



Relatório de **Sustentabilidade** 2020



Sumário

Introdução

- Como navegar no Relatório.....05
- Mapa de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável07
- Mensagem da Administração.....08

Nossa geração de valor

- A Azul 12
- Cenário 16
- Panorama 2020 17
- Iniciativas e Metas 18
- Desempenho 22

Condução do negócio

- Governança Corporativa28
- Gestão de Riscos.....32
- Conexão que transforma.....33

Operação eficiente e responsável

- Segurança35
- Ecoeficiência.....37
- Atuação Ética.....44

Foco em pessoas

- Tripulantes47
- Clientes.....67
- Parceiros.....71

Chegando mais longe

- Conectividade..... 74
- Responsabilidade social.....75
- Inovação79

Para saber mais

- Sumário de Conteúdo GRI *Standards*83
- Tabela SASB.....90
- Mapa de Capitais.....91
- Créditos92



Com muito entusiasmo, apresentamos aqui o Relatório de Sustentabilidade da Azul!

Estamos contentes em compartilhar essa publicação com você, contando sobre nossos resultados, iniciativas de destaque e nossos valores e propósito. Somos apaixonados pelo que fazemos e ficamos satisfeitos por partilhar isso publicamente, reforçando o compromisso da Azul com a transparência e com o desenvolvimento sustentável.

Sejam bem-vindos e boa viagem!



INTRODUÇÃO



GRI 102-50

Boas-vindas ao

Relatório de Sustentabilidade da Azul!

Todas as fotos de Tripulantes sem o uso da máscara foram tiradas antes da pandemia.

Nesta publicação, compartilharemos os principais destaques da nossa atuação em 2020. Assim, colocamos em prática nosso compromisso com a transparência e o crescimento sustentável dos nossos negócios. Nas páginas seguintes, você encontrará informações sobre os valores e a cultura da Azul, além de conhecer também nosso desempenho no período, como geramos valor para a sociedade e a visão de futuro da Companhia.

Como Navegar no Relatório

GRI 102-54

Para a produção deste Relatório, aderimos às melhores práticas de reporte internacionais:

- *Standards* da opção Essencial da Global Reporting Initiative (GRI);
- *Framework* do Relato Integrado (RI ou IIRC);
- Indicadores do setor de aviação do Sustainability Accounting Standards Board (SASB);
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU).

GRI Standards

Em todo o conteúdo, você encontrará, junto aos títulos ou subtítulos dos capítulos, o símbolo GRI XXX-X com o número do indicador reportado ali. Para facilitar a localização desses indicadores, na página 83 está o índice de conteúdo GRI, com a explicação de cada um e a página em que ele se encontra.

Conheça mais em:

<https://www.globalreporting.org>

Relato Integrado (Capitais)

Ao longo do Relatório, indicaremos onde está abordado o conteúdo relacionado a cada um dos capitais que compõem e sustentam os negócios da Companhia. O mapa de capitais, na página 91, indica em quais páginas encontrá-los, mas você também pode buscar o conteúdo pelos ícones no início de cada capítulo:



Natural



Financeiro



Manufaturado



Humano



Social e de Relacionamento



Intelectual

Conheça mais em:

<https://relatointegradobrasil.com.br>

Indicadores SASB

O 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 90, ou procure o conteúdo sinalizado com os indicadores TR-AL-XX ao longo da publicação.

Conheça mais em:

<https://www.sasb.org>

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

No início de cada capítulo, você encontra também os ícones dos ODS prioritários para a Azul que têm relação com o conteúdo do Relatório. Você encontra um mapa com nosso conteúdo relacionado aos ODS no infográfico da página 07.

Conheça mais em:

<https://nacoesunidas.org/pos2015/>

ATENÇÃO!

Ao longo do Relatório, vamos nos referir à Azul pelos nomes “Azul” ou “Companhia”, aos colaboradores como “Tripulantes”, e aos fornecedores como “Parceiros”.



Inovação

A inovação é um dos pilares da nossa estratégia de sustentabilidade e aparece transversalmente em diversas de nossas iniciativas e projetos. Para enriquecer sua leitura, colocamos este ícone para destacar os trechos do conteúdo que falam sobre inovações importantes!



Covid-19

Nas próximas páginas, você encontra também esse ícone, que sinaliza os conteúdos relacionados às medidas tomadas pela Azul para enfrentar a Covid-19 este ano, em todas as frentes em que atua, a fim de garantir a saúde e a segurança de todos os seus públicos, contribuir para o combate à doença e com o cuidado para quem necessita, além de seguir atendendo o mercado e atuando de forma responsável, para certificar que o Brasil continue conectado, mesmo nos momentos mais difíceis.



Mapa dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Meta dos ODS

Garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos

Alcançar a igualdade de gênero e capacitar todas as mulheres e meninas

Promover crescimento econômico contínuo, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo, além de trabalho decente para todos

Construir infraestrutura resiliente, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

Tornar cidades e assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis

Tomar medidas urgentes para combater as mudanças climáticas e seus impactos

Fortalecer 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;
Criação direta e indireta de empregos através do nosso crescimento sustentável.

Apoiar o desenvolvimento de infraestrutura em aeroportos locais;
Incentivar a inovação entre os Tripulantes.

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.

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).

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.

Relação com conteúdo/páginas:

Segurança, pág. 35
Tripulantes, pág. 47
Responsabilidade social, pág. 75

Tripulantes, pág. 47

Tripulantes, pág. 47
Parceiros, pág. 71
Conectividade, pág. 74

Desempenho, pág. 22
Inovação, pág. 79

Conectividade, pág. 74
Responsabilidade social, pág. 75

Ecoeficiência, pág. 37
Inovação, pág. 79

Ecoeficiência, pág. 37
Responsabilidade social, pág. 75

Bem-vindo a bordo

GRI 102-12 • 102-14

Fazemos os sonhos voarem!

Finalizamos o ano de 2020 mais confiantes que nunca de que estamos preparados para enfrentar novos desafios. A Azul é feita de pessoas, que vão além e que são apaixonadas pelo que fazem. Gostaria de iniciar agradecendo a cada um de nossos Tripulantes por sua dedicação e compromisso durante um ano difícil. Juntos, voamos mais alto!

Iniciamos 2020 com grandes expectativas para a Azul, e ele se tornou o período mais desafiador da nossa história, devido à crise mundial causada pela pandemia. Mais uma vez, o nosso modelo de negócio e estilo de gestão se mostraram eficientes, resilientes e sustentáveis. Já em março, rapidamente ajustamos os nossos processos e a nossa operação, negociamos com todos os nossos *stakeholders* e nos adaptamos a uma nova realidade.

Em resposta aos acontecimentos relacionados com a disseminação da pandemia no Brasil, implementamos medidas como foco na saúde e segurança de nossos Clientes e Tripulantes. Simultaneamente, buscamos mitigar o impacto em nossos resultados financeiros e nossa liquidez. Todas essas ações foram conduzidas com transparência e comunicação aberta com todos os nossos *stakeholders* (saiba mais nas páginas 52, 68 e 72). Muitas dessas iniciativas nos trarão resultados positivos no futuro.

Em abril, encolhemos. Fomos de um nível de 1.000 voos diários para 70, o que representa uma queda de 95% em nossas operações. Nossa prioridade operacional foi ajudar a manter a malha aérea essencial do Brasil. Ao todo, 122 aeronaves da Azul ficaram paradas, seguindo rígidos procedimentos de preservação pensados para colocá-las de volta à operação. Nosso novo hangar de Campinas (SP) foi essencial nesse processo, pois nos deu flexibilidade para rápida resposta na retomada da demanda. Terminamos 2020 voando para mais de 110 destinos conectando o Brasil com mais de 700 voos diários. A Azul é a companhia aérea com a recuperação mais forte no país!

Para enfrentar o impacto financeiro da pandemia, desenvolvemos o *Management Plan*, nosso plano

de retomada. Ajustamos nossa oferta aos novos níveis de demanda, reduzimos custos fixos e engajamos todos os *stakeholders* para proteger nossa liquidez. Com o plano, conseguimos preservar mais de R\$ 8 bilhões em caixa.

Tomamos decisões difíceis para garantir a segurança financeira da Azul: nossa liderança abriu mão de bônus e salários voluntariamente, negociamos acordos sindicais de reduções de jornada e salário – que duraram apenas cinco meses, ao invés dos 18 inicialmente previstos. Lançamos programas voluntários de licença não remunerada, incentivo à demissão e à aposentadoria, aos quais mais de 11 mil Tripulantes (cerca de 75% do nosso total) aderiram. Também negociamos com nossos *lessors*, bancos e Parceiros a postergação de pagamentos, descontos e alterações contratuais. A parceria de todos nos deu a confiança necessária para passar por essa crise sem precedentes.

Ajustamos a operação para fortalecer a Azul e seguir prosperando nos próximos anos. A Azul foi uma das poucas companhias aéreas do mundo a manter sua posição de caixa no ano mais difícil da história da aviação. Isso nos possibilitou acessar o mercado de capitais para aumentar nossa liquidez com uma oferta bem-sucedida de R\$ 1,7 bilhão em



debêntures conversíveis. Somada ao nosso saldo de caixa no final do quarto trimestre, temos recursos suficientes por mais de cinco anos, nos níveis atuais de consumo de caixa.

Em 2020, nos reinventamos. A saúde e segurança sempre foram nossa prioridade, e isso nunca foi tão verdadeiro quanto nesse ano. Estamos orgulhosos de nossas iniciativas para proteger nossos Clientes, nossos Tripulantes e nosso país. Reinventamos o embarque com nosso Tapete Azul e intensificamos a limpeza de nossas aeronaves com o uso de desinfetantes de raios ultravioleta (UV). A Azul foi a primeira companhia aérea sul-americana a usar a tecnologia UV para limpeza.

Nos mantivemos fiéis à nossa estratégia, sendo a única companhia aérea a operar em 76% de nossas rotas.

Nossa frota diversificada nos dá uma flexibilidade única para adaptar a capacidade à demanda. Com a Azul Conecta, nossa mais nova unidade de negócios, chegaremos a mais de 200 cidades nos próximos anos.

Concluimos com sucesso nosso Management Plan. Nossa malha reflete a nova demanda, os custos fixos mais baixos e a proteção de liquidez. A Azul encerrou 2020 com liquidez total de R\$ 7,9 bilhões

e R\$ 5,8 bilhões de receita operacional. Agora, estamos focados em nos recuperar e retornar ao ritmo de crescimento pré pandemia.

Ainda que tenha sido brevemente adiado, em função da pandemia, nosso plano de renovação da frota continua como um dos pilares estratégicos para o crescimento e sustentabilidade do nosso negócio, e transformaremos nossa frota o mais rápido possível. Ao mesmo tempo, estamos aprimorando nossa gestão ambiental.

Nós levamos o Brasil no peito, e fazemos os sonhos dos brasileiros voarem! Apesar da adversidade em 2020, nosso trabalho para o desenvolvimento social, que é fruto da conectividade que proporcionamos ao país, continuou essencial. Ao longo do ano, cedemos 2.177 passagens para profissionais da saúde, 2.195 passagens para repatriação e realizamos o transporte de 4,8 milhões de testes rápidos e 133 respiradores, além de milhares de máscaras e outros materiais médicos. Em 2021, a Azul também está transportando as vacinas para a Covid-19.

Além disso, atingimos a marca de 1.533 refugiados transportados, em função da Operação Acolhida (saiba mais na página 76), e totalizamos 1.856 órgãos transportados desde 2018. Nosso time de voluntários seguiu os protocolos de saúde e segurança para realizar mais de 150 ações sociais em todo o Brasil.

Servir está em nosso DNA e não foi diferente em 2020. Nesse ano desafiador, mantivemos a excelência e cuidado que são inerentes ao negócio da Azul. Em meio a estas adversidades, recebemos ótimas notícias: a Azul foi eleita a **Melhor Companhia Aérea do Mundo** pelo ranking Traveller's Choice do TripAdvisor, a maior plataforma de viagens do mundo. É a primeira vez que uma companhia aérea brasileira conquista essa posição.

Agora somos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), mais um passo que reforça nosso comprometimento em ser uma Companhia norteada pela responsabilidade socioambiental e pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

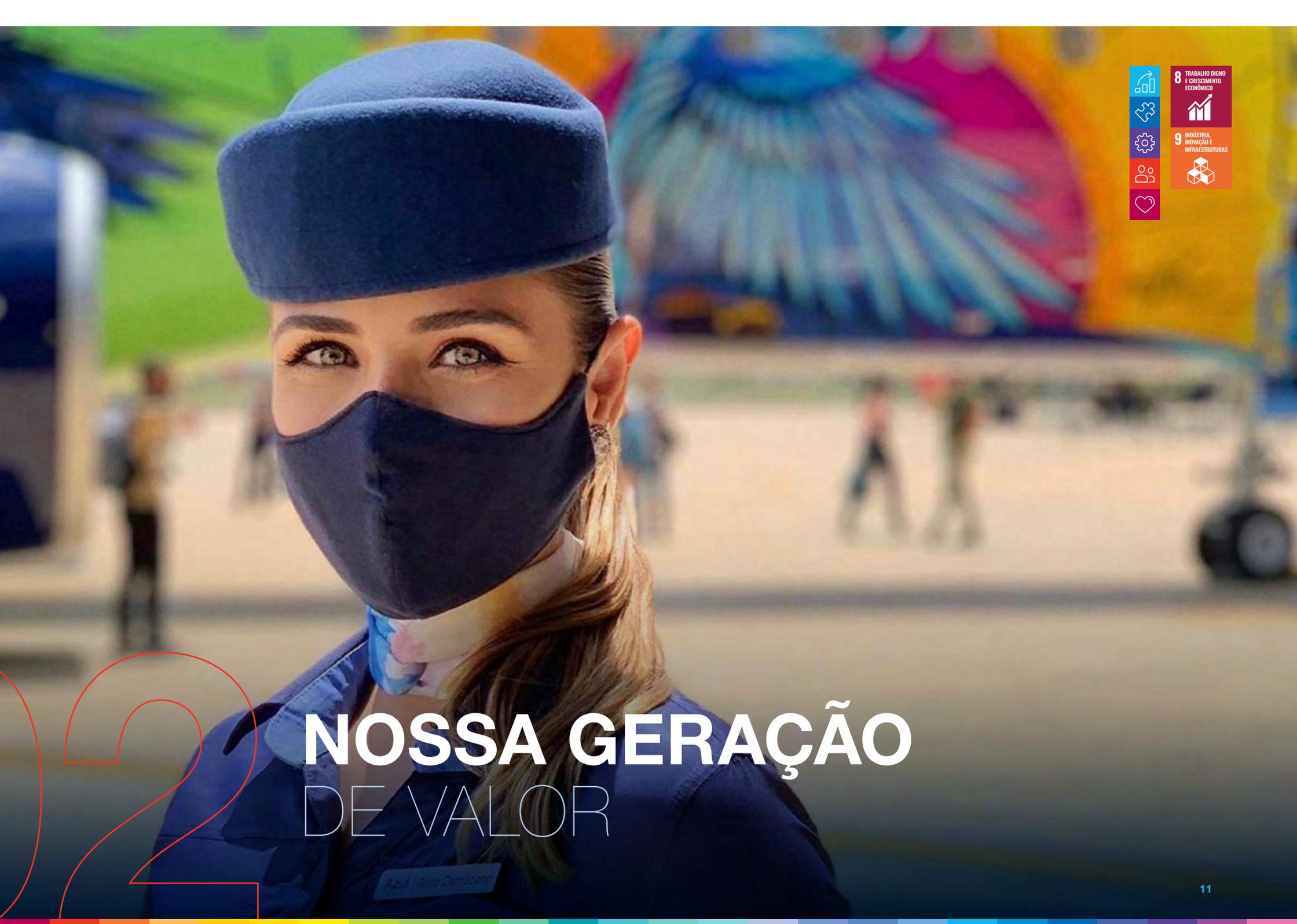
Enfrentamos a pandemia com um negócio resiliente, e sairemos ainda mais fortes dela. Superando desafios imprevisíveis, conseguimos nos adaptar com agilidade, proteger as nossas pessoas e nossos valores, fortalecendo nossa segurança, excelência e responsabilidade em conectar o Brasil.

Estamos orgulhosos do que construímos e ainda mais animados para o futuro. Seguimos juntos, trabalhando com paixão e integridade, comprometidos com a geração de valor compartilhado e impacto positivo para toda a sociedade. A Azul voa rumo a um horizonte promissor e um futuro de sucesso nos aguarda. Vamos continuar fazendo os sonhos voarem!

Embarque conosco nesta viagem!



John Rodgerson
Diretor Presidente



8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS

NOSSA GERAÇÃO DE VALOR

A Azul

GRI 102-1 • 102-2 • 102-3 • 102-5 • 102-6 • 102-7

Fundada em 2008 por David Neeleman, a **Azul S.A.** é a companhia aérea do Brasil com maior número de decolagens e de cidades atendidas, e a que mais cresceu no país desde o início de suas operações. Com sede administrativa em São Paulo (SP), a Companhia possui a maior malha aérea do país, levando brasileiros para mais de 110 destinos nacionais e internacionais.



Todos os nossos Tripulantes transmitem no cotidiano de suas atividades a cultura de **Ser Azul**. Nossa cultura é a base de quem somos, essa é a nossa identidade e cada um dos nossos Tripulantes é protagonista dela. Para reforçar esse engajamento, contamos com o **Sou Azul**, a forma que encontramos para falar da nossa visão, missão e valores por meio de um lema, que explica sucintamente o que é ser um de nossos Tripulantes:

SOU AZUL

*“Sou Azul porque vou construir junto com os demais **Tripulantes** a melhor Companhia aérea do mundo. Estou aqui para fazer com que esse seja o melhor emprego da minha vida e que nosso **Cliente** tenha o melhor voo da sua. Sei que nada é mais importante que a **segurança**. Trato o outro como ele gostaria de ser tratado e uso o OPA (Observar, Perceber e Atender) para me ajudar a praticar a **consideração**. Sou um exemplo do bem e isso define minha **integridade**. Amo o que faço, pois sou movido pela **paixão**. Estou sempre aberto ao novo para fazer cada dia melhor. Isso é **inovação**. Sou impecável no que faço para alcançar a **excelência**.”*



Estrutura de Atuação

GRI 102-4 • 102-7

Malha

- ➔ Mais de **700** voos diários, **110** destinos domésticos e **2** internacionais
- ➔ Líder em **82 cidades atendidas**

Em função da pandemia e do isolamento, no início do ano, nossos voos diários foram reduzidos em 95%, chegando a 70 em abril. Com o Plano de Retomada, encerramos 2020 voando novamente 90% da nossa capacidade doméstica.

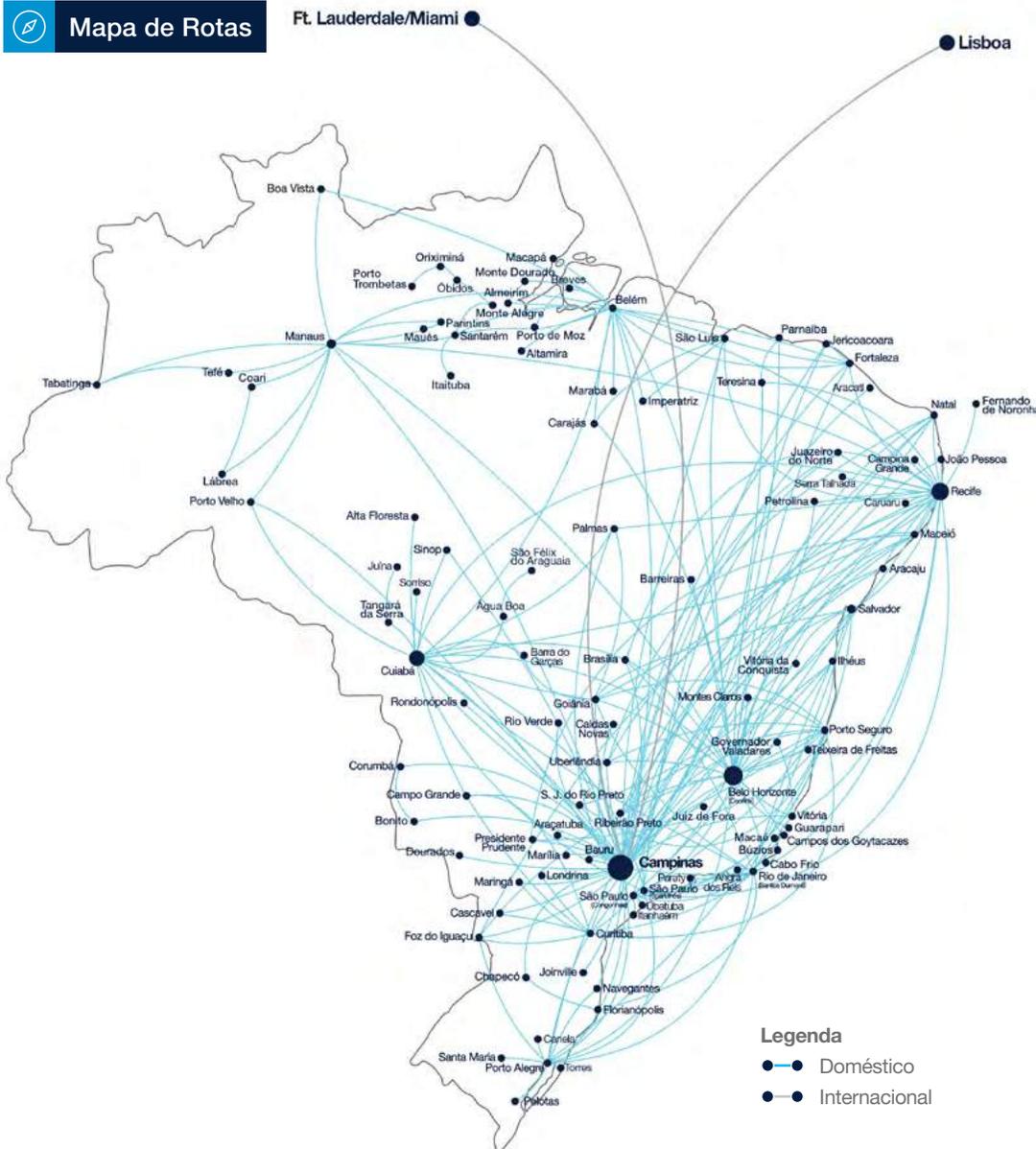
Frota

- ➔ **162** aeronaves comerciais em operação **35,9%** de nova geração **6,9** anos de idade média. Incluindo as aeronaves Cessna, a idade média é de 8,3 anos.
- ➔ **O maior hangar** da América Latina, em Campinas (SP)
- ➔ **3 hangares** em Belo Horizonte (MG)

Azul Conecta

- ➔ **9** novos destinos de verão em todas as regiões do Brasil
- ➔ **17** novas aeronaves e maior flexibilidade
- ➔ Atendemos com exclusividade **55** rotas no país

Mapa de Rotas



Clientes

- ➔ **14 milhões** de Clientes em 2020
- ➔ **12,6 milhões** de Clientes fidelizados **TudoAzul**
- ➔ **90 mil toneladas** transportadas de carga paga, representando crescimento de **2% em comparação** a 2019, mesmo com menos voos devido à pandemia.
- ➔ **300** lojas da Azul Cargo e **36** agências da Azul Viagens

5.556
Parceiros

11.848
Tripulantes

Resultados

- ➔ **R\$ 5,8 bilhões** de receita
- ➔ **R\$ 297,4 milhões** de investimento líquido
- ➔ Valor de mercado das **342.290.968 ações preferenciais equivalentes** de **R\$ 13,5 bilhões**
- ➔ Crescimento de **38,4%** na receita bruta de cargas, atingindo R\$ 764 milhões



Em 2020, iniciamos a operação de nosso novo hangar para manutenção de aeronaves em Campinas, homologado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) neste mesmo ano. Além de contribuir para a redução no consumo de combustível e emissões, com menos voos para centros de manutenção de terceiros, frente ao cenário da crise, o hangar possibilitou que a Azul mantivesse a autonomia necessária para realizar a manutenção de sua frota. Adicionalmente, homologamos nossos hangares de Pampulha para manutenção de frota Boeing cargueira.

O potencial da frota diversificada

Sempre investimos na diversidade da nossa frota. Hoje contamos com ATR, E-Jet, A320neo, A330, Boeing 737 e, com a chegada da Azul Conecta, aeronaves Cessna Grand Caravan. Enquanto as aeronaves maiores possibilitam maior eficiência e maior disponibilidade de assentos, as menores garantem a conectividade para regiões com baixa demanda, onde só a Azul opera.

Com a aquisição da TwoFlex, que agora é Azul Conecta, reforçamos nossa capacidade de voar para cidades menores e pouco atendidas.

Nossa frota diversificada nos deu uma flexibilidade única para adequar rapidamente a capacidade à demanda, um grande diferencial da Azul no ano de 2020. Mesmo com a baixa demanda de tráfego aéreo, nos adaptamos para garantir a conectividade e atender o maior número de destinos, tanto no transporte de passageiros, quanto de cargas.

Assim, além de garantir parte da receita no momento de crise, a Azul não desassistiu o mercado e continuou fazendo o que nasceu para fazer: Conectar o Brasil!

Unidades de Negócio



O **TudoAzul** é o programa de fidelidade oficial da Azul. Com ele, engajamos os Clientes ao oferecer diferentes formas de acumulo e resgate de pontos, mantendo o Cliente fiel à Companhia. Atualmente, o programa conta com aproximadamente 12,6 milhões de membros.



A **Azul Conecta** é nossa companhia aérea regional, que fortalece a presença da Azul em locais inéditos. Sua frota é composta por 17 aeronaves Cessna Grand Caravan, um turboélice regional monomotor com capacidade para nove passageiros. Com foco no transporte de cargas e no atendimento a voos regionais, agora os nossos Clientes se beneficiam de voos exclusivos e um novo jeito de voar no Brasil, com destinos como Búzios (RJ), Angra dos Reis (RJ), Jericoacoara (CE), Ubatuba (SP) e muitos outros.



A **Azul Cargo Express** é a unidade de soluções logísticas da Companhia, com 293 lojas no Brasil, que servem mais de 3.700 municípios. Com a expansão em todos os segmentos do mercado de cargas e do *e-commerce* em 2020, nossa unidade de logística cresceu 38,4% em termos de receita comparado com o ano anterior. Ainda somos o único provedor de logística com uma malha aérea que atende mais de 110 destinos domésticos, e fomos responsáveis por 27,8% do *market share* de transporte de cargas no Brasil durante o ano.



Para completar o ciclo de operações sinérgicas da Companhia, oferecemos também os serviços da **Azul Viagens**, nossa operadora de turismo que proporciona uma experiência completa para o Cliente – contemplando aéreo, hotel, traslado e passeios – e gera um complemento de receita por passageiro para a Companhia.

Nossa atuação se apoia em uma **relação sinérgica** entre as unidades de negócio.

A forte presença regional da Azul Conecta fortalece nosso serviço nas cidades mais afastadas dos grandes centros, enquanto o TudoAzul e a Azul Viagens são maneiras de aproveitar assentos vazios e realizar vendas fora do canal usual. Além disso, a malha aérea única da Companhia permite um alcance

diferenciado para a Azul Cargo.

Todas as nossas unidades de negócio contribuem para que a Azul seja mais sustentável e eficiente, pois maximizam a utilização da nossa capacidade, seja de assentos ou carga.

Cenário

GRI 102-7

Macroeconômico

Iniciamos o ano com um cenário otimista de recuperação da economia. Com a pandemia do novo coronavírus e a crise desencadeada por ela, o país encerrou 2020 com uma retração de 4,1% em seu Produto Interno Bruto (PIB). Ao longo do período, a moeda nacional também passou por uma desvalorização intensa, com o real perdendo 28,9% do seu valor perante o dólar desde dezembro de 2019.

O preço do petróleo bruto (WTI) reduziu 20,5% em relação ao ano anterior, com o valor de US\$ 48,52 por barril ao final do ano. A previsão é que, em 2021, a economia brasileira volte a se recuperar, com leve aumento no PIB e inflação controlada, segundo relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

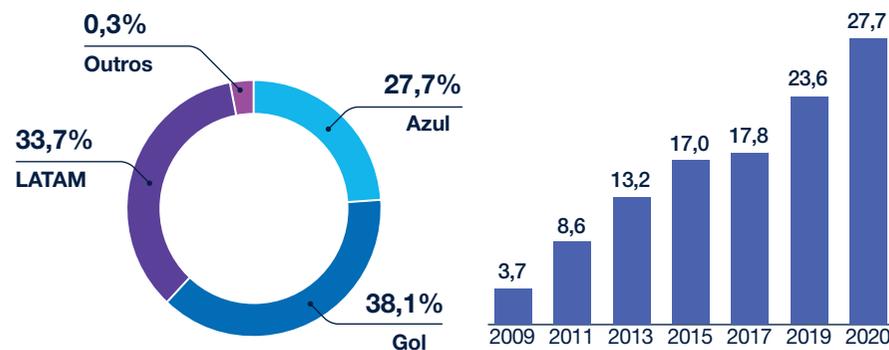
Mercado de aviação

O setor da aviação foi um dos mais impactados pela pandemia da Covid-19 em 2020. No segundo trimestre, a demanda, medida em passageiros por quilômetros pagos (RPK), sofreu quedas bruscas com as restrições de circulação, chegando a uma redução ano a ano de 85% em junho, de acordo com relatório da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Ainda de acordo com a agência, a ocupação de aeronaves no mercado doméstico em abril passou de 82%, em 2019, para 65%, em 2020. No mesmo período, a Azul chegou a uma redução de 1.000 voos diários para 70, para se adaptar à demanda do momento. Entretanto, o indicador subiu nos meses seguintes e tem crescido progressivamente desde então, indicando um retorno à normalidade na quantidade de Clientes.

Encerramos o ano com uma redução no RPK de 45,5% e uma diminuição no indicador de assentos ofertados por quilômetros (ASK) de 43,1%, resultando em uma taxa de ocupação de 80%, 3,5 pontos percentuais a menos com relação a 2019. Em 2020, a participação da Azul no RPK doméstico atingiu 27,7%.

PARTICIPAÇÃO DA AZUL NO RPK DOMÉSTICO DO MERCADO (%)



Dados do Relatório de Demanda e Oferta da ANAC, referentes a dezembro de 2020.

Como a Azul se manteve resiliente?

Desde a nossa fundação, construímos um modelo de negócios que se sustente com solidez, mesmo em cenários adversos. A resiliência está no nosso DNA. Mais do que resilientes, em 2020, nos regeneramos.

Nossos diferenciais – a sinergia de unidades de negócio, a malha exclusiva, frota diversificada, cultura com foco em pessoas e os relacionamentos de confiança construídos ao longo da história da Companhia – e a **rapidez com que agimos para nos adaptar ao cenário** – garantindo a segurança em primeiro lugar, equalizando a oferta de assentos sem desassistir o mercado e com flexibilidade para acompanhar a recuperação da demanda, enquanto preservamos caixa revendo combinados e prazos com os públicos de relacionamento – com a **colaboração de todos nossos stakeholders**, foram os elementos que garantiram que a Companhia encerrasse o ano fortalecida e recuperando seu ritmo de crescimento.

Panorama 2020

GRI 102-7

Público de relacionamento



Tripulantes

- » R\$ 1,4 bilhão distribuído em remuneração;
- » Média de 63,18 horas de treinamento por pessoa;
- » R\$ 199,5 milhões investidos em capacitação e desenvolvimento profissional;
- » Índice de 79% de satisfação dos Tripulantes.



Clientes

- » Índice de pontualidade de 87% e NPS de 52,8;
- » Encerramos o ano voando para 112 dos 116 destinos da Azul e mantivemos a flexibilidade da frota para atender o mercado;
- » Fomos eleitos a Melhor Companhia Aérea do Mundo pelo Travelers' Choice Award 2020 da TripAdvisor;
- » Primeira companhia aérea do Brasil a oferecer, sem nenhum custo, assistência médica aos Clientes em viagens internacionais em caso de diagnóstico positivo de Covid-19;
- » Implementação de tecnologias de *check-in* e embarque que garantem o distanciamento social e a saúde.



Parceiros

- » R\$ 5,7 bilhões em negócios contratados com a cadeia de suprimentos no ano;
- » R\$ 3,3 bilhões gastos com Parceiros locais (58% dos gastos totais em negócios com a cadeia de suprimentos);
- » Atuamos com 4.772 Parceiros nacionais, que têm em suas operações 539.419 colaboradores;
- » Atuamos com 784 Parceiros internacionais.



Investidores

Valor Gerado

- » Aumento de 75,4% no preço das ações preferenciais desde o IPO (aumento de 6,1% no preço das ADRs);
- » Economia de caixa e capital de giro de R\$ 8,4 bilhões entre março e dezembro de 2020, com a implementação do Plano de Retomada;
- » Liquidez total de R\$ 7,9 bilhões.



Sociedade

- » Disponibilização de voos dedicados e de espaço em voos regulares para combate à Covid-19: repatriação, transporte de equipamentos médicos, respiradores e instalações do hospital de campanha em Campinas;
- » Transporte de vacinas contra a Covid-19 em 2021;
- » 2.177 passagens cedidas para profissionais da saúde;
- » Mais de 8.700 beneficiados pelos projetos sociais da Azul;
- » R\$ 339 milhões gerados em impostos;
- » Voos para Macapá (AP) para transporte de água durante a crise energética do estado.

Iniciativas e metas

Compromisso Azul com o crescimento sustentável

A Azul está comprometida em crescer de modo sustentável como a **melhor companhia área do mundo**. Para isso, ampliou seus cálculos para compor as metas de gestão socioambiental e climática. Em 2021, teremos o levantamento de riscos climáticos e ambientais, baseado no **Task Force On Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)**, que também nos orientará na gestão de clima.

A partir do segundo semestre, também contaremos com um *Roadmap* de Sustentabilidade, que será revisado a **cada 5 anos**.

A Azul se compromete a atingir o **NetZero até 2045**. Passaremos a ter um inventário de emissões por tipo de frota, para que nossos dados de emissão Escopo 1 sejam comparáveis com frotas similares. Também monitoraremos o número absoluto por ATK. Continuaremos a mensurar nossa intensidade de emissões em gCO₂/ASK e gCO₂/RPK. Estamos em processo de formalização da adesão à iniciativa **Science Based Targets (SBTi)** e elaboraremos nossas metas de redução de emissões de acordo com os critérios da iniciativa.

	2016	2017	2018	2019	2020
gCO ₂ e/RPK	122,17	114,62	108,40	101,63	101,8
gCO ₂ e/ASK	97,4	94,1	89,2	84,8	81,4

Os cálculos das metas para redução de emissões estão em andamento, para que a Azul esteja em acordo com as diretrizes do Acordo de Paris e os acordos setoriais, ICAO e IATA. As metas serão estabelecidas ainda em 2021, ano em que iniciaremos nossa participação no mercado de carbono no Brasil.

Iniciativas, compromissos e metas sociais



Missões humanitárias:

- Envio de alimentos e água para o Amapá durante a crise energética;
- **196 refugiados** transportados pela Operação Acolhida;
- **121** passagens cedidas **para transporte de órgãos**;
- A Azul continuará apoiando missões humanitárias sempre que demandada e nossos serviços forem essenciais.

Em 2020 **1,4 milhão** de clientes foram impactados pelo Outubro Rosa com mais de **90 mil toneladas** de carga transportadas.

Continuaremos gerando empregos em consonância com a expansão da nossa Companhia e gerando desenvolvimento socioeconômico e ambiental para esses destinos por meio da conectividade com todo país.

A Associação Voar nasceu em 2020 com um propósito: tornar as pessoas capazes de realizar seus sonhos profissionais e mudar suas trajetórias de vida.



A Azul conta com mais de 1.800 voluntários cadastrados e mais de 8.700 pessoas são impactadas pelas ações de voluntariado realizadas pelos Tripulantes da Azul.



Apoio no combate à pandemia

- **2.177** profissionais de saúde transportados;
- Disponibilização de voos dedicados e espaço em voos regulares para levar máscaras, *face shields*, equipamentos médicos, remédios, álcool em gel, infraestrutura para hospital de campanha;
- Transporte de **vacinas** contra a Covid-19.

PRINCIPAIS METAS

- ➔ Aumentar para 20% o percentual de voluntários da Companhia até 2025;
- ➔ Expandir o transporte de órgãos para transplante para centros médicos na mesma proporção que a malha da Azul crescer.

Saiba mais detalhes ná Pág. 75.



Iniciativas, compromissos e metas de governança



Peter Seligmann



Em **2021**, **Peter Allan Otto Seligmann** aceitou fazer parte do **Conselho da Azul**. Ele nos apoiará com as diretrizes para desenvolvimento sustentável da Companhia. 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.

Nos tornamos **signatários do Pacto Global** e estamos comprometidos com os dez princípios para uma atuação responsável na esfera socioambiental. Temos o compromisso de **proteger os Direitos Humanos** em nossas operações e em nossa cadeia de suprimentos.



Iniciamos um processo de **avaliação do Conselho de Administração**. Uma avaliação bem-sucedida, que levante pontos de aprimoramento e leve a cabo um plano de ação, pode contribuir para aperfeiçoar processos, fluxos de informação e comunicação, assim como o relacionamento do conselho de administração com a diretoria executiva e com os órgãos de controles internos; melhorar o processo de atração e renovação de conselheiros e diretores; melhorar a estrutura e composição do conselho de administração e dos comitês; e aumentar a credibilidade do CA.



A Azul também está estruturando seu novo **Comitê de ESG** (do inglês Social, Ambiental e Governança), órgão que ficará responsável pela governança destes temas dentro da Companhia.

Iniciativas, compromissos e metas climáticas e ambientais



Intensidade de emissões:

- 101,8 gCO₂e/RPK;
- 81,4 gCO₂e/ASK.

Redução de emissões:

- - 16,7% CO₂ emitido por RPK desde 2016;
- - 16,5% CO₂ emitido por ASK desde 2016.

Todas embalagens de snack Azul a bordo serão totalmente compensadas pelo selo EuReciclo em 2021.

Seguimos em nossa missão para a Transformação da frota, que nos garante uma eficiência cada vez maior. Desde 2015, a Azul mantém um programa de eficiência de combustível que visa a melhor utilização deste insumo alinhado com as melhores práticas mundiais.



A Azul é a favor do uso de biocombustíveis e está disposta a fomentar esse mercado, porque entende sua extrema relevância para o alcance de metas ambientais.

A Azul inaugurará em 2021 a **Faculdade de Sustentabilidade**, com treinamentos de Sustentabilidade Corporativa, como as web-aulas do Pacto Global, treinamentos de Segurança do Trabalho e Meio Ambiente (SMA), Responsabilidade Social, Saúde & Bem-estar.



Integramos o **European Emissions Trading System (EU ETS)** e o **Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA)**. Logo, somos NetZero nos nossos vôos intraeuropeus e seguiremos assim.



Desempenho

Mesmo em um ano marcado por desafios inusitados, encerramos 2020 com notável progresso desde o início da pandemia, com apoio de todos os nossos *stakeholders*. Juntos, implementamos com sucesso nosso Plano de Retomada e garantimos nossa liquidez no longo prazo. Reconstruímos a nossa malha para atender o aumento progressivo da demanda.

Iniciamos o ano com a ação Azul4 e as ADRs na maior cotação desde a abertura de capital, cotadas a R\$ 62,41 e US\$ 43,7 em janeiro, atingindo aumento de 197,2% no preço das ações preferenciais desde o IPO (aumento de 101,5% no preço dos ADRs). Com a chegada da pandemia, tivemos um impacto direto e chegamos ao valor de R\$ 10,35 e US\$ 5,64 por ação em março do mesmo ano. Ainda assim, com nosso Plano de Retomada e o retorno gradual dos voos, encerramos 2020 com as cotações em R\$ 39,30 e US\$ 22,64 (para as ADRs). Em dezembro de 2020, as ações preferenciais valorizaram 301% em comparação com o preço mais baixo durante a pandemia (aumento de 208% no preço dos ADRs).

Essa impressionante recuperação de valor de mercado reflete a confiança do mercado na estratégia de recuperação da Azul. Enfrentamos a crise em uma posição de destaque, com a retomada mais acelerada entre as companhias aéreas da nossa região.

No terceiro trimestre do ano, melhoramos ainda mais a nossa liquidez com a bem-sucedida emissão de R\$ 1,7 bilhão em debêntures conversíveis. A captação de recursos demonstra a confiança do mercado na Azul, apostando na competência da Companhia.

Com os recursos adicionados pela oferta, e considerando os nossos níveis atuais de consumo de caixa, conseguimos suportar a nossa operação por mais de cinco anos. Assim, garantimos nossa perpetuidade e impulsionamos nosso crescimento com uma robusta posição de liquidez. A Azul termina 2020 com liquidez total de R\$ 7,9 bilhões e receita operacional de R\$ 5,8 bilhões.

Nos mantivemos fiéis à nossa estratégia de malha, com exclusividade em 76% das rotas em que voamos, e reforçamos a flexibilidade de nossa frota diversificada. Encerramos o ano operando 90% da capacidade doméstica do ano passado, e voando para 112 destinos, com recuperação quase completa da malha em comparação aos 116 destinos atendidos antes da crise. Com isso, seguimos expandindo nossas atividades logísticas e explorando outras oportunidades estratégicas. A Azul Cargo Express, nosso negócio de logística, bateu recordes de receita ao longo de todo o ano, crescendo em ritmo acelerado.

As receitas líquidas da Azul Cargo cresceram 35% em relação a 2019. A nossa malha diversificada e a flexibilidade única da nossa frota, incluindo nossas aeronaves dedicadas, nos dão uma vantagem competitiva inigualável no setor, sendo um grande diferencial para a logística do Brasil. Além dessa frente, aceleramos a internalização de atividades e a homologação dos nossos hangares de Campinas e Belo Horizonte, com o objetivo de preservar aeronaves no pico da pandemia e prepará-las para a retomada na fase seguinte.

Em um ano marcado pela incerteza e mudanças, nosso modelo de negócios nos permitiu adequar a nossa malha e frota à demanda. Proporcionamos conectividade e agilidade com o acordo de *codeshare* histórico, com uma das maiores operadoras domésticas do Brasil, operando em mais de 140 rotas combinadas e sem escalas.

Tudo isso só se fez possível graças ao comprometimento das nossas pessoas, apaixonadas pelo que fazem, sempre dispostas a superar as expectativas e que acreditam na Azul. Essa confiança é fruto da condução transparente e de respeito mútuo, com uma liderança que compreende as urgências e necessidades do setor.



Em 2020, lançamos a Azul Conecta, a nova companhia aérea sub-regional da Azul, fruto da aquisição da TwoFlex. Com a chegada dessa nova unidade de negócio, fortalecemos nossa presença regional e pretendemos chegar a 200 destino nos próximos anos. Além de 17 novas aeronaves para o transporte de passageiros e carga, com a Azul Conecta aumentamos nossa presença no aeroporto de Congonhas.

Agora os nossos Clientes se beneficiam de voos exclusivos com destinos como Búzios, Angra dos Reis, Jericoacoara, Ubatuba e muitos outros.

Confira os demais destinos atendidos pela Azul Conecta, em todas as regiões do país, clicando [aqui](#).



Operacional

RPK (milhões)

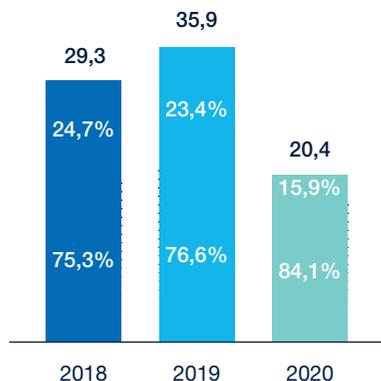


RPK (Revenue Passenger Kilometer): calculamos este valor multiplicando o número de passageiros pagantes pela quilometragem percorrida.

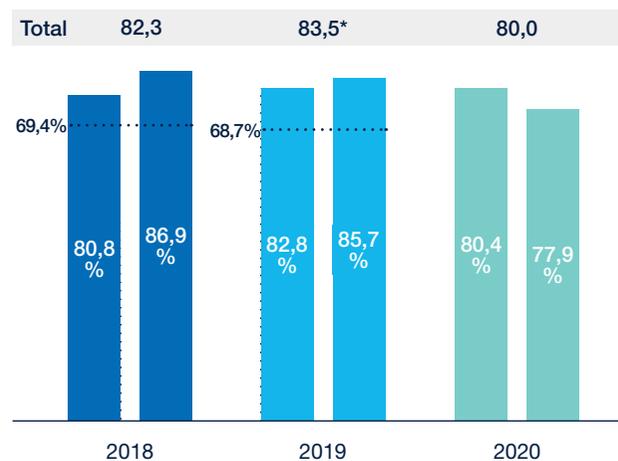
ASK (Available Seat Kilometer): número de assentos disponíveis multiplicados por quilômetros voados.

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**.

ASK (milhões)

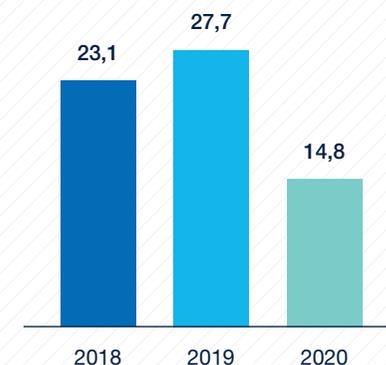


TAXA DE OCUPAÇÃO (%)

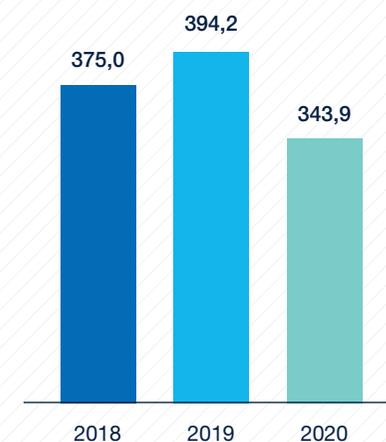


* No Relatório de Sustentabilidade 2019, o total da taxa de ocupação de 2019 foi publicado como 82,5. O valor correto é 83,5.

PASSAGEIROS PAGANTES (milhões)



TARIFA MÉDIA (R\$)



■ Doméstico ■ Internacional Breakeven da taxa de ocupação

Financeiro

GRI 201-1

RECEITA LÍQUIDA (R\$ Bilhões)



RASK¹ (R\$ Centavos)



CASK² (R\$ Centavos)



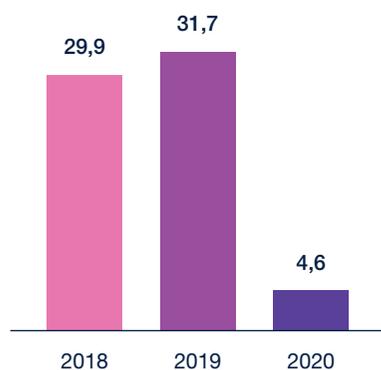
¹ RASK (Revenue per Available Seat Kilometers):

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

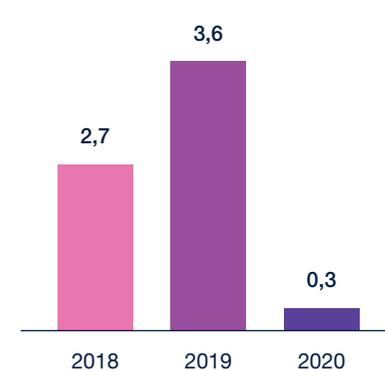
² CASK (Cost per Available Seat Kilometers):

relação do custo operacional sobre o total de assentos-quilômetro oferecidos.

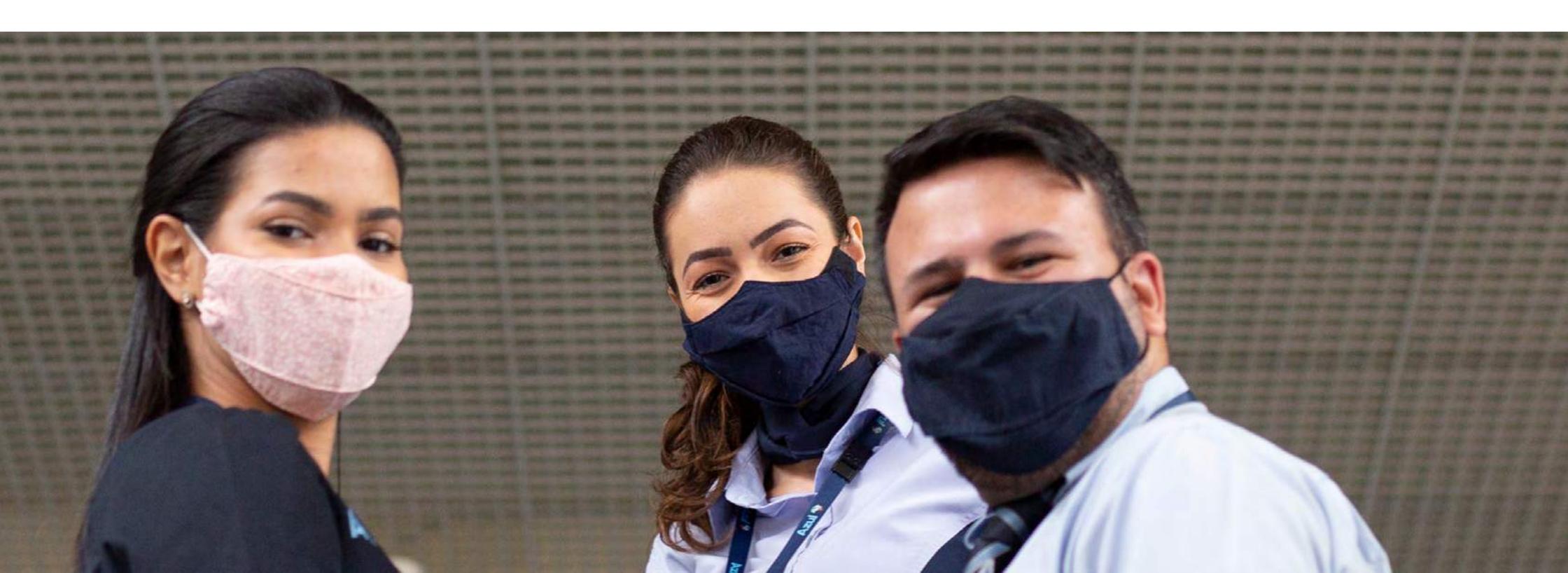
MARGEM EBITDA AJUSTADA (%)



EBITDA AJUSTADO (R\$ Bilhões)

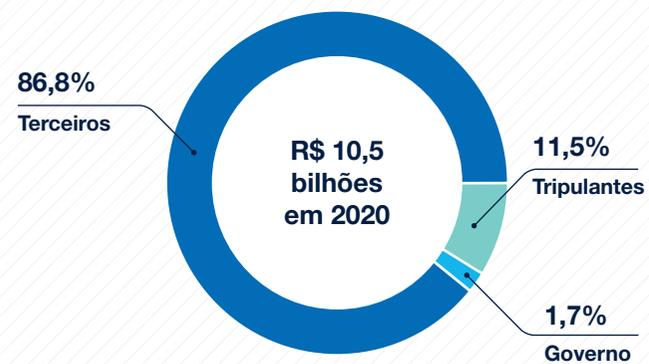


Os resultados de 2020 foram afetados pela pandemia, que reduziu significativamente a demanda e, conseqüentemente, as receitas e a lucratividade. Para conhecer os dados de forma mais detalhada, acesse o [Relatório da Administração](#).



Em 2020, a distribuição de valor adicionado teve uma participação grande em capital de terceiros, refletindo principalmente perdas contabilizadas nas avaliações de ativos e passivos, resultado da desvalorização cambial ocorrida durante o ano de 2020, em virtude da pandemia da Covid-19.

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO GRI 201-1





3

CONDUÇÃO DO NEGÓCIO

Governança Corporativa

Boas Práticas

Referências



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

Fomos a primeira companhia brasileira a se tornar signatária do Comitê de Aquisições e Fusões (CAF), organização privada sem fins lucrativos regida pelo mais alto nível de governança. O CAF assegura condições equitativas entre acionistas em Ofertas Públicas de Aquisição de ações (OPAs), incorporação de ações, fusão e cisão com incorporação envolvendo Companhias listadas brasileiras.

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) através 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 principais 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).



A Companhia conta com um Conselho de Administração (CA) com dez membros, majoritariamente independentes (90%), e presidente não-executivo, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral para mandatos de dois anos. O número de conselheiros deve ser entre cinco e 14, segundo nosso estatuto, e a independência dos conselheiros é definida de acordo com o regulamento do Nível 2 da B3.

A **Diretoria Estatutária** é composta por quatro membros a quem compete a representação da Companhia, eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de dois anos.

A Companhia tem instalados três comitês permanentes, o de Auditoria Estatutário, o de Remuneração e o de Governança. Além destes, há também o Comitê de Ética e Conduta, com reporte direto ao Comitê de Governança.

Em 2020, tivemos a presença de 100% de nossos os conselheiros em reuniões ao longo do ano.

Administração

Políticas e Compromissos



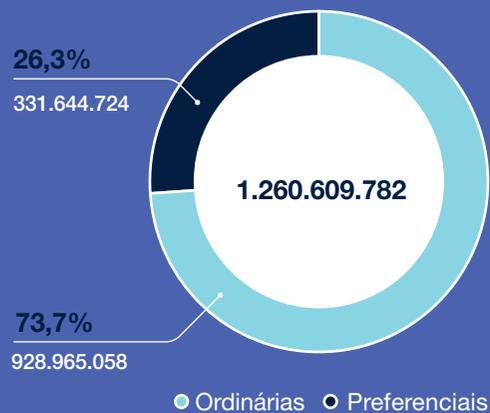
Para institucionalizar nossos compromissos, contamos com diversos documentos corporativos, dentre os quais se destacam nosso **Estatuto Social**, o **Código de Ética e Conduta**, e nossa **Política de Sustentabilidade**. Além disso, somos comprometidos com os dez princípios do **Pacto Global** para uma atuação responsável na esfera socioambiental.

Estrutura do Capital

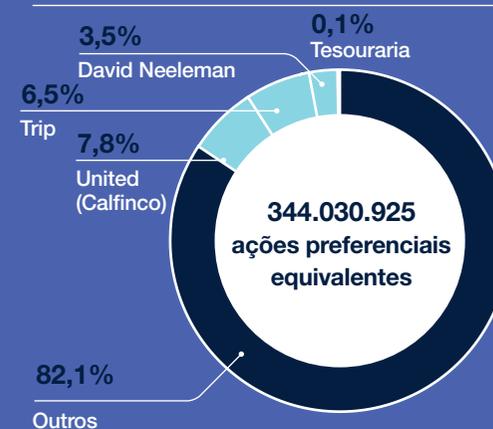


A estrutura acionária da Azul é dividida em ações ordinárias (ON) e preferenciais (PN), atendendo os requisitos regulamentares. Cada ação preferencial equivale a 75 ações ordinárias, ou seja, tem direito a receber 75 vezes o valor dos dividendos distribuídos aos detentores de ações ordinárias, cujos detentores têm controle de voto sobre a Azul. Além disso, os acionistas preferenciais possuem 100% de *tag along* e podem votar em assuntos estratégicos como acordos com partes relacionadas, transformação, incorporação, ou fusão da Companhia, entre outros tópicos estabelecidos no artigo 5 parágrafo 9 de nosso estatuto.

TOTAL DE AÇÕES

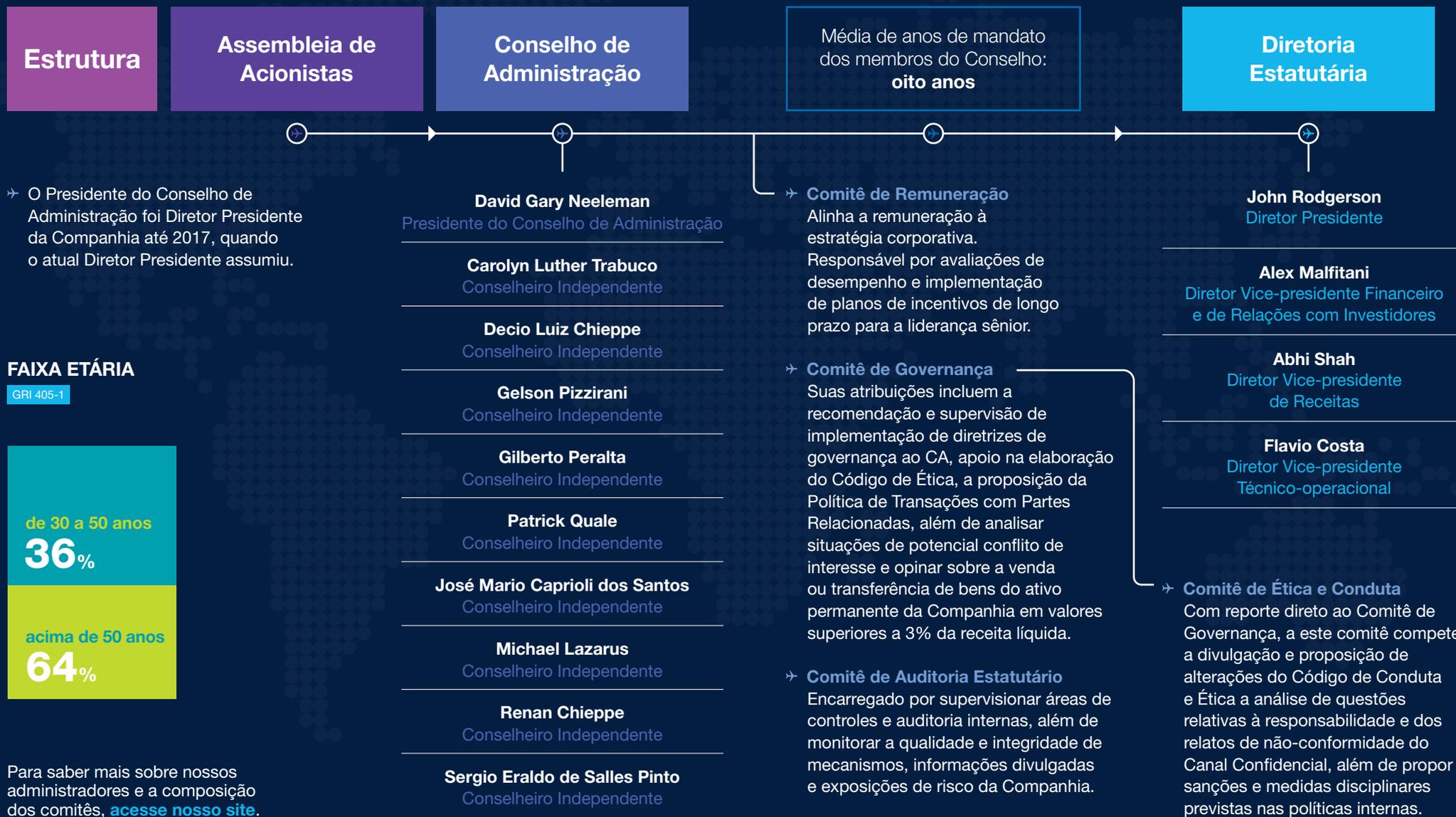


PARTICIPAÇÃO ECONÔMICA



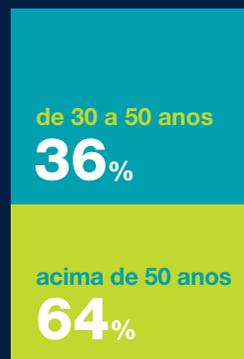
Administração

GRI 102-18



FAIXA ETÁRIA

GRI 405-1



Para saber mais sobre nossos administradores e a composição dos comitês, [acesse nosso site](#).



Desempenho

Desenvolvimento

Nossa Diretoria conta com avaliação anual e individual, realizada internamente, na qual os líderes são avaliados por critérios relacionados às competências para suas funções, com a metodologia 360°. Com base nesses resultados, são elaborados planos de desenvolvimento individuais para cada uma dessas lideranças.

Remuneração

O modelo de remuneração da alta administração da Azul considera diferentes aspectos para a composição da remuneração, proporcionando o máximo alinhamento entre a remuneração individual e os resultados da Companhia. Nossa estratégia de compensação é alinhada à estratégia da Companhia. A remuneração fixa leva em conta as responsabilidades de cada função, os valores praticados pelo mercado, a qualificação e competências profissionais de cada indivíduo. Já a remuneração variável é definida com base em indicadores de desempenho individual e global, alinhados ao plano estratégico. As metas estabelecidas são definidas todo ano. Para aferir o resultado global, são utilizados indicadores financeiros e operacionais, como EBITDA, margem operacional, pontualidade e pesquisas de satisfação do Cliente interno e externo.

Gestão de Riscos

GRI 102-15

Temos uma Política de gerenciamento de riscos de mercado, emitida em 2011 e revisada e aprovada pelo Conselho de Administração, em 2019. O documento estabelece diretrizes a serem seguidas para a gestão contínua dos riscos de mercado, buscando a redução da volatilidade para proteção contra cenários adversos, preservando, assim, os resultados e patrimônio da Azul.

Para avaliar os riscos de mercado analisamos variações históricas e projeções futuras de indicadores como o dólar norte-americano, juros e preço do combustível, e os comparamos com os valores utilizados no orçamento anual. Os riscos considerados críticos para a Companhia são a evolução adversa da taxa de juros, do câmbio e do preço do combustível de aviação.

A Política de Gestão de Risco estabelece diretrizes, limites, prazos e alçadas para o monitoramento contínuo de nossa exposição a riscos. Os riscos são monitorados de forma contínua por nossa equipe de administração, assim como a eficácia das políticas, que são avaliadas todo mês.

Além disso, a malha diferenciada e o fato de sermos a única Companhia que opera em 76% das nossas rotas, nos permitem reagir com agilidade a qualquer oscilação significativa da taxa de juros, do câmbio e do preço do combustível de aviação, ao absorver as interrupções de curto prazo, mantendo o foco em nosso compromisso em servir esses destinos a longo prazo.

Gestão do risco de taxa de juros

A Companhia pode contratar instrumentos de proteção para oscilações nas taxas de juros da seguinte maneira: entre 0% e 100% para a exposição a taxas de juros do mercado internacional (Libor, Euribor, etc) e entre 0% e 50% para taxas de juros do mercado doméstico (CDI, TJLP, etc).

Gestão do risco cambial

O gerenciamento relacionado ao câmbio se dá por meio de contratos de derivativos firmados com bancos ou aplicações financeiras em moeda americana. A proteção somada destas operações deve ficar entre 50% e 100% da exposição referente ao fluxo de caixa não operacional para os 12 meses seguintes.



Gestão de risco do preço do combustível

A mitigação de riscos relacionados ao preço do combustível é feita por meio de instrumentos derivativos oferecidos por bancos e da compra futura do volume de abastecimento diretamente com nossos Parceiros de combustível. A Companhia pode contratar *hedges* dentro dos seguintes limites: até 40% do consumo de combustível projetado para os próximos 12 meses e até 80% do consumo de combustível projetado para o mesmo período caso o preço do barril de petróleo *West Texas Intermediate* (WTI) esteja abaixo de US\$ 50,00.

Conexão que transforma

GRI 102-42 • 102-43 • 102-44 • 102-46 • 102-47

Estratégia de Sustentabilidade

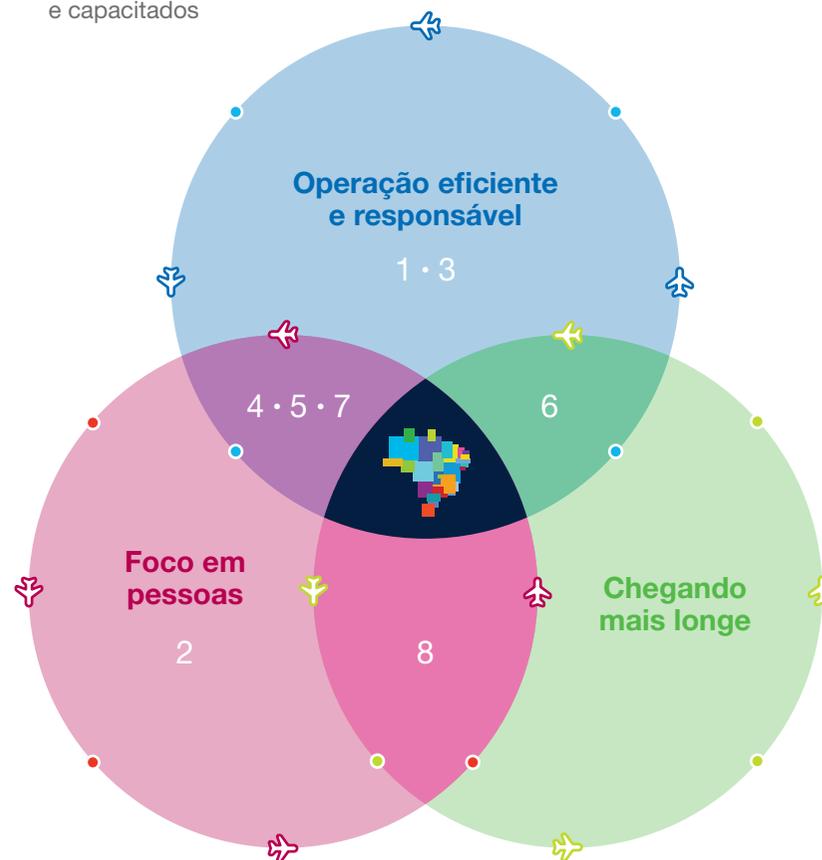
Em 2019, concluímos um estudo de materialidade para definir as prioridades estratégicas para a evolução da gestão de sustentabilidade da Azul. Este processo aconteceu em quatro etapas:

- ➔ Avaliação do cenário interno e externo da Companhia, buscando contextualizar o estudo;
- ➔ Mapeamento da cadeia de valor para identificar as partes interessadas (*stakeholders*) prioritárias a serem consultadas;
- ➔ Pesquisa online com as partes interessadas sobre seus temas de maior interesse;
- ➔ Priorização dos temas identificados na análise de cenário e na pesquisa com *stakeholders* junto aos executivos da Azul.

Como apresentado no diagrama ao lado, os temas priorizados no estudo de materialidade foram reunidos em pilares da estratégia de sustentabilidade da Companhia. Esses pilares orientam nossa gestão e iniciativas para o desenvolvimento sustentado do negócio nos anos de 2021 e 2022.

MATERIALIDADE DA AZUL

1. Segurança de voo
2. Satisfação dos Clientes
3. Ética e combate à corrupção
4. Saúde e segurança dos Tripulantes
5. Profissionais engajados e capacitados
6. Inovação e atualização tecnológica
7. Boas relações com Parceiros
8. Desenvolvimento social pela conectividade



Revisitamos nosso estudo de materialidade, em função das transformações trazidas pela pandemia. Com um olhar crítico e as lentes de uma Companhia que passou pela crise, entendemos que nossa atuação nos próximos anos segue para o mesmo horizonte, e que os temas materiais, definidos em 2019, se mantêm os mais relevantes para a sustentabilidade do negócio até 2021.

Nos próximos capítulos, você encontra informações detalhadas sobre cada um desses pilares e o que a Azul está fazendo para seu **desenvolvimento**.



- 3 SAÚDE DE QUALIDADE
- 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS
- 13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
- 17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

4 OPERAÇÃO EFICIENTE E RESPONSÁVEL

Segurança

GRI 103-1 • 103-2 • 103-3 • 416-1 • 418-1 | TR-AL 540a.1 • 540a.2 • 540a.3

Segurança é inegociável. É o nosso primeiro valor. Como companhia aérea, seguimos rígidos padrões de segurança para nos manter em conformidade com a regulamentação.

Nosso Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) permeia a tomada de decisão em todas as áreas e atividades Azul. Seus objetivos são identificar condições de perigo, qualificar os riscos inerentes ao negócio, mitigar esses riscos e garantir a qualidade com a eficácia das ações implementadas. Utilizamos os indicadores do SGSO para acompanhar o desempenho de qualidade e segurança em todas as áreas operacionais da Companhia. Somos certificados pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que realiza inspeções anuais, avaliando todos os componentes e elementos estruturantes do sistema. Também mantemos a certificação da International Air Transport Association (IATA), Operational Safety Audit (IOSA), programa independente de avaliação mais completo e aceito internacionalmente em segurança operacional.

Realizamos continuamente atividades educativas através do Programa de Promoção da Segurança, que envolve treinamentos iniciais e periódicos, eventos internos de capacitação e conscientização sobre o tema. As informações também são divulgadas em boletins, alertas, informativos e revistas eletrônicas, buscando atingir o público através de canais diferentes. Anualmente, temos, em setembro, o nosso Seminário de Segurança Operacional, cujo objetivo é promover a integração entre Tripulantes Azul e partes interessadas da indústria e comunidade aeronáutica. Em 2020, o Seminário foi realizado 100% online, em função do distanciamento social.

Nossa cultura de segurança operacional é fortalecida pelo nosso sistema integrado de reportes voluntários, principais ferramentas para identificar condições de perigo e, conseqüentemente, gerenciar riscos na operação. Esses reportes vão além do que é requerido. A promoção do tema assegura o desenvolvimento e a manutenção de uma cultura de segurança, internalizada em nossos Tripulantes.



Em 2020, mais uma vez, fomos além do requerido por lei para garantir a segurança operacional: a Azul exigiu de todos os pilotos que estiveram de licença que refizessem seus treinamentos, ainda que as carteiras estivessem válidas. Isso porque, além de verificar as capacidades técnicas dos pilotos, também nos sentimos responsáveis por garantir suas condições emocionais e psicológicas para a segurança dos nossos voos.

Desde sua fundação, em 2008, a Azul não registrou nenhum acidente aéreo.

Conheça nossa [Política de Segurança Operacional](#).



Todas as fotos de Tripulantes sem o uso da máscara foram tiradas antes da pandemia.

Segurança da Informação

Contamos com um programa de Segurança da Informação, através do qual é feita a gestão de dados e da segurança de informação e privacidade focada no Cliente. Nossa diretoria de Tecnologia da Informação (TI) tem reporte direto ao CEO. O Conselho de Administração acompanha de perto o assunto, revisando a cada trimestre o plano de Segurança da Informação e seus resultados, consolidando o envolvimento da alta gestão com o tema.

Por meio do programa é realizada a gestão de dados sensíveis, como: implementação de políticas de privacidade de dados, restrição de acesso a dados sensíveis, rotinas de detecção de movimentação de dados sensíveis, monitoramento de acesso aos dados de Clientes, revisão constante da camada de exposição de dados e implementação de ferramentas de detecção e bloqueio de acesso indevido ao ambiente da Azul. Para mitigar o risco de ataques

cibernéticos, também contamos com a parceria de uma consultoria para mapeamento dos riscos e a implementação de um plano de resposta, com treinamentos e monitoramento contínuo.

Além disso, também temos um programa de conscientização com e-mails e workshops para os nossos Tripulantes, tratando de temas como ataques cibernéticos e cuidados com dados sensíveis. Assim, garantimos não só a segurança como o engajamento do time Azul com a questão.

Em 2020, não foi registrada reclamação procedente de Clientes referente à violação de privacidade e perda de dados, por não ter havido vazamento algum. A Azul continua realizando os investimentos necessários para o total cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGDP).

A Azul tem uma **Política de Segurança da Informação**, disponível online. Esta política de privacidade faz parte da gestão da conformidade da Azul e se aplica a toda a operação da Companhia, incluindo Parceiros e prestadores de serviço com acesso às nossas instalações. O documento também define responsabilidades e fluxos para as diferentes áreas e níveis hierárquicos, assim como estabelece sanções para o caso de violação às normas.

Ecoeficiência

GRI 305-5 | TR-AL 110a.1 • 110a.2

Olhar para o futuro e buscar o melhor caminho é intrínseco ao nosso modelo de negócios. Sabemos que, para que nossa Companhia continue crescendo e conquistando avanços, é preciso também uma sociedade que prospere.

Por isso, a Azul investe em uma operação cada vez mais eficiente, que reduza o impacto do negócio no meio ambiente. Essa transformação vem, além de ações e esforços diários, de uma frota que consome menos combustível e gera menos resíduos e emissões.

Conheça, a seguir, nossas iniciativas de destaque em 2020, e as metas estabelecidas para a continuidade deste trabalho nos próximos anos:



Redução de emissões

-16,7% CO₂ emitido por RPK desde 2016.

Finalizamos o mapeamento e medição das principais fontes de emissão de Gases de Efeitos Estufa de Escopo 3 da Azul.

Fazer o levantamento e mapeamento de riscos climáticos até o final de 2021.



Redução de ruído

Aeronaves de nova geração garantem menos ruído durante todas as etapas de voo, colaborando com o conforto acústico dos Clientes e Tripulantes dentro das aeronaves e de toda comunidade do entorno dos aeroportos.



Tecnologias inovadoras

Com tecnologia inovadora, como bancadas digitais e sistemas integrados de aeroporto, economizamos energia e eliminamos o uso de papel.



Nossos resultados em 2020

Nossas Metas

Aeronaves de nova geração

Manter a frota mais jovem do país, com aeronaves eficientes, com baixo consumo de combustível.



Projeto Paperless

Iniciativa para reduzir o consumo de papel por meio da digitalização da documentação obrigatória de voo, para todas as aeronaves da Companhia.



Reduzir ou eliminar a utilização de papel no despacho de 100% dos nossos voos até o final de 2022.

Reciclagem

Compensação da reciclagem de 100% das embalagens de *snacks* servidos em 2020, o que representa mais de 100 toneladas de plásticos, em parceria com o Selo eureciclo.



Reestruturação do Programa ReciclaAzul em 2021, visando maior eficácia.

Gestão da Mudança Climática

GRI 305-1 • 305-2 • 305-4

Operar de maneira eficiente é uma preocupação constante aqui na Azul. Nossa estratégia principal para redução de emissões é mantermos uma frota sempre jovem. O A320neo tem uma emissão de 55 gCO₂/passageiro.km e o E2 de 63 gCO₂/passageiro.km, enquanto uma moto emite 72 gCO₂/passageiro.km e um carro compacto 130 gCO₂/passageiro.km. Além disso, também atuamos nas operações de solo e até administrativas para gerir nossas emissões.



Estão incluídos nos cálculos de emissões os gases CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ e/ou NF₃. Para os gases de Escopo 2, foram considerados os prédios corporativos da Azul com compra direta de energia elétrica, que são: sede (Azulville), Universidade Corporativa (UniAzul), principais hangares e loja da Azul Cargo em Congonhas. Não foram consideradas bases operacionais, lojas Azul Cargo, Azul Viagens e o nosso Azulcenter. Essas unidades pagam rateio por energia, incluso em contrato de área e não há medição individualizada. Intensidade de emissões considera emissões de Escopo 1 provenientes do consumo de combustível de 100% dos voos da Companhia. Escopo 3 considera operações terceirizadas de *catering* (54,35% das bases ativas) e *handling* (95,65% das bases ativas, sendo que 28,26% consideram a operação real da Azul e 67,39% consideram como operação Azul 50% da operação da operadora de *handling*).



Frota Mais Nova do Mercado

Temos a frota mais jovem do Brasil, com idade média de 6,6 anos. Terminamos 2020 com 62 aeronaves de nova geração, representando 66% de nossa oferta de assentos.

A operação de aeronaves mais eficientes (página 37) traz inovação e beneficia não só a Azul, mas toda a sociedade. Elas queimam menos combustível, têm emissões reduzidas de Gases de Efeito Estufa (GEE), são menos ruidosas e propiciam custos menores de operação.

Somos a única Companhia brasileira que conta com dois aviões Pilatus, com a finalidade de agilizar a manutenção de aeronaves em contingência. Ter dois modelos monomotores de pequeno porte que acessam todos aeroportos a qualquer momento com equipe dedicada traz vantagem logística e estrutural: reduzimos em mais da metade o tempo de manutenção em solo.

Em 2020, o programa de renovação da frota foi temporariamente desacelerado, em função da pandemia e das urgências que o cenário apresentou, mas continua em andamento e é parte das diretrizes estratégicas da Azul. Com isso, fechamos um acordo com a Embraer e Airbus, adiando a entrega de 82 aeronaves, originalmente programadas para serem entregues a partir de 2021.

Chegaremos a 100% da frota de nova geração mais rápido do que qualquer outra companhia aérea da região. E isso nos permitirá reduzir significativamente a queima de combustível e as emissões de carbono.

Reforçamos nosso compromisso de manter a frota mais jovem do país com aeronaves eficientes de baixo consumo de combustível.



Trabalhamos em diferentes frentes para reduzir nosso consumo de combustível por passageiro transportado: renovação de frota, otimização de rotas e melhorias operacionais.

Faz parte da nossa estratégia a renovação da frota com o uso de aeronaves mais eficientes e com menor consumo de combustível por passageiro transportado, o que reduz nosso impacto em emissões relativas de Gases de Efeito Estufa.

O A320neo comporta 174 passageiros, um aumento de 56 Clientes e apresenta uma redução de consumo de combustível média por assento de 32%, se comparado com o E1. Além disso, as novas aeronaves são mais silenciosas e emitem menos poluentes atmosféricos secundários, como SOx e NOx.

O E195-E2 é o maior avião comercial já desenvolvido pela Embraer e pode embarcar 136 Clientes, 13% a mais que o modelo anterior. A aeronave conta com consumo de combustível por assento reduzido em cerca de 30% em relação ao modelo anterior, E1.



Buscamos a eficiência em toda nossa operação, não só nas aeronaves:

- Utilizamos apenas lâmpadas de LED em nossos prédios corporativos e hangares, além de nos aeroportos, sempre que possível;
- Os equipamentos de grande consumo energéticos, como simuladores, passam por manutenções preventivas e preditivas para evitar qualquer desregulagem;
- Os aparelhos de ar condicionado centrais são regulados de acordo com a temperatura externa e quantidade de pessoas, para evitar consumo desnecessário de energia;
- Preferimos veículos flex e o uso de etanol na frota de solo;
- O trabalho remoto, implantado por meio do programa Azul de Onde Estiver, incentiva reuniões e eventos online e diminui a necessidade de locomoção.



Todas as fotos de Tripulantes sem o uso da máscara foram tiradas antes da pandemia.



Eficiência em Todas as Frentes

Planejamos nossas operações buscando evitar a queima desnecessária de combustível. Como?

- Minimizando o peso das aeronaves, revisando o volume de água transportado nos reservatórios e taxiando com apenas um motor;
- Utilizando *Ground Power Units* (GPUs) sempre que possível – para fornecer energia para a aeronave por meio de equipamentos a diesel – ao invés de *Auxiliary Power Unit* (APU) – unidade de energia integrada à aeronave que utiliza QAV, e trocando GPUs a diesel para elétricas. Atualmente 46% de nossas GPUs são elétricas;
- Utilizando *Air Conditioning Units* (ACUs) – equipamentos que mantém a temperatura da aeronave agradável, sem que essa precise estar com os motores ligados. A opção foi idealizada por nós e desenvolvida por parceiros, garantindo o conforto dos Clientes e a economia de combustível, com 64 unidades disponíveis em 38 bases;
- Utilizando *Electronic Flight Bags* (EFBs), que permite que o piloto escolha a melhor combinação de potência e *flaps* de acordo com o peso da aeronave;
- Minimizando o uso de reversos nos pousos, resultando em um menor consumo de combustível;
- Otimizando rotas sempre que possível, por meio de parceria contínua com o Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA);
- Mantendo um Programa de Economia de Combustível, baseado nos guias da IATA e com um time dedicado.

Nosso novo centro de manutenção completa no aeroporto de Viracopos e a oficina de rodas e freios, também em Campinas, além de diminuir o tempo e custo de manutenção de aeronaves, também reduzirão a necessidade de deslocamento de aeronaves para parceiros, o que contribui também para reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa.

Todas as fotos de Tripulantes sem o uso da máscara foram tiradas antes da pandemia.

Desempenho

GRI 302-1 • 305-1 • 305-2 • 305-3

CONSUMO DE ENERGIA

Querosene de Aviação – QAV (aeronaves)	520.415.228 Kg
Álcool (frota de veículos leves)	16.427 L
Gasolina (frota de veículos leves)	61.980 L
Diesel (frota de veículos leves, equipamentos próprios à diesel, GPUs e geradores próprios)	1.258.662 L
Diesel (frota de ônibus de passageiros e/ou Tripulantes a serviço)	399.176 L
GLP (equipamentos próprios ou alugados, mas dedicados)	77.200 Kg

GASTOS TOTAIS COM CONSUMO DE ENERGIA (R\$ BILHÕES)



CONSUMO DE ENERGIA

	kWh
Elétrica (Azulville)	977.047
Elétrica (Universidade Azul)	1.750.785
Elétrica (PLU Hangares)	1.000.324
Elétrica (Hangar VCP)	1.547.460
Elétrica (Loja Azul Cargo CGH)	28.236

Os valores de consumo de energia abrangem 100% de nosso voos e do consumo de combustível e energia elétrica em solo.

EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

	Toneladas de CO ₂ e
Emissões Diretas de GEE (Escopo 1)	1.654.753,57
Combustão estacionária	2.717,80
Combustão móvel	1.651.749,62
Emissões Fugitivas	286,15
Emissões Biogênicas de GEE de Escopo 1	395,91
Emissões Indiretas de GEE (Escopo 2)	319,19
Outras Emissões Indiretas de GEE (Escopo 3)	3.439,16
Emissões Biogênicas de GEE de Escopo 3	403,62

Em 2020, tivemos um aumento de 0,2% na intensidade de emissões por RPK em relação a 2019. Isso aconteceu pois, devido a pandemia e a redução dos voos, tivemos que rodiziar o uso das aeronaves para garantir a preservação e retorno à operação, refletindo um uso proporcionalmente menor de nossas aeronaves de nova geração.

Consumo de Materiais

GRI 301-1

Os três principais materiais consumidos em nossa operação são o combustível, o óleo lubrificante para manutenção das aeronaves, calculado para 100% das bases de manutenção domésticas e internacionais, e os *snacks* e bebidas do serviço de bordo de 100% de nossos voos.

A Azul é a única companhia aérea do país que recicla o material utilizado no serviço de bordo.



EURECICLO

Lançamos nossa parceria com o [Selo eureciclo](#), 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. Nosso objetivo é compensar o impacto ambiental dos resíduos pós-consumo gerado pelos nosso serviço de bordo. A Azul é a única companhia aérea participante dessa iniciativa, com reciclagem de 100% das embalagens de *snacks* servidos a bordo.

Também monitoramos nossa geração e destinação de resíduos perigosos químicos, garantindo que todos os resíduos desse tipo gerados nas atividades de manutenção sejam destinados adequadamente.

Em 2020, não houve nenhum vazamento significativo registrado pela Azul.

Resíduos

RESÍDUOS PERIGOSOS

	Sólidos (kg) Produtos químicos diversos	Líquidos (L) Óleo e querosene
2017	60.688	23.150
2018	81.216	21.011
2019	89.101	20.908
2020	59.674	18.905

Resíduos perigosos considera 100% das bases de manutenção e hangares. Fazemos apenas a gestão de bases domésticas, enquanto as internacionais são geridas por terceirizados, com contrato que abrange a questão do descarte adequado dos resíduos. Não são considerados resíduos gerados em voos e nas operações de solo.

RESÍDUOS RECICLADOS (KG)

	Azulville	UniAzul	Almoxarifado
2018	4.774	10.342	14.847
2019	6.207	5.474	16.658
2020	2.718	49.742	77.139

Resíduos reciclados considera os prédios corporativos, equivalente a 11,4% da força de trabalho da Companhia.

Atuação Ética

GRI 102-16 • 102-17 • 103-1 • 103-2 • 103-3 | TR-AL 520a.1

Sempre conduzimos nossos negócios de forma ética e, como fica claro em nossos valores e em nosso Código de Ética e Conduta, é essencial que todos os Tripulantes da Companhia estejam comprometidos com uma atuação honesta e íntegra.

A integridade é um dos nossos valores, sendo base para nortearmos relações positivas entre Tripulantes, Clientes, Parceiros, investidores, concorrentes e todos os demais públicos de relacionamento da Azul.

Guiar as relações de nosso negócio pela verdade e transparência, honrando compromissos e tomando responsabilidade pelos próprios atos é o que exigimos de todo integrante do time Azul. Faz parte da nossa cultura agir com respeito e dignidade, mantendo transparência e sinceridade no contato com os outros.

A Azul repudia e não tolera quaisquer atos que coloquem em risco a transparência da Companhia e sua postura ética. O Canal Confidencial é um canal dedicado, gratuito e disponível 24 horas por dia, no qual o Tripulante pode registrar denúncias e preocupações de forma confidencial. Este canal é disponível para públicos externos à Companhia, como fornecedores, parceiros, investidores, bem como qualquer indivíduo que deseje reportar

violações a este Código. Enquanto todas as denúncias recebidas pela Azul são tratadas com confidencialidade, quaisquer denúncias de fraude, apropriação indébita, suborno privado ou corrupção de agentes públicos são apresentadas ao Comitê de Ética para investigação. Não é permitida qualquer retaliação aos Tripulantes que reportem eventuais suspeitas ou denúncias.

A Azul nunca contribuiu monetariamente com campanhas políticas, associações comerciais ou outros grupos isentos de taxaço, *lobby* (representação de interesses ou similar) e outros gastos esporádicos, como votações de medidas ou leis. Nunca realizamos doações a candidatos e partidos políticos.

CONHEÇA MAIS!



- ➔ [Código de Ética e Conduta](#)
- ➔ [Estatuto e Políticas](#)
- ➔ [Canal de Relacionamento](#)
- ➔ [Canal de Denúncias:](#)
0800 377 8050
<https://www.canalconfidencial.com.br/azul/>



Avaliação de Riscos

GRI 205-1

Anualmente, a Auditoria Interna realiza, em conjunto com a administração, avaliações de risco dos processos mais relevantes da Companhia. Com base nesta avaliação e nos riscos potenciais identificados, a Auditoria Interna elabora o Plano de Auditoria para o ano seguinte, que é então apresentando para a aprovação do Comitê de Auditoria.

Em 2018, a Azul foi certificada de acordo com a Lei Sarbanes-Oxley (SOx) pela Ernst & Young Auditores Independentes. Conseqüentemente, os riscos e controles mapeados devem ter sua efetividade testada todo ano para recertificação. Em 2020, 100% dos processos comerciais da Companhia foram submetidos a avaliação de riscos relacionados à corrupção. Foram realizadas auditorias operacionais nas áreas de financeiro, marketing, jurídico e receitas, além de aeroportos e cargas. As auditorias avaliam riscos financeiros, contábeis e trabalhistas, além de controles SOx testados nos diversos processos mapeados, incluindo tecnologia da informação.

Em 2020, não foram identificados pela Auditoria Interna casos específicos de corrupção. Também não houve perdas financeiras decorrentes de processos judiciais por conduta anticompetitiva.



Comunicação e Treinamento

GRI 205-2 + 205-3

Todos os Tripulantes participam do programa Bem-Vindo a Bordo quando ingressam na Companhia, ocasião na qual o Código de Ética lhes é apresentado em detalhes.

Em 2020, 100% dos novos Tripulantes participaram do treinamento do Código de Ética.

Em 2020, tivemos 160 casos em desacordo com o Código de Ética. Destes, todos se trataram de desvios comportamentais e a Companhia acompanhou a resolução de 100% dos casos.



	3 SAÚDE DE QUALIDADE
	5 IGUALDADE DE GÊNERO
	8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO
	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

5

FOCO EM PESSOAS

Tripulantes

GRI 102-8 • 102-41 • 103-1 • 103-2 • 103-3 • 202-2 • 405-1 | TR-AL 310a.1 • 310a.2

Em 2008, a Azul teve um sonho ousado. Esse sonho era criar a melhor companhia aérea do mundo, que oferecesse 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 de baixo para cima, construída para ser flexível, construída para agradar.

O ano de 2020 demonstrou a fortaleza da nossa Cultura de pertencimento e paixão. Mesmo com as dificuldades impostas pela pandemia, nossos Tripulantes confiaram na Companhia e nos seus líderes, e fizeram o necessário para enfrentar a crise. Como resultado, 11.716 Tripulantes aderiram voluntariamente ao Programa de Licença não Remunerada. Por sua vez, a Azul liberou 100% dos valores de Previdência Privada a esses Tripulantes, independentemente de seu tempo de casa. Assim construímos relações de confiança com nossas pessoas, e encerramos o ano juntos e mais fortes, prontos para o futuro.

Conheça melhor o perfil das pessoas que constroem a Azul todos os dias:



REGIÕES (POR TIPO DE CONTRATO)

	Permanente	Temporário
Norte	300	9
Nordeste	1.033	84
Centro-Oeste	315	12
Sudeste	9.080	132
Sul	768	12
Internacional	103	-

Em 2020, tivemos uma redução no número de Tripulantes, em função do impacto operacional da pandemia. Ainda assim, reforçamos para nossas pessoas que não estávamos dizendo “Adeus”, e sim um “Até logo”. Ao final do ano, 135 Tripulantes já haviam sido readmitidos e as readmissões continuam em 2021.



Todas as fotos de Tripulantes sem o uso da máscara foram tiradas antes da pandemia.

ROTATIVIDADE GRI 401-1

	Homem	Mulher	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Internacional	Até 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Contratações	859	362	40	241	26	859	41	14	492	658	71
Taxa de contratações	1,01%	0,59%	1,08%	1,82%	0,65%	0,75%	0,42%	1,06%	1,28%	0,68%	0,59%
Desligamentos	1.872	1.264	108	363	145	2.170	332	18	914	1.861	361
Taxa de rotatividade	2,31%	2,13%	3,06%	2,99%	3,65%	1,98%	3,43%	1,41%	2,53%	2,01%	3,16%

Cálculo das taxas: **Rotatividade** = (desligados/quadro mês)/número de períodos avaliados | **Contratações** = (admitidos/quadro mês)/número de períodos avaliados



MEDIDAS FRENTE À COVID-19:

- Realizamos acordos sindicais para redução de jornada e salário. Ainda que tenhamos inicialmente previsto um prazo de 18 meses no acordo, com o plano de retomada finalizamos o acordo em cinco meses, cumprindo a promessa de fazer o melhor para nossas pessoas;
- Adesão aos programas do governo de suspensão de contrato, redução salarial, parcelamento do recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- Redução salarial para nossos executivos, logo no início da pandemia;
- Alteração dos prazos de pagamento de bônus e Participação nos Lucros e Resultados (PLR).

100% dos nossos Tripulantes são cobertos por acordos de negociação coletiva e não houve qualquer ato de paralisações da força de trabalho em 2020.

Cultura

A Cultura Azul traz em sua essência um dos nossos pilares estratégicos: o foco em pessoas. Somos focados na nossa gente e em fortalecer a essência do Sou Azul. Por esse motivo, nossa cultura é disseminada de forma transversal por todos nossos Tripulantes e promovida por meio de diferentes iniciativas.

Em 2020, o time de Cultura passou a fazer parte da Diretoria de Pessoas, uma mudança estratégica para disseminar e fortalecer nossa cultura em todos os níveis da Azul, o que se mostrou fundamental nesse período de pandemia.

A consideração, uma das características mais fortes de nossa cultura, esteve presente e foi reforçada nesse momento tão delicado em que nossos Tripulantes trabalharam a distância ou ficaram afastados.

Para manter a nossa cultura em evidência, temos programas especialmente desenvolvidos pensando no engajamento de cada Tripulante Azul.

Pautados no Sou Azul, esses programas envolvem a liderança, promovem a troca de experiências, reconhecem as pessoas, investem tempo, recursos e abraçam as diferenças de cada time.

Em 2020, mesmo com um cenário desafiador, não deixamos de olhar para esses programas, adaptando-os para que pudessem levar esse reconhecimento e acolhimento às nossas pessoas.

Também desenvolvemos novas propostas, totalmente ligadas com a nossa nova realidade, com o objetivo de aproximar as pessoas e orientá-las nos novos cenários que se apresentaram.

"Somos uma empresa de pessoas que coincidentemente tem aeronaves!" - John Rodgerson



Azul de Onde Estiver: Para nos adaptarmos à nova realidade imposta pela pandemia, criamos o Programa “Azul de Onde Estiver”, considerando o trabalho a distância, com o objetivo de preservar a saúde das nossas pessoas. Desenvolvemos vídeos, produzimos materiais para os Tripulantes e os Líderes, investimos na comunicação por meio de dicas para realização das atividades no modelo remoto, além de cuidados físicos e mental. O modelo de gestão passou a ter mais flexibilidade e autonomia, proporcionando uma relação de confiança entre os Líderes e liderados. Mesmo com a nova realidade remota, a Cultura Azul foi mantida forte e os times se tornaram ainda mais unidos.



Encontro de Liderança: Realizado todos os anos com o objetivo de reconhecer e inspirar os Líderes da Azul para o próximo ano, em 2020, o foco do “Liderança Azul” foi agradecer este time que, diante das adversidades, se dedicou ainda mais para a sustentabilidade da Azul, cuidando de suas equipes e as mantendo ainda mais fortes. Adaptamos o encontro no formato virtual e demos o nome de “Sou + Azul – Um Olhar sobre a Liderança”.

O evento proporcionou discussões e reflexões sobre saúde física e mental, como por exemplo, a necessidade de estar bem de forma integral para gerir com sucesso as equipes e as possíveis perspectivas de futuro pós-pandemia. Em agradecimento e reconhecimento a todo empenho da nossa Liderança e suas famílias, com o apoio da Azul Cargo, todos receberam em suas residências, uma linda caixa personalizada com mimos que proporcionaram o autocuidado, descanso e momentos em família.

Integração Azul Conecta: Realizamos dias de integração com o Time da Azul Conecta na UniAzul, com o objetivo de dar as boas-vindas e acolher os novos integrantes, praticando e mantendo a nossa Cultura.



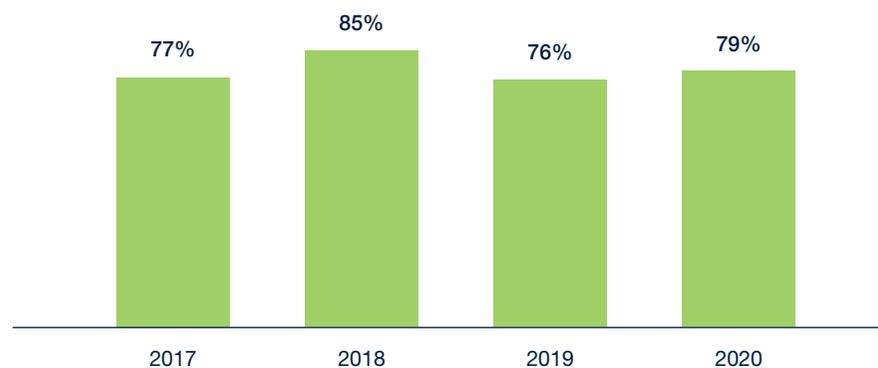
Engajamento

Para nos manter alinhados e sempre a par do que está acontecendo com nossos Tripulantes, realizamos a Pesquisa de Engajamento e Clima, com objetivo de medir a satisfação e engajamento dentro da Azul. Ela é realizada considerando quatro dimensões: Meu Trabalho, Minha Equipe, Meu Gestor e Minha Organização. Todos os Tripulantes com mais de três meses de Azul são elegíveis a participar, e os desafios e oportunidades identificados ao final do processo são utilizados como insumos para realizar Planos de Ação.

Mesmo com a pandemia em 2020, nós decidimos manter a pesquisa de Clima porque entendemos que, no cenário em que vivíamos, ela se fez ainda mais importante e relevante.

Assim, os resultados de 2020 contaram com a adesão de 65% dos nossos Tripulantes, dos quais 79% mostraram-se satisfeitos com a Companhia. Esse resultado, melhor que em 2019, nos afirma que, mesmo em períodos de crise, conseguimos promover o melhor emprego da vida de nossos Tripulantes.

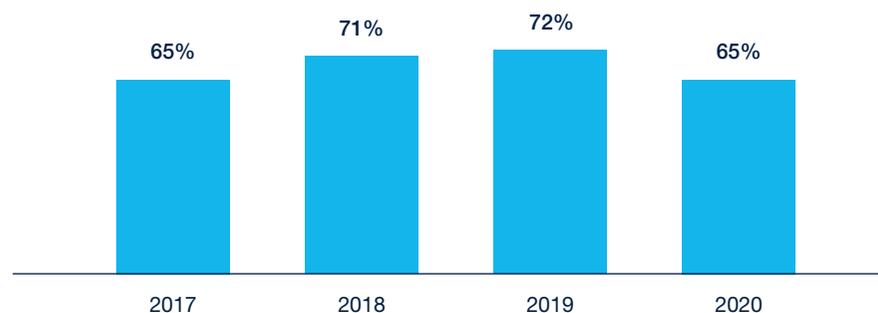
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO – FAVORABILIDADE GERAL*



* Método de pesquisa:

2016 até 2018: Escala de 0 a 10, sendo a favorabilidade os números de 7 a 10. Em 2019, unimos forças com a DecisionWise para aplicar sua metodologia globalmente aceita, "MAGIC". A escala de respostas foi reduzida de 1-10 para 1-5.

PERCENTUAL DE TRIPULANTES QUE RESPONDERAM A PESQUISA



Comunicação Aberta

Em 2020, a comunicação com nossos Tripulantes tornou-se ainda mais importante e crítica. Mais que um contato com as equipes, tornou-se nosso foco e prioridade no dia a dia de trabalho, visto que, durante muitos meses, grande parte de nossos Tripulantes estiveram afastados ou em trabalho remoto. Criamos novas ferramentas para garantir que todas as informações circulassem de maneira eficiente: as frequentes *lives* pelo Microsoft Teams, o novo Instagram exclusivo para Tripulantes, e o enorme volume de conteúdos em vídeo produzidos e transmitidos em todos os canais garantiram que cada um dos mais de 11 mil Tripulantes tivesse acesso às informações mais atuais e relevantes, o tempo todo.

Até mesmo os nossos eventos se transformaram e contaram com transmissão ao vivo, o que fez com que fossem aproveitados por muito mais convidados do que no formato presencial. Foi assim que, em um ano que poderia trazer distância e desconexão com nossas pessoas, vivemos justamente o oposto: uma sensação de proximidade, de agilidade na disseminação de informações e de mais acesso e familiaridade com a liderança. Mesmo que fisicamente distantes, estávamos todos juntos e dando suporte uns aos outros, munidos de um cuidado mútuo.





Todas as fotos de Tripulantes sem o uso da máscara foram tiradas antes da pandemia.

Diversidade

A Azul conhece o poder que a diversidade traz para o mundo corporativo. Ela faz parte de quem somos e é uma de nossas forças, seja ela de pessoas, malha, rotas e modelos de aeronave. Quem faz a Azul são pessoas de todas as regiões do Brasil e de fora também, e essa multiplicidade é a chave para a construção de tudo o que conquistamos. Somos engajados em fazer com que cada um de nossos Tripulantes seja não só aceito, mas celebrado

por ser quem é na Companhia. E sabemos que promover a inclusão começa nos detalhes: nossos Tripulantes têm a liberdade para se apresentarem como são porque temos políticas flexíveis a respeito de barba, cabelo, *piercings* ou tatuagens.

Simultaneamente, desenvolvemos iniciativas mais amplas, focadas em aspectos significativos como a inclusão de pessoas com deficiência e a igualdade de gênero.

Contamos com um programa para contratação de pessoas com deficiência e promovemos a sensibilização dos públicos internos para garantir a inclusão de todos os Tripulantes.

Em 2021, continuaremos a desenvolver e implementar nosso Programa de Diversidade, Inclusão e Acessibilidade na Azul.

Igualdade de Gênero

GRI 405-1

Desde a nossa fundação, buscamos ser a melhor companhia aérea para nossos Clientes, Tripulantes, acionistas e para a sociedade. Para isso, é preciso estar atento às questões sociais urgentes, como a equidade de gênero.

A Azul tem compromisso com a igualdade de gênero e monitora indicadores de acesso à liderança e equidade de remuneração para buscar promover a equiparação frente aos padrões ainda desiguais existentes na sociedade.

Aceitamos o desafio de aumentar a participação feminina em lideranças e temos trabalhado nesta direção, adotando como prioridade o desenvolvimento e acesso à liderança de nossas profissionais.

Temos 38% de mulheres em cargos de liderança júnior (coordenadoras, supervisoras, pilotos e comissárias líderes), enquanto nos cargos de liderança em áreas geradoras de receita, esse percentual é de 31%.

Na alta liderança, 24% de nossos líderes seniores são mulheres, com 33% de nossos diretores executivos e 10% de nosso Conselho de Administração sendo mulheres.



Diretora de Pessoas - Camila Almeida

MONITORAMENTO DA EQUIDADE DE REMUNERAÇÃO GRI 405-2

Categoria Funcional	Razão entre a remuneração de mulheres e homens
Diretor	95%
Gerente Geral/ Sr	86%
Gerente	91%
Gerente Aeroporto	90%
Especialista/ Supervisor/ Coordenador	94%
Analista Sr	89%
Analista PI	85%
Analista Jr	87%
Auxiliar/ Assistente	102%
Operacional	100%
Call Center	100%
Cargas	100%
Aeroporto	100%
Manutenção	100%
Comissários	100%
Pilotos	100%

88%

da nossa população ocupam cargos com igualdade de gênero na remuneração

Educação Corporativa



A gestão da educação corporativa de Tripulantes acontece em três momentos: primeiro, os programas de treinamento e conteúdos relevantes são elaborados pelas áreas técnicas, com o apoio da Área de Pessoas. Em seguida, o conteúdo é aprovado pela área requisitante, pela área técnica responsável ou pelo próprio time de Pessoas e então é entregue aos nossos Tripulantes através dos profissionais da UniAzul.

A UniAzul é a Universidade Corporativa da Companhia, na qual são realizados os programas de treinamento e desenvolvimento das 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.

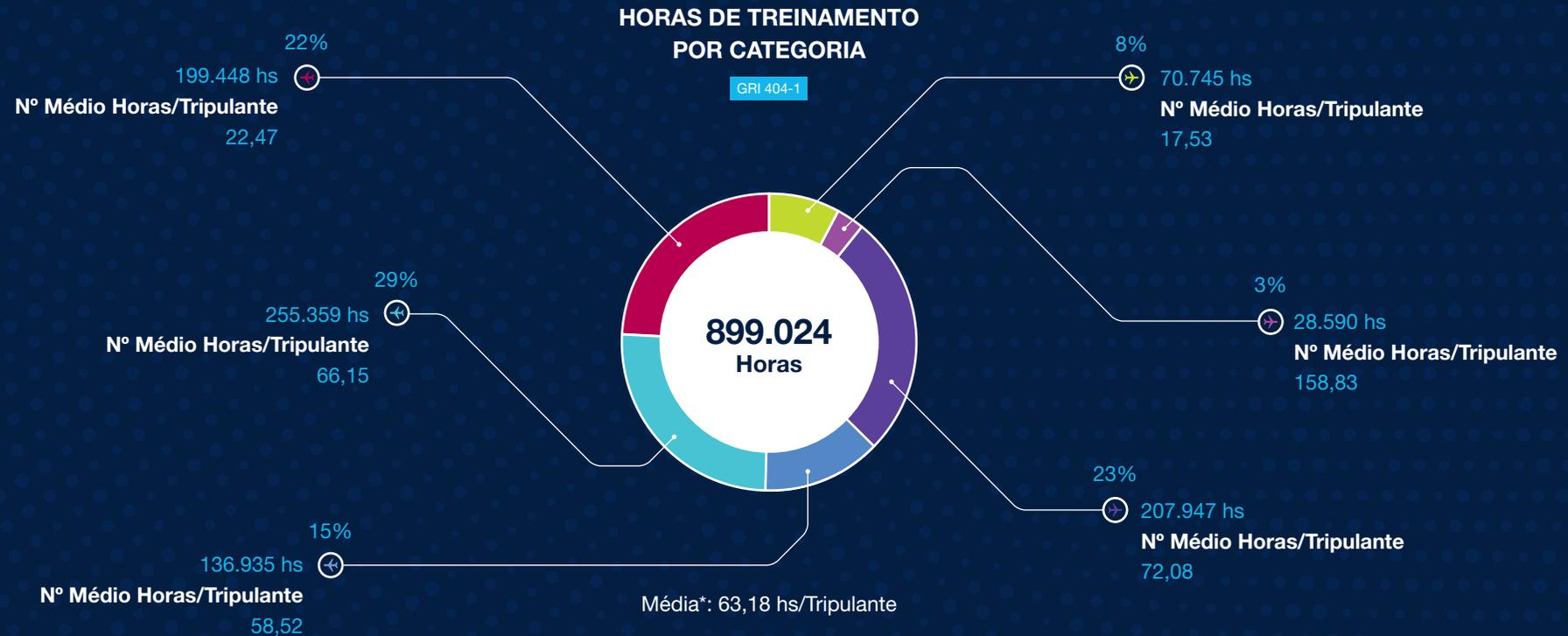
É formada por faculdades que variam conforme o público de atuação a que se destinam os treinamentos: Aeroportos, Azulcenter, Cargas, Comissários, Despachantes Operacionais de Voo, Liderança, Manutenção e Rampa. Existem também capacitações para certificação, em conformidade com a autoridade de aviação civil: Artigos Perigosos, Segurança da Aviação Civil (AVSEC) e *Corporate Resources Management*, cujo foco é a segurança das operações.



A Azul também vai contar com uma Faculdade de Sustentabilidade, que incorporará treinamentos sobre sustentabilidade estratégica, saúde, segurança do trabalho, voluntariado e meio ambiente. A iniciativa será lançada em 2021.

Na UniAzul realizamos um trabalho alinhado às necessidades das áreas Clientes e, ao mesmo tempo, em conformidade com as agências reguladoras. Por meio do acompanhamento pedagógico de instrutores e de aplicação de pesquisas de opinião junto aos alunos, garantimos a qualidade e a melhoria contínua desta unidade de desenvolvimento.

Nós "servimos a quem serve"!



Por gênero**

Masculino: 68,91 Feminino: 54,58 Não informado***: 23,50

✈ Aeroportos
 ✈ Call Center
 ✈ Comissários
 ✈ Manutenção
 ✈ Pilotos
 ✈ Outros

* Média calculada com base no número de Tripulantes treinados.

** A média de horas por gênero reflete a distribuição de homens e mulheres nos cargos que requerem treinamentos técnicos.

*** Treinamentos a terceiros, não obrigatória a declaração de gênero.



Ensino a Distância (EAD)

Em 2020, a necessidade do EAD se intensificou devido à pandemia. Para não termos atrasos nos treinamentos obrigatórios, o time da UniAzul adaptou, aprovou junto à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e implantou uma série de cursos online. Foram considerados todos os treinamentos em que 70% ou mais do conteúdo é desenvolvido por meio de atividades que não exijam aluno e professor interagindo presencialmente.

A grande novidade foi a implementação do modelo *Blended Learning*, uma combinação de modelos EAD síncrono e assíncrono e presenciais.

No modelo a distância, o material chega ao estudante pela plataforma dedicada da Azul e as aulas ao vivo, online, acontecem por meio do Microsoft Teams.

Na modalidade presencial, quando necessária, para manutenção da saúde de alunos e professores, as salas de aula tiveram suas capacidades reduzidas e o chão foi adesivado para manutenção do distanciamento social. Álcool em gel foi disponibilizado em diversos pontos do prédio e todos tinham temperaturas aferidas na entrada e uso obrigatório da máscara durante todo o período.

Com essa dinâmica, possibilitamos que mantivéssemos os Tripulantes com os treinamentos dentro dos prazos.



Desenvolvimento Organizacional

Colocar os Tripulantes em foco é valorizar seu desenvolvimento e evolução profissional. Por isso, temos compromisso firmado com a capacitação, treinamento e desenvolvimento de nossa equipe.



GRI 404-2 • 404-3

Nosso processo de avaliação de desempenho de Tripulantes é baseado no desenvolvimento das competências necessárias para cada posição na Companhia. Ele é aplicado anualmente a todos os aeroviários da Companhia, que representam 58% do total de Tripulantes, e tem um modelo segmentado por categoria funcional que segue o seguinte padrão: processo 360° aplicado para Gerentes, Diretores, Vice-presidentes (VPs) e Presidente; 180° aplicado para Coordenadores e Supervisores com equipe; e 90° aplicado para os Tripulantes em demais posições.

O objetivo da avaliação é desenvolver os Tripulantes, estimulando-os a serem protagonistas de suas carreiras. Os resultados servem de base para uma conversa honesta e produtiva entre líder e liderado, o Papo para o Futuro, onde eles preparam juntos um Plano de Desenvolvimento Individual, que ajuda o Tripulante a construir sua trajetória com a Azul.

Desenvolvimento de Carreira

Para apoiar nossos Tripulantes em sua jornada profissional, desenvolvemos o portal Plano de Voo. Disponível para todas as categorias, na ferramenta estão alinhadas as posições dentro da Azul e são divulgados os requisitos desejados para cada uma delas.

Para o desenvolvimento dos nossos líderes, temos o Programa de Liderança Azul, que traz conteúdos, palestras, workshops e até mesmo especializações para todos os níveis gerenciais. Por meio de 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 e Especialização em Gestão da Aviação na Embry-Riddle Aeronautical University.

Em 2020, fizemos o Azul Talks, workshops presenciais e online (durante a pandemia) destinados a diversos públicos de Tripulantes, com conteúdo diversificado, como marketing, *business intelligence*, engajamento, liderança, entre outros.

Programa de Sucessão e Potenciais

Em 2021 estamos estruturando um mapa estratégico de pessoas, identificando potenciais a serem desenvolvidos para posições chave e estratégicas da empresa.

O objetivo é que a Azul tenha mapeado para quais posições temos profissionais preparados internamente para sucessão e quais posições precisamos acelerar o desenvolvimento. Os potenciais identificados passarão por um processo de desenvolvimento que contemplará *assessment*, *coaching*, *mentoring* e conhecimentos técnicos, caso seja necessário.

Além desse mapeamento interno de Tripulantes, vamos mapear no mercado profissionais já prontos para essas posições, caso necessário contratações futuras.

Com essa ação, garantimos profissionais alinhados com aos valores e competências da Azul, para os desafios e estratégia a longo prazo.

Reconhecimento



Na Azul, tão fundamental quanto entregar o melhor serviço possível é reconhecê-lo, deixando claro que estamos prestando atenção aos esforços e dedicação dos nossos Tripulantes. 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 um rigoroso time de avaliadores, tem como objetivo engajar os Tripulantes na prática de Sou Azul, os incentivando a buscar a excelência sempre.

Para selecionar os vencedores do PEX, são avaliadas uma série de etapas a serem cumpridas pelos Tripulantes e bases para garantir a melhor experiência aos nossos Clientes. Neste ano de pandemia, adaptamos o programa para que acontecesse de forma segura e com o mesmo foco em qualidade. Reduzimos o número de bases envolvidas, eliminamos parte das visitas físicas e agilizamos ainda mais o processo.

Durante 2020, o time PEX realizou 334 avaliações em diferentes bases, áreas e representantes que trabalham com o nosso público, visitando 59 cidades, com todas as medidas de segurança necessárias. Além das notas atribuídas pelos avaliadores, o programa também envolve as considerações enviadas por Clientes da Companhia via e-mail.

Promoções Internas

Também acreditamos que para manter um bom trabalho, todos nossos Tripulantes devem ser retribuídos de forma justa e atenta aos seus esforços. Por isso, em 2020, nosso time conquistou mais de 500 promoções, frutos de um trabalho dedicado e que atendeu às expectativas, mais um mérito que fazemos questão de reconhecer.

Além disso, reconhecemos todos nossos Tripulantes anualmente, de acordo com os resultados alcançados pela Companhia e em linha com nossa estratégia corporativa.



Employer Branding

Atração de Talentos e Desenvolvimento de Novos Tripulantes

Queremos mostrar aos futuros profissionais que a Azul pode ser uma das melhores opções de carreira para eles. Por isso, em 2020, demos início a nossa frente de *Employer Branding*, com foco em universidades e instituições no Brasil e no mundo.

Programa CEOX1Dia: oferecemos a oportunidade para que um estudante universitário acompanhe nosso CEO, John Rodgerson, durante um dia, para conhecer a sua rotina.

Parcerias com Empresas Juniores e participação em feiras de talentos: em 2020, a Azul e seus executivos marcaram presença em workshops, palestras e conteúdos promovidos por Empresas Juniores. No total, foram mais de oito eventos deste tipo ao longo do ano.

Intercâmbio de talentos: em parceria com o Insper e a Universidade de Illinois, nos Estados Unidos, dez alunos estão desenvolvendo projetos na Azul, buscando soluções de melhorias para diferentes áreas da Companhia.

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação (TCC): estamos contribuindo para o desenvolvimento de cinco TCCs de alunos da faculdade de Engenharia da Universidade Federal de São João Del Rey, trazendo novas visões para nossos processos.

Mentoria para Universitários: realização de mentoria para 29 universitários da Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC), dada por Tripulantes Azul.

ITA Challenge: em parceria com o time de aeroportos, alunos do ITA desenvolveram soluções práticas e de fácil implementação para processos de "Danificação de Bagagem".





Todas as fotos de Tripulantes sem o uso da máscara foram tiradas antes da pandemia.

Programa *Trainee*

Em janeiro de 2020, iniciamos o nosso 1º Programa *Trainee*, com o propósito de atrair os melhores talentos valorizando a marca Azul no mercado, como uma empresa jovem, comprometida com a sociedade, dinâmica e focada na inovação.

Os sete jovens aprovados estão alocados nas Diretorias de Marketing e Negócios, Azul Cargo, Financeiro, Técnica, CCO, Planejamento de Malha e Tecnologia da Informação (TI). O grupo é acompanhado pelos Diretores e nosso time de DHO. O programa possui uma Trilha de Desenvolvimento baseada em cinco pilares:

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.

Workshops: treinamentos sobre Gestão de Negócios e Soft Skills, ministrados por Tripulantes da Azul e consultorias externas.

Meet ups: encontros com a Vice-presidência e Diretoria para discussão sobre a estratégia da Azul e sobre o mercado da aviação no mundo.

Mentoria: oportunidade para troca de experiências, direcionamentos, discussão sobre carreira e desenvolvimento profissional.

Feedback e Plano de Desenvolvimento: alinhamento de expectativas com o Diretor da área, revisão de resultados e elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual.

Durante o início da pandemia do Covid-19, os *trainees* desempenharam um importante papel apoiando o time médico na definição das diretrizes para todos os Tripulantes, sobre como enfrentar esse momento com segurança.

Por meio da Trilha de Desenvolvimento e dos projetos in loco apresentados semanalmente ao comitê executivo, os *trainees* passam por uma aceleração em suas carreiras e se desenvolvem para assumir futuras posições de liderança na Azul.

Programa de Estágio

Abrimos as inscrições para Programa de Estágio da Azul em janeiro de 2021, com divulgação em todo o Brasil. Fortalecemos a marca Azul entre o público universitário, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento social e diversidade, e atraímos mais de 27 mil candidatas. Com um processo seletivo inclusivo, baseado nas Competências e Valores da Companhia, serão selecionados 40 jovens que se juntarão aos atuais estagiários da nossa empresa.

Esses jovens são acompanhados por seus gestores e pelo time de DHO, além de receberem formação através de uma Trilha de Desenvolvimento, que envolve conhecimento das áreas que impactam na Experiência do Cliente, áreas estratégicas da Companhia e workshops para formação em habilidades técnicas e comportamentais.

O programa, previsto para conclusão em até 24 meses, é pautado no plano de carreira e retenção desses jovens talentos na Azul, formando profissionais para o plano de sucessão de longo prazo.



Programa Jovem Aprendiz

Ao longo de 2020, contratamos 77 jovens aprendizes de Norte à Sul do Brasil, distribuídos em áreas administrativas tanto na sede em Barueri, quanto nas bases.

Esses jovens receberam treinamento por meio do Programa de Aprendizagem, ministrado por instituição certificada que promove encontros mensais com conteúdo voltado para

inclusão digital, desenvolvimento profissional, rotinas administrativas e principais áreas de negócio como Marketing, Recursos Humanos, Financeiro e Logística.

O propósito do programa é contribuir para a formação desses jovens, além do desenvolvimento social das regiões onde atuamos.

Saúde, Segurança e Qualidade de Vida

GRI 103-1 • 103-2 • 103-3 • 403-1 • 403-2 • 403-3 • 403-4 • 403-5 • 403-6 • 403-8

Prevenção e Valorização da Vida

Operar com segurança é nossa prioridade! Para cuidar de nossa maior força, a área de Sustentabilidade Azul tem departamentos dedicados à Segurança do Trabalho e Saúde & Bem-Estar. Além dos programas disponibilizados por regulamentação no sistema de gestão de Saúde e Segurança do Trabalho, implementado para atendimento dos requisitos legais aplicáveis, o departamento também integra programas adicionais voltados ao bem-estar e segurança.

QUAIS SÃO AS REGRAS QUE SEGUIMOS?

Nossos processos são definidos em conformidade com as Normas Reguladoras (NR) 07 e 09, que dizem respeito, respectivamente, ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e ao Programa de Prevenção de Riscos Ambientais. Também atendemos rigorosamente as demais NRs, quando aplicáveis. Além delas, seguimos as orientações globais da OMS em enfrentamento à pandemia, e temos uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), cujas responsabilidades são definidas pela NR 05.

100% dos Tripulantes e terceirizados que trabalham nas dependências da Azul são cobertos pelo sistema de gestão de Saúde e Segurança no Trabalho.

Os incidentes relacionados ao trabalho são investigados de acordo com o determinado em procedimentos internos. Nós identificamos como principal tipo de lesão a traumática ou acidente. O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) executa campanhas de conscientização e investigação, para fortalecer nossa prevenção e mitigação de riscos. Já com relação aos riscos para saúde, levantamentos realizados conforme a NR 09 apontam o ruído como principal risco ocupacional. Trabalhamos na minimização disso tanto através da disponibilização de Equipamento de Proteção Individual (EPI) quanto na inovação e transformação da nossa frota, buscando reduzir continuamente o ruído em nossas operações.

QUEM FAZ ESSE TRABALHO DENTRO DA AZUL?

O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT): grupo formado por profissionais próprios e terceiros, que fornece serviços de saúde e segurança no trabalho para a identificação, minimização e mitigação dos riscos. Nossa equipe é multidisciplinar e conta com engenheiros, técnicos de segurança e de enfermagem, assistentes sociais, enfermeira, nutricionista, médicos aeroespaciais e psiquiatra. Todas as informações e atividades do SESMT estão disponíveis para nossos Tripulantes na intranet da Azul.



Nosso serviço especializado também desenvolve ações específicas de treinamento e conscientização a respeito da saúde e segurança ocupacionais, que podem ser acessadas por Ensino a Distância (EAD) ou presencialmente.



MEDIDAS FRENTE À COVID-19

No início da pandemia, transferimos para trabalho remoto todos os Tripulantes que pudessem realizar seu trabalho a distância e reforçamos medidas de segurança para os demais. Fomos a primeira companhia aérea do Brasil a exigir que Clientes e Tripulantes usassem máscaras a bordo de suas aeronaves. Também desenvolvemos o Manual do Tripulante Covid-19 e o Manual Covid-19 para Líderes, e criamos o grupo de apoio psicossocial exclusivo para casos da doença.

Mantivemos o acompanhamento semanal da situação por nossa equipe de saúde & bem-estar e criamos canais de comunicação online para assistir nossos Tripulantes em todas suas necessidades, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

O nosso time de Serviço Social intensificou suas atividades, viabilizando agilidade e humanização nos atendimentos aos casos de Covid-19, seja com Tripulantes ou familiares, fazendo acompanhamento social individualizado, promovendo acolhimento psicossocial nos momentos mais críticos.



Adicionalmente, para nossa Tripulação e nossos Clientes estarem seguros, nossas aeronaves são equipadas com filtro HEPA de nível hospitalar de última geração, que removem pelo menos 99,9% de todas as partículas transportadas pelo ar, incluindo o novo coronavírus. Intensificamos os procedimentos de limpeza de todas as aeronaves entre voos e durante as noites, fazendo uso de sistema de limpeza com raios ultravioleta.

Garantimos a saúde e o bem-estar das nossas pessoas em todos os momentos!

Em 2020, registramos três casos de doença ocupacional relacionada ao trabalho.

OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AO TRABALHO

GRI 403-9 • 403-10

	Número absoluto	Taxa
Mortes	0	0,0
Lesões sérias	7	0,29
Acidentes	40	1,69

TAXA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS DE COLABORADORES

Ano	Taxa
2017	0,15
2018	0,13
2019	0,11
2020	0,13

Promoção da Saúde e Bem-estar

Temos compromisso firmado com a promoção da saúde da equipe da Azul. Contamos com o Bem Azul, o programa de saúde da Companhia. Através dele, são realizadas convocações médicas para atendimento preventivo e/ou acompanhamento, além de ações de conscientização periódicas, nas quais são divulgadas informações importantes a respeito do cuidado com a saúde de nossos Tripulantes.

TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES



BEM-ESTAR

Cuidar de nossos Tripulantes é uma prioridade, porque ter gente satisfeita e apaixonada pela Companhia e pelo trabalho que faz é o que nos diferencia e nos torna mais fortes no mercado.

Oferecemos horários de trabalho flexíveis e, durante o ano, intensificamos e incentivamos o trabalho remoto, por meio do Programa Azul de Onde Estiver. Para Tripulantes com filhos pequenos, contamos com o auxílio creche.

Em 2020, mantivemos ativos os programas de bem-estar, de maneira adaptada para respeitar os protocolos de saúde.

A iniciativa Azul Esportes, quando nos reunimos para praticar e incentivar atividades físicas, esse ano ficou limitada caminhadas em função do distanciamento social, e o Desafio Azul, um desafio esportivo que consiste numa jornada com bicicletas por estradas de asfalto e terra, manteve sua edição de 2020 com público reduzido e tomando todos os cuidados necessários. As parcerias com Gympass e Totalpass continuaram ativas e encorajando a prática regular de atividades, mesmo que longe das academias.



Todos os participantes do Desafio Azul de Dezembro foram testados para a Covid-19 pela Azul.

Para as Tripulantes mães, o Programa Cegonha Azul tem como objetivo acompanhar e auxiliar o pré-natal, o parto e pós-parto, para que mãe e bebê desenvolvam uma conexão tranquila e bem orientada. Ainda, oferecemos 180 dias de licença-maternidade para as mães e 20 dias para os pais, e auxílio-creche. Com o Programa Cegonha Azul, a taxa de parto normal é mais que o dobro da taxa registrada (13%) quando comparado à cesárea. 27% dos partos das mães Azul foram parto normal.

O NutriAzul é um programa de alimentação personalizado, promovendo hábitos alimentares, mudanças de comportamento

e estilo de vida saudáveis; e o Psicologia Viva, que propõe tratamento psicológico especializado, disponível a qualquer hora, de maneira online e confidencial.

O Programa Acompanhamento de Crônicos possibilita o tratamento precoce de doenças crônicas e as monitora continuamente, buscando reduzir manifestações e complicações; e o Programa de Apoio a Tripulação de Voo, realizado em parceria com o time de Safety, visa melhorar a ergonomia na cabine, trata os eventos relacionados à saúde e segurança laboral desse time, treina os Tripulantes sobre o tema e realiza pesquisas e estudos para propor melhorias.

Clientes

GRI 103-1 • 103-2 • 103-3

Faz parte do modelo de negócio da Azul oferecer atendimento impecável ao Cliente. Acreditamos que para conquistá-lo e merecer sua preferência, precisamos entregar a ele o melhor voo de sua vida. Para isso, seguimos uma estratégia focada na jornada do Cliente, que abrange não apenas o momento em que estamos no ar, mas todos os serviços que oferecemos: o atendimento no Azulcenter, no aeroporto, no embarque, a bordo... de A a Z.

Nós fazemos questão de que todo contato com o Cliente seja realizado por Tripulantes engajados na Cultura Azul, que tangibilizam em suas ações os nossos valores, em cada interação. Acreditamos que um bom atendimento é feito de maneira natural e autônoma, sempre atento às necessidades do Cliente.

Para consolidar a melhor experiência, aplicamos o OPA: Observe, Perceba e Atenda. Assim, garantimos a permanência de nosso olhar atento ao Cliente, zelando por sua jornada com a Azul e nos certificando de atendê-lo da forma como gostaria de ser atendido, customizando a experiência em suas particularidades e entregando um serviço personalizado.



Experiência Azul

Nosso objetivo é proporcionar aos nossos Clientes a melhor experiência de voo da vida deles. Por isso somos a única companhia aérea do Brasil a oferecer 40 canais de TV ao vivo, bebidas e *snacks* variados, à vontade e sem custo, além de conexão wi-fi a bordo, iniciada em 2019.

Desde o início da pandemia, reforçamos a limpeza de nossas aeronaves e fomos a primeira companhia aérea da América Latina a utilizar sistema ultravioleta da Honeywell. O Tapete Azul contribui para o distanciamento social (saiba mais na página 80). Prontamente adaptamos nosso serviço de bordo, oferecendo-o no desembarque e garantindo o uso da máscara durante todo o voo. Fomos também a primeira companhia aérea do Brasil a oferecer, sem nenhum custo, assistência médica aos Clientes em viagens internacionais em caso de diagnóstico positivo de Covid-19.

A pontualidade é um fator crucial para os Clientes e um dos nossos principais compromissos. Assim, em 2020, 89,2% dos nossos voos saíram no horário estipulado ou dentro dos limites de pontualidade.

Também temos acordos ativos de *codeshare* com outras companhias aéreas e, em 2020, iniciamos um novo acordo de *codeshare* doméstico, permitindo que nossos Clientes se conectem a mais de 451 destinos em todo o mundo, além dos mais de 110 atendidos pela Azul.



Gestão Dedicada

Na Azul, contamos com o Comitê do Cliente, grupo que se reúne semanalmente para tratar de todas as questões que giram em torno da experiência do Cliente. O objetivo é entender a voz do nosso Cliente e dedicar nossa atenção a ela. Além de abordar os desafios da atuação nessa frente e buscar formas para solucioná-los, para nós, também é essencial buscar novas oportunidades durante possíveis contingências.

Esse ano, criamos uma diretoria totalmente dedicada a Experiência do Cliente. Usando a metodologia ágil, conseguimos rapidamente identificar e solucionar problemas dos Clientes, de maneira personalizada, completa e eficaz.

Assim, agilizamos a resolução de problemas e diminuimos o tempo de resposta, entregando com rapidez iniciativas que aumentam a satisfação de nossos Clientes.



DIÁLOGO E CONFIANÇA

Em 2020, construímos um plano detalhado e faseado para garantir total clareza de informações para cada um dos Clientes Azul. Na primeira etapa, suspendemos as ações de comunicação de venda e usamos toda a força dos nossos canais para informar, atender e recomodar os milhares de Clientes impactados pelos cancelamentos de voos. Na sequência, comunicamos todas as ações que a Azul estava tomando para contribuir com o combate à Covid-19, desde os transportes de cargas essenciais até a isenção de tarifas para os profissionais de saúde atuando na linha de frente. Em paralelo, todas as novas medidas de higienização e segurança sanitária foram amplamente comunicadas para que a confiança de nossos Clientes ao voar conosco permanecesse forte. Por fim, cada operação retomada e cada base reaberta era imediatamente divulgada, o que proporcionou uma retomada consistente e bem sucedida, norteadas pela transparência. Confira algumas das medidas tomadas frente à Covid-19 na página 64.

Reconhecimento da Marca

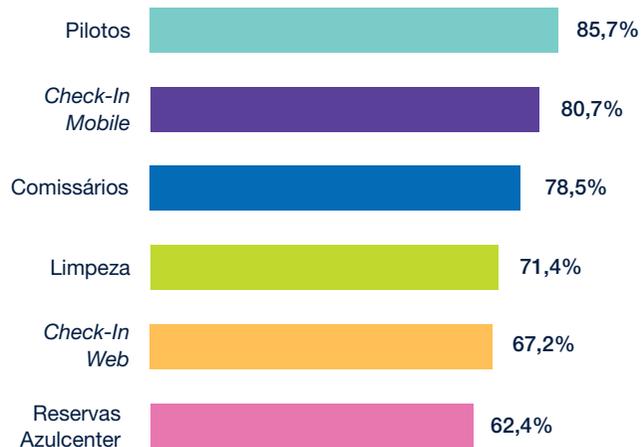
NET PROMOTER SCORE (NPS)

Com base na metodologia *Net Promoter Score* (NPS), medimos a lealdade do Cliente com a Companhia e a satisfação geral em cada ponto de interação da jornada dele. Estamos sempre atentos às tendências e números das pesquisas, acompanhando não somente métricas operacionais como também as respostas dos Clientes à Azul. Em 2020, atingimos o índice de 54 pontos.

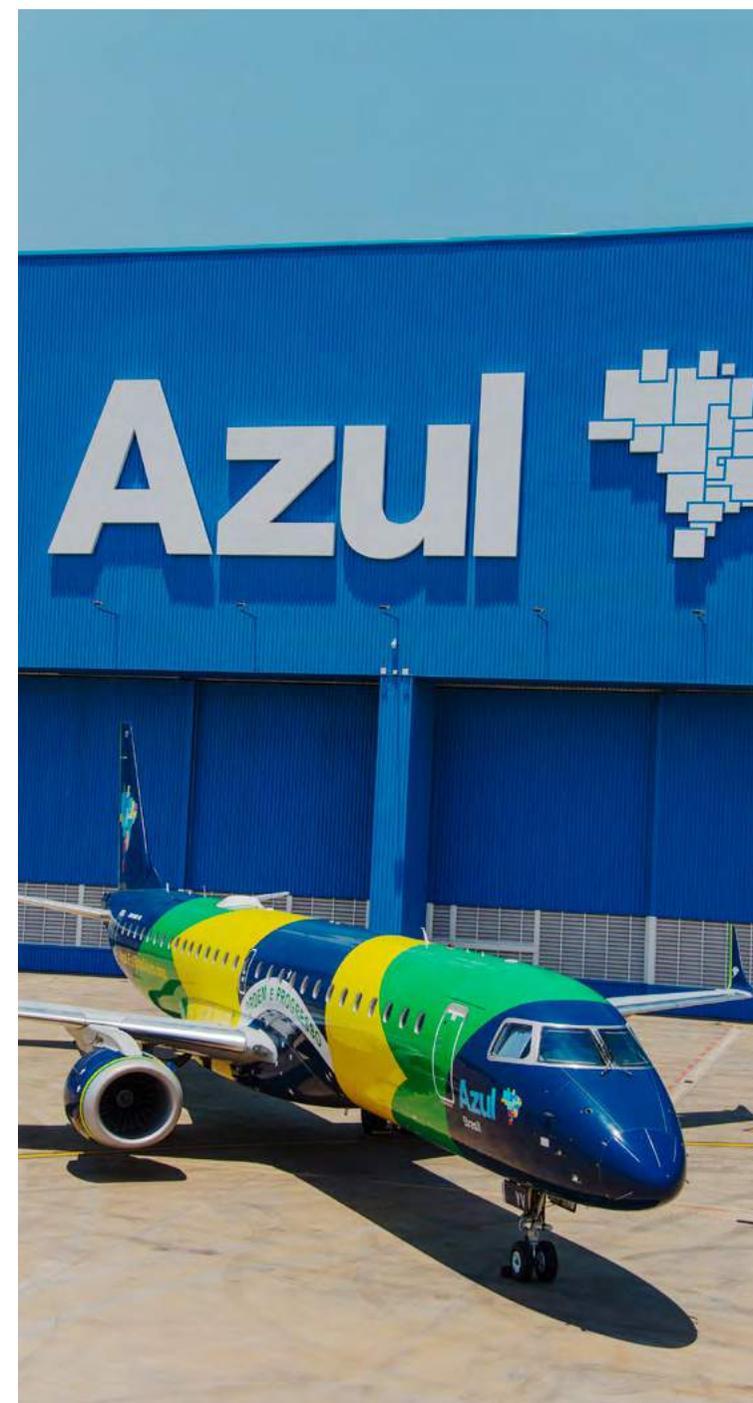
Ainda que a insegurança inerente ao contexto de pandemia tenha causado uma pequena queda em relação a 2019, estamos absolutamente confiantes de que continuamos no caminho certo, garantindo experiências únicas e um serviço de excelência, e que isto será refletido em nosso NPS nos próximos anos.

Conheça mais sobre o NPS da Azul:

SATISFAÇÃO POR PONTO DE CONTATO



68%
dos Clientes
recomendam
fortemente
a Azul.



Premiações e Reconhecimentos

Reflexo do trabalho contínuo em excelência nos nossos serviços, recebemos, mais uma vez, o reconhecimento de nossos Clientes através de prêmios do setor. Em 2020, a Azul conquistou os seguintes reconhecimentos:



Best of the Best



➤ **Melhor Companhia Aérea do Mundo**
 Travelers' Choice Award 2020 da TripAdvisor, a maior plataforma de viagens do mundo. Somos a única companhia aérea brasileira na história do Top 10 da TripAdvisor.



- K** Melhor Embarque • 2020
- K** Maior Conforto • 2020
- K** Melhor Comida • 2020
- K** Melhor Entretenimento • 2020



Parceiros

GRI 102-9 • 102-10 • 103-1 • 103-2 • 103-3 • 204-1 • 403-7 • 407-1 • 408-1 • 409-1

A cadeia de suprimentos da Azul tem papel importante nas operações, oferecendo produtos e serviços essenciais para o negócio, desde combustível aos serviços de *catering*. Portanto, mantemos uma relação transparente e próxima com nossos Parceiros, trazendo-os conosco na nossa trajetória de crescimento.

Ao longo de 2020, tivemos um total de 5.556 Parceiros ativos, somando R\$ 5,7 bilhões gastos com esse público.

Principais Parceiros

- » 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

Locais

85,9%
4.772

Internacionais

14,1%
784

R\$ 3,3 bilhões
gastos em 2020

58%

R\$ 2,4 bilhões
gastos em 2020

42%*

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



Respeito aos Compromissos

Em todas as negociações e contratos com Parceiros, a Azul deixa claro que não admite e repudia qualquer tipo de violação aos direitos humanos, como trabalho forçado ou infantil. Essas premissas estão explícitas em cláusulas contratuais e no Código de Ética e Conduta, cujas condições devem ser aceitas pelos Parceiros ainda no processo de licitação, no momento em que se cadastram no [Portal do Fornecedor](#) e disponibilizam seus documentos.

Antes de cada contratação, todos os Parceiros passam por uma avaliação interna, que integra fatores ambientais, sociais e de governança (ESG). Realizada por uma solução de *Business Intelligence*, a avaliação levanta riscos relacionados a saúde tributária, mídia negativa, ações sociambientais, funcionários, pessoas politicamente expostas e doações a políticos ou partidos. Nessa plataforma, monitoramos também o desempenho nestes critérios dos Parceiros já contratados.



Em 2020, fruto da relação de confiança que estabelecemos ao longo dos anos, conseguimos negociar com todos os nossos Parceiros os prazos, preços e condições de pagamento necessários para superar a crise causada pela pandemia do coronavírus.

Em paralelo, olhamos com cuidado para os Parceiros menores, cujo negócio dependia das negociações com a Azul. Cada negociação foi feita de forma particular, levando em consideração ambas as partes e em busca de situações "ganha-ganha".



Buscamos manter o maior número possível de Parceiros locais. Temos orgulho de ser a única companhia aérea brasileira a voar com aeronaves brasileiras, pois entendemos que valorizar e fomentar o mercado nacional contribui para o desenvolvimento tanto da Azul quanto do Brasil inteiro.

Cada Parceiro é homologado no momento de sua contratação ou renovação de contrato, seguindo procedimentos internos que verificam, além das documentações obrigatórias, a reputação e, se aplicável, o atendimento. No caso de descumprimento de algum requisito, pode-se rejeitar totalmente o fornecedor ou solicitar um plano de ação corretivo, que será acompanhado pela Azul.

Para 2021, implantaremos um sistema de classificação de Parceiros, levando em consideração requisitos técnicos, de sustentabilidade, governança, segurança do trabalho e saúde financeira.



- 3 SAÚDE DE QUALIDADE
- 8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO
- 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS
- 11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS
- 13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
- 17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

06

CHEGANDO MAIS LONGE

Conectividade

GRI 103-1 • 103-2 • 103-3

O transporte aéreo é o que conduz o desenvolvimento local e regional, porque conecta as cidades e regiões aos grandes centros econômicos do país e do exterior. E esse impacto é ainda maior em regiões de turismo, onde o desenvolvimento é determinado pelo acesso. Por isso, na Azul fazemos os sonhos voarem! Nas 112 bases que operávamos ao fim de 2020, 70 (62% do total) são regionais e para 53 (47% do total) destas, só nós voamos.

Essa conexão é fundamental para que a população de regiões mais isoladas acesse não só a capital, mas o país todo. Porque todo mundo merece a oportunidade de desenvolver seus negócios, encontrar familiares e os serviços que precisar, incluindo assistência médica, jurídica e educacional. Todos os dias, levamos em nosso voos os técnicos, engenheiros, executivos, médicos, enfermeiros e muito outros responsáveis pela saúde e geração de renda em todas as regiões do Brasil.



Em 2020, nosso papel de conectar o Brasil foi posto à prova! Adaptamos nossa frota e malha para manter a sustentabilidade do negócio no momento de demanda reduzida, mas garantimos a flexibilidade para uma retomada ágil. Com nossa frota diversificada e malha exclusiva, continuamos servindo o mercado pois sabemos da nossa responsabilidade como companhia aérea, ao possibilitar a conectividade e desenvolvimento das cidades que dependem da Azul para isso.

Isso se fortaleceu ainda mais com a integração da Azul Conecta à nossa malha. Agora oferecemos à população de cidades isoladas, como Breves (PA), Confresa (MT) e Maués (AM), ligações diretas para as principais cidades do país e do mundo, de um jeito ágil e fácil. E continuamos expandindo essa conectividade de forma integrada em nossa malha, criando possibilidades sem precedentes na aviação nacional.



Brasil que Sonha

A gente leva o Brasil no peito. E o brasileiro leva seu empreendedorismo até para fora do país.

Além de nossa malha doméstica diversificada, oferecemos voos para *hubs* de parceiros em destinos internacionais, contribuindo para o acesso de nossos Clientes ao exterior. Assim, apoiamos os moradores de áreas rurais ou afastadas, colaborando com o empreendedorismo brasileiro e levando para o mundo as iniciativas e conhecimentos nacionais, como a pesca sustentável, energia eólica e o cacau de Altamira (PA).

[Conheça mais!](#)

Responsabilidade Social

GRI 413-1

Servir é a nossa vocação. Por isso, poder contribuir para o desenvolvimento das pessoas e comunidades onde estamos inseridos é muito valioso para nós. Também entendemos que nossa capacidade de voar para tantos lugares, até os mais remotos, nos incumbe da responsabilidade de continuar chegando sempre mais longe.

Temos uma [Política de Responsabilidade Social](#) que norteia nosso processo de avaliação de projetos sociais. A política, baseada em uma matriz – desenvolvida especialmente para essa finalidade – considera um escopo de 360 graus. O resultado da avaliação nos ajuda a melhorar nosso desempenho e, assim, maximizar nosso impacto positivo nas comunidades que servimos.



NOSSAS METAS

- Aumentar para 20% o percentual de voluntários da Companhia até 2025;
- Expandir o transporte de órgãos para transplante para centros médicos na mesma proporção que a malha da Azul crescer.

Atuamos em três frentes: **Apoio a Projetos Sociais, Programa de Voluntariado e Outubro Rosa, causa defendida pela Companhia.**

Nosso objetivo é continuar apoiando organizações sociais que atendam, no mínimo, dois Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Assim, mantemos nossa geração de impacto social positivo nas regiões em que atuamos e contribuimos para os desafios dos ODS.

Além disso, temos compromisso com a ampliação de nossa atuação social através da utilização dos incentivos fiscais da Companhia, apoiando organizações que atendam à nossa política e projetos que tenham relevância nacional, com foco em desenvolvimento local.



Apoio a Projetos Sociais

A Azul contribui para organizações sociais com nosso principal produto, as passagens aéreas. O transporte é valioso para a realização das ações, também chamadas de missões, desenvolvidas nas comunidades por nossos parceiros sociais: Operação Sorriso, Associação Vagalume, Litro de Luz, TETO Brasil e Tapera das Artes.

Em razão da pandemia, em 2020, suspendemos as missões, que eram realizadas a partir de visitas presenciais nas comunidades, o que reduziu sensivelmente a participação voluntária e quantidade de beneficiados. Como a segurança é inegociável para a Azul, essa ação foi importante para garantir o entendimento do momento e como seria possível apoiar as comunidades sem expô-las a riscos.

Voltaremos com as missões em 2021, ou assim que for possível e seguro para todos.

A ASSOCIAÇÃO VOAR DECOLOU EM 2020!



A Associação Voar nasceu com o propósito de fazer com que pessoas consigam realizar seus sonhos profissionais e mudar suas trajetórias de vida, dando a elas oportunidade de estudarem e se qualificarem para atuar no setor da aviação, principalmente nas carreiras de pilotos, mecânicos de aeronaves e comissários.

É uma instituição sem fins lucrativos, idealizada por pessoas da Azul, mantida por doações de empresas e pessoas que acreditam que podem mudar a realidade e ajudar a realizar sonhos. Oferece bolsas de estudos àqueles que não têm condições de investir na qualificação profissional.

A Associação recebeu 1.856 inscrições e, em 2020, o processo seletivo foi finalizado. Dezesete alunos começam seus estudos em 2021.

Serão cinco mecânicos de aeronaves, seis comissários de bordo e seis pilotos, todos assessorados e monitorados para que completem os estudos com excelência e possam entrar no mercado de trabalho prontos para o futuro!

Para acessar o site, [clique aqui](#).

TRANSPORTE DE REFUGIADOS

A Azul foi a primeira companhia aérea do Brasil a transportar refugiados para a Operação Acolhida, missão humanitária com participação das Forças Armadas, iniciada em 2018, e com o objetivo de responder ao grande fluxo migratório de venezuelanos para o Brasil. Como parceiros da iniciativa, garantimos os voos de 196 refugiados, em 2020 – que, somados a 2018 e 2019, totalizaram 1.533.

Programa de Voluntariado

O Programa de Voluntariado da Azul nasceu em 2014 e atingiu, em 2020, a marca de 1.804 voluntários cadastrados por todo país, o que **representa 15,39%** da Companhia. A atuação acontece localmente, e nossos voluntários podem agir em contato com iniciativas e temas de sua escolha, ou trabalhando com organizações parceiras e ações promovidas por nós, o que inclui também missões de assistência humanitária. Através deles, **a Azul gera impacto positivo no entorno das regiões em que atua, transformando a realidade social destes locais e conectando pessoas.**

Neste ano tão desafiador, os Voluntários Azul mostraram mais uma vez sua paixão em ajudar o próximo. Mesmo durante o pico da pandemia, eles seguiram todos os protocolos de segurança para realizar ações em suas localidades, como apoio às comunidades com arrecadação de itens de higiene, limpeza, máscaras e alimentos.

Durante a fase mais crítica do distanciamento, outras ações pontuais foram fomentadas por nossos voluntários. Além de doarem equipamentos eletrônicos para estudantes que precisavam do material para continuar as aulas em modalidade remota, participaram das atividades da organização social Tapera das Artes. Também foram doados mais de dois milhões de *snacks* para abrigos de crianças e hospitais a fim de homenagear os profissionais que estavam na linha de frente do combate ao novo coronavírus, e apoiamos o transporte de alimentos, materiais e equipamentos médicos.



AÇÕES HUMANITÁRIAS

Desenvolvemos diversas ações de ajuda humanitária incluindo o transporte de profissionais da saúde e cargas relevantes, como máscaras, *face shield*, equipamentos médicos, remédios, álcool em gel, infraestrutura para o hospital de campanha em Campinas e vacinas, além de voos de repatriação de brasileiros.





Conexão Azul Rosa

Em 2020, completamos dez anos desde que a Azul aderiu à luta contra o câncer de mama como uma de suas principais causas sociais. Realizamos ações de comunicação para Tripulantes e Clientes, difundindo informações sobre tratamento, prevenção e identificação da doença, com campanhas internas, *speeches* das Vitoriosas – como chamamos as Tripulantes que passaram pelo tratamento do câncer de mama – em nossas aeronaves e nos principais aeroportos do país, fazemos a ambientação das nossas bases, além de tantas outras ações que promovemos ao longo dessa década em prol de uma causa tão importante.

Gerimos um projeto coautorial com o Hospital do Amor sobre esta temática, o Conexão Azul Rosa. Com ele, apoiamos diretamente o tratamento de mulheres com câncer de mama, provendo transporte aéreo para a mulher e acompanhante para realizar qualquer uma das etapas do tratamento no hospital.

O Conexão Azul Rosa ocorre ao longo de todo o ano, porque o câncer não pode esperar, e o tratamento das mulheres beneficiadas é contínuo, com a potencialização das ações no mês de outubro.

Desde 2017, transportamos 105 mulheres, das quais 15 foram atendidas em 2020, apesar do contexto da pandemia, mostrando a importância do diagnóstico precoce que salva vidas.

Quem se cuida, voa mais longe.

Inovação

GRI 103-1 • 103-2 • 103-3

A inovação é intrínseca à cultura da Azul. Acreditamos que o avanço em tecnologia nos permite atender ao Cliente de forma cada vez mais simples, rápida e eficiente para maximizar sua experiência desde o primeiro contato.

Tecnologia no Dia a Dia do Negócio

Para oferecer essa experiência, contamos com um time de tecnologia multidisciplinar focado em Projetos de Melhoria Contínua e Projetos Transformacionais. A transformação tecnológica faz parte do dia a dia deste time, é o que nos leva a pensar em soluções que atendam às necessidades dos nossos Clientes e garantir que sejam eficazes. Trabalhamos nossa inovação utilizando como ferramenta o Mínimo Produto Viável (MVP – *Minimum Viable Product*), o que significa investir em iniciativas simples, que agreguem valor ao propósito em curto prazo.

O desenvolvimento de tecnologias já se dá por meio da gestão feita em métodos ágeis, desenhados para trazer fluidez e transparência ao processo. Nossos times trabalham com experimentação e adaptação para aprender e compreender de forma mais rápida os resultados obtidos com os MVPs, o que nos permite concentrar esforços e investimentos nas alternativas que se mostram mais eficientes. A metodologia ágil agrega clareza à nossa visão de *roadmap*, engajamento entre times e efetividade nas entregas, trabalhamos em demandas que atendam às necessidades em curto espaço de tempo e com menor esforço.

Enquanto isso, também olhamos para avanços que melhorem a experiência e satisfação de nossos Clientes, investindo em eficiência e autoatendimento.

Hoje, 57% dos nossos *check-ins* já são feitos via autoatendimento, incluindo o aplicativo, website e quiosques. Essa solução foi crucial no momento de distanciamento social.



CONHEÇA OUTRAS TECNOLOGIAS INOVADORAS

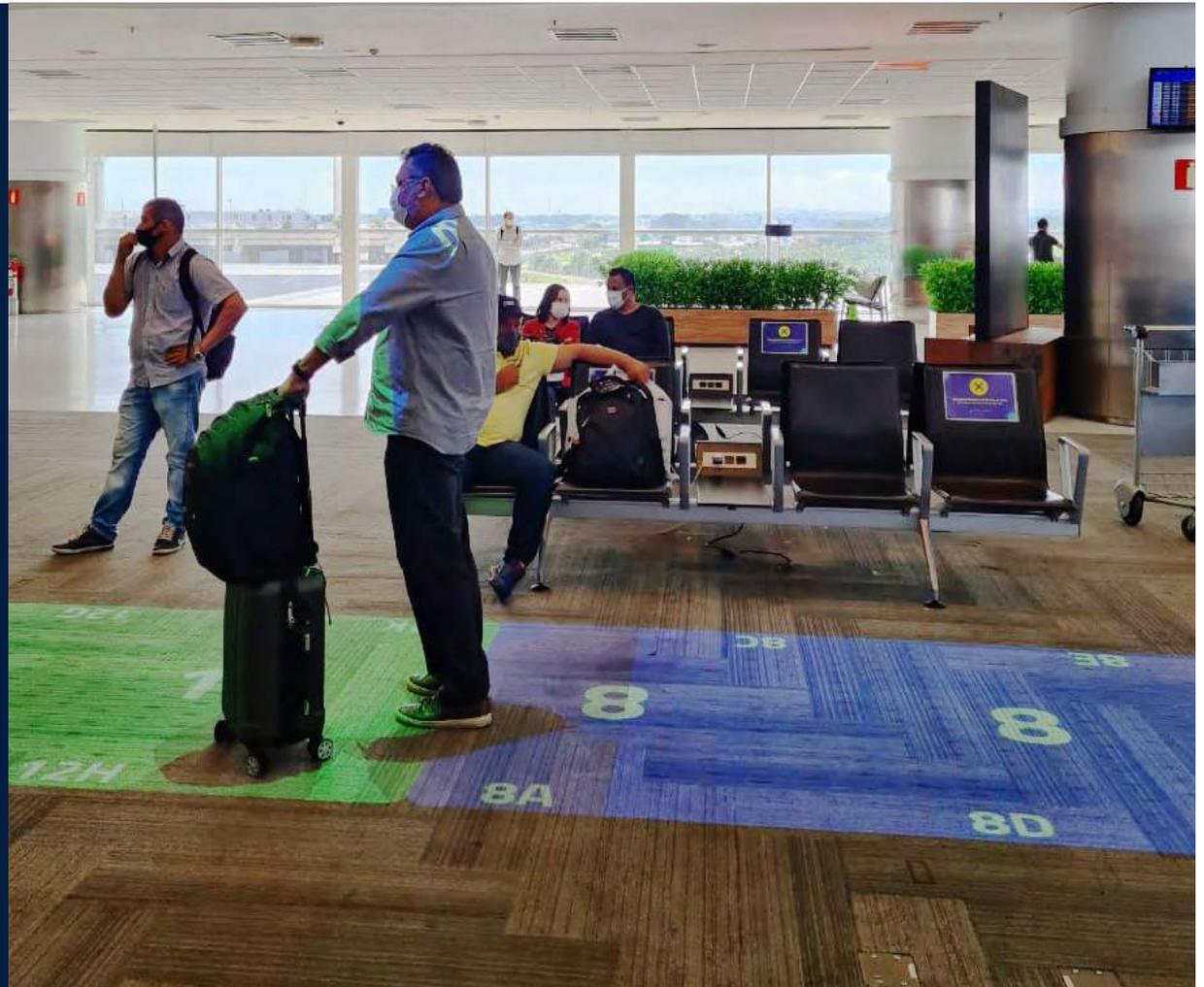
Track My Bag: Com essa facilidade, o Cliente recebe mensagens via *push-in* pelo aplicativo da Azul no momento em que sua mala é despachada, embarcada e desembarcada. Além de ser bom para o Cliente, que acompanha a própria bagagem mais de perto, também é ótimo para o time de *handling*, porque elimina a necessidade de controle manual de bagagem, e agora faz tudo de forma digital.

Bancadas Digitais: Nova tecnologia de auto *check-in*, na qual os totens foram substituídos por tablets que permitem que o Cliente realize seu *check-in* e até o despacho de bagagens de maneira totalmente autônoma. Além de mais ágil e de gastar menos energia, as bancadas são mais seguras, por contarem com processo *touchless*. O Cliente usa o bluetooth de seu próprio *smartphone* para conectar ao tablet e realizar todo processo sem tocar em nada.

TAPETE AZUL

Tecnologia pioneira no mundo, a Azul lançou o Tapete Azul em 2019, um sistema de embarque inovador e exclusivo, composto por um conjunto de projetores e monitores, que, por meio de realidade aumentada, indicam ao Cliente o momento certo de embarcar. No chão, os projetores formam um tapete virtual colorido e móvel, que convida a pessoa a se posicionar na fila de acordo com seu número de assento. Com o Tapete Azul, evitamos a formação de filas e aglomeração, tornando o processo de embarque mais fluido e ágil, além de mais seguro para nossos Clientes, já que o uso dessa tecnologia possibilita o distanciamento social, uma vez que os Clientes convocados para embarque ficam a cerca de dois metros entre si. Essa inovação impacta positivamente na experiência do Cliente e na nossa pontualidade.

Ao final de 2020, o Tapete Azul já estava presente em 12 aeroportos do Brasil, nos quais foi registrado um aumento médio de **4,7 pontos** de satisfação do *Net Promoter Score* (NPS) de embarque.





INOVAÇÃO COM PROPÓSITO – PROJETO MATURIDADE

Iniciamos, em 2020, uma parceria entre a Azul Cargo e a 50Mais Courier Sênior, *startup* de logística especializada em entregas. Ainda em teste, contamos com a 50Mais para retirar a carga em nosso terminal em Guarulhos (SP) e fazer sua entrega em São Paulo e região, inicialmente com 300 entregas por dia. Mais que um parceiro logístico, a 50Mais combina com a Azul por seu propósito e responsabilidade social. A empresa prioriza a contratação de pessoas acima dos 50 anos, com o objetivo de reposicionar profissionais seniores no mercado de trabalho, contribuindo para sua autonomia e valorização.



INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS AZUL (ISA)

Em 2020, usamos a tecnologia a favor da eficiência nos aeroportos, integrando diferentes sistemas em um só, o que facilita a troca de informações entre os diversos times que atuam na operação.

Essa integração possibilita comunicação rápida e eficaz entre os agentes no *check-in*, no atendimento ao voo, no despacho das bagagens e no embarque, agilizando os processos e surpreendendo os Clientes. Agora, em casos de contingências, os Clientes recebem em seus celulares, pelo app Azul, seus *vouchers* de alimentação, hotel e transporte, tudo online, sem necessidade de filas, aglomerações e tumultos.

Com o ISA, nós ganhamos agilidade na operação do dia a dia e na resolução de problemas, e nossos Clientes ganharam mais conveniência e facilidade na Experiência Azul.

Para saber mais

Caso queira conhecer a Azul em mais detalhes,
acesse nossos documentos adicionais:

Demonstrações Financeiras:

<https://bit.ly/2OICBvN>

Formulário 20-F:

<https://bit.ly/3zsj04B>

Formulário de Referência:

<https://bit.ly/3cJhJJD>

Código de Ética e Conduta:

<https://ri.voeazul.com.br/governanca-corporativa/codigo-de-etica/>



Todas as fotos de Tripulantes sem o uso da máscara foram tiradas antes da pandemia.

Sumário de Conteúdo GRI Standards

GRI 102-55

Conteúdo Geral		Referência (pág.)/Resposta direta
Conteúdos Gerais		
Perfil Organizacional		
102-1	Nome da organização	Pág. 12.
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	Pág. 12.
102-3	Localização da sede	Pág. 12.
102-4	Número de países em que a organização opera	Pág. 13.
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Pág. 12.
102-6	Mercados atendidos	Pág. 12.
102-7	Porte da organização	Págs. 12, 13, 16 e 17.
102-8	Perfil de empregados e outros trabalhadores	Pág. 47.
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	Pág. 71.
102-10	Principais mudanças na estrutura da Companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Pág. 71.
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	A Companhia não adere formalmente ao princípio, mas conta com uma sólida estrutura de gestão de riscos apresentada na página 32.
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a Companhia subscreve ou endossa	Pág. 08.
102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	A Azul faz parte das seguintes associações: <ul style="list-style-type: none"> • Associação Internacional de Transporte Aéreo ou International Air Transport Association (IATA); • Comitê de Aquisições e Fusões (CAF); • Associação Brasileira das Empresas do Mercado de Fidelização (ABEMF); • Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas (ABRACORP); • Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças de São Paulo (IBEF SP); • Associação Brasileira Comunicação Empresarial (ABERJE); • Associação Brasileira Anunciantes (ABA); • Conselho Nacional de Auto-Regulação Publicitária (CONAR); • Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias (SNEA); • Associação Latino Americana de Transporte Aéreo (ALTA).

Estratégia		
102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Pág. 08.
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 15.
Ética e Integridade		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Pág. 44.
102-17	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria)	Pág. 44.
Governança		
102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	Pág. 30.
Engajamento de <i>Stakeholder</i>		
102-40	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Tripulantes; Clientes; Investidores; Órgãos Governamentais; Parceiros; Sociedade.
102-41	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	100%.
102-42	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	Pág. 33.
102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	Pág. 33.
102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Pág. 33.
Práticas de Reporte		
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	Informação na Nota Explicativa 1. Contexto Operacional, nas Demonstrações Financeiras disponíveis em: https://ri.voeazul.com.br/informacoes-e-relatorios/resultados-trimestrais/
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do Relatório	Todos os indicadores sociais e ambientais cobrem 100% das operações da Companhia, exceto quando mencionado o contrário ao longo do conteúdo.
102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	Pág. 33.
102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não houve.
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	Não houve.

102-50	Período coberto pelo Relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.
102-51	Data do Relatório anterior mais recente	2019.
102-52	Ciclo de emissão dos Relatórios	Anual.
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao Relatório	invest@voeazul.com.br
102-54	Premissas de relato de acordo com os <i>Standards</i> GRI	Essencial.
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	Pág. 83.
102-56	Verificação externa	Não houve.

Abordagem de gestão

103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	1. Segurança de voo – Pág. 35; 2. Satisfação dos Clientes – Pág. 67; 3. Ética e combate à corrupção – Pág. 44; 4. Saúde e segurança dos Tripulantes – Pág. 63; 5. Profissionais engajados e capacitados – Pág. 47; 6. Inovação e atualização tecnológica – Pág. 79; 7. Boas relações com Parceiros – Pág. 71; 8. Desenvolvimento social pela conectividade – Pág. 74.
103-2	Gestão sobre o tema material	
103-3	Evolução da gestão	

Conteúdo Específico

Referência (pág.)/Resposta direta

Conteúdos Econômicos

Desempenho Econômico

201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Págs. 25 e 26.
-------	---	----------------

Presença de Mercado

202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	1,32
202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	Pág. 47.

Práticas de Compra

204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Pág. 71.
-------	--	----------

Combate à Corrupção

205-1	Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e os riscos significativos identificados	Pág. 45.
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 45.
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Pág. 45.

Conteúdos Ambientais

Materiais

301-1	Materiais usados por peso ou volume	Pág. 43.
-------	-------------------------------------	----------

Energia

302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pág. 42.
-------	--	----------

Emissões

305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1)	Págs. 38 e 42.
305-2	Emissões Indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 2)	Págs. 38 e 42.
305-4	Intensidade de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)	Pág. 38.
305-5	Redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)	Pág. 37.

Conteúdos Sociais

Emprego

401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Pág. 48.
-------	--	----------

Saúde e Segurança no Trabalho

403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Pág. 63.
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pág. 63.
403-3	Descrição das funções dos serviços para saúde no trabalho	Pág. 63.
403-4	Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	Pág. 63.
403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	Pág. 63.
403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	Pág. 63.
403-7	Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança no trabalho diretamente ligados por relações comerciais	Pág. 71.
403-8	Trabalhadores cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais	Pág. 63.

403-9	Número e taxa de mortes e lesões relacionadas ao trabalho	Taxas com base no cálculo: nº de ocorrências/horas trabalhadas x 1.000.000. Pág. 65.
403-10	Número e taxa de mortes e problemas de saúde relacionados ao trabalho	Taxas com base no cálculo: nº de ocorrências/horas trabalhadas x 1.000.000. Pág. 65.

Treinamento e Educação

404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Pág. 56.
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	Pág. 58.
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Pág. 58.

Diversidade e Igualdade de Oportunidades

405-1	Diversidade dos colaboradores e órgãos de governança, com porcentagens por gênero, faixa etária, grupos minorizados e outros indicadores	Nosso Conselho de Administração consiste de uma mulher e nove homens, representando respectivamente 10% e 90%. Págs. 30, 47 e 54.
405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Pág. 54.

Não Discriminação

406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2020, tivemos oito casos relatados no canal confidencial da Azul.
-------	---	--

Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

407-1	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Não identificamos operações com esses riscos. Ainda assim, exigimos de nossos fornecedores a adesão ao nosso Código de Ética e Conduta, conforme explicado na página 44.
-------	---	--

Trabalho Infantil

408-1	Operações próprias e de fornecedores em que foi identificado risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Não identificamos operações com esses riscos e efetuamos a homologação de fornecedores para mitigá-los. Pág. 71.
-------	---	--

Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo

409-1	Operações próprias e de fornecedores em que foi identificado risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não identificamos operações com esses riscos. Desde 2012 a Azul iniciou um processo de inserção em sua minuta padrão de cláusula que inibe a utilização de mão de obra escrava ou análoga à escravidão, possibilitando à Azul o imediato cancelamento do Contrato em sua eventualidade. Pág. 71.
-------	--	--

Comunidades Locais

413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	Nossos programas de engajamento da comunidade local abrangem toda a atuação da Azul no Brasil, correspondendo a 99,1% da operação em relação aos Tripulantes da Companhia. Pág. 75.
-------	--	--

Políticas Públicas

415-1	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminadas por país e destinatário/beneficiário	A Azul não contribuiu monetariamente nos últimos quatro anos com campanhas políticas, associações comerciais ou outros grupos isentos de taxaço, <i>lobby</i> (representação de interesses ou similar) e outros gastos esporádicos, como votações de medidas ou leis. Também não realizamos doações a candidatos, partidos ou associações.
-------	---	--

Saúde e Segurança do Cliente

416-1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	Pág. 35.
-------	--	----------

Privacidade do Cliente

418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Não houve reclamações ou incidentes, em 2020. Pág. 35.
-------	--	--

Indicadores Próprios

AZ01	Como a Companhia promove a gestão da segurança? Quais os principais indicadores de segurança (<i>safety e security</i>) monitorados e seus resultados no ano?	Pág. 35. Principais indicadores de segurança e seus resultados em 2020: Total de reportes/mil ciclos = 35,67 Total de incidentes/mil ciclos = 0,39 Total de incidentes graves/mil ciclos = 0,05 Total de acidentes/mil ciclos = 0
AZ02	Quais os principais diferenciais de satisfação dos Clientes na Azul? Quais os resultados de satisfação e pontualidade no ano?	Págs. 68 e 69.
AZ03	Como é feita a gestão dos dados e da segurança de informação e privacidade focada no Cliente?	Pág. 36.

AZ04	Como a Companhia faz a gestão da inovação e atualização tecnológica?	Pág. 79.
AZ05	Qual o consumo médio de combustível da frota?	34,08 kg/PAX
AZ06	Quais os principais ganhos ambientais conquistados com a eficiência e inovação?	Pág. 79.
AZ07	Como a Companhia contribui para o desenvolvimento social de cidades com pouco acesso a transporte aéreo? Quais os principais cases em que a Azul faz a diferença em cidades e regiões?	Págs. 15, 23 e 74.
AZ08	Como é a gestão dos projetos sociais da Companhia (como são selecionados, tipos de projetos apoiados, total de investimentos e de beneficiados)?	Pág. 76.
AZ09	Como a Companhia contribui para o desenvolvimento social através de seu corpo de Voluntários?	Pág. 77.
AZ10	Total de cidades atendidas exclusivamente pela Azul por região	Centro-Oeste: 15; Norte: 15; Nordeste: 6; Sul: 4; e Sudeste: 13.
AZ11	Como a Companhia faz a gestão da cultura organizacional?	Pág. 49.
AZ12	Como a Companhia trabalha a Comunicação?	Págs. 45, 49 e 52.
AZ13	Cidades visitadas pelo time do PEX e total de avaliações em bases, áreas e representantes que trabalham com o nosso público	Pág. 59.
AZ14	Total de promoções no ano	Pág. 59.

Tabela SASB - Sustainability Accounting Standards Board

Tópicos de Divulgação de Sustentabilidade e Métricas Contábeis		Referência (pág.)/Resposta direta
Gases de Efeito Estufa		
TR-AL-110a.1	Emissões globais brutas de Escopo 1	Pág. 37.
TR-AL-110a.2	Discussão de 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	Pág. 37.
TR-AL-110a.3	Total de combustível consumido, porcentagem de combustível alternativo e de combustível sustentável	24 milhões de GJ. Não utilizamos combustível alternativo em nossas aeronaves, em 2020.
Práticas Trabalhistas		
TR-AL-310a.1	Percentual de força de trabalho ativa coberta por acordos de negociação coletiva	100%.
TR-AL-310a.2	Número de paralisações dos trabalhadores e total de dias ociosos	Não houve paralisações, em 2020.
Comportamento concorrencial		
TR-AL-520a.1	Perdas financeiras decorrentes de processos judiciais por conduta anticompetitiva e quais ações corretivas tomadas	Não houve perdas financeiras decorrentes de processos judiciais por conduta anticompetitiva, em 2020.
Gestão de Segurança e Acidentes		
TR-AL-540a.1	Descrição da implementação e resultados de um sistema de gestão de segurança	Em 2020, em inspeção da ANAC não recebemos não conformidades nos requisitos auditados, apenas duas recomendações, cujas ações de mitigação estão em andamento.
TR-AL-540a.2	Número de acidentes aéreos	Desde sua fundação, a Azul não registrou nenhum acidente aéreo.
TR-AL-540a.3	Número de medidas de segurança da aviação tomadas pelo governo	Não tivemos na Azul nenhuma ação de reforço ou atuação imediata pela ANAC com relação à Segurança Operacional.
Métricas de Atividade		
TR-AL-000.A	<i>Available Seat Kilometers (ASK)</i> – Número de poltronas multiplicado pelos quilômetros percorridos	20.412 milhões.
TR-AL-000.B	Fator de carga do passageiro	79,90%.
TR-AL-000.C	<i>Revenue passenger kilometers (RPK)</i> – número de passageiros pagantes transportados em um quilômetro	16.317 milhões.
TR-AL-000.D	<i>Revenue ton kilometers (RTK)</i> – o produto do volume de toneladas transportadas pelos quilômetros percorridos	1.653 milhões.

Mapa de Capitais



Natural

Panorama 2020, pág. 17
Ecoeficiência, pág. 37
Inovação, pág. 79



Financeiro

Panorama 2020, pág. 17
Cenário, pág. 16
Governança Corporativa, pág. 28



Manufaturado

Panorama 2020, pág. 17
Desempenho, pág. 22
Inovação, pág. 79



Humano

Panorama 2020, pág. 17
Governança Corporativa, pág. 28
Tripulantes, pág. 47
Responsabilidade social, pág. 75



Social e de Relacionamento

Panorama 2020, pág. 17
Clientes, pág. 67
Parceiros, pág. 71
Atuação Ética, pág. 44
Conectividade, pág. 74
Responsabilidade social, pág. 75



Intelectual

Panorama 2020, pág. 17
Segurança, pág. 35
Ecoeficiência, pág. 37
Tripulantes, pág. 47
Inovação, pág. 79

Créditos

Coordenação

Azul

Conselho de Administração

Carolyn Trabuco

Marketing e Comunicação

Fabio Abud

Ligia Amorim Porto

Tariana Cruz

Finanças e Relações com Investidores

Alexandre Malfitani

Thais Haberli

Nádia Santos

Alice Vasconcelos

Pessoas e Clientes

Jason Ward

Camila Almeida

Ivana Carvalho

Raquel Keiroglo

Danielly Mello Freire

Projeto editorial: redação, consultoria GRI, Relato Integrado e tradução

RICCA Sustentabilidade

<https://riccari.wixsite.com/sustentabilidade>

Projeto gráfico: layout, diagramação e ilustrações

RICCA Sustentabilidade

<https://riccari.wixsite.com/sustentabilidade>



voeazul.com.br