

Relatório de Sustentabilidade



Voando para o futuro: uma nova fase de crescimento.

**GOL**

Linhas aéreas inteligentes



04	<b>Destaques 2009</b>
04	<b>Sobre o relatório</b>
06	<b>Mensagem da Administração</b>
08	<b>O que fazemos... ... aproximamos pessoas</b>
10	Missão, visão e valores
11	Perfil
16	<b>Como fazemos... ... transportamos passageiros com responsabilidade e eficiência</b>
18	Operação eficiente e segura
25	Gestão ambiental
31	Governança corporativa
37	Gestão de riscos
38	<b>O que conquistamos... ... rentabilidade e relacionamentos</b>
40	Desempenho operacional e financeiro
43	Desempenho no mercado de capitais
45	Relacionamentos
61	Prêmios e reconhecimentos
62	<b>Balço social anual 2009</b>
64	<b>Informações corporativas</b>

# Índice

## DESTAQUES 2009

- ◉ Maior rentabilidade do Brasil com margem operacional de 6,9% ou R\$ 413,3 milhões em 2009.
- ◉ Maior lucratividade entre as empresas de baixo custo do setor na América Latina com lucro líquido de R\$ 890,8 milhões e margem líquida de 14,8%.
- ◉ Primeira Companhia Aérea da América Latina a participar do SAFUG (Sustainable Aviation Fuel Users Group), grupo de pesquisa de biocombustíveis para aviação.
- ◉ Revitalização do SMILES: mais de 6,8 milhões de clientes e 160 parceiros e criação do cartão co-branded com Bradesco e Banco do Brasil, resultando em uma geração de caixa de R\$ 252 milhões em 2009.
- ◉ Novas parcerias fechadas entre janeiro de 2009 e abril de 2010, como os acordos de code-share firmados com American Airlines, Air France/KLM, AeroMexico, Iberia e Delta Air Lines.
- ◉ Consolidação do processo de renovação da frota, composta primordialmente por Boeings 737-700 e 800 New Generation.
- ◉ Objetivo de contar com caixa equivalente de no mínimo 20% da receita líquida operacional referente aos 12 meses anteriores, alcançado com sucesso. A Companhia encerrou 2009 com posição de caixa de R\$ 1.441,7 milhões em disponibilidades, representando 23,9% da receita líquida do ano, o que posicionou a GOL dentre as empresas com melhores indicadores de capitalização e liquidez do mundo.
- ◉ Inauguração de voos regulares para o Caribe com destino a Aruba (Antilhas Holandesas) e Punta Cana (República Dominicana).
- ◉ Início do serviço de Venda a Bordo (Buy on Board), que dá ao cliente a opção adicional de comprar uma variedade de produtos de qualidade a bordo da aeronave.
- ◉ Obtenção da Certificação IOSA (IATA Operational & Safety Audit).
- ◉ Início da expansão do Voe Fácil, programa que parcela vendas de passagens em até 36 meses, com a inauguração da primeira loja física.
- ◉ A Companhia foi selecionada como uma das três melhores empresas em práticas de Governança Corporativa pela Standard & Poor's (S&P).

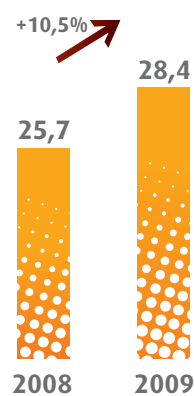
## SOBRE O RELATÓRIO

Com uma visão mais integrada de nossos negócios, que engloba os aspectos operacionais, financeiros, ambientais e sociais, esta publicação representa mais um passo do processo de incorporação da sustentabilidade à nossa estratégia de negócios e um avanço na prestação de contas transparente e no diálogo aberto com todos os nossos públicos.

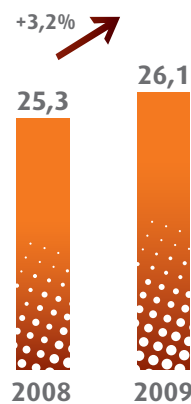
Buscamos, com isso, manter um exercício contínuo de reflexão e aprendizado e de reforçar nosso compromisso com crescimento aliado ao desenvolvimento sustentável.

- Início da instalação do sistema de monitoramento global instantâneo ACARS (*Aircraft Communications Addressing and Reporting System*) nas novas aeronaves.
- Recorde em passageiros transportados – 28,410 milhões em 2009 vs. 25,664 milhões em 2008.

### Passageiros transportados (em milhões)

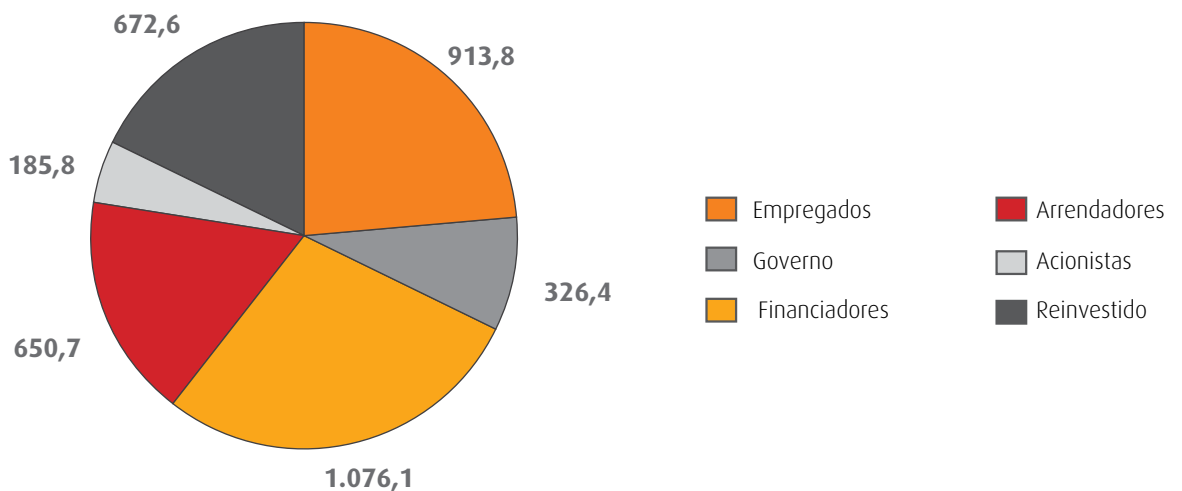


### Passageiros-quilômetro transportados (em bilhões)



- Distribuição do valor adicionado de R\$ 3,8 bilhões em 2009.

### Distribuição do valor adicionado (em R\$ milhões)



## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

Em 2009, a GOL iniciou uma nova fase de crescimento. Um crescimento sustentado, orientado à perenidade dos negócios e obtido com investimentos estratégicos que a proporcionaram expressivos ganhos em rentabilidade operacional, eficiência ambiental e qualidade aos seus passageiros.

A GOL conduz seus negócios em linha com as melhores práticas de governança corporativa adotadas no Brasil e no mundo e é reconhecida no mercado como uma das melhores empresas em práticas de Governança Corporativa. A Companhia também passou a contar com um quarto conselheiro independente em seu Conselho de Administração, um conselho que conta inclusive com um de seus membros independentes como seu Presidente.

Nesse ano, foi concluída a renovação completa da frota da GOL e feitos investimentos consistentes em tecnologia avançada. As aeronaves, 737-700NG e 737-800NG de última geração, ganharam novos equipamentos de melhoria aerodinâmica e controle de rota, que reduzem os gastos com combustíveis e os impactos ambientais, e o Sistema de Gerenciamento Operacional e de Controle recebeu a internacionalmente reconhecida certificação IOSA (*IATA Operational Safety Audit*). Com isso, além de obter mais eficiência operacional e ambiental, a Companhia alcança uma operação mais segura, premissa básica e essencial ao seu negócio.

Consciente de que a emissão de gases causadores de efeito estufa é o principal impacto ambiental do setor de aviação, a GOL tem desenvolvido continuamente pesquisas que irão resultar em tecnologia mais limpa, que minimize os impactos ao meio ambiente, e que garantirão a disponibilidade de combustíveis no longo prazo. No decorrer do relatório são apresentados exemplos desse contínuo aprimoramento da tecnologia que é utilizado nas operações da Companhia, como a renovação frota e a instalação de sensores para viabilizar o GPS *Landing System*, prevista para 2010, que permitem a redução do consumo de combustíveis e, como consequência, emitem menos gases causadores do efeito estufa.

Por esse esforço constante, a GOL foi a primeira Companhia aérea brasileira selecionada a compor o SAFUG (*Sustainable Aviation Fuel Users Group*), grupo internacional de pesquisa de biocombustíveis para a aviação, que vai ao encontro de seus objetivos.

Além de buscar evoluir constantemente na eficiência ambiental e operacional, a Companhia está investindo na expansão de seus negócios. Até abril de 2010, consolidou cinco novas parcerias de *code-share* (compartilhamento de voos), sendo quatro desses parte das dez maiores companhias aéreas em faturamento do mundo: AirFrance KLM, Delta Air Lines, American Airlines e Iberia. Com isso a GOL expande seus canais de distribuição internacionais que são um importante indutor de tráfego na sua malha aérea. Algumas parcerias já incluem um compartilhamento dos programas de milhagem das companhias e a GOL ainda conta com um total de 66 acordos de *interline* com companhias aéreas de todo o mundo.

Com uma operação em crescimento, a GOL também tem se relacionado cada vez mais com seus clientes, colaboradores, parceiros e investidores. Alinhada com a sua missão de aproximar pessoas com segurança e inteligência, a Companhia está olhando cada um desses públicos individualmente para construir relações cada vez mais consistentes.

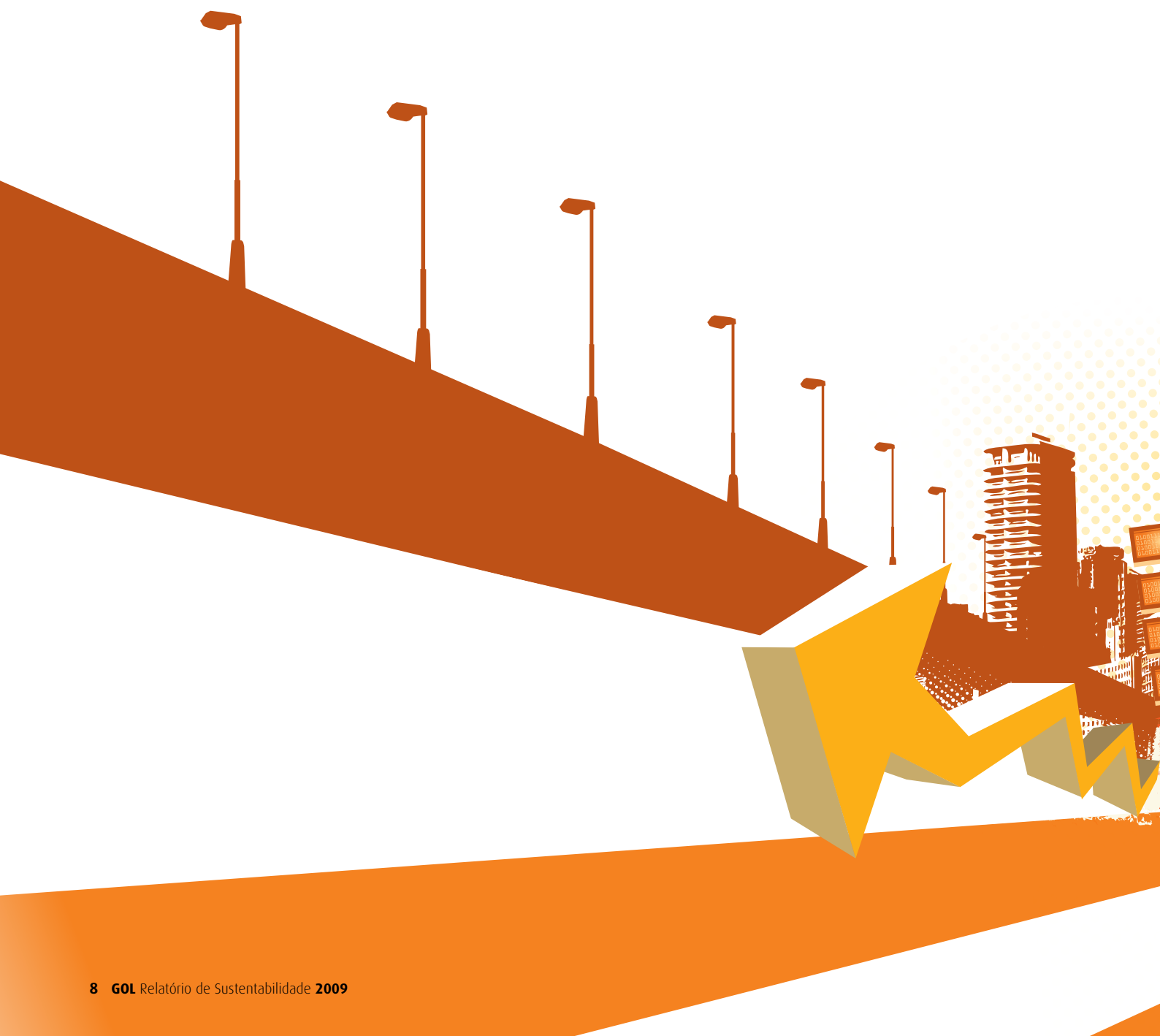
Conjuntamente, todos esses avanços se refletiram nos resultados da Companhia, que alcançou a maior rentabilidade do País - com margem operacional de 6,9% ou R\$ 413 milhões -, lucro líquido de R\$ 890,8 milhões no ano e transportou mais de 28 milhões de passageiros em 2009, sendo mais de 130 milhões desde a criação da Companhia em 2001.

A GOL busca inovar sempre. Com essa premissa, trabalha para reduzir os impactos ambientais, aumentar a rentabilidade e manter relacionamentos consistentes - um ciclo virtuoso de baixos custos, baixas tarifas e qualidade, que gera valor para seus investidores, clientes, colaboradores, fornecedores e as comunidades em que atua - bases fundamentais que garantem solidez, crescimento e sustentabilidade ao seu negócio.



**A Companhia alcançou a maior rentabilidade do País, lucro líquido de R\$ 890,8 milhões no ano e transportou mais de 28 milhões de passageiros em 2009**

**O QUE FAZEMOS ...  
... APROXIMAMOS PESSOAS**







## **MISSÃO, VISÃO E VALORES**

### **MISSÃO**

Aproximar pessoas com segurança e inteligência

### **VISÃO**

Ser a melhor companhia aérea para viajar, trabalhar e investir

### **VALORES**

- ◉ Sustentabilidade
- ◉ Foco do cliente
- ◉ Inovação
- ◉ Orientação para resultados
- ◉ Segurança

**A GOL foi criada em 2001 com a missão de popularizar o transporte aéreo no Brasil e na América do Sul. Sua estratégia é voltada para o crescimento rentável resultante de uma estrutura de baixo custo e alta qualidade no atendimento ao cliente, o que permite oferecer tarifas reduzidas e, conseqüentemente, uma opção de transporte acessível a todos, compondo um ciclo de desenvolvimento autossustentável**



## PERFIL

A GOL, Maior Companhia Aérea de Baixo Custo e Baixa Tarifa da América Latina, que desde sua criação, em 2001, tinha como objetivo inicial popularizar e democratizar o transporte aéreo no Brasil e na América do Sul, hoje tem a missão de continuar a aproximar pessoas com segurança e inteligência.

Para cumprir com esses objetivos de maneira duradoura e responsável, a Companhia mantém uma estratégia que visa à sustentabilidade de todos os aspectos que envolvem seus negócios: **crescimento rentável**, por meio de uma estrutura de baixo custo e alta qualidade no atendimento ao cliente; **eficiência e inovação**, com a utilização de modernas tecnologias que possibilitam redução de custos e de impactos ambientais da operação; e **relacionamentos consistentes**, por meio da proximidade com todos os públicos que interagem com seus negócios.

Com esse posicionamento inovador, a GOL revolucionou o setor aéreo brasileiro. O chamado “Efeito GOL” estimulou a demanda e atraiu passageiros de primeira viagem e a classe média para o transporte aéreo, conquistando mais de 130 milhões de passageiros transportados e oferecendo oportunidade a, pelo menos, 13 milhões de pessoas de voarem pela primeira vez. Com isso, tornou-se referência no mercado internacional, expandindo esse conceito por toda a América Latina e se consolidou como uma empresa que aproxima as pessoas.

**Eficiência e inovação, crescimento rentável e relacionamentos consistentes: a estratégia da GOL visa à sustentabilidade de todos os aspectos que envolvem seus negócios**

## Maior frequência de voos entre os principais aeroportos do País

Os mais de 860 voos diários oferecidos a 63 destinos proporcionam aos passageiros opções variadas de horário, otimizando seu tempo e atendendo às suas necessidades específicas. Com isso, a meta é que seu próximo voo sempre possa ser GOL.

### Destinos: reduzindo distâncias e aproximando pessoas

A GOL conta com a maior frequência entre os principais aeroportos domésticos do País e oferece mais de 860 voos diários a 63 destinos, conectando 50 mercados nas principais cidades de todos os estados do Brasil e 13 cidades na América do Sul e Caribe.

A ampliação constante de sua malha aérea é parte da estratégia de crescimento rentável e relacionamentos consistentes. Assim, a companhia atrai mais passageiros, melhorando as taxas de ocupação e a rentabilidade por rota.

Entre janeiro de 2009 e abril de 2010, visando ampliar sua oferta de destinos, a GOL fechou quatro novas parcerias operacionais – American Airlines, Air France/KLM, Delta Air Lines, AeroMexico e Iberia –, totalizando uma rede de linhas de 63 empresas estrangeiras, com acordos de *Interline* e/ou de *code-share*. A Companhia também fechou acordos de compartilhamento de milhagem – com a American Airlines, Delta Air Lines e Air France/KLM –, e em breve, anunciará novas parcerias com seu programa de milhas.

Esse foco estratégico de alta frequência nos principais aeroportos e destinos, somado aos benefícios que o programa SMILES (veja página 14) oferece aos seus clientes, proporciona a GOL um importante posicionamento no mercado corporativo, que hoje representa aproximadamente 65% do tráfego de passageiros.

### O que são as parcerias operacionais?

As parcerias operacionais possibilitam a oferta de um maior número de destinos para aproximar pessoas de diversas partes do mundo a partir ou dentro do Brasil.

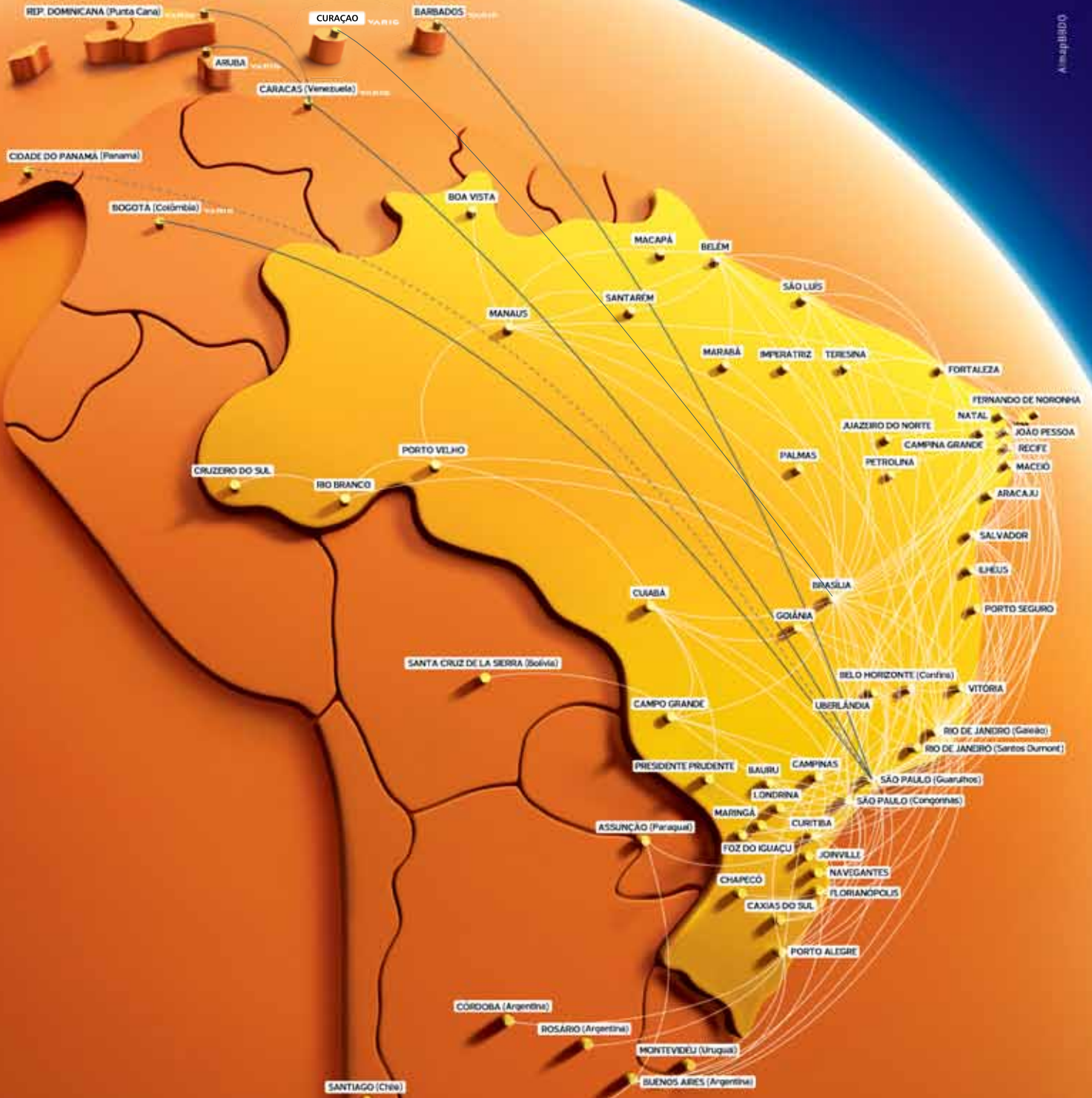
Parceria de interline: acordo comercial entre companhias aéreas para distribuir passageiros que viajam em itinerários que requerem mais de uma aeronave.

Parceria de code-share: prática em que um voo operado por uma companhia aérea é realizado em conjunto com outra ou mais companhias. Um único ticket é emitido, com o código da companhia contratante, mesmo quando operado por uma empresa parceira.

Acordo de milhagem: acordo entre companhias aéreas para permitir que os passageiros convertam suas milhas em bilhetes de qualquer uma das duas empresas.

# DESTINOS GOL

destinos



————— ROTAS OPERADAS PELA GOL  
- - - - - ROTAS OPERADAS PELA VARIG  
..... ROTA OPERADA PELA COPA AIRLINES



## Marcas

A GOL possui cinco marcas importantes e reconhecidas na indústria brasileira de aviação e que se converteram em ativos intangíveis fundamentais para o posicionamento da Companhia: GOL, VARIG, GOLLOG, SMILES e Voe Fácil.

### **GOL**

Desde sua criação, a marca GOL traz os conceitos de inovação e modernidade, sendo reconhecida por popularizar o transporte aéreo no Brasil e oferecer um serviço simplificado, seguro e eficiente para o público que busca preços baixos.

### **VARIG**

Com a renovação da gestão da GOL e a tradição de mais de 80 anos no mercado nacional e cerca de 60 anos no mercado internacional, a VARIG é uma forte marca no setor de aviação, e responsável pelas rotas internacionais de médio percurso da Companhia.

### **SMILES**

O SMILES é o maior programa de milhagem da América Latina, com mais de 6,8 milhões de participantes cadastrados e mais de 160 parceiros.

### **GOLLOG**

A GOLLOG é o serviço de cargas aéreas da Companhia para todos os destinos operados pela GOL, que segue os princípios de pontualidade, inovação, frequência, custo e tarifas reduzidos.

Criada em 2001, além da ampla malha aérea, a GOLLOG conta com uma frota de veículos para captação e distribuição em uma ampla área do território nacional, atendendo atualmente mais de 1.200 municípios. Hoje, dão suporte a essa estrutura as 76 unidades de recebimento de cargas e encomendas, localizadas em 66 cidades no Brasil e sete bases na América Latina: Buenos Aires (Argentina), Assunção (Paraguai), Santa Cruz de La Sierra (Bolívia), Santiago (Chile), Montevidéu (Uruguai), Bogotá (Colômbia) e Caracas (Venezuela).

### **VOE FÁCIL**

Para estimular a demanda e aumentar o acesso das pessoas ao transporte aéreo, a Companhia lançou em 2005 o Voe Fácil, cartão que permite aos clientes da GOL aquisição de passagens com a possibilidade de parcelamento em até 36 vezes. Em quase cinco anos do cartão, já são aproximadamente 1,4 milhões de inscritos.

Sua primeira loja foi inaugurada em dezembro de 2009, no Largo 13 de Maio, zona sul de São Paulo, região comercial da classe média brasileira, que conta com um dos maiores terminais de trem e ônibus da cidade.



Com isso, a Companhia oferece aos seus clientes, produtos e serviços diversificados com a qualidade, eficiência e competitividade da marca GOL, possibilitando fontes múltiplas e integradas de geração de receita que garantem solidez ao fluxo de caixa da Companhia e ampliam suas possibilidades de crescimento.



**COMO FAZEMOS...  
... TRANSPORTAMOS PASSAGEIROS  
COM RESPONSABILIDADE E EFICIÊNCIA**







## OPERAÇÃO EFICIENTE E SEGURA

A gestão operacional da GOL é focada em investimentos consistentes em sua estrutura e processos, de modo a manter o ciclo virtuoso que garante à Companhia e aos seus públicos segurança, eficiência e redução dos impactos ambientais no transporte de passageiros.

### Direitos operacionais

As cinco marcas da Companhia possuem concessões para operar transporte aéreo regular de passageiros, cargas e malotes postais, além de rotas e slots nos principais aeroportos do mercado doméstico, tendo hoje 47,8% dos slots diários em Congonhas (CGH), em São Paulo, a maior participação no aeroporto entre as companhias aéreas. A GOL e a VARIG também são certificadas para operar rotas internacionais.

Em 2009, foram 326 rotas operadas, sendo 293 nacionais e 33 internacionais, e uma média de 780 decolagens diárias, considerando os dias úteis.

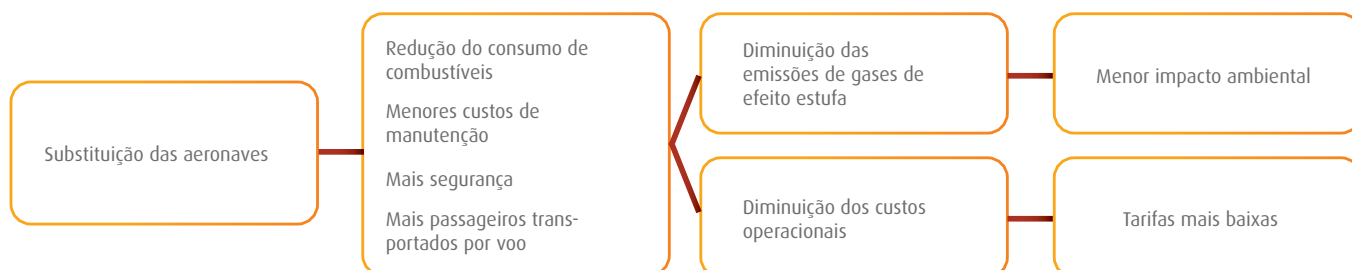
Essas concessões são consideradas como um dos principais ativos da GOL, essenciais para a viabilidade de seus negócios.

### Frota

Em 2009, a GOL continuou com o processo de renovação da frota, iniciado no ano anterior, que consistiu na substituição das aeronaves Boeing 737-300 pelas 737-700 e 737-800 Next Generation.

A troca dos aviões é parte fundamental da estratégia de crescimento com rentabilidade, redução dos custos operacionais e dos impactos ambientais e do fortalecimento do relacionamento com os clientes, que têm acesso a tarifas mais baixas e voam com mais conforto e segurança.

Em 2009, a frota operacional da GOL era composta por 108 aeronaves, com idade média de 6,3 anos, sendo 44 dos modelos SFP (Short Field Performance), os mais eficientes da categoria.





## Qualidade do ar a bordo

Todas as aeronaves da GOL contam com um sistema de recirculação automática e renovação do ar a cada dois minutos. Os filtros do tipo HEPA (*High Efficiency Particulate Air*) retêm partículas microscópicas, como pequenas bactérias, fungos e vírus, eliminando mais de 99% dos micro-organismos, o que torna mínima a chance de se transmitir qualquer doença infectocontagiosa.

## Benefícios nova frota B737 NG

Redução de custos	Manutenção faseada	Menor impacto ambiental
<ul style="list-style-type: none"><li>◉ <b>Maior eficiência</b> Frota padronizada, jovem e moderna</li><li>◉ <b>Flexibilidade operacional</b> Autonomia de voo para rotas de médio alcance e capacidade compatível com mercados de alta ou baixa densidade</li><li>◉ <b>Padronização operacional</b> Equipes habilitadas para atuação em toda a frota</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◉ <b>Maior rentabilidade dos ativos</b> Alta utilização das aeronaves</li><li>◉ <b>Cronograma escalonado de revisão</b> Menor tempo em solo para revisões periódicas</li><li>◉ <b>Segurança e confiabilidade</b> Procedimentos padrão aumentam sinergia e minimizam erros</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◉ <b>Menor emissão de CO<sub>2</sub> da categoria</b> Aeronaves que maximizam a eficiência no consumo de combustíveis</li><li>◉ <b>Operação com menor impacto</b> Definição de procedimentos operacionais para redução de emissões</li><li>◉ <b>Redução de até 4% no consumo de combustível</b> Ganho aerodinâmico com <i>winglets</i></li></ul>

## DIFERENCIAIS BOEING 737-800 SFP (SHORT FIELD PERFORMANCE)

FMC – FLIGHT MANAGER COMPUTER (COMPUTADOR DE GERENCIAMENTO DE VOO)  
TAILSKID – PROTEÇÃO DE CAUDA PROJETADA PARA MELHORAR OS PROCEDIMENTOS DE DECOLAGEM

- (D) Melhor performance para decolagem
- (P) Melhor performance para pouso
- 40 assentos adicionais com melhorias aerodinâmicas
- Maior capacidade de pouso e decolagem em pistas curtas
- Peças de reposição que podem ser utilizadas em aeronaves de tamanhos diferentes, reduzindo a necessidade de estoque variado
- Menos ruído do que outros modelos de aeronaves, atendendo aos requisitos das agências regulatórias norte-americanas e europeias

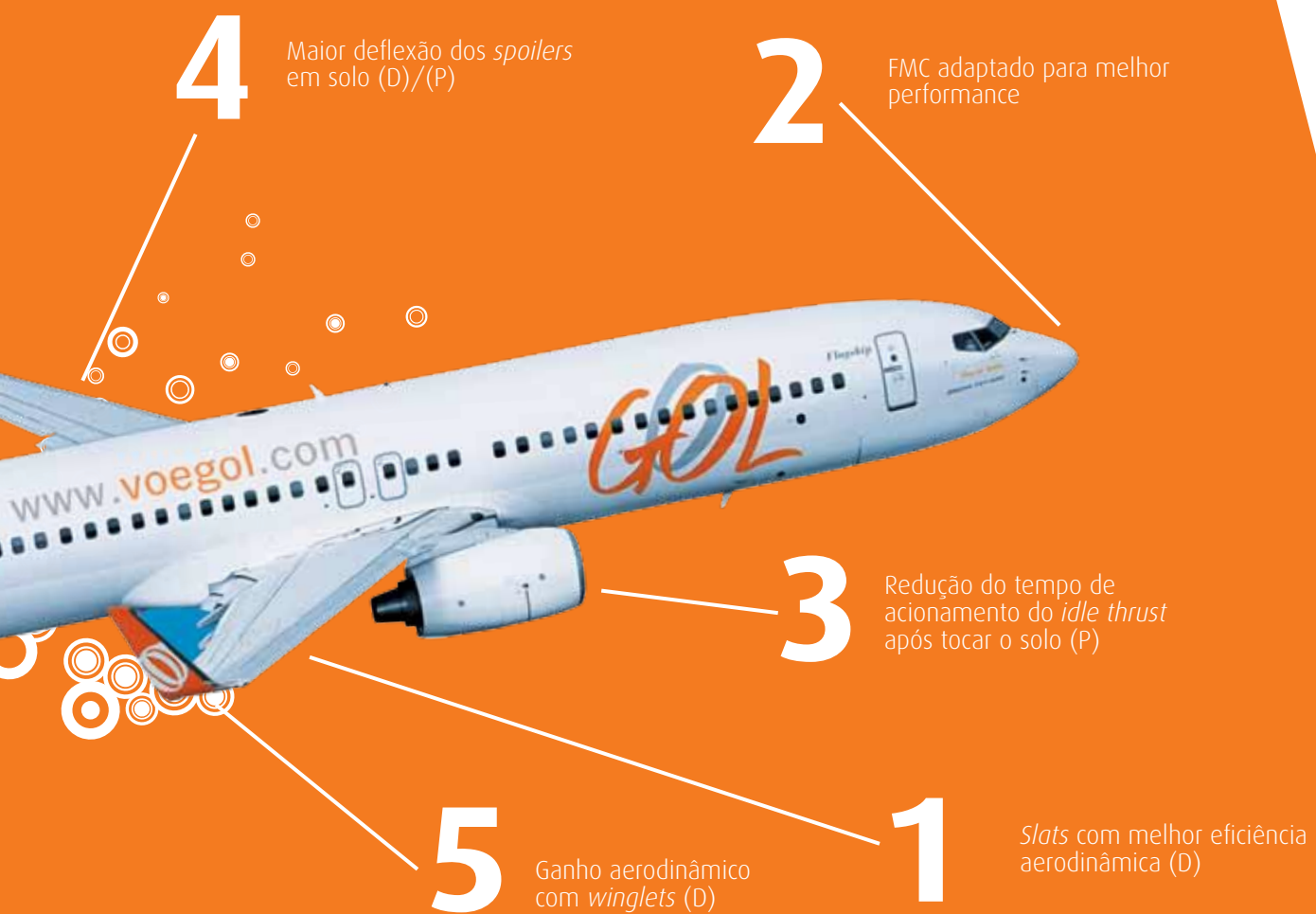
Os modelos 737-800 SFP (*Short Field Performance*) foram desenvolvidos pela Boeing exclusivamente para a GOL, seguindo as especificações da Companhia para conferir mais segurança nos pousos e decolagens em pistas curtas ou com neve e reduzir o consumo de combustíveis e as emissões de gases causadores do efeito estufa.

Duas posições de  
tailskid (D)

6



Todas as aeronaves da GOL contam com um sistema de recirculação automática e renovação do ar a cada dois minutos



4

Maior deflexão dos *spoilers* em solo (D)/(P)

2

FMC adaptado para melhor performance

3

Redução do tempo de acionamento do *idle thrust* após tocar o solo (P)

5

Ganho aerodinâmico com *winglets* (D)

1

*Slats* com melhor eficiência aerodinâmica (D)

## Segurança

### Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional

Dado o caráter essencial da segurança em suas operações, a GOL criou em 2009 uma diretoria exclusiva de segurança operacional, sendo uma das poucas empresas brasileiras do setor a se antecipar a essa exigência legal que deve ser estabelecida em 2010. A diretoria atua nas áreas de *Safety*, *Quality Assurance*, *Security* e Fatores Humanos.

#### Diretoria de Segurança Operacional

<i>Safety</i>	Garantir a segurança operacional na execução das operações diárias
<i>Quality Assurance</i>	Garantir a segurança operacional nos processos que atendem aos requisitos operacionais
<i>Security</i>	Garantir a segurança operacional contra atos ilícitos
Fatores Humanos	Promover a segurança operacional por meio do aprimoramento da consciência da cultura de segurança

Ainda em 2009, a GOL implantou o sistema AQD (*Aviation Quality Database*), que disponibiliza aos colaboradores, na tela inicial do portal corporativo, um canal de contato com a equipe de segurança operacional pelo qual podem ser enviados relatórios com críticas, possíveis erros e sugestões de melhoria. Para estimular as equipes a informarem as falhas identificadas, a Companhia adotou a política de não punitividade do erro.

Todas as informações recebidas são transformadas em relatórios gerenciados pela AQD (*Aviation Quality Database*), formando um banco de dados e possibilitando o desenvolvimento de ações que possam melhorar ou corrigir processos com possíveis problemas. Desde a implantação do sistema já foram registrados 2.600 relatórios.

#### IOSA (IATA Operational Safety Audit)

Em agosto de 2009, a GOL recebeu certificação IOSA - IATA *Operational Safety Audit*, reflexo do constante aprimoramento do nível de segurança nas suas operações e da habilidade em gerenciar os riscos operacionais.

Além de atestar o nível de credibilidade das operações, a certificação amplia o potencial de oportunidades comerciais, como acordos de *code-share*, para os quais é pré-requisito.

Reconhecido internacionalmente, o programa avalia mais de 900 padrões e melhores práticas e, a cada dois anos, aponta possíveis não conformidades a serem corrigidas em prazo pré-determinado.

**Redução das emissões de Gases de Efeito Estufa e de custos com combustível equivalente à operação de uma aeronave por dia**

**Redução de despesas**  
Internacionalmente aceito, a IOSA substitui diversas auditorias nas operações de transporte aéreo. Com essa certificação, a GOL obtém economia por meio da eliminação das despesas com múltiplas auditorias.

### **Otimização dos custos e do consumo de combustível**

Em 2009, foram desenvolvidas diversas iniciativas para reduzir o consumo de combustíveis, o que acaba por diminuir tanto as emissões de gases causadores de efeito estufa (GEE) como os custos operacionais, melhorando o resultado da Companhia.

#### **ACARS (*Aircraft Communications Addressing and Reporting System*)**

A implementação do ACARS – um sistema de comunicação de aeronaves com cobertura global, inédito no Brasil, que envia os principais dados de voo em tempo global para as bases da GOL via satélite por mensagens de texto e voz – permite que as rotas e o tempo de voo sejam atualizados automaticamente. Assim, as equipes de solo e a tripulação organizam seus procedimentos com mais eficiência, possibilitando ganhos em escala de até um minuto por voo. A finalização da instalação em todas as aeronaves está prevista para final de 2012 e, em um total de aproximadamente 860 voos diários, essa economia de tempo se converte em redução de custos e diminuição de emissões equivalentes à operação de uma aeronave adicional por dia.

#### **GPS Landing System**

A partir de janeiro de 2010, as aeronaves da GOL passaram a receber sensores para viabilizar o *GPS Landing System*, inovador sistema para pousos e decolagens, e o *Vertical Situation Display*, sofisticada ferramenta de aferição do posicionamento da aeronave em relação ao solo.

O *GPS Landing System* confere mais precisão e segurança aos procedimentos de pousos e decolagens, o que permite reduzir em até 5% o consumo de combustível e a emissão de gases causadores de efeito estufa nessas fases do voo.

Complementarmente, o *Vertical Situation Display* também garante um planejamento de descida mais eficiente, permitindo aos pilotos identificar, a partir da cabine de comando, informações de relevo e obstáculos em solo com precisão. O sistema irá agregar ainda mais segurança, como ferramenta adicional para monitoramento da posição da aeronave em movimento em relação à superfície terrestre, e proporcionará redução do desgaste de componentes acionados durante o pouso, refletindo em menores despesas de manutenção.

## **Redução de até 5% do consumo de combustíveis e das emissões de GEEs durante os procedimentos de pousos e decolagens**

### **Ganho de eficiência em solo**

Em 2009, a GOL desenvolveu sistemas internos que tornam as escalas, trocas de equipe e de suprimentos das aeronaves mais eficientes, além de ter passado a desligar um dos motores das aeronaves após o pouso e a retardar o acionamento da APU (*Auxiliary Power Unit*).

Com a adoção dessa última medida, inédita entre as companhias aéreas brasileiras, a GOL espera obter redução de 28,57% no consumo de combustível da aeronave em solo, o que deve proporcionar economia de aproximadamente R\$ 59,0 por pouso ou R\$ 18,3 milhões por ano.



### **Instalação de *winglets* na nova frota**

Todas as aeronaves adquiridas da Boeing pela Companhia, dos modelos Boeing 737-800NG e 737-700, são equipadas com *winglets*, tecnologia que proporciona melhor performance durante a decolagem, permite voos mais longos sem escalas e economiza até 4% no consumo de combustível.

A nova frota conta ainda com os 737-800 SFP (*Short Field Performance*), desenvolvidos pela Boeing seguindo especificações da GOL, que conferem mais segurança nos pousos e decolagens em pistas curtas ou com neve.

## **Redução de até 4% do consumo de combustíveis e das emissões de GEEs com a instalação dos *winglets***

### **Pintura eletrostática**

Em 2009, a GOL adotou a pintura eletrostática das aeronaves em seu novo Centro de Manutenção. A técnica consiste na utilização de tinta imantada que, ao ser atraída à estrutura da aeronave, proporciona uma economia de 50% na quantidade de tinta utilizada, redução de 45% no tempo de aplicação, além de diminuir o peso das aeronaves em 300 kg.

### **Digitalização de biblioteca**

A GOL concluirá, até o final de 2011, o processo de digitalização de arquivos com a instalação de um *software* e um *hardware* EFB (*Electronic Flight Bag*), que consolida em um sistema todos os manuais das aeronaves e procedimentos operacionais emitidos pelo Departamento de Aviação Civil ANAC. Esse sistema permite o acesso rápido e simultâneo a um mesmo documento, além de reduzir o peso transportado nas aeronaves em cerca de 28 kg, o que representa 34.860 kg diariamente ou 8.482.600 Kg anualmente a menos de carga morta transportada, que equivalem ao peso de 113.101 passageiros.

## **Redução de 50% da quantidade de tinta utilizada e de 60% das emissões de compostos orgânicos voláteis e material particulado durante o processo de pintura**





## GESTÃO AMBIENTAL

### Escritório de Projetos Sustentáveis

Em 2009, foram criados os Escritórios de Projetos Sustentáveis (EPS), idealizados para introduzir a sustentabilidade na gestão da GOL. Os EPSs funcionam como um modelo de gestão em que uma equipe formada por funcionários de departamentos e competências diferentes é responsável pela execução de projetos que agreguem conceitos e valores sustentáveis nos processos da Companhia, criando políticas e iniciativas que possuam critérios de sustentabilidade e permitindo, assim, a inserção do tema no DNA da empresa.

O primeiro EPS, inaugurado em agosto de 2009, foi o Escritório de Projetos Sustentáveis Meio Ambiente, com o intuito de avaliar os impactos ambientais da Companhia e propor soluções para sua mitigação e buscar garantir uma atuação ambientalmente responsável que vá além da adequação legal. Para isso, o EPS Meio Ambiente aborda temas relacionados à ecoeficiência e a uma gestão ambiental inovadora que alie a redução de custos de operação às novas oportunidades de lucro.

### Monitoramento e controle de emissões

Além das iniciativas para otimizar os custos operacionais e o consumo de combustíveis, com a conseqüente redução das emissões de GEEs, a GOL está comprometida com iniciativas globais que visam mensurar e controlar os níveis de emissões, bem como buscar alternativas para mitigar possíveis efeitos do aquecimento global, estando as principais destacadas a seguir:

- ◉ **Relatório DEHST (*Deutsches Emissionshandelsregister*)**

A GOL foi a primeira companhia aérea da América Latina a apresentar o plano de controle de emissões para gerar o inventário da DEHST, autoridade alemã responsável pela implementação de ações de monitoramento de emissões e de projetos de mecanismos de desenvolvimento limpo do Protocolo de Kyoto. Com base nesse levantamento, a GOL pode contabilizar suas emissões e desenvolver planos de ação para reduzi-las, além de conseguir manter-se habilitada para oferecer voos para países da Comunidade Europeia, destino que demanda de todas as companhias aéreas esse controle.

- ◉ **SAFUG (*Sustainable Aviation Fuel Users Group*)**

Primeira companhia aérea brasileira selecionada a compor o SAFUG, grupo internacional de pesquisa de biocombustíveis para a aviação, a GOL participa de testes de viabilidade do uso desses combustíveis que, quando aprovados, proporcionarão significativa redução na emissão de gases do efeito estufa nas operações do setor aéreo.

- ◉ **Consultoria GE**

A GOL possui um contrato de parceria com a GE Aviation, divisão Fuel and Carbon Services. Este acordo prevê a criação de estudos e sistemas para a redução de consumo de combustíveis fósseis e Gases de Efeito Estufa.

Com essas ações, além de garantir a perpetuação de seus negócios e a sustentabilidade ambiental, a GOL se posiciona estrategicamente no setor aéreo, antecipando-se ao cumprimento de metas que nos próximos anos serão mandatórias em mercados como a Europa e, futuramente, no Brasil.

## A GOL está estrategicamente posicionada em relação às futuras regulamentações e meta de redução de emissões de GEEs no setor aéreo

## **Centro de manutenção de aeronaves**

Um dos hangares mais modernos no Brasil, o Centro de Manutenção, localizado em Lagoa Santa (MG) e certificado pela Secretaria do Meio Ambiente desse estado, conta com procedimentos referentes às atividades de manutenção e gestão ambiental baseados na ISO 14001, além de aplicar tecnologia de ponta em sua operação para reduzir os impactos ambientais de suas atividades e promover melhor controle dos custos empregados.

A partir de 2009, os processos de gestão ambiental do Centro de Manutenção passaram a ser verificados por meio de auditorias internas. Além disso, os colaboradores podem sugerir melhorias a serem aplicadas à gestão do meio ambiente.

Em março de 2010, foi concluída a expansão do Centro de Manutenção, que ampliou a capacidade anual de aeronaves em manutenção para 120, o dobro da atual, aumentou a área construída para 107.220 m<sup>2</sup>, e triplicou a capacidade do sistema de tratamento de efluentes industriais, garantindo à GOL a estrutura necessária para seu plano de crescimento.

Além de absorver sua demanda própria, o novo centro também está apto a realizar manutenção de aviões de congêneres, incluindo empresas aéreas estrangeiras, o que trará receita adicional para a Companhia.

Anexo ao hangar está sendo construído um novo prédio que abrigará uma oficina para reparo de freios, projeto que estará pronto até o final de 2010.



## O gerenciamento dos resíduos é feito com base no princípio dos 3Rs (Reduzir, Reutilizar e Reciclar)

### Gestão de resíduos

Durante o processo de manutenção das aeronaves, qualquer tipo de resíduo químico e oleoso gerado é enviado para tratamento em empresas especializadas e tem destinação ambientalmente correta, de acordo com a legislação ambiental e normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (NBR 10004).

O gerenciamento dos resíduos é feito com base no princípio dos 3Rs (Reduzir, Reutilizar e Reciclar), visando prevenir a poluição com a redução da quantidade gerada (minimização na fonte geradora), reutilização ou reuso e reciclagem, sempre que possível e viável economicamente. O objetivo é enviar para incineração (eliminação) e aterro sanitário somente os resíduos que não podem ser aproveitados e, sendo assim, necessitam de tratamento ou inativação, e disposição final.

Em 2007, praticamente 100% dos resíduos químicos e oleosos gerados eram incinerados, enquanto no ano seguinte, em 2008, com o projeto para redução de desperdícios implantando, 20% do total dos resíduos que seriam incinerados foram reaproveitados. Em 2009, esse total subiu para 26% dos resíduos reaproveitados, reciclados e/ou aproveitados como matéria-prima em processos industriais. Além do ganho ambiental com a redução do impacto, a priorização de alternativas de destinação de resíduos ambientalmente corretas, com as melhores tecnologias disponíveis e viáveis, obteve-se também redução de custos.

Em 2009, a Companhia obteve a licença ambiental para envio de resíduos para o coprocessamento, que permite a reutilização das cinzas geradas para a produção de cimento.

### Destinação de resíduos no Centro de Manutenção em 2009

Destinação	Quantidade (kg)	% Total
Incineração	141.493,31	75
Reciclagem / reuso/ reprocessamento	47.060,86	25
Total de resíduos gerados	188.554,17	100



## Uso racional da água

Além de promover a destinação correta dos resíduos, a GOL busca utilizar racionalmente os recursos naturais. Assim, o Centro de Manutenção possui uma Estação de Tratamento de Efluentes Químicos (ETE), que recebe a água proveniente da lavagem de aeronaves, peças, piso e pias de mão da manutenção e do posto médico que, após o tratamento, é reutilizada em atividades como limpeza de pisos, equipamentos e materiais não metálicos.

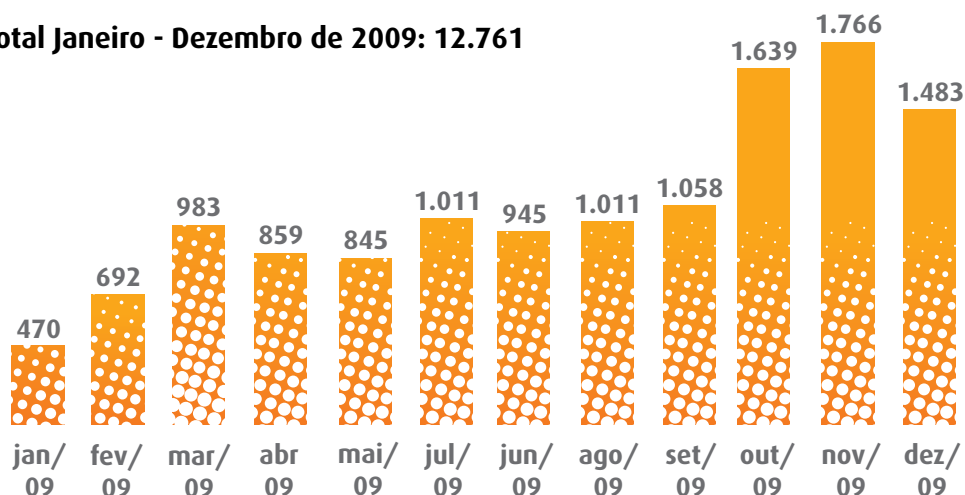
A água tratada na ETE é reutilizada em atividades como limpeza de pisos, equipamentos e materiais não metálicos e, a partir de 2010, poderá ser aproveitada em bacias de descargas sanitárias das áreas em ampliação. Essa iniciativa, além de reduzir custos, representa um ganho ambiental, pois além de reduzir a quantidade de água potável antes utilizada nesse processo, aproveita a água que seria descartada.

### Projeto Passando a Limpo

Por meio do Projeto Passando a Limpo, implantado há cinco anos, a Companhia aplica método inteligente de lavagem a seco das aeronaves em suas bases de manutenção de linha, o que economiza em 90% o uso de água. Essa quantidade do recurso poupado por aeronave é o suficiente para abastecer, diariamente, uma família composta por dois adultos e duas crianças.

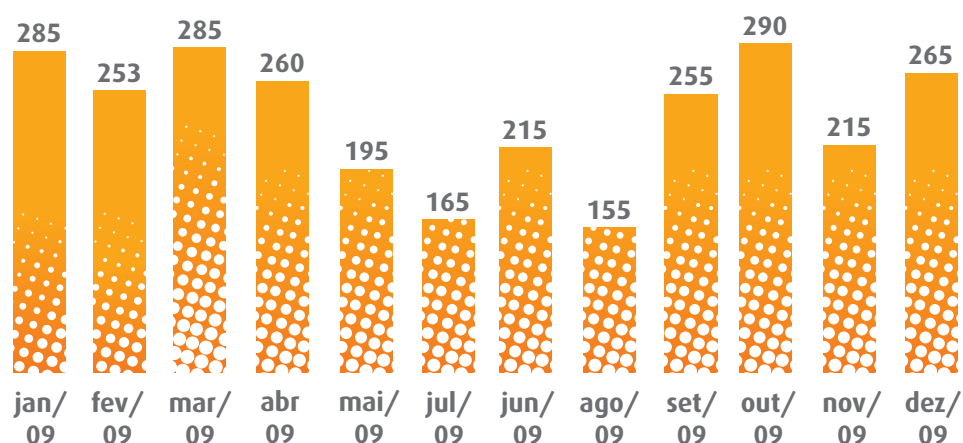
## Consumo de água (m<sup>3</sup>)

Total Janeiro - Dezembro de 2009: 12.761



## Volume de efluentes tratados (m<sup>3</sup>)

Total Janeiro - Dezembro de 2009: 2.838



## Coleta seletiva

O descarte seletivo de resíduos permitiu, em 2009, a reciclagem de 32% do total gerado no Centro de Manutenção, entre papel, papelão, plástico, peças de aeronaves, óleo querosene e tintas. Adicionalmente, para evitar a incineração das embalagens de produtos químicos, a GOL passou a adotar as opções retornáveis.

## Reciclagem e reuso em 2009

Material	Papel (kg)	Plástico (kg)	Metal (kg)	Prod. químicos / querosene / óleo (kg)	Carpetes (kg)	TOTAL (kg)
<b>Total 2009</b>	10.904	4.852	7.218	20.360	3.450	71.568
%	15%	7%	10%	35%	5%	100%



### **Sistema de filtros**

No hangar de pintura está instalado um sistema de insuflamento e exaustão de ar para retirada das emissões atmosféricas geradas nas pinturas das aeronaves. O ar contaminado passa por quatro etapas de filtragem para retirada de material particulado e compostos orgânicos voláteis e, então, encaminhado para as chaminés.

O ar lançado no meio ambiente é monitorado por meio de análises em laboratório, certificado na ISO 17025 (Sistema de Qualidade para Laboratórios), e os resultados são enviados ao órgão ambiental responsável. Todos os resultados desde o início de operação do Centro de Manutenção estão abaixo dos limites estabelecidos na legislação. Após a reforma do hangar em 2008, quando foram instalados filtros, as emissões atmosféricas de material particulado e de compostos orgânicos voláteis foram reduzidas em 60%, minimizando o impacto no meio ambiente e na saúde dos colaboradores do local.

Em 2010 na nova área do hangar, serão usadas cabines de pintura e lixamento de peças com sistema de filtros para retenção de poluentes atmosféricos.

## **Redução de 60% de materiais particulados e compostos orgânicos voláteis com a instalação do sistema de filtro no hangar**

### **Sistema alto vácuo**

No hangar em construção, em 2009, foi instalado um sistema alto vácuo que capta o pó de lixamento das aeronaves e retém o material particulado em filtros bolsas, evitando seu impacto na saúde do colaborador e no meio ambiente.

### **Apoio ao Projeto Florestas do Futuro**

A GOL apoia há cinco anos o programa de reflorestamento desenvolvido pela Fundação SOS Mata Atlântica. A Companhia financiou o plantio da Floresta GOL que conta com 30 mil árvores nativas no Rio Piracicaba e no reservatório Ponte Nova (Salesópolis), ambos no estado de São Paulo.

**Reservatório Ponte Nova (Departamento de Águas e Energia Elétrica - DAEE):** reflorestamento das áreas do entorno da represa, na região de manancial que faz parte do complexo de barragens da Bacia Hidrográfica do Alto Tietê, sendo a maior parte inserida em área de preservação.

- ◉ **Total de mudas plantadas (Fase II do projeto – abril/2008):** 67 mil mudas, sendo 15 mil patrocinadas pela GOL. Foram realizadas manutenções periódicas nos primeiros dois anos (2008 e 2009) e são previstas vistorias anuais em 2010, 2011 e 2012, concluindo o ciclo de cinco anos do plantio.

**Rio Piracicaba (Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz - ESALQ / USP):** reflorestamento na área da ESALQ na região de Piracicaba (SP).

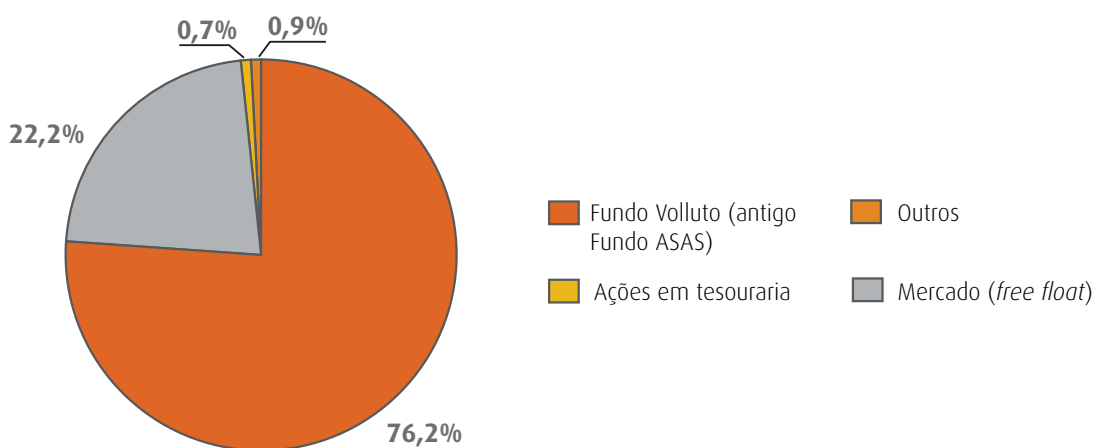
- ◉ **Total de mudas plantadas (março/2006):** 33 mil mudas, sendo 15 mil patrocinadas pela GOL. Foram realizadas manutenções periódicas nos primeiros dois anos (2006 e 2007) e vistorias anuais em 2008, 2009 – além de uma nova prevista para 2010 –, concluindo o ciclo de cinco anos do plantio.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

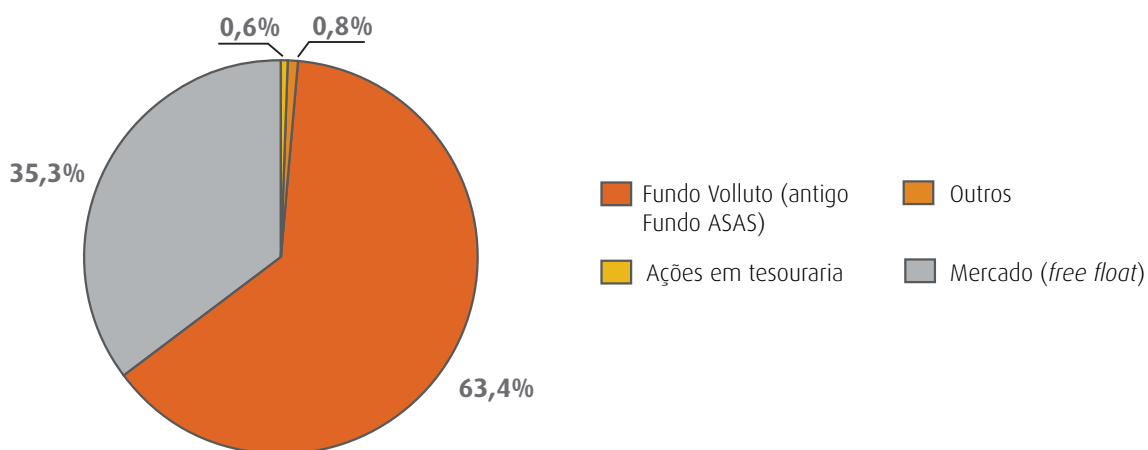
### Controle acionário

A GOL Linhas Aéreas Inteligentes é controlada pelo Fundo de Investimentos em Participações Volluto (antigo Fundo de Investimentos em Participações Asas), que detinha, ao final de 2009, 63,4% de seu capital total. Em outubro de 2009, a Companhia concluiu uma oferta global de ações que elevou o percentual de ações em circulação (free float) para 35% em relação ao capital total. Antes da oferta, a fatia de ações no mercado era de 22,2% (para detalhes para operação, ver página 43).

#### Controle acionário 2008 (pré-oferta)



#### Controle acionário ao final de 2009 (pós-oferta)



## Reestruturação organizacional

Em 2009, a GOL promoveu uma reestruturação organizacional visando simplificar sua gestão e reduzir o número de Vice-Presidências, que passaram de cinco para quatro.

---

### Nova estrutura organizacional

---

Vice-Presidência	Atribuições
Vice-Presidência Técnica	Responsável pelo controle operacional, suprimentos, manutenção, segurança, centro de controle de operações e frota
Vice-Presidência de Finanças, Estratégia, Planejamento e Tecnologia da Informação	Responsável pelo apoio às iniciativas de planejamento e desenvolvimento estratégico da Companhia, tecnologia da informação, controles financeiros e decisões de estrutura de capital e a comunicação com o mercado de capitais e acionistas
Vice-Presidência de Clientes, Colaboradores e Gestão	Responsável pela gestão, contato e relacionamento da Companhia com pessoas: clientes, colaboradores, tripulação, fornecedores e parceiros; e operações de aeroporto
Vice-Presidência de Mercado	Responsável por todas as áreas e atividades geradoras de receita e comunicação, com a área comercial, marketing, <i>yield</i> e alianças, cargas e comunicação corporativa

---

## Conselho de Administração

O Conselho de Administração da GOL tem participação ativa na definição de estratégias da Companhia e na escolha dos diretores executivos e monitoramento de seu desempenho, tendo participado do processo de decisão da nova estrutura organizacional da GOL, definida em 2009.

É composto por nove membros, sendo quatro independentes.

As reuniões são realizadas trimestralmente, ou sempre que solicitado pelo presidente do Conselho, ou ainda conjuntamente por quaisquer três de seus membros. Em 2009, foram realizadas 16 reuniões.

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, os acionistas são responsáveis por estabelecer em Assembleia a remuneração global a ser paga aos membros do Conselho de Administração. Uma vez estabelecido o valor total de remuneração, os membros do Conselho de Administração tornam-se responsáveis por estabelecer níveis individuais de remuneração em cumprimento ao Estatuto.





---

### Composição do Conselho de Administração em 2009

---

Nome	Cargo	Participação em comitês de gestão
Álvaro de Souza	Presidente do Conselho e Conselheiro Independente	Comitê de Auditoria, Comitê de Pessoas e Governança Corporativa e Comitê de Estratégia*
Constantino de Oliveira Júnior	Conselheiro	Comitê de Estratégia*
Henrique Constantino	Conselheiro	Comitê de Pessoas e Governança Corporativa, Comitê Financeiro e de Política de Risco e Comitê de Estratégia*
Joaquim Constantino Neto	Conselheiro	
Ricardo Constantino	Conselheiro	
Antônio Kandir	Conselheiro Independente	Comitê de Auditoria e Comitê de Estratégia*
Luiz Kaufmann	Conselheiro Independente	Comitê de Auditoria, Comitê Financeiro e de Política de Risco e Comitê de Estratégia*
Richard F. Lark Jr.	Conselheiro	Comitê Financeiro e de Política de Risco e Subcomitê de Políticas Contábeis, Tributárias e Demonstrações Financeiras
Paulo Kakinoff	Conselheiro Independente	

---

\* O Comitê de Estratégia foi instituído em 17 de junho de 2009, por seis meses. Findo esse prazo, em 16 de dezembro de 2009, o Comitê foi extinto automaticamente e poderá vir a ser reinstalado no futuro por deliberação do Conselho de Administração.

O currículo de cada membro está disponível no *website* [www.voegol.com.br/ri](http://www.voegol.com.br/ri).

### Diretoria Executiva

Após reestruturação em 2009, a Diretoria Executiva passou a ser composta por um diretor-presidente e quatro diretores vice-presidentes, responsáveis pela gestão direta dos negócios.

---

### Composição da Diretoria Executiva em 2009

---

Nome	Cargo
Constantino de Oliveira Júnior	Diretor-Presidente
Fernando Rockert de Magalhães	Diretor Vice-Presidente Técnico
Leonardo Porciúncula Gomes Pereira	Diretor Vice-Presidente de Finanças, Estratégia, Planejamento e TI e Diretor de Relações com Investidores
Ricardo Khauaja	Diretor Vice-Presidente de Clientes, Colaboradores e Gestão
Claudia Jordão Ribeiro Pagnano	Diretora Vice-Presidente de Mercado

---

O currículo de cada membro está disponível no *website* [www.voegol.com.br/ri](http://www.voegol.com.br/ri).

## Comitês de gestão

Para garantir uma gestão eficiente, a GOL conta com quatro comitês de gestão e um subcomitê, instituídos pelo Conselho de Administração, que apoiam suas áreas de negócio e são compostos por integrantes de diversas áreas da Companhia.

Com exceção dos integrantes do comitê de estratégia, que têm mandato de seis meses, todos os integrantes dos demais comitês estatutários da GOL têm mandato de um ano, sendo permitida a reeleição.

Adicionalmente, por solicitação dos acionistas em Assembleia Geral, conforme previsto no Estatuto Social, pode ser instituído um Conselho Fiscal não permanente, composto por no mínimo três e no máximo cinco membros e igual número de suplentes. Atualmente, não há Conselho Fiscal instalado.

### Comitê de Auditoria Composto por três conselheiros independentes

- Assistência em questões envolvendo contabilidade, controles internos, divulgação de informações financeiras e cumprimento legal
- Recomendação da indicação de auditores independentes ao Conselho de Administração
- Revisão da remuneração dos auditores independentes e coordenação conjunta com esses auditores
- Avaliação da eficácia dos controles de observância legal e controles financeiros internos

### Comitê de Pessoas e Governança Corporativa Composto por cinco integrantes

- Coordenação, implementação e revisão periódica das melhores práticas de governança corporativa
- Monitoramento das recomendações de legislação e de mercado que façam referência à governança corporativa
- Revisão e recomendação ao Conselho de Administração das formas de remuneração a serem pagas aos funcionários, incluindo salário, bônus e opções de compra de ações
- Análise dos planos de carreira e de sucessão para a Administração

### Comitê Financeiro e de Política de Risco Composto por sete integrantes

- Revisões periódicas das medidas adotadas pela Companhia para proteção contra os riscos econômico-financeiros e análise de seus impactos sobre a receita e despesa, fluxo de caixa e balanço patrimonial
- Elaboração e aprovação das políticas de finanças corporativas e avaliação de sua eficiência e implementação
- Avaliação periódica dos planos de investimento e financiamento
- Definição de parâmetros para manutenção das estruturas de liquidez e capital desejadas, com monitoramento de sua execução e aprovação das políticas que devem ser usadas no trimestre seguinte
- Avaliação da eficácia das medidas de *hedge* adotadas e aprovação de recomendações para futuras mudanças
- Revisões de atividade de gerenciamento de caixa

### Comitê de Estratégia Composto por sete integrantes

Encerrado em 2010 com a conclusão do planejamento estratégico

- Recomendação ao Conselho de Administração da revisão periódica da missão e dos valores, da direção e estratégia básica e do posicionamento institucional da Companhia
- Revisão do plano estratégico proposto pela Diretoria e recomendação ao Conselho de Administração
- Recomendação da revisão do plano anual de negócios, de metas e orçamento ao Conselho de Administração
- Recomendação à Diretoria da empresa da metodologia a ser utilizada para o desenvolvimento do plano estratégico, de forma a assegurar que o plano seja participativo e abrangente

### Subcomitê de Políticas Contábeis, Tributárias e Demonstrações Financeiras Composto por quatro integrantes

- Revisões periódicas, observações e recomendações sobre as políticas contábeis e demonstrações financeiras da Companhia
- Avaliação e acompanhamento do cumprimento dessas políticas
- Reporta ao Comitê de Auditoria

## Transparência e prestação de contas

A GOL conduz seus negócios em linha com as melhores práticas de governança corporativa adotadas no Brasil e no mundo. Há cinco anos, a Companhia possui ações negociadas no Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA (Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros), e na Bolsa de Nova York (NYSE).

Para assegurar a transparência e a equidade na prestação de contas a investidores e analistas, a Companhia dispõe de diversas políticas e instrumentos de gestão em conformidade com as regulamentações da SEC (*Securities and Exchange Commission*) e da CVM (Comissão de Valores Mobiliários). Dentre elas, destacam-se:

- ◉ **Avaliação do Conselho de Administração:** A GOL conta com um processo formalizado de avaliação anual das atividades do Conselho de Administração por parte dos Conselheiros.
- ◉ **Manual de divulgação e uso de informações e política de negociação de valores mobiliários:** protege as informações relevantes e confidenciais da Companhia, estabelecendo regras e procedimentos para executivos e colaboradores com acesso a esses dados.
- ◉ **Política de divulgação de fatos relevantes:** define os critérios, o momento adequado e os responsáveis pela divulgação de informações aos investidores. A política é amparada e regulada pelo Comitê de Divulgação, criado em conformidade com a Seção 302 da Lei Sarbanes-Oxley (2002), sendo que os profissionais que compõem o Comitê não estão diretamente envolvidos no processo de elaboração dos relatórios de informações aos investidores.
- ◉ **Certificação Sarbanes-Oxley (SOX):** a GOL foi uma das primeiras companhias da América Latina a implantar procedimentos e controles internos à sua estrutura de acordo com os regulamentos da SOX, lei norte-americana que define mecanismos confiáveis de auditoria e integridade das informações para assegurar a veracidade do conteúdo dos relatórios financeiros. Em 2006, a Companhia obteve a certificação referente aos controles requeridos pela seção 404 da SOX.

## A GOL foi uma das primeiras companhias da América Latina a implantar procedimentos em conformidade com a SOX

A partir dessas políticas e princípios que norteiam a prestação de contas, a GOL atende aos investidores por meio de reuniões, eventos, conferências, *conference call* e atendimento telefônico, além de realizar eventos e disponibilizar canais específicos com as informações necessárias para a tomada de decisão dos investidores:

- ◉ **Website de Relações com Investidores (português e inglês):** referência entre as Companhias abertas por sua estrutura de fácil navegação e pelo alto nível de *disclosure* das informações, o *website* ([www.voegol.com.br/ri](http://www.voegol.com.br/ri)) é atualizado continuamente, em português e inglês, com informações completas e atuais sobre o desempenho, os resultados e a gestão da GOL. O *site* também conta com uma área específica para jornalistas e é a primeira plataforma integrada com mídias sociais: SeekingAlpha, Twitter, Slideshare, Facebook e LinkedIn.
- ◉ **Webcasts:** trimestralmente são divulgados via *webcast* os resultados da GOL, em português e em inglês, visando atingir os diversos públicos de interesse no Brasil e no exterior. Além disso, no decorrer do exercício são realizadas reuniões públicas transmitidas ao vivo em português, com tradução simultânea para o inglês, e apresentações realizadas por corretoras. Todas as apresentações ficam disponíveis para acesso no *website* de RI da GOL.
- ◉ **Demonstrativos financeiros em IFRS:** desde 2008, antecipando-se à exigência legal, a GOL disponibiliza suas demonstrações de resultados no padrão IFRS (*International Financial Reporting Standard*), normas internacionais de contabilidade que serão obrigatórias às companhias brasileiras a partir de 2010.

## Desde 2008, antecipando-se às determinações legais, a GOL disponibiliza suas demonstrações financeiras no padrão IFRS

- ◉ **Projeção de resultados:** em linha com a Regulamentação de *Fair Disclosure* da SEC (Reg FD), a GOL fornece orientação para os resultados do exercício fiscal atual e, dessa forma, permite discutir mais livremente as tendências e expectativas do setor. Com isso, a Companhia busca melhorar a percepção dos investidores e analistas quanto ao seu compromisso de respeitar os princípios básicos de divulgação de resultados.
- ◉ **GOL DAY:** realizado anualmente, o evento dirigido a investidores e analistas apresenta os principais resultados da Companhia, fatos relevantes no período, perspectivas e planejamento para os próximos anos.
- ◉ **Estatísticas mensais de tráfego:** em linha com o princípio de transparência, a GOL publica e comenta mensalmente as estatísticas de tráfego, iniciativa pioneira e exclusiva no setor.

## GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos é parte dos processos de planejamento estratégico e operacional da GOL e visa à proteção e sustentabilidade dos negócios, bem como dos recursos materiais e financeiros utilizados em sua operação.

### Riscos econômico-financeiros

Os principais riscos econômico-financeiros inerentes às operações da GOL estão atrelados aos gastos com combustíveis, intensificados em momentos de volatilidade e oscilações nas taxas de juros e no câmbio.

Além de acompanhar de perto essas oscilações, a Companhia adota uma política de hedge de combustível e variação cambial, ajustadas semanalmente ou com maior frequência quando necessário. Essas operações são executadas pelo Comitê Interno de Gestão de Riscos e supervisionadas pelo Comitê de Políticas de Risco do Conselho de Administração.

Adicionalmente, como parte de seu programa de gestão de riscos, a GOL estabelece limites de exposição, índices de *hedge*, instrumentos e ativadores programados de preços. Para isso, dispõe de uma série de instrumentos financeiros, como as opções de compra de petróleo, contratos de *swap* de preço fixo de petróleo e contratos a termo de moeda estrangeira. Em 2009, a Companhia contabiliza instrumentos financeiros derivativos de acordo com o IAS 39 - Contabilização de Instrumentos Derivativos e Atividades de *Hedge*.

A gestão de riscos da GOL é feita por meio de derivativos financeiros, com opções sintéticas de renda fixa registradas na CETIP e realizadas com bancos de primeira linha, e de *swaps* para obter rentabilidade em CDI a partir de aplicações feitas a taxas pré-fixadas ou em dólares. Sua política prevê que os instrumentos financeiros derivativos sejam líquidos para que a Companhia possa fazer ajustes de posição e ter preços que sejam amplamente divulgados.

Complementarmente, a GOL evita a concentração de risco de crédito e risco de produto ao multiplicar suas fontes de receita e de financiamentos.

### Riscos operacionais

O patrimônio da GOL é protegido por seguros contratados com limites adequados à cobertura dos riscos inerentes ao seu negócio. As aeronaves também são seguradas e possuem cobertura de casco, guerra (sequestro e confisco), responsabilidade civil, peças de reposição e responsabilidade civil de veículos.

A GOL conta também com uma Diretoria de Segurança, ligada diretamente ao Conselho de Administração, de forma a assegurar as melhores práticas em segurança operacional.

### Demonstrações financeiras

Buscando atender às seções 302 e 404 da Lei Sarbanes-Oxley, a estrutura de controles internos dos processos relevantes que trazem riscos para as demonstrações financeiras é avaliada, documentada e testada conforme os requisitos do PCAOB (*Public Companies Audit Oversight Board*), utilizando metodologias e critérios mundialmente reconhecidos.

## O QUE CONQUISTAMOS... ... RENTABILIDADE E RELACIONAMENTOS





## DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

### Cenário e desempenho operacional

O ano de 2009 foi dividido por dois períodos distintos. Os primeiros meses do ano foram marcados pela instabilidade econômica decorrente da crise mundial que abateu os mercados financeiros no exterior e trouxe reflexos ao Brasil, principalmente no acesso a crédito por parte das empresas e indicadores de confiança de empresários e consumidores.

Esse quadro, entretanto, foi rapidamente revertido a partir do início do segundo semestre com a retomada da atividade econômica no Brasil e na América do Sul. Esse ambiente positivo a respeito do crescimento da economia brasileira foi reforçado, principalmente, após a escolha da cidade do Rio de Janeiro como sede das Olimpíadas de 2016, por conta do Brasil já ter sido apontado como país sede da Copa do Mundo de Futebol de 2014 e Copa das Confederações em 2013.

Nesse cenário, durante o exercício de 2009, a GOL transportou 28,4 milhões de passageiros, 10,7% a mais que em 2008, sendo que a demanda (RPK – passageiros-quilômetro transportados) apresentou aumento de 3,08% no mesmo período, totalizando 26,1 bilhões, e a oferta de assentos por quilômetro somou 40 bilhões. A taxa de ocupação média consolidada foi de 65,2%, crescimento de 3,6 p.p. em relação ao ano anterior.

<b>Desempenho econômico-financeiro<sup>1</sup></b>			
<b>Principais resultados (em R\$ milhões)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>Var. %</b>
Receita operacional líquida	6.025,4	6.406,2	-5,9%
Custos e despesas operacionais	(5.612,1)	(6.494,8)	-13,6%
<b>Resultado operacional (EBIT)</b>	<b>413,3</b>	<b>(88,6)</b>	<b>nm</b>
Margem EBIT	6,9%	-1,4%	+8,2 p.p.
<b>Lucro (prejuízo) líquido</b>	<b>890,8</b>	<b>(1.239,3)</b>	<b>nm</b>
EBITDA	556,1	36,5	1.424,6%
Margem EBITDA	9,2%	0,6%	+ 8,7 p.p.
<b>EBITDAR</b>	<b>1.206,8</b>	<b>681,6</b>	<b>77,1%</b>
<b>Margem EBITDAR</b>	<b>20,0%</b>	<b>10,6%</b>	<b>+ 9,4 p.p.</b>

Para informações mais detalhadas sobre os resultados aqui apresentados, acesse as demonstrações financeiras completas no site da Companhia

<sup>1</sup>Dados apresentados nas IFRS (International Financial Reporting Standards) - normas internacionais de contabilidade



## **O lucro operacional (EBIT) alcançado no período foi de R\$ 413,3 milhões, aumento de mais de 500% em relação a 2008**

### **Receita operacional líquida**

Em 2009, a receita operacional líquida da Companhia totalizou R\$ 6,0 bilhões, sendo composta por 88,1% (R\$ 5,3 bilhões) provenientes do transporte de passageiros e 11,9% (R\$ 718,9 milhões) do transporte de cargas e outras fontes de receita.

### **Custos e despesas operacionais**

No período, seus custos e despesas operacionais registraram queda de 13,6% em relação ao ano anterior, somando R\$ 5,6 bilhões. Esse resultado é decorrente, principalmente, da queda de 31,1% nas despesas com combustíveis, reflexo das diversas iniciativas adotadas buscando a melhoria da eficiência operacional.

### **Resultado operacional (EBIT)**

O lucro operacional (EBIT) alcançado no período foi de R\$ 413,3 milhões, com margem operacional de 6,9%, um expressivo aumento de mais de 500% em relação ao resultado negativo de R\$ 88,6 milhões obtido em 2008, e de 8,2 p.p., se comparado à margem operacional de -1,4% do ano anterior.

Essa melhoria no resultado vem sendo constante nos últimos seis trimestres e deve-se às vantagens competitivas da Companhia (maior frequência entre os aeroportos domésticos, liderança em custos baixos, elevados indicadores de pontualidade, regularidade, segurança e atendimento diferenciado ao cliente) e o crescimento da demanda nos mercados doméstico e internacional.

### **EBITDAR<sup>2</sup>**

Refletindo os efeitos anteriormente mencionados, o EBITDAR da Companhia em 2009 totalizou R\$ 1,2 bilhão, aumento de 77,1% em relação ao ano anterior, enquanto a margem EBITDA alcançou 20,0%, 9,4 p.p. maior do que a registrada em 2008.

### **Lucro antes do Imposto de Renda e Contribuição Social**

O lucro antes do Imposto de Renda e Contribuição Social totalizou R\$ 756,1 milhões, expressivo aumento de 163,3% ante o resultado negativo de R\$ 1,2 bilhão registrado em 2008.

### **Lucro líquido**

O lucro líquido atingiu R\$ 890,8 milhões, com margem líquida de 14,8%, comparado ao prejuízo de R\$ 1,2 bilhão e margem negativa de 19,3% em 2008. Esse resultado foi beneficiado pela utilização de créditos fiscais no montante de R\$ 134,7 milhões, reconhecidos na linha de imposto de renda e contribuição social, decorrentes de prejuízos fiscais da VRG, adquirida em 2007. Esse efeito ocorreu por conta do histórico de lucros operacionais positivos e crescentes da Companhia nos últimos seis trimestres consecutivos, e da expectativa de evolução dos lucros nos próximos anos.

<sup>2</sup> Lucro operacional antes de juros, impostos, depreciação, amortização e custos com *leasing* de aeronaves. Companhias aéreas apresentam o EBITDAR, já que o *leasing* de aeronaves representa uma despesa operacional significativa para o negócio.

## Liquidez e endividamento

### Disponibilidades

As disponibilidades encerraram o ano em R\$ 1,4 bilhão, um aumento de 716,4% em comparação ao final de 2008, objetivo de fortalecimento da posição de caixa da Companhia obtido com sucesso. As disponibilidades passaram a representar 23,9% da receita líquida de 2009, e se compõem da seguinte forma: (i) saldo de caixa de R\$ 1,382,4 milhões; (ii) R\$ 40,4 milhões em investimentos de liquidez imediata; e (iii) R\$ 18,8 milhões em depósitos restritos.

Os principais fatores que propiciaram esse aumento de caixa foram: (i) geração de caixa operacional pelo sexto trimestre consecutivo no último trimestre de 2009; (ii) aumento do capital social da Companhia, no dia 20 de março, em R\$ 203,5 milhões com a emissão de ações ordinárias e preferenciais; (iii) conclusão da oferta global de ações em 19 de outubro, que totalizou um ingresso de recursos líquidos no montante de R\$ 600,3 milhões; (iv) recebimento de R\$ 252 milhões do acordo *co-branded* firmado no dia 30 de junho; e (v) emissão de debêntures.

Essas atividades de reforço de caixa foram parcialmente compensadas por saídas de R\$ 521 milhões, principalmente devido aos seguintes motivos: (i) resgate de cartas de crédito depositadas como garantia para reservas de manutenção de aeronaves no total de R\$ 250 milhões, por conta do cenário de baixa liquidez propiciada pela crise financeira mundial; (ii) investimentos em ativos fixos (líquido do PDP Facility) de aproximadamente R\$ 130,5 milhões, em parte relacionados a obras de expansão do centro de manutenção em Confins; (iii) pagamentos extraordinários de R\$ 88 milhões relacionados a serviços de manutenção no primeiro trimestre de 2009; e (iv) as diferenças pelo efeito caixa das perdas em operações de *hedge* em 2009, principalmente no primeiro trimestre, com um desembolso de R\$ 127 milhões pela decisão estratégica de liquidar antecipadamente as operações com vencimento durante o ano de 2009.

### Endividamento

Em 31 de dezembro de 2009, o total de empréstimos e financiamentos da Companhia somavam R\$ 3.133,8 milhões, sendo que as dívidas de longo prazo, excluindo os bônus perpétuos que não possuem vencimento, tinham um prazo médio de 4,1 anos, com taxa média de 10,9% nas obrigações em moeda local, e 7,1% nas obrigações em dólar.

O endividamento total da Companhia ao final de 2009 era composto por 81% em moeda estrangeira e 19% em moeda nacional.

## DESEMPENHO NO MERCADO DE CAPITALIS



### Oferta global de ações

Em 2009, a GOL concluiu uma oferta global de ações, que movimentou 62,2 milhões de ações preferenciais e ordinárias ao preço de R\$ 16,50 por ação (US\$ 9,48 por ADS). A oferta primária atingiu 38,0 milhões de ações, totalizando R\$ 627,1 milhões, e o lote suplementar em regime de oferta secundária foi inteiramente subscrito pelo mesmo preço por ação, totalizando R\$ 85,5 milhões.

O objetivo da oferta foi reforçar o balanço patrimonial da Companhia, especialmente o caixa e disponibilidades, visando alcançar mais rapidamente seu objetivo de contar com caixa equivalente a no mínimo 20% da receita líquida operacional referente aos 12 meses anteriores. A Companhia acredita que um balanço patrimonial reforçado, combinado com uma contínua geração de fluxo de caixa operacional, garante maior flexibilidade operacional, permitindo responder rapidamente às mudanças no mercado e exploração de oportunidades.

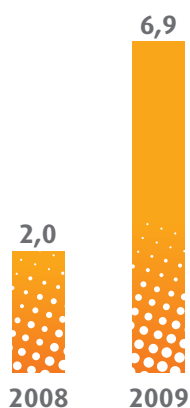
A operação contou com os principais administradores de ativos do Brasil, Estados Unidos, Europa e Ásia e distribuiu um total de 43.187.500 ações preferenciais, sendo que 49,6% foram distribuídas sob a forma de ADSs (*American Depositary Shares*), negociados na Bolsa de Nova York (NYSE). Assim, no encerramento do ano, o capital social era composto por 265,3 milhões de ações ordinárias e preferenciais, com 77,0% negociados na BM&FBOVESPA (GOLL4) e 23,0% na NYSE (GOL).

Após a oferta global, a nova posição de caixa, acima de 20% da receita líquida da Companhia, aliada a suas demais vantagens competitivas posicionam a GOL como uma empresa sólida e estruturada para se beneficiar do crescimento do transporte aéreo no Brasil e América Latina.

**A nova posição de caixa após a oferta global de ações fez da GOL uma empresa ainda mais sólida para se beneficiar do crescimento do transporte aéreo na América Latina**

## Ações da GOL como investimento

### Valor de mercado (em R\$ bilhões)



Ao final de 2009, o valor de mercado da GOL totalizou R\$ 6,9 bilhões ou USD 3,9 bilhões (R\$ 26,08 / USD 14,97 – cotação do dia 30 de dezembro de 2009 x total de ações), comparados aos USD 2,0 bilhões registrados em 31 de dezembro do ano anterior.

As ações preferenciais da GOL apresentaram expressiva variação de 163,2% em 2009, enquanto o Ibovespa alcançou o patamar de 68.588 pontos, recuperação de 82,7%. Esse desempenho é reflexo, principalmente, da estratégia de condução dos negócios adotada, aliada ao retorno dos investimentos estrangeiros ao País com a melhora do cenário econômico internacional a partir do segundo semestre.

O volume médio de negociação das ações da Companhia na BM&FBOVESPA em 2009 foi de 1,684 milhão, enquanto as ADSs negociadas na NYSE tiveram volume médio de negociação de 572,3 mil.

### Desempenho das ações GOLL4 x IBOV (BASE 100 EM 30/12/2008)





## **Distribuição de dividendos**

Em março de 2010, o Conselho de Administração deliberou o pagamento de dividendos do exercício de 2009 aos acionistas da Companhia e um ato contínuo de aumento de capital, no montante equivalente aos dividendos declarados. Em 16 de abril de 2010 foram pagos dividendos equivalentes a R\$ 0,70 por ação, líquido de imposto de renda.

## **RELACIONAMENTOS**

### **Colaboradores: um Time de Águias**

As pessoas representam um ativo essencial para a GOL, presentes no dia-a-dia do seu negócio, feito por pessoas e para pessoas. Por isso, a atuação de seus profissionais é uma das principais vantagens competitivas da GOL, peça chave na conquista da confiança e da satisfação dos clientes.

Nesse sentido, a Companhia acredita que seu potencial de crescimento está diretamente relacionado à habilidade de recrutar e manter os melhores profissionais disponíveis no mercado. Com uma cultura corporativa unificada e diferenciada, a GOL conta com um time de administradores alinhados à estratégia de crescimento do negócio e acionistas controladores com experiência em transporte de passageiros.

Para isso, estimula e reconhece a competência, investindo na capacitação, educação e desenvolvimento de seus colaboradores, para qualificar e potencializar o desempenho diferenciado e comprometido em prover serviços de transporte de qualidade.

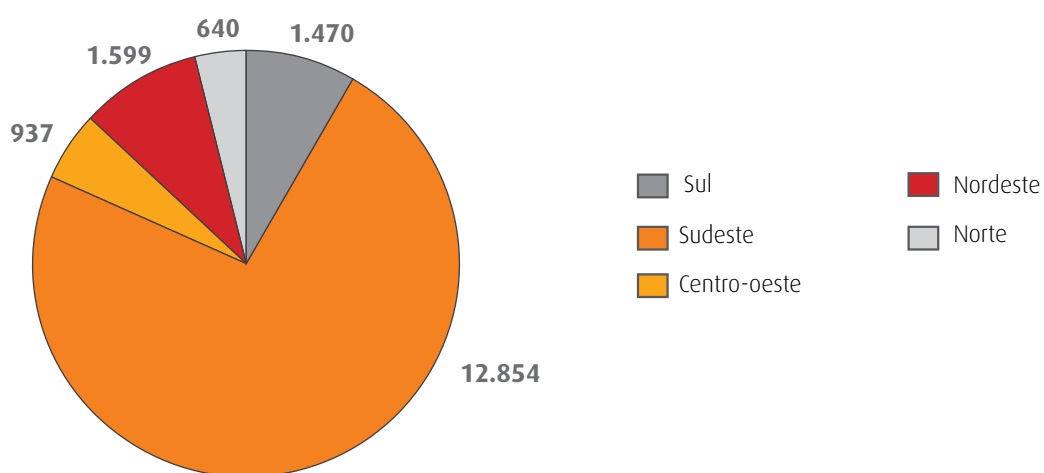
**A GOL acredita que seu potencial de crescimento está diretamente relacionado à atuação comprometida de seus profissionais**

## Perfil dos colaboradores

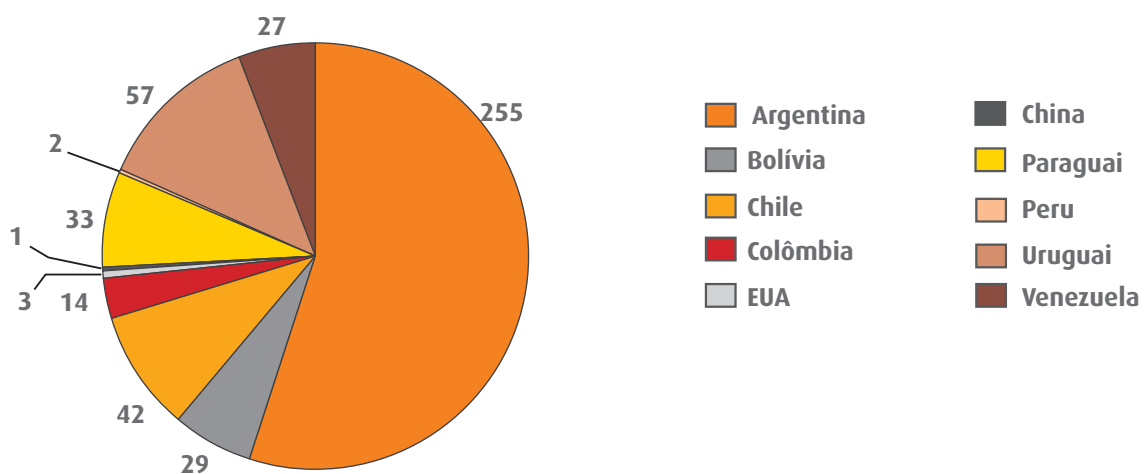
Ao final de 2009, o quadro total de funcionários da GOL totalizava 17.963. Desses, 17.500 estão no Brasil, contratados sob o regime da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), e 463 na América Latina, Estados Unidos e China.

No decorrer do ano ocorreram 2.049 demissões e 4.116 admissões no Brasil, e 118 demissões e 91 admissões nos demais países.

### Colaboradores por região em 2009 - Brasil

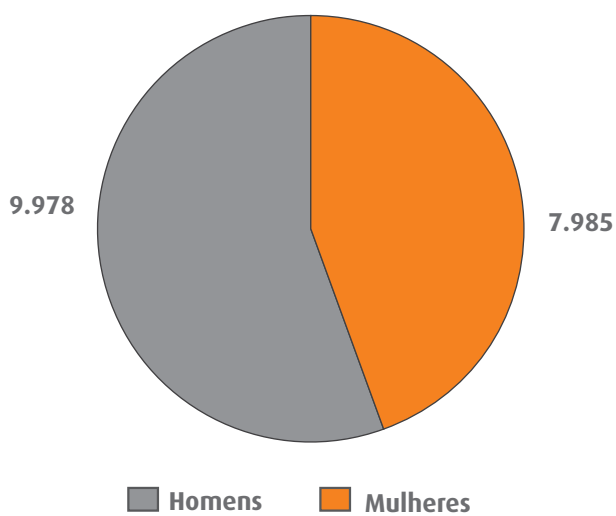


### Colaboradores por país em 2009 - Sucursais

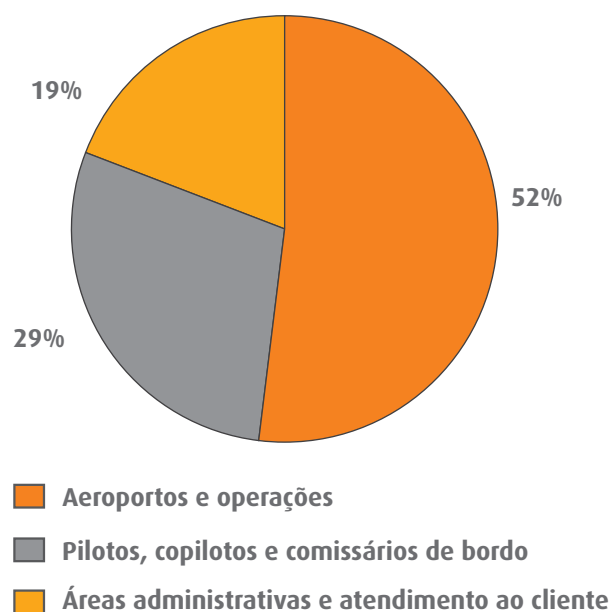




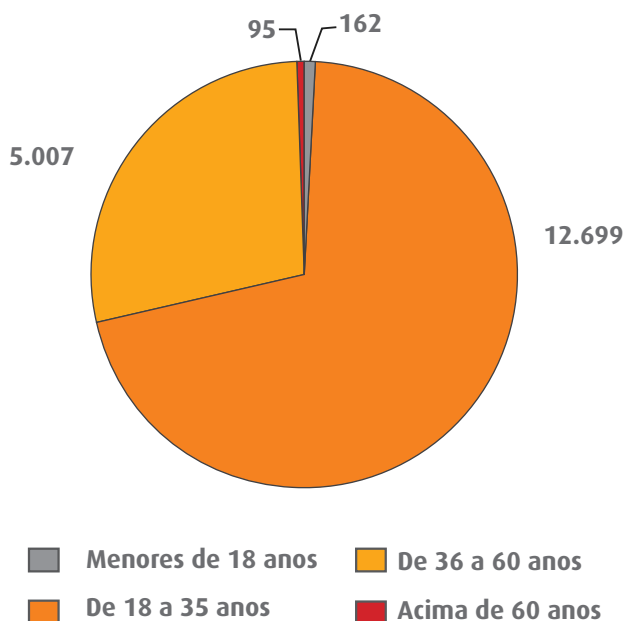
### Colaboradores por gênero



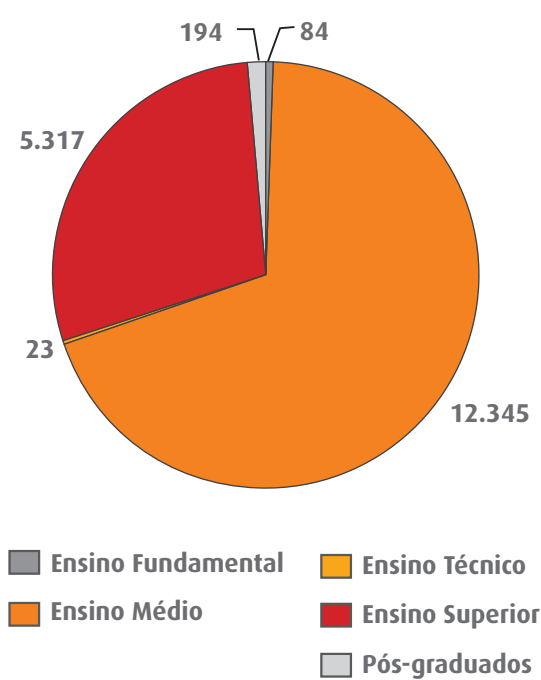
### Quadro funcional



### Colaboradores por idade



### Colaboradores por nível de ensino



## Inclusão e igualdade de oportunidades a partir da premissa de que na GOL, todo mundo pode voar

### Projetos de contratação

A GOL reitera seu compromisso com a construção de uma cultura de respeito às diferenças, promovendo a diversidade e garantindo oportunidades a todos, independente de credo, raça, condição social ou física. Por isso, a gestão de pessoas da Companhia desenvolve projetos de inclusão e igualdade das oportunidades de trabalho a todos:

- ◉ **Projeto PCD (Pessoas com Deficiência):** criado há cinco anos, o projeto atua na seleção e contratação de pessoas com deficiência e na educação e conscientização dos demais colaboradores, por meio de cursos e palestras, para lidarem adequadamente com os novos parceiros de trabalho. Em 2009, 268 pessoas foram contratadas.
- ◉ **Projeto Aprendiz:** implantado em 2005, busca contribuir para a formação da cidadania, o convívio social e a capacitação profissional de jovens entre 14 e 24 anos. Em 2009, 394 jovens participaram desse projeto.

Adicionalmente aos projetos de contratação, a GOL conta com uma Política de Aproveitamento Interno que estabelece procedimentos e diretrizes de valorização dos colaboradores, fomentando a retenção de talentos, a motivação, a melhoria no clima de trabalho e a formação de potenciais sucessores. Em 2009, 2.889 vagas foram preenchidas internamente.





## A política de remuneração variável da GOL é baseada no alcance das metas estabelecidas no planejamento estratégico

### Remuneração e benefícios

A GOL estabelece a remuneração fixa de seus funcionários alinhada às práticas do mercado, de acordo com pesquisas salariais, sem diferenciação de acordo com gênero ou raça, buscando reconhecer o valor do trabalho de cada um e assim reter e desenvolver talentos. Nesse sentido, o salário mais baixo pago pela GOL é o equivalente a 1,4 vez (ou 138%) do salário mínimo brasileiro.

Adicionalmente, pratica a política de remuneração variável baseada no alcance das metas estabelecidas no planejamento estratégico. Em 2009, R\$ 70,8 milhões foram distribuídos por meio do Programa de Participação nos Resultados.

A política de benefícios oferecida a todos os colaboradores pela GOL inclui vale-alimentação/refeição, seguro saúde, seguro de vida, auxílio funeral, vale-transporte ou 14 linhas de fretados e Benefício Viagem, por meio do qual são concedidas passagens aéreas gratuitas ou com tarifas promocionais, de acordo com as cinco categorias do programa:

<b>Categorias</b>	<b>Beneficiados</b>	<b>Quantidade de passagens</b>	
<b>Tarifa isenta e assento marcado</b>			
Benefício Viagem Núpcias	Colaborador e cônjuge	Uma por pessoa	
Benefício Viagem Férias	Colaboradores (extensivo ao cônjuge e aos filhos)	Uma por ano	
<b>Tarifa promocional e assento <i>stand by</i></b>			
Benefício Viagem Promocional Colaborador	Colaboradores	Sem limitação de passagens	
		Tempo de serviço	Passagens
Benefício Viagem Promocional Beneficiários	Irmãos, pai, mãe e amigos	1 a 2 anos	20
		3 a 4 anos	30
		Acima de 5 anos	40

## Treinamento

A GOL desenvolve programas de seleção, contratação, retenção de talentos e treinamentos para os colaboradores nos módulos técnico e corporativo, a fim de assegurar a manutenção do alto padrão de seu quadro de funcionários e, conseqüentemente, de seus serviços.

Os programas são baseados em quatro grandes módulos: educação corporativa, resposta a emergências, *Safety* e *Security*. Em 2009, foram oferecidas mais de 20 mil horas de treinamento a 631 colaboradores de diversas categorias funcionais, em um total de 2.435 horas/pessoa.

## Saúde e segurança no trabalho

Consciente da importância da gestão da saúde e segurança no trabalho, a GOL conta com CIPAs (Comissões Internas de Prevenção de Acidentes) em sua sede e em praticamente todas suas bases – com exceção da Base do Acre, que está em processo de implantação –, compostas por 512 colaboradores.

As CIPAs promovem constantemente treinamentos dedicados a todos os colaboradores da Companhia para conscientizá-los e incentivá-los a adotarem condutas preventivas, a fim de evitar acidentes de trabalho e promover a saúde e qualidade de vida.

<b>Treinamentos desenvolvidos pelas CIPAs</b>	<b>Público</b>
Treinamento 6S – qualidade em segurança no ambiente de trabalho	Todos os colaboradores
PCA (Programa de Conservação Auditiva)	Todos os colaboradores
Treinamento sobre a utilização dos EPIs (Equipamentos de Proteção Individual)	Todos os colaboradores que acessam o pátio do aeroporto e hangares
SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes) anual	Todos os colaboradores (participação facultativa)
Brigada contra incêndio	Colaboradores voluntários da sede e do hangar de Confins
Trabalhos em espaços confinados	Técnicos de manutenção do hangar de Confins
Curso para operadores de empilhadeiras	Técnicos de manutenção do hangar de Confins e equipe de engenharia da sede
Ancoragem a vácuo para movimentação sobre a aeronave	Técnicos de manutenção do hangar de Confins
Movimentação e levantamento de carga	Colaboradores operacionais em aeroportos
Treinamento em ergonomia	Todos os colaboradores da área de atendimento e manutenção em aeroportos
Ordens de serviço	Todos os colaboradores de aeroportos durante sua integração



## Voluntariado e engajamento socioambiental

A GOL desenvolve diversos projetos para estimular a prática do voluntariado entre os colaboradores e engajá-los em questões sociais e ambientais, dentro os quais, destacam-se:

**Campanha Amigos do Mundo:** com foco na conscientização e sensibilização dos colaboradores da GOL sobre o desenvolvimento sustentável, a Campanha promoveu diversas palestras, sessões de cinema e um treinamento *e-learning* sobre o tema – voltado aos colaboradores das bases que não puderam se deslocar até a sede – no qual foi realizado um *quiz* com questões sobre os diferentes assuntos apresentados.

### Participantes na Campanha Amigos do Mundo

Palestras	150 colaboradores
Sessões de cinema	127 colaboradores
Treinamento <i>e-learning</i>	5 mil colaboradores
<i>Quiz</i>	215 colaboradores

**Copa Social:** anualmente a GOL realiza uma competição entre suas áreas administrativas e bases com foco no desenvolvimento socioambiental. Em 2009 – alinhada ao objetivo da Campanha Amigos do Mundo de conscientizar os colaboradores da GOL acerca do conceito de sustentabilidade – a competição deixou de arrecadar produtos diversos para doação a instituições sociais, como tradicionalmente fazia, e passou a premiar as melhores propostas de alteração de práticas e processos na operação dos negócios com vistas à sustentabilidade.

Com a participação de 117 colaboradores que formaram 25 equipes, sete propostas foram semifinalistas e três, vencedoras:

Projeto	Equipe	Descrição	Colocação
PGRS (Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos)	Sustentabilidade Já	O projeto propõe iniciativas para minimizar a geração de resíduos na fonte, adequar a segregação na origem, controlar e reduzir riscos ao meio ambiente e assegurar o correto manuseio e disposição final em conformidade com a legislação vigente.	1º lugar
GOL voando para um consumo sustentável	Por um mundo que Voe Fácil	O objetivo do projeto é a conscientização acerca da sustentabilidade com a divulgação no <i>site</i> da GOL de dicas e informativos sobre questões ambientais que estimulem a consciência coletiva.	2º lugar
Qualidade Total	Viva Fonte	O projeto apresenta uma proposta de estudo para a construção de uma estrutura de captação da água da chuva para reaproveitamento, reforçando a necessidade do uso consciente da água.	3º lugar

O Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, que conquistou o primeiro lugar da Copa Social, será aplicado na revitalização do programa de coleta seletiva da Companhia.

**Projeto Colaborador Cidadão:** semestralmente é promovido um encontro entre os voluntários de todas as bases da Companhia no Brasil para troca de experiências, informações e ferramentas de sucesso na implementação de ações de voluntariado. Em 2009, foi criado o *blog* do colaborador cidadão para estimular a participação dos colaboradores no projeto e aumentar a interação entre eles.

## Comunicação

A GOL desenvolve diversos programas de comunicação utilizando-se de canais específicos para as necessidades de cada tipo de função existente na empresa, independente da rotina ou local de trabalho do colaborador. Dentre esses canais, destacam-se o Pombo-Correio (jornal-mural), o Portal Corporativo (*intranet*) e o evento Encontro das Águias, realizado anualmente com a presença da alta administração da Companhia para apresentar os principais acontecimentos e discutir as perspectivas e metas para o ano que está por vir.

## Clientes



A democratização do transporte aéreo foi, desde a criação da GOL, a principal premissa e objetivo do desenvolvimento do negócio que, com baixos preços, serviços diferenciados e facilidades, trouxe novos clientes ao mercado da aviação.

Desde 2001, a GOL transportou 130 milhões de passageiros, permitindo que um número maior de pessoas trocasse o ônibus pelo transporte aéreo, ganhando tempo, conforto e segurança no deslocamento.

## Tecnologia avançada

A plataforma tecnológica da GOL está em constante evolução para dar agilidade aos clientes, reduzir custos e criar novos diferenciais para a oferta de produtos da Companhia. Atualmente, essa plataforma proporciona aos clientes uma facilidade inédita no mercado de aviação brasileiro, o *check-in* pelo celular, que é disponível nos aeroportos de São Paulo, Brasília, Rio de Janeiro e Confins (Minas Gerais).

## Revitalização do SMILES

Iniciado com a aquisição da VARIG, o processo de revitalização do SMILES, o maior programa de milhagem da América Latina, com mais de 6,8 milhões de participantes e 160 parceiros, consolidou em 2009 importantes novas parcerias com grandes companhias, como a Air France/KLM (Flying Blue), a Delta Air Lines (SkyMiles), e a norte-americana American Airlines (AAdvantage), que possui o maior número de frequências dos Estados Unidos ao Brasil.

Além da acumulação de milhas, o SMILES oferece benefícios por meio de acordos com as principais cadeias de hotéis, locadoras de veículos, restaurantes, seguradoras, editoras e estabelecimentos de ensino. Instituições bancárias e administradoras de cartões de crédito no Brasil, Argentina e Uruguai também fazem parte do programa.

## Parcerias e benefícios

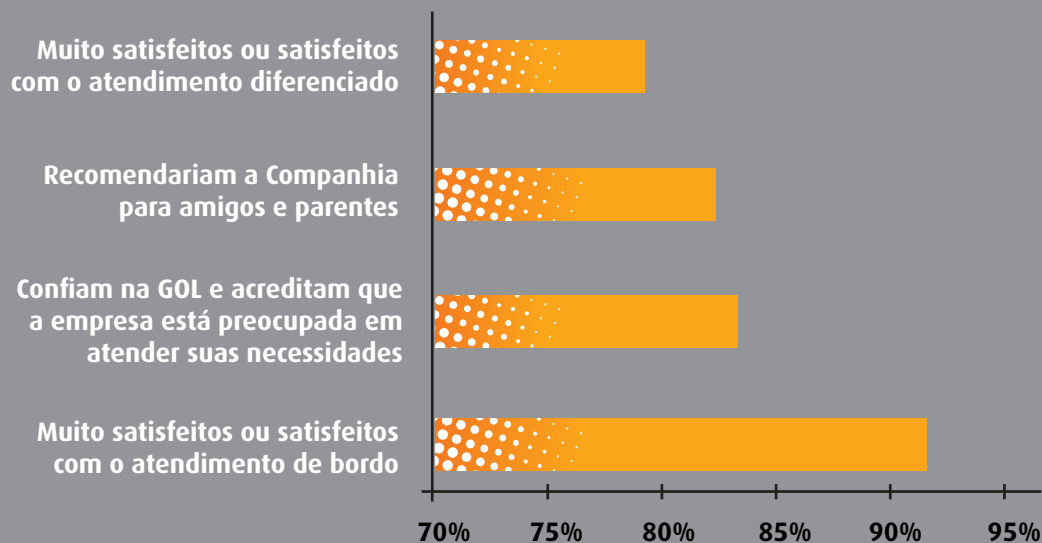
Em 2009, diversas novas parcerias passaram a gerar benefícios para os clientes, como 50% de desconto nos alugueis de carros com a Unidas realizados pelo site GOL, oferta de seguros para viagens e descontos de até 70% em mais de 16.000 hotéis em todo o Brasil.

Os clientes da GOL compõem três principais perfis, para os quais são desenvolvidos serviços e ferramentas que atendam às suas diferentes demandas.

## Pesquisa de satisfação

Para manter a qualidade de seus serviços e um alto nível de satisfação de seus clientes, a GOL realiza anualmente pesquisas com os passageiros em itens como atendimento da tripulação, atendimento aos portadores de necessidades especiais e atenção da empresa aos seus clientes.

### Pesquisa de satisfação dos clientes



## Cliente de varejo (*website*)

Com foco no estímulo à demanda, a Companhia tem investido nos outros meios de venda de passagens como as agências de viagens e por meio da expansão do Voe Fácil, com novas lojas físicas, e da presença da GOL em vários canais de *web 2.0*.

### Compra facilitada

O portal da GOL na internet conta com diferenciais que facilitam e conferem agilidade ao cliente no processo de compra e proporciona redução de custos à Companhia com distribuição e meios físicos de comercialização. Com isso, o portal é o principal canal de vendas da GOL e recebe o acesso de mais de cinco milhões de usuários a cada mês, sendo responsável por 93% das passagens vendidas pela Companhia.

### Ampliação do Voe Fácil

O programa, que permite o parcelamento das passagens aéreas em até 36 vezes, passou a ser oferecido via agências de viagem e inaugurou sua primeira loja física em um grande centro popular na cidade de São Paulo. Com mais de um milhão de inscritos em quatro anos, o Voe Fácil já vendeu 141.661 mil passagens em 2009, ampliando as oportunidades para que cada vez mais brasileiros possam se beneficiar das tarifas mais competitivas do mercado e meios de pagamento mais convenientes.

### Web 2.0 e expansão da comunicação com o cliente

A GOL ampliou sua presença nos canais *web 2.0* com o lançamento da versão *mobile* de seu *site* de relações com investidores, serviços para Iphone, *check-in* pelo celular e perfil no *Twitter*, oferecendo uma maneira de os clientes falarem diretamente com a Companhia e poderem conferir em primeira mão promoções de passagens.

## Cliente corporativo

Com novas propostas da força de vendas, alta frequência nas rotas entre os principais aeroportos, tarifas especiais e vantagens adicionais, como remarcação de passagens sem multa e bonificações de milhas, em 2009, a GOL registrou ganho de seis pontos percentuais de *market share* no segmento corporativo.

### Cartão corporativo UATP GOL

Com o lançamento do cartão corporativo, a GOL se tornou a primeira Companhia aérea na América Latina a emitir contas UATP (*Universal Air Travel Plan* - Plano Universal para Viagens Aéreas), aceito por mais de 250 companhias aéreas associadas, o que representa mais de 95% da oferta de assentos em todo mundo.

O UATP diminui os custos de venda, reduzindo ou eliminando taxas de operações com cartão de crédito para companhias aéreas, e proporciona aos clientes corporativos um método de pagamento simples e direto, que os isenta de taxas de conversão cambial, taxas anuais e taxas por cartão, ao contrário das outras formas de pagamento.

### Novo portal exclusivo e relatórios gerenciais UATP

O novo portal corporativo, o UATP *Processing Solutions*, permite que empresas designem números de contas de UATP individuais para centros de custo específicos. Além disso, o programa disponibiliza relatórios de viagens e aprimora o gerenciamento de despesas por meio de informações detalhadas, que incluem nome do passageiro, companhia aérea, destino e outros dados do itinerário.

## **Conforto e satisfação com tarifas de baixo custo**

A GOL desenvolve e oferece aos seus clientes serviços diferenciados para garantir mais agilidade e conforto aos passageiros, compondo a melhor relação custo-benefício do mercado.

### **Serviço de bordo**

Além do tradicional serviço de bordo – que inclui *snacks* e uma variedade de bebidas – a GOL inovou com a venda a bordo em 42 voos (que será expandido para aproximadamente 50% dos mais de 860 voos até o final de 2010), oferecendo aos passageiros uma variedade de produtos de alta qualidade, sem impacto nas tarifas. Na ponte aérea SP (Congonhas) – RJ (Santos Dumont), a Companhia oferece o *Bistrô da Ponte*, com serviços variados de acordo com o horário do voo. Uma das atrações desse serviço são as Saladas servidas de segunda à quinta, sempre a partir das 17h, além do serviço Happy Hour no Mundo trazendo para bordo um pouco da cultura gastronômica dos imigrantes de nosso país. Para os passageiros de algumas rotas internacionais atendidas pela marca VARIG, foi criada a classe *Comfort* que oferece serviços diferenciados, como entretenimento individual a bordo e refeições quentes.

### **Salas VIP SMILES**

Os clientes GOL contam com cinco salas VIP em quatro aeroportos no Brasil, criadas com alta tecnologia em ambiente moderno e relaxante. Em Guarulhos (GRU) e no Galeão (GIG), a Sala Internacional, voltada para passageiros de voos internacionais, oferece um serviço de *buffet* completo, acesso Wi-Fi, *business center*, área kids (somente em Guarulhos), acesso a televisões, jornais e revistas, salas de banho, toailete para passageiros portadores de necessidades especiais, entre outros.

As duas salas VIP juntas possuem um movimento médio de 13 mil passageiros por mês, atendendo empresas congêneres também. Os clientes que possuem cartão SMILES da categoria Ouro e Diamante, os cartões *co-branded* platinum do Banco do Brasil e Bradesco e passageiros da classe *Comfort*, também possuem acesso livre às Salas VIP SMILES. Em 2010, a GOL passará a atender novas parceiras nas salas VIP.

Nos aeroportos de Curitiba (CWB), Porto Alegre (POA) e GRU (Guarulhos), a Sala Doméstica, voltadas para passageiros de voos domésticos, oferece acesso a jornais e revistas, salas de banho, *buffet self-service*, acesso Wi-Fi, entre outros. Cada sala conta com um movimento médio de 1.500 passageiros mês.

Fora do Brasil, a GOL possui quatro salas VIP terceirizadas, cujo acesso é oferecido pelo SMILES em parceria com os aeroportos de Caracas (Venezuela), Bogotá (Colômbia), Santiago do Chile (Chile) e Ezeiza (Argentina).

## Agentes de viagens

Os agentes de viagens são responsáveis pela intermediação da venda de bilhetes de voos da GOL aos clientes, pessoas físicas ou jurídicas. Uma série de novidades e iniciativas foram desenvolvidas pela GOL para estimular e facilitar as vendas por meio dos agentes:

- ◉ **Novos destinos:** a GOL passou a operar no Caribe em 2009 para Aruba (Antilhas Holandesas) e Punta Cana (República Dominicana).
- ◉ **Entrada no segmento de voos *charter* (fretamento):** em 2009, a GOL ofereceu às agências de viagens pacotes especiais para revenda de voos *charter* com destinos como Aruba, Bariloche, Curaçao, Saint Marteen (Antilhas Holandesas), Punta Cana (República Dominicana) e Punta Del Este (Uruguai).
- ◉ **Programa comercial UATP:** por meio do programa comercial do GOL UATP, as agências de viagem serão beneficiadas com menores taxas de serviços comerciais de cartão de crédito e com a nova capacidade de reconciliar automaticamente os números das passagens às taxas de serviço.

## FORNECEDORES

Em 2009, a GOL criou o escritório de projeto sustentável de suprimentos com o objetivo de desenvolver e implantar uma nova política de compras, que considere aspectos socioambientais no desempenho de seus fornecedores, e iniciativas de estímulo para engajamento desse público em relação às questões socioambientais.

Adicionalmente, consciente da importância da integração justa da diversidade humana, étnica e de gênero no exercício de sua responsabilidade social, a GOL inclui em seus processos de compra as cotações de pequenas empresas, com o intuito de diversificar sua base de fornecedores. Para isso, firmou parceria com a ONG Integrare, organização que busca promover a participação representativa e empreendedora da diversidade social brasileira nas cadeias produtivas e de suprimentos.

Assim, a Companhia aumenta a competitividade entre seus fornecedores e promove oportunidades de negócio que geram inclusão, integração e desenvolvimento socioeconômico com geração de valor e melhor distribuição de renda na sociedade.

Por meio de uma eficiente gestão dos fornecedores e processos de compra, nos últimos anos a Companhia vem reduzindo o tempo total do processo de reparo de um determinado componente, conhecido como *Turn Around Time* (TAT), medido da remoção da aeronave até o efetivo retorno ao estoque.



## COMUNIDADE

Consciente da importância de suas ações para o desenvolvimento da sociedade em que está inserida e com o objetivo de compartilhar os bons resultados de seu desempenho de sucesso com todos os seus públicos de interesse, a GOL desenvolve e apoia diversos projetos de inclusão e desenvolvimento social.

Em 2008, a GOL passou por uma ampla análise e reestruturação de sua estratégia de Responsabilidade Social que resultou, entre outras ações, no desenvolvimento de uma nova Política Corporativa de Ação Social da empresa, que deve ser lançada em breve, integrada a uma visão de sustentabilidade estratégica, incorporada a todos os relacionamentos e processos da Companhia.

Com a reestruturação da estratégia da área de Responsabilidade Social, todos os parceiros sociais até então apoiados pela Companhia foram comunicados pessoalmente sobre as mudanças seis meses antes do fim dos contratos. Durante esse processo, o objetivo da GOL foi garantir aos parceiros o tempo e o apoio necessários para que, diante dessa mudança estratégica, as atividades desenvolvidas por estes parceiros não fossem impactadas ou tivessem o menor impacto possível.

### Projetos apoiados

#### Projeto Felicidade

O Projeto Felicidade atua com foco em restabelecer a autoestima de crianças e adolescentes em tratamento contra o câncer, selecionando 14 pacientes em 32 hospitais de todo o País para passar cinco dias em hotéis conveniados, junto de seus familiares, participando de diversas atividades sociais, culturais e de lazer.

Uma dessas atividades é a visita à sede da GOL, em São Paulo, onde são oferecidas atividades recreativas durante todo o dia. Além disso, os colaboradores da GOL têm a oportunidade de almoçar com as crianças e apadrinhar um dos integrantes do Projeto, presenteando-o com um brinquedo.

O projeto oferece também reforço escolar para as crianças e cursos profissionalizantes para os pais permanentemente em sua sede em São Paulo. Em 2009, foram atendidas 1.048 pessoas, dentre pacientes e seus familiares.

A GOL oferece passagens aéreas para que o Projeto possa ampliar sua atuação e trazer crianças e familiares de 15 cidades brasileiras, dentre elas: Cuiabá, Natal, Salvador, Recife, Florianópolis e Porto Alegre. Em 2009, essas passagens possibilitaram a 96 pessoas participarem do Projeto Felicidade.

#### Sustentável 2009

A GOL foi uma das patrocinadoras do Sustentável 2009, terceira edição do congresso internacional, cuja proposta foi inovar, educar e agir na busca de soluções para superar os problemas sociais e ambientais, tendo a sustentabilidade como centro.

O evento, organizado pelo CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável), com o apoio da ONU por meio da UNESCO e do PNUMA (Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente), abordou aspectos práticos da sustentabilidade por meio da participação de especialistas nacionais e internacionais e representantes de organizações, empresas e governo.



## Ashoka

A parceria da GOL com a Ashoka, organização internacional que fomenta o empreendedorismo social, visa estimular ideias inovadoras, capazes de provocar transformações nas comunidades em que estão inseridas.

Apoiados por uma rede de troca de experiências e remuneração mensal por três anos, os empreendedores sociais selecionados pela organização se dedicam integralmente ao seu projeto social.

Em 2009, a rede da Ashoka totalizou 265 empreendedores sociais, sendo 250 no Brasil e no Paraguai, cujos projetos beneficiaram diretamente 1.287.160 pessoas ao longo do ano. O apoio da GOL consistiu na doação de 340 passagens aéreas no período, fortalecendo a multiplicação de conhecimento e projetos e fortificando a comunicação da rede de empreendedores.

---

### Programas desenvolvidos pela organização

---

Rede de empreendedores sociais	Criação de canais de apoio e de troca de conhecimento e sessões de aconselhamento aos empreendedores sociais.
Programa de planejamento estratégico para ganho de escala	Promoção da reflexão e discussão para a troca de experiências entre os setores social e privado e o desenho de caminhos consistentes e sustentáveis para aumento do impacto dos empreendimentos sociais.
Geração muda mundo	Seleção e desenvolvimento de jovens impulsionadores do empreendedorismo social em suas comunidades.
<i>Changemakers</i>	Comunidade <i>on-line</i> global que identifica projetos inovadores e permite aos seus membros colaborarem entre si para encontrar as melhores soluções para os problemas sociais mais urgentes.
Cidadania econômica para todos	Desenvolvimento de soluções e parcerias para programa permanente de acesso a melhorias habitacionais para população de baixa renda.

---

## A GOL desenvolve diversos projetos de apoio esportivo, por meio de uma política de patrocínios de alcance nacional e internacional

### **Educador Nota 10**

A GOL apoiou em 2009 o Prêmio Victor Civita Educador Nota 10, premiação anual que elege o Educador do Ano e dez professores pelos seus projetos e iniciativas de sucesso educacional. Nos 12 anos de existência do prêmio, foram mais de 29 mil trabalhos inscritos e 138 professores premiados e apresentados à sociedade como modelos, alcançando um efeito multiplicador em outros educadores e escolas.

Na edição de 2009, o profissional eleito como Educador do Ano foi a professora Karla Emanuelle Veloso Pinto, da cidade de Lavras, Minas Gerais, pelo seu projeto de geografia intitulado Ambiente Virtual, que promoveu o ensino da geografia a partir de novas tecnologias e, com a internet, construiu uma rede social onde os alunos passaram a colaborar com informações relevantes sobre a matéria.

O foco da premiação alia-se a um dos objetivos da política de apoio social da GOL de fortalecer e desenvolver o ensino no País, dando bases para a formação dos futuros profissionais.

### **Projetos culturais**

A GOL apoia diversos projetos culturais com o objetivo de ampliar a distribuição e o desenvolvimento cultural no País e, assim, democratizar a cultura e formar novos espectadores.

Para isso, patrocinou em 2009 mais de 27 projetos culturais – dentre peças de teatro, musicais e shows –, proporcionando a divulgação e o intercâmbio da experiência cultural brasileira.

### **Projetos esportivos**

A GOL desenvolve diversos projetos de apoio esportivo, por meio de uma política de patrocínios de alcance nacional e internacional, dedicados à valorização do esporte brasileiro e ao desenvolvimento do ser humano.

Assim, a Companhia busca promover a inclusão das mais diversas classes ao esporte – impulsionando o desenvolvimento social dos atletas e espectadores – e divulgar modalidades esportivas que remetam à saúde, bem-estar, espírito de competição e superação e atletas que reflitam as características da GOL de jovialidade, arrojo e determinação.

## Projetos e atletas apoiados em 2009

---

### Eventos e campeonatos

---

Alma Surf	Ecomotion
Athina Onassis Horse Show	Escolinha de Surf
Billabong Pro Jr e WQS	Escolinha de Vôlei de Praia
Campeonato Brasileiro de Kitesurf	Estação Gol - Verão 2009 - Frescobol
Campeonato Brasileiro de Windsurf	Hard Skimming Red Bull
Canoa Havaiana	Liga Mundial de Vôlei Masculino
Feminino 2009	Mormaii
CBDA - Confederação Brasileira de Desportos Aquáticos	Rali Mitsubishi
Circuito Banco do Brasil Vôlei de Praia	Regata Escola Naval
Circuito Petrobras de Longboard Classic	Rolex Ilhabela Sailing Week
Circuito Petrobras de Surf Feminino	Seletiva Petrobras de Surf Masculino
Circuito Vênus	Stock Car
Corrida Nike	Super Surfe
Desafio das Estrelas	XXI Regata Internacional Recife - Noronha

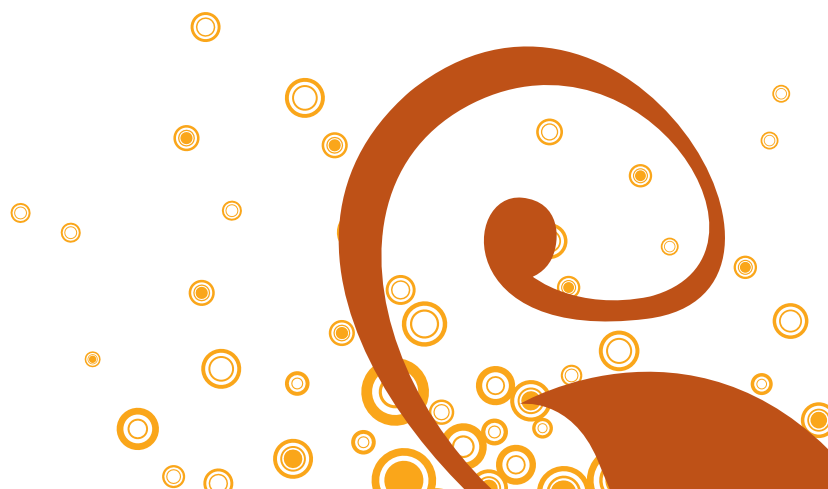
---

### Atletas

---

Adria Rocha Santos (atletismo paraolímpico)	Mayra Aguiar da Silva (judô)
Clodoaldo Francisco da Silva (natação paraolímpica)	Ricardo Winicki Santos - Bimba (windsurf)
Flávia Renata Delaroli Cazzolato (natação)	Tiago Henrique de Oliveira Camilo (judô)
Leandro Marques Guilherme (judô)	Ubirajara Macedo Lahud - Bira (ciclismo)

---



## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

No ano de 2009, o desempenho e as ações da GOL e de seus profissionais foram reconhecidos pelas seguintes premiações:



### **Prêmio Notabile 2009**

O vice-presidente de Planejamento e TI, Wilson Maciel Ramos, foi premiado na categoria Personalidade Mais Inovadora pelo Instituto Sem Fronteiras, sociedade civil sem fins lucrativos criada com a missão de trabalhar a educação, a pesquisa e a extensão, nos campos da Tecnologia da Informação, Telecomunicações e Internet.



### **5th Anniversary of Listing 2009**

Homenagem concedida à GOL pela NYSE (New York Stock Exchange) em comemoração ao 5º aniversário das negociações das ações da GOL Linhas Aéreas Inteligentes na NYSE.



### **Homenagem American Airlines 2009**

Homenagem recebida pela parceria e acordo de milhagem e *code-shares* firmado entre a GOL e a American Airlines.



### **Empresas Que Mais Respeitam o Consumidor 2009**

Concedido pela revista Consumidor Moderno, a GOL foi premiada na categoria Companhias Aéreas como a empresa que mais respeita o consumidor.



### **Diploma de Reconhecimento - GOLLOG 2009**

A GOLLOG recebeu o Diploma da Defesa Civil de São Paulo, em agradecimento ao transporte de 15 toneladas de donativos ao Nordeste brasileiro.



### **Prêmio ABRAREC 2009**

Considerada uma das empresas que melhor aderiram ao Decreto Lei nº 6523, que regulamenta os SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor), a GOL recebeu o prêmio da ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente).



### **Prêmio Época Negócios 2009**

A GOL foi premiada como a melhor entre As 100 Empresas de Maior Prestígio do Brasil na categoria Turismo e Transportes.



### **IRGR - IR Global Rankings**

A GOL recebeu o Prêmio IRGR nas categorias Melhores Práticas de Governança Corporativa, *Disclosure* Financeiro e Relatório Anual Online.

## BALANÇO SOCIAL ANUAL 2009

<b>1 - Base de Cálculo</b>	<b>2009 Valor (Mil reais)</b>			<b>2008 Valor (Mil reais)</b>		
Receita líquida (RL)						
Resultado operacional (RO)						
Folha de pagamento bruta (FPB)						
<b>2 - Indicadores Sociais Internos</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>
Alimentação	61.241	6,64%	1,02%	49.298	7,55%	0,77%
Encargos sociais compulsórios	243.267	26,37%	4,04%	233.003	35,66%	3,64%
Previdência privada	-	-	-	-	-	-
Saúde	159	0,02%	0,00%	-	-	-
Segurança e saúde no trabalho	2.601	0,28%	0,04%	2.311	0,35%	0,04%
Educação	-	-	-	-	-	-
Cultura	-	-	-	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	-	-	-	10.479	1,60%	0,16%
Creches ou auxílio-creche	690	0,07%	0,01%	-	-	-
Participação nos lucros ou resultados	200	0,02%	0,00%	17.380	2,66%	0,27%
Outros	34.189	3,71%	0,57%	26.249	4,02%	0,41%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>342.347</b>	<b>37,11%</b>	<b>5,68%</b>	<b>338.720</b>	<b>51,84%</b>	<b>5,29%</b>
<b>3 - Indicadores Sociais Externos</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>
Educação	175	0,04%	0,00%	117	-0,14%	0,00%
Cultura	1.911	0,46%	0,03%	-	-	-
Saúde e saneamento	48	0,01%	0,00%	523	-0,60%	0,01%
Esporte	1.948	0,47%	0,03%	470	-0,54%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>4.082</b>	<b>0,99%</b>	<b>0,07%</b>	<b>1.110</b>	<b>-1,28%</b>	<b>0,02%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)		Não disponível		447.196	-516,11%	6,98%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>		Não disponível		<b>448.306</b>	<b>-517,39%</b>	<b>7,00%</b>
<b>4 - Indicadores Ambientais</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	483	0,12%	0,01%	-	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos externos	-	-	-	-	-	-
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>483</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,01%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa

(X) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% (X) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75%  
 ( ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100% ( ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%

<b>5 - Indicadores do Corpo Funcional</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Nº de empregados(as) ao final do período	17.963	15.911
Nº de admissões durante o período	4.207	3.897
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	-	-
Nº de estagiários(as)	43	48
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	2.172	2.024
Nº de mulheres que trabalham na empresa	7.985	6.827
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	25,00%	29,00%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	1.848	273
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	2,86%	0,00%
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	268	287

<b>6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial</b>	<b>2009 Valor (Mil reais)</b>			<b>Metas 2010</b>		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	292			113		
Número total de acidentes de trabalho	278			248		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	( ) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	(X) não se envolverá	( ) seguirá as normas da OIT	( ) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	(X) direção	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	(X) não são considerados	( ) são sugeridos	( ) são exigidos	(X) não serão considerados	( ) serão sugeridos	( ) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve	( ) apoia	(X) organiza e incentiva	( ) não se envolverá	(X) apoiará	( ) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 31.139	no Procon <i>não disponível</i>	na Justiça 11.283	na empresa <i>não disponível</i>	no Procon <i>não disponível</i>	na Justiça <i>não disponível</i>
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon <i>não disponível</i>	na Justiça <i>não disponível</i>	na empresa <i>não disponível</i>	no Procon <i>não disponível</i>	na Justiça <i>não disponível</i>
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	<b>Em 2009: 3.825.357</b>			<b>Em 2008: 2.588.340</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	8,5% governo 4,9% acionistas	23,9% colaboradores(as) 45,1 % terceiros	17,6% retido	18,9% governo 1,4% acionistas	31,6% colaboradores(as) 97,9 % terceiros	-49,8% retido

## INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

### Conselho de Administração Presidente

Álvaro de Souza

### Conselheiros

Antonio Kandir  
Constantino de Oliveira Júnior  
Henrique Constantino  
Joaquim Constantino Neto  
Luiz Kaufmann  
Paulo Kakinoff  
Ricardo Constantino  
Richard F. Lark Jr.

### Diretoria Executiva

#### Diretor-presidente

Constantino de Oliveira Júnior

#### Diretor Vice-presidente Técnico

Fernando Rockert de Magalhães

#### Diretor Vice-presidente de Finanças, Planejamento e Estratégia e TI

Leonardo P. Gomes Pereira

#### Diretor Vice-presidente de Clientes, Colaboradores e Gestão

Ricardo Kahuaja

#### Diretora Vice-presidente de Mercado

Claúdia Jordão Ribeiro Pagnano

### Comitê de Auditoria

Álvaro de Souza  
Antonio Kandir  
Luiz Kaufmann

### Comitê Financeiro e de Política de Risco

Barry Siler  
Charles B. Holland  
Henrique Constantino  
Leonardo P. Gomes Pereira  
Luiz Kaufmann  
Marcos Provetti  
Richard F. Lark, Jr.

### Comitê de Estratégia

Álvaro de Souza  
Antonio Kandir  
Constantino de Oliveira Junior  
Henrique Constantino  
Leonardo P. Gomes Pereira  
Luiz Kaufmann  
Ricardo Khauaja

### Comitê de Pessoas e Governança Corporativa

Álvaro de Souza  
Betania Tanure de Barros  
Henrique Constantino  
Paulo César Aragão  
Ricardo Khauaja

### Subcomitê de Políticas Contábeis, Tributárias e Demonstrações Financeiras

Charles B. Holland  
Leonardo P. Gomes Pereira  
Marcos da Cunha Carneiro  
Richard F. Lark, Jr.

### Ações negociadas na Bovespa Custodiante

Banco Itaú S.A.  
Departamento de acionistas  
Av. Engº. Armando de Arruda Pereira, 707 – 9º andar  
04344-902 – São Paulo – SP  
Obs.: o atendimento aos acionistas é realizado pela rede de agências do Banco.

### Ações negociadas na NYSE Firma Especialista

Fleet Specialist, Inc.  
Anna G. Sakalis  
Director, Latin America  
14 Wall Street, 21<sup>st</sup> floor  
New York, NY 10005-1901 EUA  
Tel.: 1-212-589-0106  
Fax: 1-212-589-0452  
e-mail: [anna.sakalis@fleetspecialist.com](mailto:anna.sakalis@fleetspecialist.com)  
[www.fleet-specialist.com](http://www.fleet-specialist.com)

### Banco Depositário do Programa de ADSs

The Bank of New York  
Relações com Acionistas  
PO BOX 11258 – Church Street Station  
New York, NY 10286-1258 EUA  
Tel. (toll free): 1-888-BNY-ADRS (269-2377)  
Tel. (internacional): 1-610-312-5315  
e-mail: [shareowner-svcs@bankofny.com](mailto:shareowner-svcs@bankofny.com)  
[www.adrbny.com](http://www.adrbny.com)

### Audidores Independentes

Deloitte Touche Tohmatsu  
Rua José Guerra, 127  
04719-030 - Sao Paulo - SP  
Tel: (55 11) 5186-1000

### Relações com Investidores Diretor Vice-presidente de Finanças, Planejamento e Estratégia e TI

Leonardo P. Gomes Pereira  
Gerente Geral de Relações com  
Investidores

Rodrigo de Macedo Alves

Praça Comandante Lineu Gomes, s/n - Portaria 3  
CEP: 04626-020  
São Paulo – SP – Brasil  
Tel.: (55 11) 2128-4700  
E-mail: [ri@golnaweb.com.br](mailto:ri@golnaweb.com.br)



## **Créditos**

### **Coordenação Geral**

Departamentos de Relações com Investidores e  
Assessoria de Responsabilidade Social

### **Relações com Investidores**

Rodrigo de Macedo Alves

Raquel Eri Kim

Mario Tsuwei Liao

### **Assessoria de Responsabilidade Social**

Maria de Nazaré Guimarães Sousa

Elo3 Integração Empresarial

### **Redação e edição**

MZ Comunicação Corporativa Integrada

### **Projeto Gráfico e Editoração**

MZ Design

### **Fotos**

Acervo GOL e banco de imagens

## **PUBLICAÇÕES E INFORMAÇÕES**

Todos os fatos relevantes da GOL Linhas Aéreas Inteligentes e de suas subsidiárias são divulgados de maneira simultânea às autoridades e órgãos reguladores do Brasil e dos Estados Unidos, e também ao mercado.

As demonstrações financeiras trimestrais e anuais seguem os padrões contábeis definidos pela Legislação Societária Brasileira, e também os padrões contábeis europeus (IFRS), que serão adotados por todas as empresas brasileiras a partir de 2010. Adicionalmente, conforme requerido pela Lei, as demonstrações financeiras completas são publicadas anualmente nos jornais Valor Econômico e Diário Oficial do Estado de São Paulo.

Demonstrações Financeiras trimestrais e anuais, informações corporativas, *press releases*, apresentações, fatos relevantes e avisos aos acionistas estão disponíveis em nossa área de Relações com Investidores e no *website* de RI ([www.voegol.com.br/ri](http://www.voegol.com.br/ri)). Outras informações sobre a empresa também podem ser obtidas nos *sites* da Bolsa de Valores de São Paulo ([www.bovespa.com.br](http://www.bovespa.com.br)), Bolsa de Valores de Nova York ([www.nyse.com](http://www.nyse.com)), Comissão de Valores Mobiliários ([www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)) e *Securities and Exchange Commission* ([www.sec.gov](http://www.sec.gov)).

Este relatório contém considerações futuras referentes às perspectivas do negócio, estimativas de resultados operacionais e financeiros, e às perspectivas de crescimento da GOL. Essas são apenas projeções e, como tais, baseiam-se exclusivamente nas expectativas da Administração da GOL em relação ao futuro do negócio e seu contínuo acesso a capitais para financiar o plano de negócios da Companhia. Tais considerações futuras dependem, substancialmente, de mudanças nas condições de mercado, regras governamentais, pressões da concorrência, do desempenho do setor e da economia brasileira, entre outros fatores, além dos riscos apresentados nos documentos de divulgação arquivados pela GOL e estão, portanto, sujeitas a mudanças sem aviso prévio.