

Relatório da administração

A TAM Linhas Aéreas S.A. é uma das líderes no setor de transporte de passageiros e cargas no Brasil e apresenta, em 16 de abril de 2020, as demonstrações financeiras consolidadas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

A TAM Linhas Aéreas S.A. (“TLA” ou “Companhia”) refere-se à entidade consolidada e suas respectivas subsidiárias, cujas atividades estão relacionadas com transporte aéreo de passageiros e cargas no território nacional e em âmbito internacional, à aquisição e ao financiamento de aeronaves, à captação de recursos e ao desenvolvimento de atividades de agenciamento de viagens e turismo.

Em 2019, transportamos mais de 37 milhões de passageiros, com “load factor” (taxa de ocupação) de 82,51% nos voos do mercado doméstico brasileiro e de 85,87% nos voos internacionais operados entre o Brasil e destinos nas Américas, na Europa e na África do Sul. No ano, também iniciamos novas operações, com os voos a partir de São Paulo (Guarulhos) para Santa Cruz de la Sierra e Maringá, por exemplo.

Comentários da Administração sobre o resultado do exercício findo em 31 de dezembro de 2019

A receita líquida apurada pela Companhia no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$ 19,5 bilhões, comparada com R\$ 16,5 bilhões registrados no ano anterior. O incremento de 18% na receita líquida reflete o aumento do preço do ticket médio no transporte de passageiros, impulsionado principalmente pelo incremento do Market Share de passageiros corporativos.

O resultado da Companhia apresenta um incremento significativo, passando de um prejuízo líquido de R\$ 815 milhões, em 2018 para um lucro líquido de R\$ 591 milhões no exercício corrente. Entretanto, o aumento dos custos, de R\$ 1,9 bilhões, decorre principalmente da adoção da norma internacional *IFRS 16 - Leases*, onde a Companhia aplicou a abordagem retrospectiva completa como método de transição, rerepresentando as demonstrações financeiras comparativas e verificando o impacto com despesas de arrendamento e depreciação (impacto líquido aproximado de maior custo de R\$ 500 milhões), conforme detalhado na nota explicativa 27.

Adicionalmente, com o intuito de diminuir a exposição cambial, a Companhia realizou um aumento de capital social em novembro de 2019, por meio de cessão de créditos de contas a receber de partes relacionadas, conforme detalhado na nota explicativa 24 das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

Vale salientar que a Companhia continua com esforços para redução de custos, buscando sinergia nos processos.

Em 2019, registramos grandes novidades, como o lançamento de um projeto robusto de transformação da nossa experiência de viagem para atender as expectativas do cliente, principalmente do passageiro corporativo. O Grupo LATAM Airlines (“Grupo”) investiu cerca de US\$ 500 milhões somente no novo serviço de bordo e na reformulação completa do interior das aeronaves, sendo que metade deste valor foi alocado no Brasil.

Em voos de longa distância, a renovada cabine Premium Business oferece novos assentos, com reclinacão full flat, mais privacidade, acesso de todas as poltronas ao corredor, e as maiores telas de entretenimento individual do mercado, com 18 polegadas. No caso dos voos de curta distância, o novo interior traz melhorias no revestimento e design ergonômico dos assentos, com distância acima de 31” entre as poltronas, tomadas USB e assentos LATAM+ disponíveis nas 7 primeiras fileiras, com compartimento de bagagem dedicado e tomadas (plug in) para dispositivos eletrônicos, além de embarque antecipado.

No Brasil, o Centro de Manutenção (MRO) da Companhia, localizado em São Carlos, é o responsável por essa remodelação de mais da metade da frota dos aviões da família Airbus A320. Investimos R\$ 22 milhões no MRO para ampliar infraestrutura, comprar equipamentos e contratar mais de 150 pessoas.

Também investimos aproximadamente US\$ 300 milhões nas aquisições de ações em circulação da Multiplus por meio de uma Oferta Pública de Ações (OPA), concluída em 30 de abril de 2019, e no lançamento da nova marca do programa, o LATAM Pass. O novo programa é focado nos clientes que realmente valorizam resgatar viagens aéreas. O LATAM Pass foi concebido para ampliar o acesso aos voos da LATAM por meio de 3 atributos: preços mais competitivos, resgate até o último assento disponível e maior malha aérea da região.

Também lançamos a nova campanha de marketing “Qual seu próximo voo?”, a nossa maior ação de marketing no Brasil nos últimos três anos. O cliente foi o principal protagonista da campanha, que convida os clientes LATAM a refletirem sobre suas jornadas pessoais e profissionais e a conexão que a marca tem com estes sonhos. Muito além de revelar o próximo destino, o objetivo da Companhia é aprofundar o relacionamento com o seu público mais fiel para reforçar os seus serviços e produtos criados para oferecer a melhor experiência de viagem da América Latina.

O patrocínio do Rock in Rio 2019, em que fomos “Companhia Aérea Oficial” do festival, também refletiu esse momento especial de retomada do investimento na marca LATAM no Brasil. Com diversas ativações para o público final, incluindo a premiação de 1 milhão de pontos LATAM Pass, a Companhia utilizou o evento para potencializar o lançamento do maior e melhor programa de fidelidade do Brasil. A renovação da parceria com o Rock in Rio já está confirmada para a próxima edição do festival, que será realizado em 2021.

Em Guarulhos, inauguramos o nosso CML (Centro de Manutenção de Linha) para manter agilidade no processo de manutenção das aeronaves. O CML é capaz de receber 7 aeronaves de dois corredores (wide body), como os Boeing 777, 767 e 787, além do modelo Airbus A350, ou até 19 aviões de um único corredor (narrow body) da família Airbus A320, em uma área de mais de 65 mil m².

Em 2019, como resultado de todos os investimentos em eficiência operacional e para atender as expectativas do passageiro corporativo, posicionamos a LATAM como a companhia aérea mais pontual do Brasil, com mais de 92% de pontualidade em todas as suas operações no País. Além das melhorias contínuas dos processos e da execução com excelência de todas as operações, diversas inovações fizeram a diferença no tempo que o cliente gasta para embarcar e desembarcar. Um exemplo é o embarque por grupos (que agilizou a organização do embarque nas aeronaves). Outra medida é o autoatendimento para despacho de bagagens (que tirou o atendente de trás do balcão para uma posição de mais interação para apoio ao passageiro). Nosso Self Bag Drop já está disponível no Galeão,

em Guarulhos e em Brasília, foi fundamental para reduzir de 82 para 40 segundos o tempo médio para despacho de bagagem por passageiro.

Em setembro de 2019, o Grupo LATAM Airlines e a Delta Air Lines Inc., os principais grupos de companhias aéreas da América Latina e da América do Norte, anunciaram a criação de uma aliança estratégica para oferecer aos seus passageiros mais opções de viagem, melhor conectividade no mundo e uma experiência líder na indústria. A aliança foi efetivada em 30 de dezembro de 2019, com a aquisição por parte da Delta de 121.281.538 ações da Holding, o que representa 20% do total de ações emitidas, subscritas e pagas pela LATAM Airlines, por meio de uma Oferta Pública de Ações (OPA) lançada em 27 de novembro de 2019. A aliança estratégica permitirá à LATAM fortalecer a sua estrutura de capital, melhorando o seu fluxo de caixa e obter consequente redução da sua dívida futura.

E seguimos confiantes em 2020 na transformação da experiência de viagem do cliente LATAM. Já oferecemos opções de lanches quentes como cortesia nas rotas domésticas de Congonhas para Santos Dumont, Belo Horizonte, Brasília e Porto Alegre, além das rotas Brasília-Santos Dumont e Congonhas-Curitiba.

Agora, em janeiro de 2020, acabamos de lançar a Premium Economy, uma nova classe de cabine para voos domésticos e internacionais dentro da América Latina em aeronaves Airbus A320, com serviços exclusivos no aeroporto e em voo, incluindo check-in prioritário e embarque preferencial, um serviço diferenciado a bordo e um assento central bloqueado com mais espaço e privacidade.

Na expansão sustentável da nossa malha aérea, já estamos nos preparando para inaugurar rotas como Curitiba-Santiago e Congonhas-Chapécó, e temos a intenção de voar para Doha a partir de Guarulhos, além de ampliar de 5 para 7 frequências semanais o volume de voos na rota Guarulhos-Joanesburgo.

Todas essas perspectivas reforçam o nosso robusto projeto para atender de forma consistente as expectativas dos clientes, sobretudo as dos passageiros corporativos e que voam com mais frequência com a LATAM.