustentável





Novo site Azul decolando

Encontrar o que precisa em nosso website e navegar nele de forma fácil e intuitiva também faz parte da experiência do nosso Cliente. Por isso, o nosso site passou por uma evolução em 2021 e terá uma cara nova em 2022, com a migração da jornada do Cliente e a unificação da experiência em todas as nossas áreas de negócios — TudoAzul, Azul Viagens, Voe Azul e Azul Cargo.



Pets na cabine

Com o reaquecimento do mercado em 2021, preparamos novidades para atender melhor as famílias que viajam conosco e levam os seus pets. Em agosto de 2021, passamos a oferecer o serviço “Pet na Cabine” para quem embarca para Lisboa (Portugal) com seu bichinho de estimação.

Nossos Clientes tutores agora podem levar seus animais a bordo, na cabine da aeronave, bem ao seu lado. Para isso, é preciso seguir algumas regras, como ter a documentação do pet em dia.

Comitê do Cliente

Esse comitê se reúne semanalmente para tratar de questões que giram em torno da experiência dos Clientes. O objetivo é entender a voz do nosso Cliente e dedicar nossa atenção a ela.

Além de abordar nossos desafios de atuação e buscar formas para solucioná-los, buscamos novas oportunidades durante possíveis mudanças. Em 2021, contamos com uma gerência totalmente dedicada à Experiência do Cliente e, usando a metodologia ágil, conseguimos rapidamente identificar e solucionar questões de maneira personalizada, completa e eficaz.

Bancadas digitais

No nosso sistema de autocheck-in, que foi implantado pela primeira vez em Campinas (SP), totens foram substituídos por tablets que permitem que o Cliente realize também despacho de bagagens com mais agilidade e de forma autônoma. O passageiro conecta seu próprio smartphone ao tablet e realiza todo o processo que, atualmente, é usado de forma voluntária pelos nossos Clientes.

Check-in automático via WhatsApp

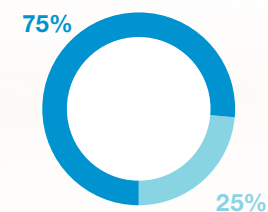
Para proporcionar aos Clientes um atendimento ainda mais rápido, ágil e prático durante a alta temporada, a Azul lançou, no fim de 2021, o check-in automático via WhatsApp.

No serviço, a Azul identifica o Cliente que não fez o seu check-in até quatro horas antes do voo e está com seus dados completos, faz a marcação de sua poltrona e envia o cartão de embarque pelo WhatsApp. Se não tiver bagagem, o Cliente pode ir diretamente ao portão de embarque. Se tiver comprado o bilhete pelo site ou aplicativo, é só passar na bancada digital, despachar as malas e seguir para o portão, trazendo mais velocidade e autonomia na experiência pré-flight.

Em 2021, com a chegada do check-in automático, **65%** dos check-ins foram realizados por canais digitais: app, website, bancadas digitais e quiosques, um aumento em relação ao índice de **57%** de 2020.

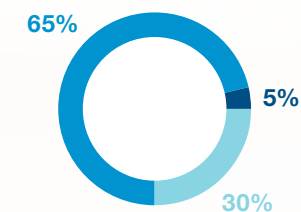
CHECK-INS EM 2021

Canal Check-in

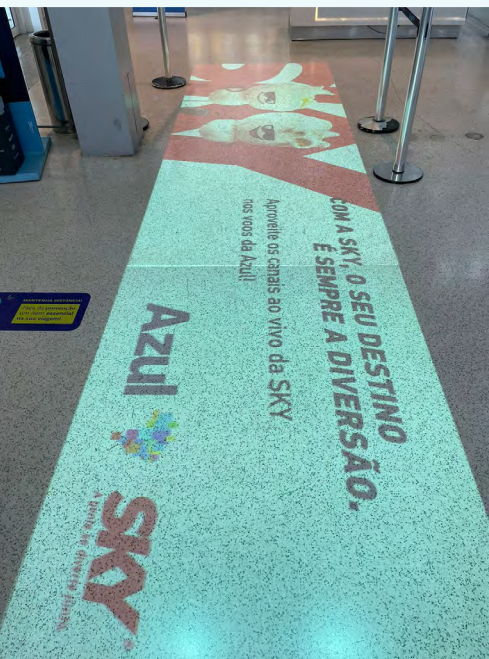


- Totens de autoatendimento
- Quiosques

Canal Autoatendimento



- Aplicativo
- Website
- WhatsApp



Aeroportos com o Tapete Azul – Belém, Congonhas, Cuiabá, Curitiba, Florianópolis, Goiânia, Manaus, Recife, Santos Dumont, Viracopos e Vitória.

Tapete Azul

Um tapete virtual colorido e móvel, produzido por um conjunto de projetores e monitores, indica ao nosso Cliente o momento certo de embarcar e o convida a se posicionar na fila de acordo com o número de sua poltrona. Esse é o nosso Tapete Azul, que tem o objetivo de evitar a formação de filas e a aglomerações na hora do embarque, trazendo mais agilidade e segurança para nossos passageiros.

NÚMERO DE AEROPORTOS QUE POSSUEM O TAPETE AZUL

2020	1
2021	11

TV na frota

A Azul foi a primeira companhia aérea da América Latina a oferecer TV ao vivo em grande parte da sua frota, com exceção de algumas aeronaves. Nosso Cliente pode assistir ao melhor da operadora Sky em mais de 40 canais ao vivo e até 9 canais com programação gravada. O conteúdo ao vivo é exibido de acordo com a disponibilidade operacional do sistema.

Snacks à vontade

Voar Azul é mais gostoso! São cinco opções de snack doce, quatro opções de snack salgado e seis opções de bebidas à vontade para os Clientes em nossas aeronaves. A cesta de snacks varia de acordo com a duração do voo e o horário de partida, podendo também oferecer café. Em 2021, o serviço de bordo foi suspenso por determinação da Anvisa, retornando no início de 2022.



Track My Bag

Essa ferramenta do App da Azul foi desenvolvida em 2021 e passa por etapa de testes. Por meio dela, o Cliente pode acompanhar sua bagagem durante despacho, embarque e desembarque. O sistema também elimina a necessidade de controle manual de bagagem, uma vez que tudo é feito de forma digital.

Integração de Sistemas Azul (ISA)

A integração de diferentes sistemas em um só facilitou a troca de informações entre os times que atuam na operação, como check-in, atendimento ao voo, despacho e embarque, e trouxe mais rapidez na solução de problemas. Fazem parte do sistema o ISA Disruption, o ISA Pax e o ISA Baggage.

ISA – DISRUPTION: mostra a malha de voos em tempo real, gerando informações cruciais para operação do dia a dia dos aeroportos, como portão de atendimento, horas de chegadas, prefixo da aeronave etc. Também conta com um chat integrado para cada voo, no qual os Tripulantes podem interagir solicitando e divulgando informações relevantes para a operação do voo, como necessidade de atendimento especial, horário de ações, pontos relevantes etc.

ISA – PAX: ferramenta mobile para os agentes de aeroportos que possibilitam realizar um atendimento versátil em vários casos dentro dos aeroportos. A ferramenta tem a capacidade de realizar check-in, embarque, despacho de bagagem, mudança de assentos, emissão de novas bagagens, adições de restrições e comentários. Tem funcionalidades compartilhadas com o ISA Disruption, como a visualização de malha.

ISA – BAGGAGE: ferramenta para Tripulantes que atuam no controle de pista no despacho de bagagens, possibilita leitura das bagagens por meio de pontos de controle nos aeroportos, rastreando a bagagem em tempo real. Consegue também rastrear bagagens via localizador do Cliente.

Céu, nossa assistente virtual

Uma das grandes inovações em 2021 foi a ampliação dos serviços da Céu, nosso chatbot cognitivo que atua com inteligência artificial para atender nossos Clientes. Criada em outubro de 2020, ela funcionava apenas no webchat e, a partir de 2021, passou a atender também via WhatsApp.

Com a Céu, é possível obter informações sobre pontuação no programa de fidelidade, bagagens, status de voos, cancelamento e até mesmo opções de troca de voo. Antes de sua implantação, 100% dos atendimentos eram feitos por Tripulantes. A ampliação de sua atuação agiliza a Jornada do Cliente e ajuda na sua retenção, tendo 65% de aderência em 2021.

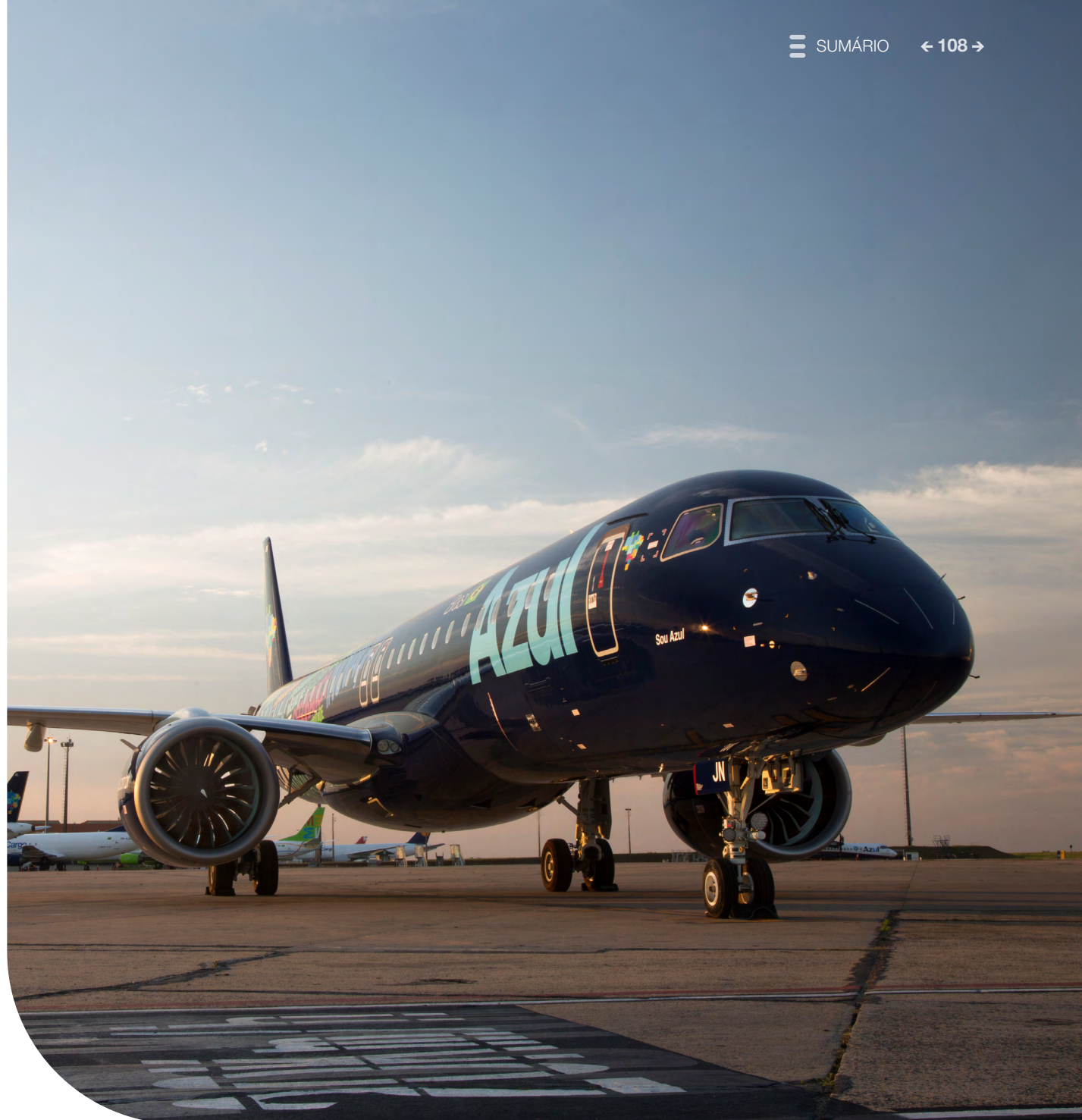
Nossas campanhas de Marketing

Em maio de 2021, a Azul lançou a campanha publicitária para os Clientes **Veja o Horizonte**, celebrando a visão otimista de futuro e mostrando aos Clientes a importância de se reencontrar com lugares e pessoas, sempre com todo cuidado e segurança.

Durante um mês, peças foram veiculadas em rádios, revistas e outros meios de comunicação impressos e digitais, convidando nossos Clientes e Tripulantes a olharem para o futuro com esperança e otimismo, e destacando o cuidado da Azul com a saúde e a segurança de todos.



VOANDO MAIS ALTO



Neste capítulo, você encontra nossas iniciativas relacionadas a:

RELATO INTEGRADO:
Capital Social e de Relacionamento

ODS:



PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL:

- 1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
- 2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos;
- 6. Eliminar a discriminação no emprego

TEMAS MATERIAIS:





CONECTANDO O BRASIL GRI 103-1: 203 Impactos econômicos indiretos

A aviação conduz o desenvolvimento local e regional porque conecta cidades e regiões aos grandes centros econômicos do Brasil e do exterior. Nos 147 destinos que operamos em 2021, 142 (97%) são regionais e, para 80% deles, só nós voamos. Essa conectividade é fundamental para que a população de regiões mais isoladas acesse todo o Brasil. Ela beneficia também o turismo, que gera empregos, renda e desenvolvimento social.

Todos os dias, levamos em nossos voos diversos sonhos e realidades, Clientes que vão encontrar familiares, amigos, trabalhar ou descansar. Transportamos técnicos, engenheiros, executivos, médicos, enfermeiros e muito outros responsáveis pela saúde e geração de renda em todas as regiões do Brasil.

A Azul tem um papel de destaque nesse cenário por causa da atuação regional da Conecta. Entendemos que nosso

negócio e nossa malha podem nos ajudar a ter um grande poder de transformação social e preservação ambiental. Assim, apoiamos os moradores de áreas remotas, colaborando com o empreendedorismo brasileiro e levando para o mundo as iniciativas e produtos nacionais, como a pesca sustentável, energia eólica e o cacau de Altamira (PA).

Fazemos os sonhos voarem!

COMPROMISSO SOCIAL

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 413 Comunidades locais,
103-3: 203 Impactos econômicos indiretos

Atuar de forma socialmente responsável está em linha com a essência da Azul, uma empresa formada por pessoas com a vocação para servir ao outro. Sabemos que podemos fazer a diferença nas comunidades em que estamos inseridos em todo o território nacional. Seja pelo apoio aos projetos sociais em parceria com organizações da sociedade civil, seja transportando e conectando pessoas e transformando histórias, apoiar comunidades é um compromisso com o social e uma forma de agradecer e retornar à sociedade.

Apoiamos uma série de iniciativas e projetos que promovem a inclusão social como um meio de combater a desigualdade social. Esse apoio reforça nosso compromisso com a geração de valor compartilhado com a sociedade, sempre valorizando o desenvolvimento sustentável dos públicos atendidos.

As diretrizes desse trabalho estão contidas na nossa [Política de Responsabilidade Social](#), consolidada em 2021, que aborda nossas diversas frentes de atuação social.





CONEXÃO AZUL ROSA GRI 203-1

Desde 2010, adotamos a luta contra o câncer de mama como principal causa social da nossa marca. Ações de comunicação para Tripulantes, Clientes e sociedade, divulgando informações sobre prevenção, diagnóstico precoce, tratamento e identificação da doença, acontecem o ano todo, mas se intensificam no Outubro Rosa, o mês de conscientização sobre o diagnóstico precoce do câncer de mama.

Em 2021, o Conexão Azul Rosa, em Parceria com o Hospital de Amor, realizou 44 viagens ida e volta para o tratamento de mulheres com câncer de mama (33 mulheres e 10 acompanhantes).

Desde 2017, já foram realizadas pelo Conexão Azul Rosa 221 viagens de mulheres e seus acompanhantes para qualquer fase do tratamento.

Também somos parceiros da Sociedade Brasileira de Mastologia, entidade com cerca de 2 mil membros que participa de políticas públicas e desenvolve ações para diminuir a mortalidade de pessoas com câncer de mama, levando educação e estimulando o rastreamento da doença. É essa sociedade que desenvolve o conteúdo técnico utilizado na comunicação da campanha do nosso Outubro Rosa desde 2019.

EM 2021:

113 voos
receberam
testemunhos
das vitoriosas
da Azul a bordo

+1 milhão
de alcance nas
redes sociais

+1 milhão
de pessoas impactadas com
stories e posts nas mídias sociais

+14 mil
Clientes impactados
com os depoimentos

+4,8 milhões
de pontos TudoAzul
doados para o
Hospital de Amor

+3,1 milhões
de alcance de imprensa

Quem
se cuida
voa mais
longe.

15 bases
visitadas para
Speech a bordo

AJUDA HUMANITÁRIA GRI 203-1

Os tradicionais voos humanitários da Azul continuam a acontecer, como sempre ocorre quando a nossa ajuda é necessária. Em 2021, passamos a integrar o Pátria Voluntária, do Governo Federal, transportando doações para regiões necessitadas do país e 165 médicos para diversas regiões.

Foram doados mais de 1.100 itens, entre produtos de higiene pessoal, água, roupas e sapatos, para a população de Teixeira de Freitas (BA), que sofreu com enchentes após o rompimento de uma barragem em dezembro de 2021. A Azul Cargo levou 20 capacetes Elmo (equipamento para respiração desenvolvido por pesquisadores cearenses) de Fortaleza (CE) para Uberlândia (MG).

Começamos, em 2019, a transportar refugiados para a Operação Acolhida, missão humanitária das Forças Armadas para responder ao fluxo migratório de venezuelanos que chegavam ao Brasil. Já transportamos mais de 18 mil refugiados.



1.666
Amigos

1.452
Amigos Recorrentes

**Dados de maio/2022*

ASSOCIAÇÃO VOAR GRI 203-2

A Associação Voar nasceu com o propósito de fazer com que as pessoas consigam realizar seus sonhos profissionais e mudar suas vidas, dando a elas a oportunidade de estudarem e se qualificarem para atuar no setor de aviação, principalmente nas carreiras de piloto, comissário de voo e mecânico de aeronaves. É uma instituição sem fins lucrativos criada por executivos da Azul.

Acreditamos que é muito importante criar oportunidades, investindo na formação de pessoas. Assim, podemos ajudar a transformar a história delas, a contribuir com a sociedade de uma maneira mais ampla e a fortalecer o mercado de aviação comercial, com mais profissionais qualificados trabalhando na área.

Com uma combinação entre investimento privado e parceria com escolas de aviação, a Associação oferece bolsas de estudos a

quem não tem condição socioeconômica de investir em formação, também como forma de fomentar a aviação comercial no Brasil. Ela é mantida pelos Tripulantes, com o apoio de amigos da Associação, e pelos profissionais do setor, e tem atuação independente da estrutura da Azul.

Em 2021, tivemos a formatura de seis comissários e um piloto da primeira turma de bolsistas da Associação Voar. Além deles, outros cinco mecânicos e cinco pilotos estarão prontos para o mercado de trabalho em breve, depois de se formarem. Esses primeiros 17 bolsistas foram selecionados entre mais de 1.100 inscritos e frequentaram cursos de formação com duração entre 4 meses e 3 anos e meio, dependendo da profissão.

➔ [Para acessar o site da Associação Voar, clique aqui.](#)



165 voos
humanitários

611 órgãos e
2.442 tecidos
transportados para
diversas localidades
do Brasil

NOSSA META

Expandir o transporte de órgãos para transplante para centros médicos na mesma proporção que a malha da Azul crescer.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

GRI 103-1, 103-2, 103-3: 413 Comunidades locais, GRI 413-1

Com a retomada das atividades sociais em 2021, nosso Programa de Voluntariado atingiu 2.754 voluntários ativos em todo Brasil, o que representa mais de 20% dos Tripulantes da Azul.

O Voluntariado organiza, promove, incentiva e reconhece ações sociais desenvolvidas por nossos Tripulantes, fortalecendo o valor consideração. Com sua atuação, geramos impacto positivo nas regiões em que atuamos, transformando a realidade social desses locais e conectando pessoas.

Todas as ações do programa estão focadas no desenvolvimento das comunidades locais. Qualquer Tripulante pode participar, e familiares, amigos e Parceiros podem também contribuir. O cadastro no portal do voluntário é destinado apenas para Tripulantes.

O [portal do voluntário](#) funciona como uma rede social do programa. Por meio dele, os voluntários podem interagir entre si, ler sobre as novidades do programa, participar de ações promovidas pela Azul, por Parceiros ou por outros voluntários, além de publicar fotos, depoimentos e resultados das ações.



VOLUNTÁRIOS ATIVOS

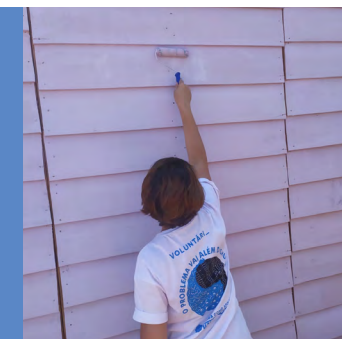
2020

1.928 – 17,4% do total de Tripulantes

2021

2.754 – 22,1% do total de Tripulantes

Aumento de cerca de 43% em relação ao ano anterior



BENEFICIADOS

2020

9.182

2021

12.278

Crescimento de 33,7% em 2021

NÚMERO DE AÇÕES REALIZADAS

2020

155

2021

351

Crescimento de 126,5% em 2021

HORAS DE DEDICAÇÃO VOLUNTÁRIA

2020

2.306

2021

15.455

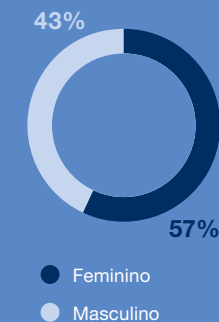
Crescimento de 570,2% em 2021



NOSSA META

O crescimento do voluntariado nos permitiu alcançar, com três anos de antecedência, a meta de chegar a 20% dos nossos Tripulantes inscritos no programa até 2025.

PERFIL DO VOLUNTÁRIO AZUL POR GÊNERO 2021





Mentoria para jovens em vulnerabilidade e pessoas com deficiência

Outro pilar do Programa de Voluntariado é o **Via Conexão** de mentoria on-line, realizado em parceria com a Fundação FEAC, de Campinas(SP) e o Ponto Social, que é o parceiro executor do projeto que tem como objetivo conectar profissionais de diversas áreas com jovens em situação de vulnerabilidade social e pessoas com deficiência para sessões de mentoria, que poderão ampliar suas perspectivas profissionais e sociais.

O Tripulante é convidado para ser um voluntário mentor do jovem para apoiar no seu desenvolvimento profissional. O mentorado se conectará com um Tripulante que já está no mercado de trabalho e, juntos, traçarão uma trilha de seu interesse e desenvolverão novas habilidades, preparando-se para o futuro profissional (inserção no mercado de trabalho).

GRI 103-2: 405 Diversidade e igualdade de oportunidades

EM 2021:

37
mentores
voluntários

45
mentorados

Instituições parceiras:
Casa da Criança Paralítica, Cidade dos Meninos, Guardinha, M.A.E Maria Rosa, NAS – Núcleo de Ação social de Campinas, Sorri Campinas.

Projeto Voando Alto

Em parceria com o Hospital de Amor, de Barretos (SP), o projeto teve início em agosto de 2021. Nossos pilotos, de forma voluntária, na Fase 1 do projeto realizaram chamadas de vídeo com crianças e jovens em tratamento oncológico buscando despertar sonhos, trabalhar o imaginário e compartilhar suas experiências de voo. Com 30 pilotos participantes, beneficiou 32 crianças.



Outras ações do voluntariado

NATAL FELIZ AZUL: 300 crianças e jovens apadrinhados com kits de Natal

ARRECADAÇÃO DE ALIMENTOS: 8 toneladas de alimentos arrecadadas e 3.400 beneficiados em abril e maio de 2021

CAMPANHA DO AGASALHO: 7 mil peças arrecadadas (cobertores, agasalhos, calçados, roupas de cama, mesa e banho) e 2 mil beneficiados em julho de 2021



A Azul lançou uma Pesquisa de Satisfação para saber dos voluntários como foi a experiência deles com o Programa de Voluntariado em 2021 e, assim, melhorar a sua atuação. Recebemos resposta de 235 Tripulantes de 47 bases:

9,7 foi a nota de avaliação de participação de Missões dos Parceiros Sociais

9,3 foi a nota de avaliação do Programa de Voluntariado Azul

OUTRAS FRENTES SOCIAIS

GRI 103-2: 203 Impactos econômicos indiretos; 413 Comunidades locais

Todas as ações que apoiamos trazem, em sua essência, a ideia de fortalecer o espírito de cuidar de pessoas. A nossa contribuição para essas iniciativas sociais acontece por meio de doação de passagens aéreas e/ou transporte de carga associada e por recursos de incentivos fiscais. Além disso, todos os Voluntários Azul têm a possibilidade de participar das missões dos parceiros sociais e contribuir com a transformação social do país.

Missões apoiadas pela Azul:



TETO BRASIL: organização que atua na construção e pintura de casas emergenciais para famílias em vulnerabilidade e em projetos de construção de espaços comunitários. Concedemos passagens aéreas para as pessoas que vão realizar essas atividades em diversas cidades do Brasil, e nossos voluntários participam dessas ações. Em 2021, foram 7 missões realizadas, com a participação de 35 voluntários.



OPERAÇÃO SORRISO: projeto dedicado a ajudar crianças que sofrem de fissura labiopalatal (lábio leporino), uma malformação dos lábios que pode causar má nutrição, distúrbios respiratórios, de fala e audição e alterações na dentição. Apoiamos as missões da operação, quando um mutirão de voluntários formado por médicos, dentistas e enfermeiros se reúne em uma cidade para realizar cirurgias durante uma semana. Transportamos os membros da equipe multidisciplinar e a Azul Cargo leva o material necessário. Em 2021, foram 2 missões realizadas, uma em Santarém (PA) e uma em Porto Velho (RO), com a participação de 5 voluntários.



LITRO DE LUZ: esta ONG leva luz a comunidades que não possuem acesso à energia elétrica por meio de uma tecnologia ambientalmente sustentável utilizando garrafas plásticas, painéis solares e lâmpadas de LED. Nosso apoio vem na forma de passagens aéreas que viabilizam a realização das missões em diversas regiões do Brasil.



TAPERA DAS ARTES: o foco do trabalho são crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social da região de Aquiraz (CE), com ênfase na formação cultural e na educação infanto-juvenil de aprendizes de escolas públicas. Destinamos o recurso das passagens para a Tapera utilizar com os jovens beneficiados pelos projetos da Instituição e alguns colaboradores que trabalham nos projetos.



EMPREGOS PARA JOVENS: em 2021, também firmamos uma parceria com o Unicef (fundo da ONU para a infância) no projeto “Um milhão de Oportunidades”, que busca gerar, em dois anos, um milhão de oportunidades de trabalho e desenvolvimento para jovens entre 14 e 24 anos de idade em situação de vulnerabilidade. A Azul ajudará os jovens com oportunidades no mercado de trabalho, inclusão digital, educação, campanhas de arrecadação e ações de ajuda humanitária em caso de catástrofes naturais.

Em 2021, disponibilizamos mais de R\$ 360 mil em passagens e transporte de cargas para nossos Parceiros realizarem suas missões em diversas regiões do país. Com esse recurso e o apoio dos Parceiros e voluntários, esperamos que as comunidades possam desenvolver-se cada vez mais. Nossa atuação nessas iniciativas está alinhada à agenda global dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) por meio do desenvolvimento de infraestrutura e do apoio ao desenvolvimento econômico. GRI 203-1, 203-2

O QUE VEM POR AÍ

Em 2022, estamos trabalhando em iniciativas inovadoras para continuar sendo a melhor companhia aérea do mundo e para o mundo.

PROGRAMA DE COMPENSAÇÃO DE CARBONO PARA CLIENTES

GRI 103-2: 305 Emissões

Será um programa em que nossos Clientes terão a oportunidade de, voluntariamente, compensar sua parte nas emissões dos voos da Azul. Em cada voo, os Clientes poderão optar por comprar os créditos de carbono emitidos pelo assento e esse valor será revertido em projetos de compensação de carbono. Essa operação será realizada por um Parceiro que adquire os créditos de projetos pré-aprovados e com certificação e selos internacionais, como REDD+ e ligados a CI Foundation, escolhidos pela Azul, e que têm a função de capturar emissões de CO₂. São projetos ligados a energia renovável, reflorestamento e projetos socioeconômicos ambientais na região amazônica brasileira.

HOMOLOGAÇÃO DA CADEIA DE FORNECIMENTO EM ASPECTOS ESG

GRI 103-2 Tópico próprio: Relacionamento com Parceiros

Faremos o mapeamento e a homologação de nossos Parceiros considerando aspectos ESG. Nosso objetivo é aplicar um questionário com questões de compliance, ambientais e sociais para as empresas da nossa cadeia de fornecimento, com possibilidade de customização, dependendo do caso. Dessa forma, garantiremos que teremos ao nosso lado Parceiros tão comprometidos com a ética, o meio ambiente e a sociedade como nós.

EXPECTATIVAS:

Temos uma expectativa futura de adesão de 4% a 12% dos Clientes, ou 128 mil pessoas



PARA SABER MAIS

Sumários GRI
e SASB



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards	Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Perfil organizacional			
	102-1 Nome da organização	<u>3</u>	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	<u>13</u>	
	102-3 Localização da sede	Barueri - SP	
	102-4 Localização das operações	<u>13</u>	
	102-5 Tipo e natureza jurídica da propriedade	<u>40</u>	
	102-6 Mercados atendidos	<u>11</u> ; <u>13</u> ; <u>16</u>	
Conteúdos Gerais 2016	102-7 Porte da organização	<u>16</u>	
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	<u>79-80</u>	
	102-9 Cadeia de fornecimento	<u>42</u>	
	102-10 Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores	Em 2021 abrimos 30 bases totalizando 147, um aumento de 26% em relação a 2020, quando eram 117.	
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	Apesar da Azul não aderir formalmente ao princípio, contamos com algumas medidas para gerenciar nossos aspectos ambientais significativos de forma a minimizar seus impactos.	
	102-12 Iniciativas externas	<u>31</u> ; <u>44</u>	
	102-13 Participação em associações	<u>31</u>	
Estratégia			
Conteúdos Gerais 2016	102-14 Declaração do principal tomador de decisão	<u>8-9</u>	
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	<u>19</u>	
Ética e integridade			
Conteúdos Gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	<u>11</u> ; <u>30</u> ; <u>37</u> ; <u>43</u>	
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	<u>47</u>	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards	Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Governança			
Conteúdos Gerais 2016	102-18	Estrutura de governança	38-39
	102-35	Políticas de remuneração	91
Engajamento de stakeholders			
Conteúdos Gerais 2016	102-40	Lista dos grupos de stakeholders	77
	102-41	Acordos de negociação coletiva	100% dos nossos Tripulantes são cobertos por acordos de negociação coletiva.
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	77
	102-43	Abordagem do engajamento de stakeholders	33 ; 78 ; 82 ; 92-93 ; 100
	102-44	Principais tópicos e preocupações levantados	34-35
Práticas de relato			
Conteúdos Gerais 2016	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	Este relatório apresenta informações de todas as empresas e unidades de negócio do grupo: Azul S.A., Azul Linhas Aéreas Brasileiras, TudoAzul, Azul Viagens, Azul Cargo Express e Azul Conecta, exceto quando identificado de outra forma.
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites	6 ; 34
	102-47	Lista dos tópicos materiais	34
	102-48	Reformulação de informações	Não houve reformulação de informações fornecidas em relatórios anteriores.
	102-49	Mudanças no relato	Em 2021 foi realizada a revisão dos tópicos materiais que incluiu "Gestão das Mudanças Climáticas" e "Ecoeficiência". O tema "Diversidade, Equidade e Inclusão" também foi considerado estratégico e é reportado neste relatório.
	102-50	Período de relato	5
	102-51	Data do relatório mais recente	Relatório de Sustentabilidade 2020, publicado em junho de 2021.
	102-52	Ciclo de relato	5
	102-53	Ponto de contato para questões sobre o relatório	7
	102-54	Declaração de relato de acordo com as Normas GRI	5
	102-55	Índice de conteúdo GRI	118-128
	102-56	Verificação externa	5

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards	Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Presença no mercado			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>83</u>
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>83</u>
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>83</u>
GRI 202 Presença no mercado 2016	202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	A proporção entre o salário mais baixo pago pela Azul e o salário-mínimo local é de 1,25, tanto para homens como para mulheres.
	202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	Não há membros da comunidade local nos cargos de diretor, vice-presidente ou presidente.
Impactos Econômicos Indiretos			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>95; 109-110</u>
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>25; 95; 110; 115</u>
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>95; 110</u>
GRI 203 Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	<u>111-112; 115</u>
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	<u>112; 115</u>
Combate à Corrupção			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>45-46</u>
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>45-46</u>
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>45-46</u>
GRI 205 Combate à Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	<u>50</u>
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<u>48-49</u>
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	<u>46</u>

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards		Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Concorrência Desleal				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>37</u> ; <u>45</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>37</u> ; <u>45</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>37</u> ; <u>45</u>	
GRI 206 Concorrência Desleal 2016	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Estão pendentes duas ações anulatórias ajuizadas pela Azul que questionam multas aplicadas pelo CADE quando da aquisição da Trip em 2012. Referidas multas foram aplicadas pelo CADE em razão de intempestividade e alegado erro de informação quando da notificação de contratos de compartilhamento de código ("codeshare"). Atualmente, contratos de codeshare não requerem notificação prévia para a sua celebração.
Materiais				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>56</u> ; <u>71</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>71</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>71</u>	
GRI 301 Materiais 2016	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	<u>72</u>	
Energia				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>56</u> ; <u>63</u> ; <u>73</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>63-65</u> ; <u>69-70</u> ; <u>72-73</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>73</u>	
GRI 302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	<u>73</u>	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards	Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Emissões			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>56-58</u>
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>27; 58-62; 65; 67; 116</u>
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>58-62</u>
GRI 305 Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	<u>60</u>
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	<u>60</u>
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	<u>61</u>
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	<u>60</u>
	305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	<u>61</u>
Resíduos			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>56; 74</u>
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>68; 74-75</u>
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>74-75</u>
GRI 306 Resíduos 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	<u>74</u>
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	<u>74</u>
	306-3	Resíduos gerados	<u>74</u>

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards		Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Avaliação Ambiental de Fornecedores				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>43</u> ; <u>45</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>43</u> ; <u>45</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>43</u> ; <u>45</u>	
GRI 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	<u>43</u>	
Relações de Trabalho				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>45</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>45</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>45</u>	
GRI 402 Relações de Trabalho 2016	402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	<p>A Azul possui processos formais de comunicação e envolvimento das partes interessadas, como sindicatos e colaboradores, para o aviso de mudanças operacionais importantes, onde as cláusulas contratuais são respeitadas.</p> <p>Em relação à escala dos Tripulantes, esta é publicada até o dia 20 do mês anterior à escala. Os Tripulantes têm garantida a remuneração das etapas que foram planejadas, e quaisquer problemas operacionais são solucionados com horas de reserva de tripulação, que já são consideradas no planejamento da escala operacional.</p>	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards	Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Saúde e Segurança do Trabalho			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>53-54</u>
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>53-54</u>
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>53-54</u>
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	<u>98</u>
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<u>98</u>
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	<u>98</u>
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	<u>98</u>
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	<u>98</u>
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	<u>96-97</u>
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	<u>98</u>
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	<u>98</u>
	403-9	Acidentes de trabalho	<u>99</u>
	403-10	Doenças profissionais	Não foram registradas fatalidades como resultado de problemas de saúde relacionados ao trabalho. Foram registrados sete casos de problemas dessa natureza, sendo os principais relacionados a questões osteomusculares.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards	Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Capacitação e Educação			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>88-91</u> ; <u>94</u>
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>88-91</u> ; <u>94</u>
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>88-91</u> ; <u>94</u>
GRI 404 Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Embora os dados apresentados neste relatório não sejam por categoria funcional, como direciona a Norma GRI, é possível analisar informação sobre horas de treinamento na pág <u>89</u>
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	<u>88-91</u> ; <u>94</u>
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	<u>90</u>
Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>83-85</u>
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>26</u> ; <u>83-85</u>
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>83-85</u>
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	<u>80</u> ; <u>86-87</u>
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	<u>87</u>

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards		Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Não discriminação				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>45</u> ; <u>83-85</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>45</u> ; <u>83-85</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>45</u> ; <u>83-85</u>	
GRI 406 Não discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	<u>83</u>	
Comunidades Locais				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>110</u> ; <u>113</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>64</u> ; <u>110</u> ; <u>113-115</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>110</u> ; <u>113-114</u>	
GRI 413 Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	<u>113-114</u>	
Avaliação Social de Fornecedores				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>43</u> ; <u>45</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>43</u> ; <u>45</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>43</u> ; <u>45</u>	
GRI 414 Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	<u>43</u>	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards		Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Saúde e Segurança do Consumidor				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>53-54</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>53-54</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>53-54</u>	
GRI 416 Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	<u>53-54</u>	
	416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Em 2021 não foram identificadas não conformidades ou emitidas recomendações pelos órgãos fiscalizadores.	
Privacidade do Cliente				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>55</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>55</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>55</u>	
GRI 418 Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	<u>55</u>	
Conformidade Socioeconômica				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>45</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>45</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>45</u>	
GRI 419 Conformidade Socioeconômica 2016	419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	Em 2021 a Azul pagou R\$ 2.632.099,85 por não conformidade significativa com leis e/ou regulamentos na área socioeconômica (civil, tributária e trabalhista). São consideradas significativas multas com valores acima de R\$ 1 milhão, pois geram impacto financeiro e exposição da empresa.	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI GRI 102-55

	Item de divulgação GRI Standards		Página e/ou conteúdo	Razão para omissão
Tópico próprio: Relacionamento com Parceiros*				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>43</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>43; 116</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>43</u>	
Tópico próprio: Inovação e atualização tecnológica*				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>101; 104-107</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>101; 104-107</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>101; 104-107</u>	
Tópico próprio: Experiência dos Clientes*				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	<u>100-107</u>	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	<u>100-107</u>	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	<u>100-107</u>	

*Os indicadores de desempenho dos tópicos próprios estão sendo definidos pela Azul e serão reportados em futuros relatórios.

SUMÁRIO SASB

Tópico SASB	Código	Métrica de relato	Página e/ou conteúdo
Emissão de gases de efeito estufa	TR-AL-110a.1	Emissões globais brutas de Escopo 1	2.474.302,405 ton de CO ₂ eq
	TR-AL-110a.2	Discussão da estratégia de longo e curto prazo ou plano para gerenciar as emissões do Escopo 1, metas de redução de emissões e uma análise de desempenho em relação às metas	página 59-60
	TR-AL-110a.3	Total de combustível consumido, porcentagem de combustível alternativo e de combustível sustentável	42.048.656,88 GJ. A Azul não utilizou combustível alternativo/sustentável em 2021.
Práticas Trabalhistas	TR-AL-310a.1	Porcentagem da força de trabalho ativa coberta sob acordos coletivos	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.
	TR-AL-310a.2	Número de paralisações dos trabalhadores e total de dias ociosos	Não houve paralisações em 2021.
Comportamento Competitivo	TR-AL-520a.1	Perdas financeiras decorrentes de processos judiciais por conduta anticompetitiva e quais ações corretivas tomadas	Não houve perdas significativas em 2021, pois as ações estão em andamento.
Gestão de Acidentes e Segurança	TR-AL-540a.1	Descrição da implementação e resultados de um sistema de gestão de segurança	página 53-54
	TR-AL-540a.3	Número de medidas de segurança da aviação tomadas pelo governo	Foi realizada 1 ação de fiscalização da ANAC em 2021, sem suspensão/revogação de certificado.
Métrica de atividade	TR-AL-000.A	Available Seat Kilometers (ASK) – Número de poltronas multiplicado pelos quilômetros percorridos	31.386.335.016,40
	TR-AL-000.B	Fator de carga do passageiro	79,18%
	TR-AL-000.C	Revenue Passenger Kilometers (RPK) – número de passageiros pagantes transportados em um quilômetro	24.850.634.678,00
	TR-AL-000.D	Revenue Ton Kilometers (RTK) – o produto do volume de toneladas transportadas pelos quilômetros percorridos	2.478.935.362,00



EXPEDIENTE

Azul Linhas Aéreas Brasileiras

Av. Marcos Pentead de Ulhôa Rodrigues, 939,
Castelo Branco Office Park, Torre Jatobá,
11º andar, Alphaville Industrial - Barueri (SP)

CEP: 06460-040

Telefone: +55 11 4831-2880

www.voeazul.com.br

O Relatório de Sustentabilidade 2021 é uma publicação corporativa da Azul Linhas Aéreas Brasileiras.

Coordenação geral

Sustentabilidade

Coordenação editorial

Quintal 22 Comunicação Integrada

Projeto gráfico e design

Adesign

Consultoria GRI e SASB

BSD Consulting, an ELEVATE Company

Fotos

Banco de imagens Azul
Shutterstock

