



# Relatório ESG 2020/2021



# Sumário



1. Mensagem da Administração	p. 03
2. Sobre o relatório	p. 07
3. Perfil da GOL	p. 08
4. Governança Corporativa	p. 12
5. Destaques de 2020	p. 22

6. Desempenho operacional e financeiro	p. 35
7. Gente e Cultura	p. 43
8. Responsabilidade ambiental	p. 62
9. Compromissos com a comunidade	p. 72
10. Relatório de revisão da Auditoria Interna	p. 78

11. Sumário de Conteúdo GRI	p. 80
12. Anexo I - Declarações de sustentabilidade e métricas contábeis (SASB #TR0201)	p. 84
13. Anexo II - Informações TCFD	p. 89
14. Créditos	p. 98

# Mensagem da Administração

## GRI 102-14

Ao longo de 2020, a sigla ESG se consolidou no vocabulário de boa parte dos investidores, executivos, jornalistas e demais interessados pelo mundo dos negócios. Acompanhamos esse movimento com entusiasmo e, como você poderá ver nas próximas páginas, com ações concretas. Nos antecipamos às novas demandas da sociedade e do mercado com a certeza de que buscar um mundo mais equilibrado sempre foi parte de nosso DNA.

A GOL nasceu a partir da intenção de transformar o transporte aéreo brasileiro, estendendo o acesso à aviação a todos aqueles que desejam ou precisam viajar por esse País de dimensões continentais. Permitir que o Brasil se conheça, aprofunde seus laços e compreenda a multiplicidade de pessoas, olhares e perfis que o fazem ser uma nação única é uma contribuição intrínseca ao nosso modelo de

negócios. Mas não paramos aí. Continuar aprendendo e evoluindo é um compromisso da Companhia. E o que você verá nas próximas páginas deste Relatório ESG 2020 é um retrato de como temos conduzido nossos desafios, aprendizados e conquistas nas áreas econômica, social, ambiental e de governança.

Todos sabemos que esse não foi um ano fácil, muito menos simples. A pandemia da Covid-19, além de ser a maior crise sanitária dos nossos tempos, foi (e tem sido) o maior desafio que a GOL já enfrentou em sua trajetória.

Para dar a dimensão do impacto da pandemia em nossas atividades, de uma semana para outra, vimos a demanda por voos cair 95%, chegando a operar 50 voos diários em abril frente aos 800 realizados antes. Nesse contexto volátil, um dos principais diferenciais para superarmos essa

Continuar aprendendo e evoluindo é um compromisso da Companhia. E o que você verá nas próximas páginas deste Relatório ESG 2020 é um retrato de como temos conduzido nossos desafios, aprendizados e conquistas nas áreas econômica, social, ambiental e de governança.

Paulo Sergio Kakinoff  
Diretor-Presidente



crise foi o nosso modelo de negócios. Com uma frota padronizada e flexível, estrutura de custos fixos enxuta e posição dominante nos principais hubs brasileiros, pudemos, rapidamente, adicionar ou descontinuar rotas em resposta às oscilações da demanda, mantendo disciplina com relação à capacidade e rentabilidade. Em paralelo, conduzimos um forte processo de renegociação de contratos e pagamentos, visando ajustar as contas para o contexto de 2020.

Não podemos deixar de mencionar, também, desdobramentos da pandemia relacionados ao ambiente de trabalho e atendimento aos Clientes. Foi preciso agir rápido para a adoção de medidas e protocolos de segurança, pensando em todos os públicos com os quais nos relacionamos, implementando novas rotinas de sanitização, fluxos de circulação e procedimentos para evitar a disseminação do novo coronavírus. Passamos a usar o trabalho remoto para boa parte das funções administrativas, fortalecemos o uso dos nossos canais de comunicação virtuais e nos tornamos ainda mais digitais, ágeis e descomplicados.

Tivemos de praticar o distanciamento e deixar nossos sorrisos atrás das máscaras, mas encontramos novas formas de demonstrar nosso Jeito de Ser e Fazer, que sempre foi e sempre será humano, caloroso e acolhedor. Sobretudo em tempos como o que vivemos, temos procurado fortalecer esse acolhimento por meio da atenção, do olho no olho, do nosso interesse genuíno em ajudar o próximo e da empatia.

Com essa postura, temos cuidado da experiência do Cliente em cada detalhe, realizando pesquisas frequentes para compreender seus anseios e preocupações. Com informações confiáveis e claras em nossos canais de comunicação, um atendimento cordial e eficiente e procedimentos seguros, conseguimos manter os indicadores de satisfação dos Clientes em um ótimo patamar. A pesquisa NPS, por exemplo, ficou estável em relação a 2019, com 38 pontos. E no balanço anual feito pelo Boletim de Monitoramento do Consumidor.gov, lideramos todos os quesitos de satisfação dos Clientes entre as empresas que mais transportam passageiros.

Destacamos que a GOL exerceu um papel social relevante no contexto da pandemia. Concedemos isenção total de tarifa aérea a todos os profissionais de saúde envolvidos no enfrentamento da Covid-19 e nos engajamos plenamente no Plano Nacional de Imunização, transportando gratuitamente vacinas para todo o País. Em paralelo, para colaborar com comunidades que sofreram diretamente os efeitos da crise no setor de turismo, lançamos o projeto Aproximando Distâncias, uma plataforma sem fins lucrativos que gera visibilidade para o trabalho de artistas e artesãos de diferentes regiões do País, facilitando a venda de suas obras. Por meio do Instituto GOL, doamos 3.064 passagens aéreas para 56 organizações sociais parceiras. E contribuímos, ainda, com o transporte e a doação de diversos itens hospitalares, de higiene e de proteção.

Com uma frota padronizada e flexível, estrutura de custos fixos enxuta e posição dominante nos principais hubs brasileiros, pudemos, rapidamente, adicionar ou descontinuar rotas em resposta às oscilações da demanda, mantendo disciplina com relação à capacidade e rentabilidade.



Richard Freeman Lark Jr.  
Vice-Presidente Financeiro

Na dimensão de gestão de pessoas, trabalhamos fortemente para minimizar os impactos negativos da pandemia na vida dos nossos 14.800 Colaboradores e suas famílias, com prioridade para a preservação dos empregos. Após um amplo processo de diálogo e negociação com entidades sindicais, definimos um pacote de medidas relativas a contratos, jornadas e remuneração, que nos permitiu manter todo o nosso Time de Águias embarcado. Encerramos o ano com uma redução de apenas 7,9% em nosso quadro de profissionais, em função da rotatividade natural.

Ainda com foco em nossos Colaboradores, celebramos em 2020 o lançamento da Academia de Águias, Universidade Corporativa que passa a concentrar a estratégia de desenvolvimento e aprendizagem da Companhia. Em outra frente de ação, divulgamos o Manifesto de Diversidade, que reforça o posicionamento da GOL como a Primeira para Todos, além de marcar um novo momento do Programa de Diversidade da empresa.

No campo operacional, tivemos um fato marcante: fomos a primeira companhia aérea do mundo a retomar os voos com o Boeing 737 MAX em rotas comerciais, com os mais altos níveis de confiabilidade e segurança, após a aprovação dos órgãos reguladores norte-americano e brasileiro (FAA e ANAC). Além de ser extremamente moderna e ter capacidade para voar rotas mais longas, essa aeronave é um dos pilares em nossa busca pela redução de impacto ambiental, pois consome, aproximadamente, 15% menos combustível na

comparação com as atuais 737 Next Generation. Em linha com o enfoque desta publicação, devemos ressaltar o quanto temos avançado na gestão ESG da GOL, promovendo o desenvolvimento sustentável do negócio e da sociedade. Para acelerar essa agenda na organização, criamos um Comitê de ESG (não estatutário) formado pela Alta Liderança e especialistas internos e externos, que propõe, direciona e acompanha projetos socioambientais e de governança.

Esse grupo contribuiu para a definição de uma importante meta ambiental no início de 2021: a GOL se comprometeu a zerar as emissões líquidas de carbono até 2050. Para isso, continuará a investir em novas tecnologias ecoeficientes, melhorias operacionais, mecanismos de compensação confiáveis e rastreáveis, entre outras medidas.

Em reconhecimento ao nosso desempenho ESG e à efetividade das ações de mitigação de impacto ambiental implementadas ao longo dos últimos anos, a GOL foi avaliada pela MSCI, em seu ESG Rating Scorecard, como uma das empresas aéreas mais sustentáveis e eficientes em carbono globalmente, atingindo índices de emissões até 20% menores que seus pares da indústria.



Eduardo José Bernardes Neto  
Vice-Presidente Comercial e de Marketing

Esse tema pode ser conhecido em mais detalhes no Anexo II deste documento e no *website* de Relações com Investidores, onde a partir deste ano constam informações alinhadas às recomendações da Força-Tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas às Mudanças Climáticas (TCFD). Lembramos que este relatório contempla uma série de informações e métricas relevantes para a avaliação do desempenho ESG e segue metodologias de reporte globais, como as Normas GRI e o padrão do Conselho de Padrões Contábeis de Sustentabilidade (Sasb).

O relatório que você verá a seguir expressa nossa busca por práticas de referência e um jeito cada vez mais inteligente de olhar para o mundo e os desafios que nos aguardam.

Muito obrigado pela confiança e por escolher a GOL para viajar, trabalhar e investir.

Paulo Sergio Kakinoff  
Diretor-Presidente

Richard Freeman Lark Jr.  
Vice-Presidente Financeiro

Eduardo José Bernardes Neto  
Vice-Presidente Comercial e de Marketing

Celso Guimarães Ferrer Junior  
Vice-Presidente de Operações

No campo operacional, tivemos um fato marcante: fomos a primeira companhia aérea do mundo a retomar os voos com o Boeing 737 MAX em rotas comerciais, com os mais altos níveis de confiabilidade e segurança.

Celso Guimarães Ferrer Junior  
Vice-Presidente de Operações



# Sobre o relatório

GRI 102-40, 102-42, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49, 102-50, 102-53, 102-54, 102-56, 103-1

O Relatório ESG da GOL apresenta informações sobre a governança, a estratégia e o desempenho econômico, social e ambiental da Companhia, referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. A publicação foi preparada em conformidade com as Normas GRI - padrão global para a elaboração de reportes de sustentabilidade - na opção de adesão Essencial. Também inclui as métricas do Sustainability Accounting Standards Board - SASB (em português, Conselho de Normas de Contabilidade e Sustentabilidade).

Os temas e indicadores abordados neste documento foram definidos a partir de um processo de consulta com públicos estratégicos<sup>1</sup> e de estudos setoriais. Nessa pesquisa, foram apontados os temas prioritários para a sustentabilidade do negócio, posteriormente analisados e validados pela Alta Liderança da GOL. A consolidação desse trabalho gerou uma relação de oito temas de alta relevância para a gestão sustentável da Companhia, também chamados de “temas materiais”:



1. Segurança no ar e em terra



2. Relacionamento com o Cliente



3. Saúde e segurança dos Colaboradores



4. Mudanças climáticas, emissões e consumo de combustível



5. Atração e desenvolvimento de talentos



6. Solidez financeira e eficiência operacional



7. Boas práticas de governança corporativa



8. Ética e combate à corrupção

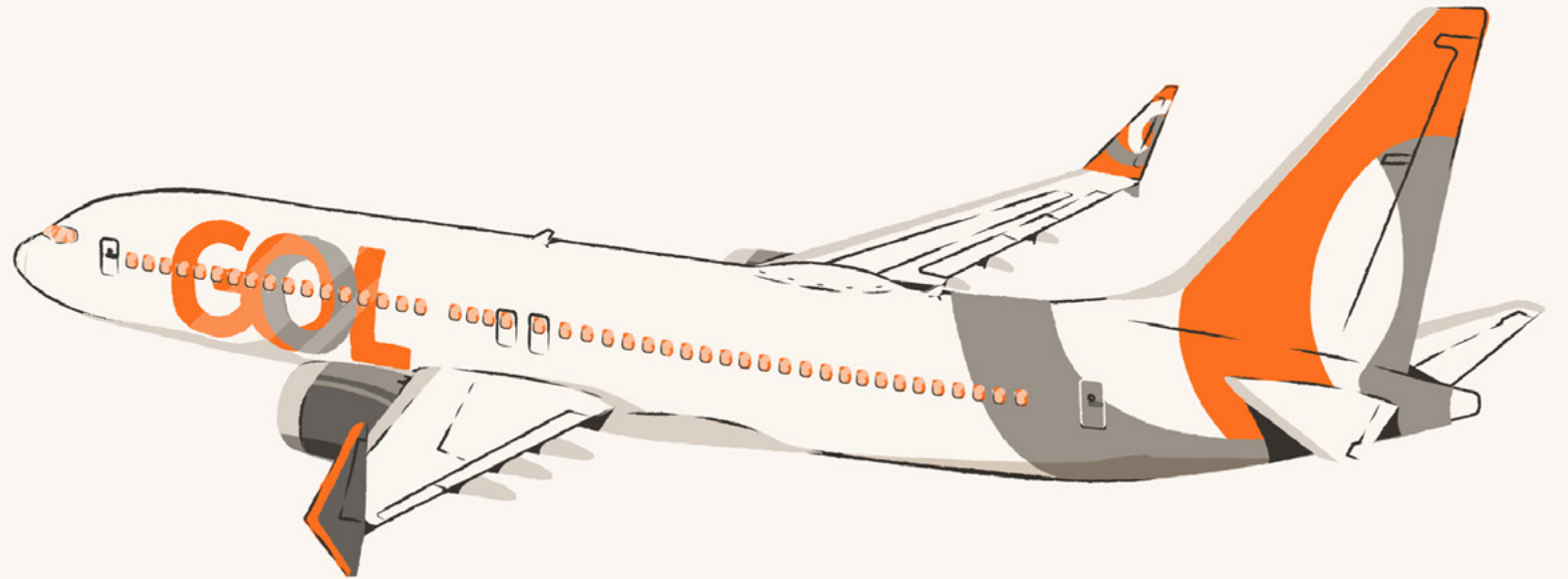
Todos os temas materiais são tratados neste relatório, com informações qualitativas e quantitativas. Os dados foram verificados pela Auditoria Interna - [clique aqui](#) para saber mais.

Acesse edições anteriores do relatório no [website de Relações com Investidores](#).

<sup>1</sup> Colaboradores, Clientes corporativos, fornecedores e prestadores de serviços, governo, associação setorial, setor financeiro e comunidade.

3

Perfil  
da GOL





# Perfil da GOL

GRI 102-01, 102-02, 102-04, 102-06, 102-07

Fundada em 2001, a GOL Linhas Aéreas S.A. é a maior Companhia aérea doméstica do Brasil, líder nos segmentos corporativo e de lazer, com a melhor tarifa da América Latina.

A Companhia opera 79 destinos na América do Sul (incluindo Brasil), Caribe e Estados Unidos. Também mantém alianças estratégicas com a Air France, KLM e American Airlines, além de disponibilizar aos Clientes outros diversos acordos de *codeshare* e de *interline*, que agregam conveniência e facilidade nas conexões para qualquer lugar atendido por essas parcerias.

Seu modelo de negócio flexível e versátil tem como bases o foco na experiência do cliente; as relações Simples, Humanas e Inteligentes, com destaque para os canais digitais; a malha aérea irreplicável; a frota padronizada; a alta capacidade de atendimento; e uma elevada eficiência operacional.

Com o propósito de Ser a Primeira para Todos, a GOL oferece a melhor experiência de viagem, com conforto, conectividade e entretenimento, além do Smiles, seu programa de fidelidade e milhagem. Conta, também com a GOLLOG, serviço de transporte de cargas e encomendas no Brasil.

2. Considera todos os Colaboradores da GOL: contratados por meio da CLT, estagiários e aprendizes, das bases nacionais e internacionais. Não considera os membros do Conselho de Administração. Dados de 31/12/2020.

3. Das 137 aeronaves, há 130 NGs e 7 MAX (não operacionais).

4. *Codeshare* é um acordo entre companhias aéreas, por meio do qual uma empresa emite passagens aéreas em trechos operados pela outra, mas esses voos carregam o código designador da empresa emissora, o que implica em um compartilhamento das responsabilidades de transporte do Cliente por toda a jornada da viagem. O número é referente a fevereiro de 2020.

5. *Interline* é um acordo entre companhias aéreas, por meio do qual uma empresa emite passagens aéreas em trechos operados pela outra, mas estes voos carregam o código designador da empresa que opera o voo. O número é referente a fevereiro de 2020.

6. Percentual de decolagens que aconteceram dentro de 30 minutos do horário previsto do voo. Dados da Infraero.

7. Percentual de voos realizados em relação ao planejado. Dados da Infraero.

## Números de destaque de 2020



14.800

colaboradores <sup>2</sup>



127

aeronaves padronizadas  
Boeing 737 <sup>3</sup>



79

destinos nacionais e  
internacionais



14

parcerias de *codeshare* <sup>4</sup>



51

acordos *interline* <sup>5</sup>



38%

de participação no  
mercado doméstico



16,8 milhões

de passageiros  
transportados



124.528

voos no ano



93,2%

de pontualidade <sup>6</sup>

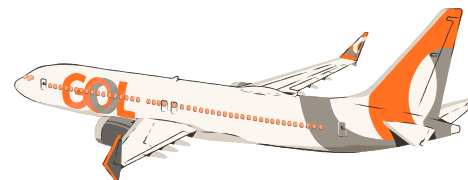


97,9%

de regularidade <sup>7</sup>

## Jeito de Ser e de Fazer

GRI 102-16



### NOSSO PROPÓSITO

SER A PRIMEIRA PARA TODOS

### NOSSA VISÃO

Ser a melhor companhia aérea para viajar,  
para trabalhar e para investir

### NOSSA ESTRATÉGIA

O melhor serviço com o menor custo

### NOSSOS VALORES



#### SEGURANÇA

É o nosso valor #1:  
orienta todas as  
nossas ações



#### BAIXO CUSTO

Temos o mais  
baixo custo do setor



#### TIME DE ÁGUIAS

Somos uma empresa  
de oportunidades,  
com o melhor Time  
da aviação brasileira



#### INTELIGÊNCIA

Maximizamos nossos  
resultados com soluções  
inteligentes e tecnologias



#### SERVIR

O jeito GOL nos  
torna a melhor opção  
para o Cliente

## Nosso foco 2.1

A GOL definiu direcionadores de gestão para 2021, tendo como grande força a união do seu Time de Águias, com foco na retomada e resiliência para se adaptar, mais do que nunca, aos novos tempos no ar.

### Liderar a recuperação no mercado doméstico

- Manter o equilíbrio da oferta e da demanda
- Criar novas formas de capturar o passageiro a lazer
- Ampliar a liderança no segmento corporativo
- Ampliar a conectividade nos principais *hubs* e em novas cidades-foco
- Aumentar a capilaridade por meio da expansão regional onde exista vantagem competitiva

### Sustentação econômica

- Operação eficiente, com vantagem de CASK 25% menor que o concorrente mais próximo
- Capturar e reter oportunidades na nova cadeia de valor, com negociações inteligentes que gerem vantagem competitiva de longo prazo
- Preservar o equilíbrio de capital de giro para o crescimento sustentável



### Geração de vendas

- Crescimento contínuo de vendas e receita
- Ampliar fontes de receitas por meio da expansão e consolidação das unidades de negócio, como GOLLOG, Aerotech e outras
- Capturar valor em todos os canais de venda
- Planejar e executar a retomada internacional, mantendo a vantagem competitiva

### Atendimento simples e seguro

- Ser referência nos processos de sanitização e preservação de saúde
- Desenvolver a melhor experiência no pós-pandemia com uma jornada simples e segura
- Ampliar o uso dos canais digitais
- Encantar nossos Clientes todos os dias

### Cultura GOL

- Ser reconhecida como a Companhia mais simples, humana e inteligente nas relações com seus Colaboradores, Fornecedores e Clientes
- Atitude *startup*: ágil, ousada, focada em resultados rápidos, com revisão de processos e alta utilização de tecnologia por meio de *advanced analytics* e orientação a dados
- Inspirados pelo conceito ESG, aprofundar o entendimento sobre as nossas vulnerabilidades e oportunidades de desenvolvimento nas questões mais fundamentais para o futuro da GOL e do mundo
- Obter a recertificação IOSA

4

## Governança Corporativa



# Governança Corporativa

GRI 102-05, 103-02, 103-03

A GOL é uma Companhia de capital aberto, com ações negociadas na B3 (Bolsa de Valores de São Paulo), sob o código “GOLL4”, e na Bolsa de Valores de Nova Iorque (NYSE), sob o código “GOL”. A Companhia está listada no segmento do Nível 2 da B3 e integra índices de ações com governança corporativa diferenciada (IGC) e de ações com *tag along* diferenciado (ITAG).



## Destaques deste capítulo

- ◎ A GOL é listada no segmento Nível 2 da B3, que considera elevadas práticas de governança corporativa.
- ◎ Seu Conselho de Administração tem entre as suas atribuições incorporar diretrizes ESG, dentro de uma perspectiva de longo prazo e de sustentabilidade, na definição dos negócios e operações.
- ◎ O Conselho de Administração é assessorado por seis Comitês de Gestão estatutários, que contam com regimento próprio.
- ◎ Em 2020, a GOL criou um Comitê de ESG (não estatutário), que visa propor, direcionar e acompanhar projetos e melhorias ambientais, sociais e de governança, e conta com a participação da Alta Liderança (incluindo Conselho de Administração e Presidência).
- ◎ A GOL conta com um elevado padrão de ética e integridade, respaldado por seu Código de Ética, além de outras diretrizes e políticas internas. Há um Canal de Ética disponível para comunicar preocupações, denúncias, dúvidas e sugestões, que garante sigilo e proteção contra retaliações.
- ◎ Por meio do Programa Rumo Certo - Ética e Compliance, a Companhia fomenta a cultura de integridade, além de prevenir, mitigar e responder a riscos de corrupção e de descumprimento dos seus valores.
- ◎ A Companhia conta com um Programa de Privacidade e um comitê dedicado ao tema, que visam garantir o pleno atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## Composição dos órgãos de governança

GRI 102-18

### Conselho de Administração

GRI 102-22, 102-24, 102-29

O Conselho de Administração é o mais alto órgão de governança da GOL, responsável por estabelecer as políticas estratégicas gerais, por eleger os membros da Diretoria e supervisionar o exercício de suas funções, bem como a performance da empresa, conforme estabelece o Estatuto Social.

Suas atribuições incluem zelar pela perenidade da Companhia, dentro de uma perspectiva de longo prazo e de sustentabilidade, que incorpore diretrizes de ordem econômica, social, ambiental e de boa governança corporativa, na definição dos negócios e operações; avaliar e aprovar estratégias de negócio, cuidando para que sejam efetivamente implementadas pela Diretoria; sugerir e buscar novas oportunidades, atividades e negócios relacionados ao objeto social; definir metas de desempenho financeiras e não financeiras; e avaliar as políticas de gestão de riscos, com o apoio do Comitê de Auditoria e do Comitê de Risco.

Nos termos do Estatuto Social, o Conselho de Administração deve ser composto entre cinco e dez membros, com funções deliberativas e não executivas, mandato de um ano e possibilidade de reeleição. Atualmente, tem nove integrantes, sendo cinco deles qualificados como conselheiros independentes, conforme os critérios da NYSE e da B3, com mandato que se encerra em abril de 2021.

### Composição em 31 de dezembro de 2020:

Nome	Cargo
Constantino de Oliveira Junior	Presidente do Conselho de Administração
Joaquim Constantino Neto	Vice-Presidente do Conselho de Administração
Ricardo Constantino	Conselheiro
Anna Luiza Serwy Constantino	Conselheira
Antonio Kandir	Conselheiro Independente
Germán Pasquale Quiroga Vilardo	Conselheiro Independente
André Béla Jánszky	Conselheiro Independente
Francis James Leahy Meaney <sup>8</sup>	Conselheiro Independente
Philipp Schiemer	Conselheiro Independente

O processo de indicação dos membros do Conselho de Administração da GOL é realizado pelo Comitê de Governança Corporativa e Pessoas, que leva em consideração o perfil dos candidatos, sua disponibilidade de tempo para o exercício de suas funções e atribuições como membros do Conselho de Administração, bem como a diversidade de conhecimentos, experiências, comportamentos, aspectos culturais e competências. A eleição ocorre em Assembleia Geral Ordinária, com a participação dos acionistas, nos termos da Lei 6.404/76.

No que diz respeito à independência, pelo menos 20% dos membros do Conselho de Administração devem ser independentes, conforme definido no Regulamento do Nível 2 da B3 e no Estatuto Social da Companhia. Não há previsão de idade para a aposentadoria dos membros do Conselho de Administração da Companhia.

O Estatuto Social determina, ainda, que os membros do Conselho de Administração tenham experiências e qualificações profissionais e negociais diversas, incluindo atributos como liderança na gestão sênior de companhias de grande escala; conhecimento e experiência no setor de aviação civil e de suas operações, na gestão financeira, contábil e de riscos, na gestão de investimentos, na gestão comercial e na condução de um Conselho de Administração de Companhia aberta.

**Saiba mais:**  
**Regimento Interno do Conselho de Administração**  
**Perfil dos integrantes do Conselho de Administração**

8. Integrante do Conselho de Administração até abril de 2021 (AGOE de 22/04/2021).

## Diretoria Executiva

O Presidente e os Vice-Presidentes da GOL são responsáveis pela administração executiva diária dos negócios, representação da Companhia, elaboração e execução dos planos e da política de investimentos e desenvolvimento, bem como os respectivos orçamentos, entre outras atribuições.

Conforme estabelecido pelo Estatuto Social, a composição da Diretoria Executiva é de no mínimo dois e no máximo sete membros, que são eleitos

pelo Conselho de Administração para um mandato de um ano, podendo ser reeleitos. Qualquer diretor pode ser afastado pelo Conselho de Administração antes do término de seu mandato.

As atribuições dos Diretores são especificadas pelo Conselho de Administração, que também estabelece a remuneração fixa de cada membro e distribui, quando aplicável, a participação nos lucros fixada pela Assembleia Geral.

### Composição em 31 de dezembro de 2020:

Nome	Cargo
Paulo Sergio Kakinoff	Diretor-Presidente (CEO)
Richard Freeman Lark Jr.	Diretor Vice-Presidente de Finanças e RI (CFO)
Eduardo José Bernardes Neto	Diretor Vice-Presidente de Vendas e Marketing (CCO)
Celso Guimarães Ferrer Junior	Diretor Vice-Presidente de Operações (COO)

Saiba mais:  
Perfil dos integrantes da Diretoria

## Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da Companhia foi instalado por meio de deliberação tomada na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, realizada em 16 de abril de 2020, e possui Regimento Interno próprio. De acordo com as Leis das Sociedades por Ações, o Conselho Fiscal, ou Comitê Fiscal, é o órgão societário independente da administração e dos auditores independentes da Companhia.

O Conselho Fiscal pode funcionar de forma permanente ou não, atuando durante um exercício fiscal específico conforme determinado pelos acionistas. Deve ter, no mínimo, três e, no máximo, cinco membros e igual número de suplentes. Atualmente, é composto por três membros efetivos e o mesmo número de suplentes. Os atuais integrantes efetivos são: Marcelo Amaral Moraes; Renato Chiodaro e Marcela de Paiva Bonfim Teixeira.

Saiba mais:  
Regimento Interno do Conselho Fiscal

## Comitês de Gestão

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva da GOL são apoiados e assessorados por Comitês qualificados e especializados, que participam ativamente da tomada de decisões estratégicas e de outras decisões da administração, conforme regimento interno próprio. Os atuais Comitês de Gestão são:

- Comitê de Auditoria Estatutário;
- Comitê de Governança Corporativa e Pessoas;
- Comitê de Política Financeira;
- Comitê de Políticas de Risco;
- Comitê de Alianças;
- Subcomitê de Políticas Contábeis, Tributárias e de Demonstrações Financeiras.

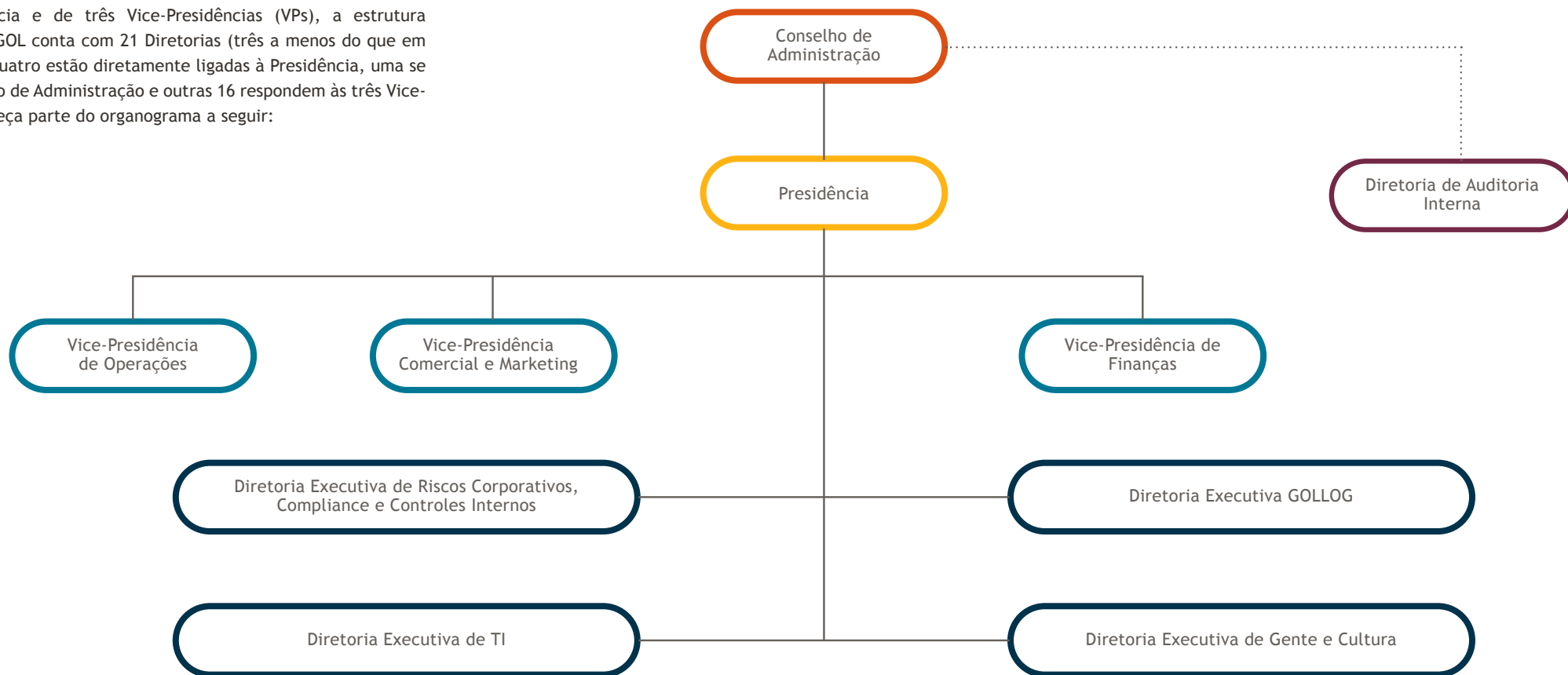
Saiba mais:  
Composição dos Comitês de Gestão

## Estrutura organizacional

GRI 102-10

Além da Presidência e de três Vice-Presidências (VPs), a estrutura organizacional da GOL conta com 21 Diretorias (três a menos do que em 2019), sendo que quatro estão diretamente ligadas à Presidência, uma se reporta ao Conselho de Administração e outras 16 respondem às três Vice-Presidências. Conheça parte do organograma a seguir:

Organograma vigente em 31 de dezembro de 2020:



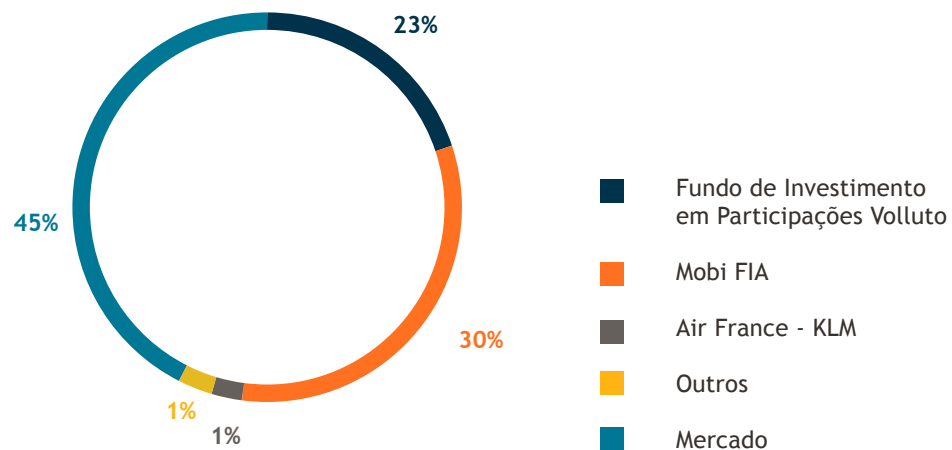


## Composição acionária e estrutura societária

### GRI 102-10

Em 31 de dezembro de 2020, o valor do capital social era de R\$ 3.009.436, representado por 3.137.706.967 ações, sendo 2.863.682.710 ações ordinárias e 274.024.257 ações preferenciais. O capital social apresentado encontra-se reduzido dos custos com emissão de ações no valor de R\$ 155.618 em 31 de dezembro de 2020 e de 2019. A composição acionária da Companhia está apresentada a seguir:

### Composição acionária em 31/12/2020



	Ordinárias	Preferenciais	Total
Fundo Volluto	100%	-	22,99%
Mobi FIA	-	37,57%	29,93%
Air France - KLM	-	1,55%	1,19%
Outros	-	1,91%	1,47%
Mercado	-	58,97%	45,41%

## Gestão estratégica ESG

A cada ano, a GOL apresenta novos avanços na gestão estratégica de sustentabilidade, fortalecendo a integração dos aspectos ESG (sigla em inglês para “ambiental, social e governança”) à estratégia de negócio e ampliando a contribuição da Companhia para a sociedade.

Em 2020, a Companhia criou o Comitê de ESG, que tem o objetivo de acelerar essa agenda na organização, propondo e articulando projetos e iniciativas transversais. O grupo é composto por 19 integrantes, sendo dois membros do Conselho de Administração, Presidente, Vice-Presidente de Vendas e Marketing, sete Diretores, além de dois especialistas, uma analista e cinco apoiadores externos. O regimento e o cronograma de atuação serão elaborados em 2021.

O fortalecimento da agenda ESG gera diversos impactos positivos para a GOL, como a melhora do desempenho, das práticas de governança, da geração de valor para os investidores e demais públicos estratégicos, do nível de exposição a riscos e da competitividade. Além disso, contribui para a geração de valor compartilhado e para a construção de uma sociedade mais ética, saudável e justa.

## Conduta ética e compliance

GRI 102-25, 103-2, 103-3

### Ética e integridade

GRI 102-17

A GOL conduz os seus negócios com um alto padrão de ética e integridade, baseado em princípios de valorização e respeito às pessoas. Para que essas premissas de atuação norteiem os seus relacionamentos, a Companhia possui diversas diretrizes e políticas internas.

O documento mais abrangente é o Código de Ética, que orienta todos os integrantes da empresa - dos Colaboradores até o Conselho de Administração - sobre quais são as condutas esperadas no exercício de suas funções e no relacionamento com Clientes, fornecedores, parceiros, imprensa, órgãos públicos, entre outros *stakeholders*.

Além disso, há outros documentos relevantes como as Diretrizes de Conduta dos Fornecedores, a Política Anticorrupção, a Política de Interação com Agentes Públicos, a Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades, a Política de Doações e Patrocínios, a Política de Conflito de Interesses e a Política de Transações com Partes Relacionadas.

No Portal de Compliance é possível encontrar o Código de Ética, as Diretrizes de Conduta dos Fornecedores e uma descrição das políticas internas de Compliance. Acesse: <https://www.voegol.com.br/sobre-a-gol/compliance>

Para monitorar o cumprimento de suas diretrizes, a GOL disponibiliza a todos os seus públicos o Canal de Ética, por meio do qual é possível comunicar preocupações, denúncias, dúvidas e sugestões. O contato pode ser feito pelo telefone 0800 886 00 11, que oferece atendimento em português, ou via *website* <https://canalconfidencial.com.br/gol/>, disponível em português, espanhol e inglês. Ao finalizar o chamado, é gerado um número de protocolo que permite acompanhar o andamento do atendimento. A ferramenta é administrada por uma empresa independente.

Todos os relatos recebem a análise da equipe do Canal de Ética, que responde ao Comitê de Ética, formado por executivos da Companhia e membros convidados. Sempre que necessário, são realizadas apurações adicionais, levantamento de dados e entrevistas. Em todo o processo, a GOL garante o sigilo e a proteção contra retaliações.

Em 2020, o Canal de Ética da GOL recebeu 1.550 relatos. Do total, 1.364 (88%) foram considerados “fora do escopo” do canal, ou seja, representavam queixas originadas por lacunas de conhecimento ou conflitos de relacionamento, sem indicar violação ética. Visando melhorias de processos e relacionamentos, esses relatos foram direcionados as áreas responsáveis pelas devidas tratativas, sempre preservando a identidade dos relatores. Os 186 relatos classificados como “dentro do escopo”

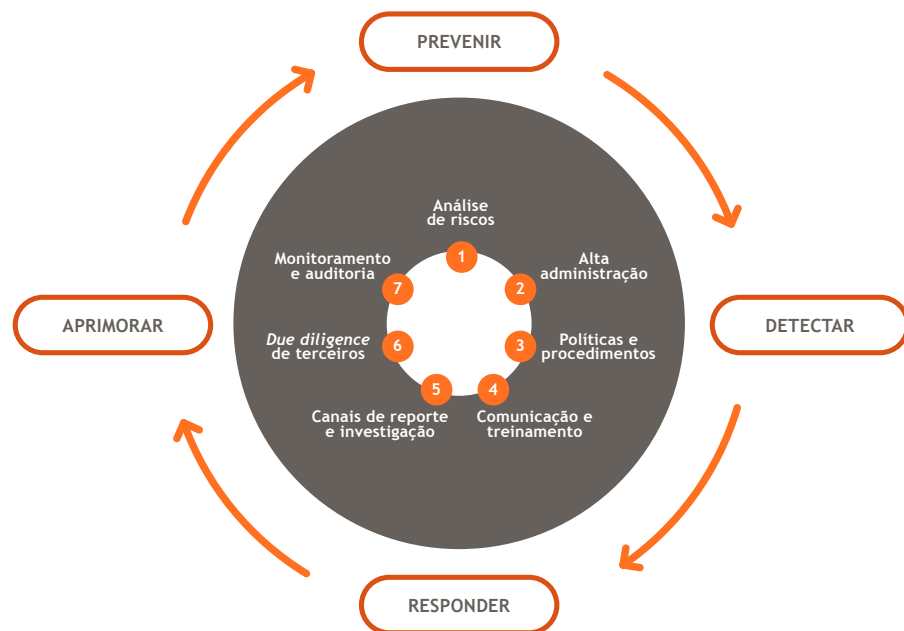
foram apurados pela equipe do Canal de Ética com entrevistas, análises documentais e levantamentos sistêmicos, sendo posteriormente submetidos ao Comitê de Ética que recomendou medidas alinhadas com o Código de Ética, manuais e cultura organizacional.

Houve um relato envolvendo favorecimento ilícito em 2020, que estava relacionado a brindes e presentes indevidos, cuja deliberação envolveu orientação das partes, devolução de itens e o bloqueio do fornecedor envolvido. Os demais casos não tiveram relação com corrupção e/ou favorecimentos ilícitos. GRI 205-3

## Programa Rumo Certo

GRI 205-01, 205-2, 205-3

Com o objetivo de fomentar uma cultura de integridade, bem como prevenir, mitigar e responder a riscos de corrupção e de descumprimento dos seus valores, a GOL conta com o Programa Rumo Certo - Ética e Compliance. O Programa possui quatro pilares - prevenir, detectar, responder e aprimorar - e um ciclo de gestão representado na figura a seguir:



Em 2020, para aprimorar a sua análise de riscos, a GOL revisitou seus mapas de interações com agentes públicos e atualizou a relação de cargos expostos a riscos. Esse trabalho envolveu entrevistas com diversas Diretorias da organização, quando foram validados os planos de ação definidos para mitigar os riscos identificados.

Adicionalmente, seguindo o planejado em 2019, de um total de 163 terceiros/intermediários, a Companhia já realizou *due diligences* com 122 (75%), que, em nome da GOL, se relacionam com entidades públicas ou realizam pagamentos. Os demais 41 terceiros/intermediários (25%) serão analisados ao longo de 2021, à medida que ocorrerem as renovações contratuais.

Visando melhorar a comunicação interna, foi implantado, ainda, um processo de reporte periódico para que os Diretores e a área de Relações Institucionais, que possuem interação com agentes públicos, passassem a informar essas atividades à área de Compliance.

O ano também foi marcado por uma forte internalização de atividades de Compliance, antes desenvolvidas por terceiros contratados. Com a aquisição de uma ferramenta de análise de dados, por

exemplo, a GOL realizou diretamente 422 *due diligences* anticorrupção de terceiros. Essa internalização propiciou a melhoria do processo de diligências, com a ampliação da capacidade de análise da área, além de maior flexibilização e agilidade das verificações.

Outro foco de 2020 foi o combate à corrupção por meio da cadeia de valor. Com esse intuito, a GOL publicou as Diretrizes de Conduta de Terceiros no Portal dos Fornecedores e passou a exigir o conhecimento e a concordância dessas diretrizes como pré-requisito para efetuar o cadastro. Para alcançar resultados ainda mais significativos, a Companhia aderiu ao Compromisso do Setor Privado pela Integridade da Cadeia Produtiva, uma iniciativa da Câmara de Comércio Internacional no Brasil (ICC Brasil) com o Pacto Global da ONU e a Alliance for Integrity.

A fim de ampliar o alcance de suas contribuições, a GOL atuou no desenvolvimento do Programa de Compliance da Associação Brasileira de Empresas Aéreas (Abear), em parceria com outras empresas do setor, auxiliando na contratação de terceiro para elaboração de uma análise de riscos, na elaboração e revisão de políticas relacionadas à *compliance*, na realização de treinamentos

e no apoio pontual a atividades diárias, por meio do Comitê de Compliance da Associação.

Destaca-se que em 2020 a GOL conduziu seu trabalho de forma adaptada ao contexto de pandemia, considerando especificamente riscos inerentes a esse momento. Atuou em conjunto com a área de Relações Institucionais, que mantém interações frequentes com órgãos públicos, e intensificou o monitoramento de atividades como o relacionamento com fornecedores, as doações e os apoios sociais.

## Comunicações e treinamentos de *compliance*

GRI 102-17, 205-2

Para promover o engajamento nos compromissos de *compliance*, a GOL investe continuamente em comunicação e desenvolvimento.

Em 2020, foram realizadas cinco sessões de treinamento online sobre leis, diretrizes internas e *due diligence* anticorrupção, Política de Brindes e Presentes, Política de Doações e Patrocínios e Política de Interações com Agentes Públicos. Participaram as áreas de Relações Institucionais, Marketing, Alianças e Distribuição e GOLLOG, abrangendo 69 Colaboradores com cargos sensíveis sob a ótica de *compliance*. Os temas também passaram a ser abordados em eventos e capacitações para franqueados de cargas.

O treinamento geral do Programa Rumo Certo continua a ser aplicado a novos Colaboradores, com taxa de conclusão em torno de 90%. Até o fim de 2020, 13.335 profissionais da empresa

já haviam participado da capacitação, sendo 2.313 (17%) da área Administrativa, 11.022 (83%) da Operacional. Além disso, 50% dos franqueados de cargas concluíram o treinamento no mesmo período.

Na esfera da comunicação, o destaque do ano foi o lançamento de duas campanhas interativas. A primeira delas foi o “Compliance Challenge”, uma corrente de desafios na plataforma Workplace, em que líderes da Companhia (Presidência, Vice-Presidência e Diretoria) compartilharam vídeos sobre ética e *compliance* aplicados às suas áreas de atuação.

A outra iniciativa foi o “Fala Aí, Compliance”, que convidou os Colaboradores a escolherem por meio de uma enquete os temas de *compliance* sobre os quais gostariam de saber mais. O primeiro assunto escolhido foi “Contratações de Colaboradores, Fornecedores e Terceiros”, tratado posteriormente em um vídeo compartilhado na rede social interna. Novos episódios estão sendo divulgados em 2021.

O treinamento geral do Programa Rumo Certo continua a ser aplicado a novos Colaboradores, com taxa de conclusão em torno de 90%.

## Política de Conflito de Interesses

GRI 102-25

A GOL adota uma série de medidas para prevenir conflitos de interesse, em conformidade com leis, regulamentos e boas práticas de governança. Em conformidade com a Lei das Sociedades Anônimas, por exemplo, os administradores são proibidos de votar sobre qualquer assunto em que tenham conflito com os interesses da Companhia. Além disso, o Regimento Interno do Conselho de Administração estabelece como diretriz “prevenir e administrar situações de conflito de interesses ou de divergência de opiniões, de maneira que o interesse da Companhia sempre prevaleça.

Para identificar as partes relacionadas dos administradores, a GOL adota diferentes mecanismos de controle, entre eles a formalização de uma declaração trimestral, em que os administradores devem indicar se possuem vínculo com membros da família ou partes relacionadas que tenham contrato com a Companhia, ou que gerem transferência de recursos, serviços ou obrigações.

As transações com partes relacionadas celebradas pela GOL seguem rigorosamente determinações legais, normas internas e o Regulamento do Nível 2 de Governança Corporativa da B3, com critérios transparentes para que sejam realizadas em condições de mercado com relação a preços, prazos, encargos financeiros, entre outros aspectos.

Destaca-se que a GOL possui uma Política de Transação com Partes Relacionadas, que estabelece regras e diretrizes para situações com potencial conflito de interesse, e uma seção específica sobre Relacionamento com Fornecedores no Código de Ética, que aborda esse tema. Também conta com uma Política de Conflito de Interesses que orienta os Colaboradores a identificarem e reportarem situações de conflito, de forma a evitar decisões que favoreçam indevidamente qualquer parte, seja da própria organização ou de um terceiro.

## Privacidade de dados

### GRI 418-1

A GOL conta com um Programa de Privacidade e um Comitê dedicado ao tema, que visam garantir o pleno atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados.

Em 2020, essa frente de trabalho foi fortalecida, com o mapeamento de dados sensíveis de Colaboradores, Clientes, fornecedores e outros públicos estratégicos, a identificação de riscos relacionados ao tratamento desses dados, a revisão de processos e documentos e a proposição de melhorias na governança.

Em paralelo, a GOL mantém uma robusta estrutura de segurança da informação, fundamentada por modelos de referência globais, que contribui para a integridade dos seus controles e sistemas e para a proteção do ambiente cibernético.

Em 2020, a GOL não registrou queixas relativas à violação da privacidade de dados, nem identificou vazamentos, furtos ou perdas de dados de Colaboradores, Clientes, fornecedores, entre outros públicos. GRI 418-1

## Gestão de riscos

### GRI 102-11

A GOL possui uma estrutura de gestão de riscos corporativos consistente e alinhada às boas práticas de governança, que abrange uma equipe dedicada ao tema (Diretoria de Riscos Corporativos, Compliance e Controles Internos), bem como metodologias e processos específicos para identificação e qualificação de riscos, definição de medidas de prevenção, tratamento, mitigação, monitoramento e reporte.

O Mapa de Riscos da Companhia é atualizado periodicamente, de acordo com a estratégia e os objetivos de negócio, e contempla aspectos como: estratégico, financeiro, operacional, tecnológico, regulamentar/*compliance*, socioambientais, entre outros. Os riscos mapeados são avaliados e classificados quanto à severidade de impacto e probabilidade de ocorrência.

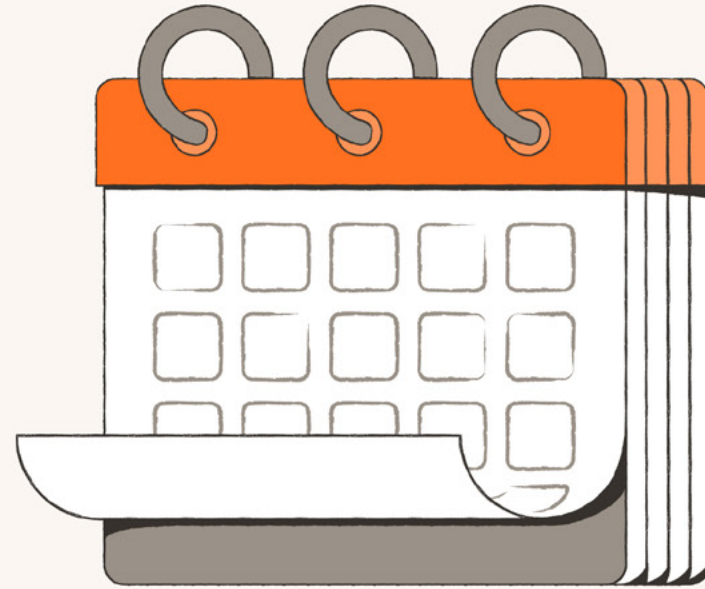
Em 2020, o mapa foi revisado, incluindo, entre outras questões, o cenário de pandemia, que exerceu impacto severo sobre o setor aéreo global. Com isso, ao longo do ano, foram criados planos de ação que contam com a mobilização de toda a organização. Neste momento, a Companhia está empenhada na implementação desses planos, buscando soluções integradas entre as diversas áreas de negócio para o enfrentamento dos desafios, fortalecimento da cultura de gerenciamento de riscos e mitigação dos riscos mapeados.



Em 2020, o mapa foi revisado, incluindo, entre outras questões, o cenário de pandemia, que exerceu impacto severo sobre o setor aéreo global.

5

## Destiques de 2020



# Destques de 2020



## Destques deste capítulo

- A GOL foi a primeira Companhia aérea do mundo a retomar os voos com o Boeing 737 MAX em rotas comerciais, certificando os mais altos níveis de confiabilidade e segurança da aeronave.
- Ao longo da pandemia, a GOL demonstrou flexibilidade e dinamismo na gestão de sua malha aérea, com um planejamento fortemente baseado em inteligência de dados. Chegou a operar 50 voos diários em abril (95% de redução em relação ao mesmo período de 2019) e alcançou média de 403 voos diários no quarto trimestre.
- Buscando ajustar as suas contas para o contexto da pandemia, a GOL conduziu um intenso trabalho de renegociação de contratos e pagamentos com fornecedores, sempre mantendo sua postura de parceria e transparência.
- A GOL é certificada pela Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA) por meio do programa de Auditoria de Segurança Operacional (IOSA). Em 2020, a Companhia fortaleceu as ações do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional, com medidas de controle e mitigação de riscos adicionais relacionadas à Covid-19.
- Por meio de 14 acordos operacionais de *codeshare*, 51 acordos de *interline* e um contrato de compra de capacidade (CPA), a GOL oferece uma malha de alta conectividade, com 135 destinos internacionais e 37 regionais. Entre as novidades de 2020, estão as parcerias com American Airlines, Avianca Holdings, Alitalia, Air Europa e Ethiopian Airlines.
- A GOL Labs, unidade de negócios e inovação da GOL, desenvolve soluções que aprimoram a experiência do Cliente em relação a serviços digitais, contribuindo para a eficiência da Companhia. Uma das entregas de 2020 foi o *website* da GOLLOG, que permite a contratação de entregas de forma simples e rápida.
- A experiência do Cliente tem sido constantemente aperfeiçoada. Em 2020, o destaque foi o fortalecimento de diversos procedimentos para prevenir a disseminação do novo coronavírus e levar informação confiável aos passageiros. A atuação da GOL tem sido bem avaliada, como mostram pesquisas internas e o *ranking* de satisfação da ANAC, o qual a Companhia lidera.

## Retomada do Boeing 737 MAX

Em dezembro de 2020, a GOL foi a primeira companhia do mundo a retomar os voos com o Boeing 737 MAX em rotas comerciais, após um meticuloso trabalho técnico feito pela GOL Aerotech, garantindo os mais altos níveis de confiabilidade e segurança para a aeronave.

Durante os 20 meses em que as operações comerciais do 737 MAX estavam suspensas, ocorreu a mais intensa revisão de segurança na história da aviação comercial, envolvendo órgãos reguladores e empresas aéreas do mundo todo para avaliar e contribuir com as modificações dos sistemas da aeronave, o plano de treinamento e a nova certificação.

A GOL atuou em todas as etapas de validação das modificações implementadas pela Boeing. E em conjunto com a fabricante, realizou o treinamento de 140 tripulantes nos Estados Unidos, que cumpriram todos os requisitos técnicos e operacionais, de acordo com o Plano de Treinamento aprovado pela Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC).

Até a liberação dos voos, a GOL adotou rotinas de manutenção e preservação que garantiram a integridade das aeronaves. A preparação para retomada envolveu um ciclo de voos técnicos deliberados pela Companhia, que excederam os exigidos pelas autoridades aeronáuticas.

O 737 MAX é um importante aliado dos planos de expansão da GOL. Possui as mais modernas tecnologias em motores, asas e superfícies de comando, o que aumenta a sua produtividade em 24% e reduz o consumo de combustível em aproximadamente 15%, contribuindo de forma expressiva para a diminuição das emissões de carbono. Alcança cerca de 1.000 quilômetros a mais do que as aeronaves atuais 737 Next Generation (NG), permitindo a operação de rotas maiores.

A GOL encerrou 2020 com 7 aeronaves 737 MAX em sua frota, e possui ordens de compra de 95 aeronaves adicionais com entregas previstas até 2028.





## Readequações de malha

No último ano, a GOL enfrentou um cenário totalmente atípico em relação ao planejamento de sua malha aérea, que exigiu flexibilidade, dinamismo e planejamento baseado em inteligência de dados, buscando sempre preservar a alta conectividade.

Para facilitar a compreensão dos movimentos de atualização de malha, é importante revisitar o ponto de partida. Em 16 de março de 2020, a GOL reduziu sua capacidade em 50% a 60% no mercado doméstico, e em 90% a 95% no mercado internacional, com o objetivo de refletir a mudança na demanda ocasionada pela pandemia. No início de abril, foi estruturada uma “malha essencial” com 50 voos diários em média - redução de 95% em relação à malha de abril de 2019.

Ao longo de 2020, a Companhia esteve atenta às constantes alterações na demanda, que oscilaram em função das taxas de transmissão da Covid-19. No encerramento do ano, a GOL havia reaberto todas as bases que foram fechadas no segundo trimestre de 2020, voltando a oferecer a mesma quantidade de bases de antes da pandemia, e alcançou média trimestral de 403 voos diários, 54% da frequência diária do quarto trimestre de 2019. Nesse movimento de recuperação, a GOL ampliou a oferta de voos na região Nordeste

no fim do ano e inaugurou quatro novas rotas domésticas para atender a demanda por viagens a lazer, chegando a operar 100% dos destinos nacionais na alta temporada, na comparação com o período pré-pandemia. A participação da GOL no mercado doméstico atingiu 38%, aumento de dois pontos percentuais desde o início da pandemia.

Antes mesmo da publicação deste relatório, no início de 2021, a Companhia enfrentou nova queda persistente na demanda por viagens, decorrente do agravamento da pandemia no Brasil e do início da baixa temporada, gerando uma nova redução da malha, que chegou a 250 voos por dia em março.

O atual cenário baseado no Plano Nacional de Imunização contra a Covid-19 indica que a demanda ganhará consistência a partir do terceiro trimestre, proporcionalmente aos avanços do processo de vacinação no País.



## Gestão de fornecedores e renegociações

### GRI 102-09

No âmbito da gestão de fornecedores, a GOL teve um desafio central em 2020, que foi o de renegociar contratos e pagamentos, de forma a ajustar as contas para o contexto de pandemia, que levou a uma redução expressiva na receita. Esse processo foi conduzido de forma transparente e responsável, mantendo a postura de parceria que sempre foi característica da Companhia.

As principais frentes de renegociação focaram os fornecedores de combustíveis e parceiros lessores de aeronaves. No primeiro caso, foram realizados acordos para postergação de pagamentos, retomados parceladamente a partir de novembro de 2020 até o final de 2021, permitindo que a Companhia obtenha prazo no pagamento das operações subsequentes, à medida que tais parcelas forem liquidadas.

Na renegociação com os lessores, parte dos contratos de arrendamento de aeronaves e motores operacionais, sem opção de compra, obteve modificações para extensões de prazo de pagamento e novos valores de prestação mensais. Destaca-se, também, que o plano de frota da GOL foi ajustado de 129 para 95 pedidos firmes para aquisição de aeronaves Boeing 737 MAX,

prevendo, ainda, a devolução de até onze aeronaves operacionais até 2021 (com a flexibilidade de retornar mais aeronaves se necessário).

Foram realizadas muitas outras frentes de contenção de custos, como a suspensão de gastos com propaganda e publicidade e a interrupção de projetos não essenciais. No campo operacional, houve negociações constantes com fornecedores, como os de manutenção de motores. A GOL realizou cerca de 1.500 revisões de contratos e condições de pagamentos em 2020.

Além das renegociações, a GOL deu continuidade a melhorias na gestão da sua rede de parceiros. Foi iniciado o projeto ScoreCard para fornecedores, que contribuirá para a avaliação de desempenho dos contratados, acompanhamento e *feedback*, a partir de uma ferramenta integrada ao sistema de gestão SAP Ariba. Para 2021, a Companhia pretende avançar na avaliação de fornecedores críticos e aprimorar o processo de cadastro.



### Perfil do quadro de fornecedores

A GOL possui uma robusta cadeia de suprimentos, com 3.900 fornecedores ativos, distribuídos em cinco grupos: Inteligência de Combustíveis (categoria que responde por mais de 40% do valor contratado), Compras e Contratos Corporativos, Compras e Contratos Aeronáuticos, GOLLOG e Ativos Aeronáuticos. Há relações comerciais com empresas de 21 países, sendo a maior parte do Brasil (80%), seguido pelos Estados Unidos (7%), onde se localiza grande parte dos fornecedores de peças aeronáuticas. Em 2020, foram realizados, aproximadamente, 900 novos cadastros (46% menos do que no ano anterior) e 470 contratações (redução de 37%).

## Segurança operacional

GRI 103-2, 103-3 | SASB TR-AL-540a.1

O valor número 1 da GOL é a Segurança e representa o compromisso de todos os Colaboradores em cada operação da Companhia. O gerenciamento do risco e a garantia da efetividade na Segurança das operações é realizado por meio do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO), que é formado por quatro principais pilares: política e objetivos; gerenciamento do risco; garantia da segurança; e promoção da segurança operacional.

A GOL é certificada pela Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA) por meio do programa de Auditoria de Segurança Operacional (IOSA), que visa assegurar um alto padrão de segurança em suas operações. Por conta disso, deve reportar regularmente o seu desempenho em segurança operacional à IATA.

Em 2020, a Companhia realizou e fortaleceu as ações do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional para garantir o controle e a mitigação de riscos adicionais relacionados com a situação de contingência da Covid-19. Essas ações abrangeram, por exemplo, a realização de análises de riscos, revisão de procedimentos, análises críticas dos Objetivos de Segurança Operacional, continuidade dos Fóruns de Segurança Operacional

de forma remota, implementação das auditorias remotas, acompanhamento psicológico das tripulações e potencialização da promoção da segurança operacional. Entre os projetos e melhorias de gestão, destacam-se:

**Fóruns de Segurança Operacional** - Os Fóruns de Segurança Operacional foram realizados de forma virtual desde o início da pandemia, resultando em um maior alcance das informações, que contribuiu para potencializar as ações deliberadas. Foi observado um alto comprometimento das lideranças e engajamento dos Colaboradores. As reuniões foram lideradas pelo Presidente do Conselho de Apoio e de Ação de Segurança Operacional, Comandante Sérgio Quito.

**NODSO e os Objetivos de Segurança Operacional** - A GOL possui o Nível Ótimo de Desempenho de Segurança Operacional (NODSO) como principal indicador relacionado à segurança. Essa métrica evoluiu a cada ano, em um processo de amadurecimento da cultura de segurança operacional da Companhia. Em 2020, o NODSO incorporou 32 objetivos de segurança (seis a mais do que no ano anterior), com foco na efetividade do controle e no gerenciamento dos riscos. Os objetivos foram distribuídos em oito áreas operacionais.



**Programa de Monitoramento de Empresas Parceiras** - Por meio dessa iniciativa pioneira no Brasil, a GOL estabelece políticas e procedimentos para o monitoramento da Segurança Operacional nas empresas nacionais com as quais possui acordos de *interline* ou *codeshare*. Em 2020, foram realizados seis Conselhos de Segurança, 12 análises de sumários executivos e reuniões de acompanhamento. A GOL também desenvolveu o Indicador de Desenvolvimento da Segurança Operacional (IDSO) para as empresas parceiras e criou a Pesquisa de Cultura de Segurança Operacional.

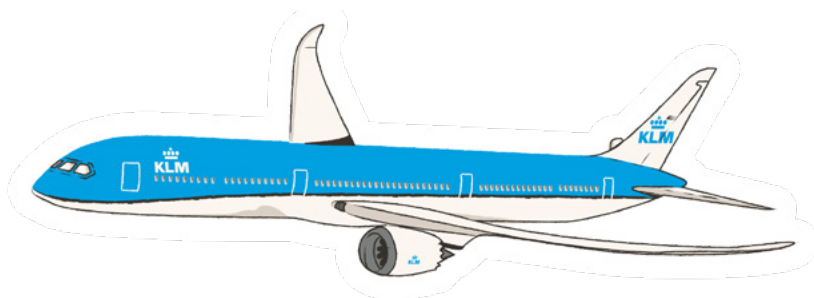
**IATA Health Safety Standards** - A GOL iniciou a implementação do Padrão de Segurança e Saúde da IATA, a fim de garantir um transporte ainda mais seguro para os Clientes durante a pandemia. São verificados protocolos e boas práticas no *check-in*, embarque e desembarque, limpeza das aeronaves, manutenção da qualidade do ar no interior das aeronaves, operações de voo, cuidados com a tripulação e com a infraestrutura aeroportuária.

**Resposta a Emergências e Gestão de Continuidade do Negócio** - Em 2020, a GOL implementou mudanças no seu Plano de Resposta a Emergências, incluindo novas atividades e cenários a serem monitorados e gerenciados. Foi inaugurada uma Sala de Crise Virtual e realizado um simulado híbrido (presencial e virtual).

Adicionalmente, foram implementados os Planos de Continuidade do Negócio para cenários possíveis de contingência, que permitem uma maior flexibilidade por parte da organização para responder a situações disruptivas.

Em 2020 a GOL não teve nenhum acidente com operações próprias de acordo com a definição da Convenção sobre Aviação Civil Internacional da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI). Também não foi alvo de ações governamentais por parte da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), da Agência Federal de Aviação dos Estados Unidos (FAA), da Agência Europeia de Segurança na Aviação (EASA) e de qualquer outra Autoridade de Aviação no mundo relacionada à segurança da aviação, incluindo entre outros, manutenção, transporte de materiais perigosos, testes de drogas, registros, relatórios, treinamentos e ruído.





## Fortalecimento das alianças

Para fortalecer a sua presença no mercado e oferecer uma malha de alta conectividade, com 135 destinos internacionais e 37 regionais, a GOL mantém importantes alianças com outras companhias aéreas.

A Companhia conta com 14 acordos operacionais de *codeshare* com as empresas Aerolíneas Argentinas, Aeroméxico, Air Canada, Air Europa, Air France, Alitalia, American Airlines, Avianca Holdings, Copa Airlines, Emirates, Ethiopian Airlines, KLM, Qatar Airways, TAP Air Portugal. Também possui um acordo de *interline* atrelado a um contrato de compra de capacidade (Capacity Purchase Agreement ou CPA) com a VoePass e 51 acordos de *interline*. Adicionalmente, há 16 acordos de Programa de Passageiro Freqüente (Frequent Flyer

Program - FFP, em inglês), que possibilitam o compartilhamento entre programas de fidelidade.

Um dos destaques do ano foi o acordo recíproco de *codeshare* com a American Airlines, que possibilitará a maior oferta de voos diários entre a América do Sul e os Estados Unidos do que qualquer outra aliança aérea. A parceria permitirá que os Clientes da GOL se conectem com mais de 30 destinos nos EUA, partindo de *hubs* em São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Fortaleza (quando cessarem as restrições decorrentes da pandemia). Além disso, por meio do Programa de Passageiro Freqüente, os membros dos programas de fidelidade Smiles e AAdvantage® podem acumular e resgatar milhas nos voos de ambas as empresas.

Outra novidade foi a ampliação do acordo de *codeshare* com a Avianca Holdings, que trouxe mais conectividade na América do Sul e América Central. A parceria contempla os destinos GOL nacionais e internacionais (estes quando retomados) e a malha aérea da Avianca na Colômbia, assim como demais localidades na América do Sul. Conta com o acordo de Programa de Passageiro Freqüente, compartilhando os programas de fidelidade Smiles e LifeMiles.

Incrementando o portfólio de parcerias na Europa, a GOL retomou o acordo de *codeshare* com a Alitalia, reabrindo um importante corredor para os Clientes da Itália com o Brasil. As duas já compartilham os programas de fidelidade Smiles e MilleMiglia.

Além disso, firmou contrato de *codeshare* com a Air Europa, reforçando sua presença no corredor entre Brasil e Espanha, bem como a assinatura do acordo de Programa de Passageiro Freqüente (Smiles e Suma).

Da mesma forma, foi firmado o acordo de *codeshare* com a Ethiopian Airlines, ampliando as possibilidades de conexão entre a América do Sul e a África, além do acordo de Programa de Passageiro Freqüente (Smiles e ShebaMiles).

## GOL Labs

A GOL Labs é a unidade de negócios e inovação da GOL, que possui o desafio de apresentar soluções que aprimorem a experiência do Cliente em relação a serviços digitais de aviação, contribuindo para a eficiência da Companhia.

É responsável pelas etapas de ideação, experimentação e validação de ideias, e utiliza o conceito de Produto Mínimo Viável (MVP), que permite testar um produto no mercado de forma ágil e com o menor número de recursos possível, gerando conhecimento para construir as melhorias necessárias a partir do retorno do investimento.

As ideias e desafios são hoje apresentados e aprovados em um Comitê de Inovação, do qual participam os executivos e conselheiros da GOL. Para transformar as propostas em realidade, a GOL Labs conta com dois *squads* (pelotões): o Alpha, responsável por gerar inovações que propiciem ganhos financeiros, aumentem a produtividade ou reduzam custos; e o Bravo, que desenvolve projetos com tecnologias que promovam ganhos qualitativos, com potencial escalável, visando melhorias nos processos, serviços ou experiência do Cliente.

Mesmo com as dificuldades impostas pela pandemia, a GOL Labs seguiu em 2020 com novos projetos. Um deles melhorou a interface e a performance do site da GOL, com foco na experiência do usuário via dispositivos móveis. Também desenvolveu um *website* moderno para a GOLLOG, que permite a contratação de entregas de forma simples e rápida.

Para 2021, a GOL Labs está buscando novas parcerias com *startups* e organizações que apoiem o empreendedorismo e fomentem a inovação no setor de aviação. Também tem atuado em soluções como parcerias *streaming* e Promotime, que é um recurso para envio de ofertas de voos com baixa ocupação de forma personalizada para os Clientes, entre outras que estão em fase de ideação.



## Experiência do Cliente

A GOL cuida da experiência do Cliente em cada detalhe, em toda a sua jornada de relacionamento com a Companhia. E sabe que oferecer um atendimento eficiente e acolhedor não está apenas relacionado ao conforto da aeronave ou à conveniência dos serviços oferecidos a bordo. Especialmente em um ano como 2020, outros fatores foram preponderantes, como a percepção de segurança e proteção da saúde. Todos esses temas relacionados à experiência do Cliente são amplamente discutidos em fóruns mensais com a Alta Liderança, que avaliam resultados de pesquisas e deliberam sobre projetos e iniciativas, promovendo o propósito da Companhia de ser a Primeira para Todos.

### Por que é seguro voar com a GOL

#### Fluxos reorganizados

Logo no início da pandemia, a GOL repensou todo o seu atendimento, adotando fluxos mais seguros. Nos aeroportos, a Companhia desativou os totens de autoatendimento, reorganizou as filas de *check-in* com demarcação visual de espaçamento e fechou *lounges* dos aeroportos. Importante destacar que a Companhia já contava com o serviço de *check-in* por biometria facial (*Selfie Check-in*), que evita o contato humano nos processos em aeroportos. Nos voos, o serviço de bordo foi suspenso por medidas de segurança e recomendação da ANAC.

#### Uso de máscaras obrigatório

A GOL foi a primeira companhia aérea a solicitar o uso de máscaras aos Clientes (desde 10 de maio de 2020), tornando essa medida obrigatória para todos, exceto crianças com menos de 2 anos e pessoas com necessidades especiais ou deficiência cognitiva, que são orientados caso a caso. Com relação aos tripulantes, além das máscaras, a equipe também é orientada a utilizar luvas sempre que houver qualquer possibilidade de contato físico com outras pessoas, tanto a bordo quanto durante os procedimentos de embarque e o desembarque. Ainda nas aeronaves, há álcool em gel à disposição para a higienização das mãos.

#### Sanitização de padrão hospitalar

A GOL intensificou a sanitização das aeronaves em cada parada e no fim do dia, com atenção redobrada aos assentos e braços das poltronas, cintos de segurança, bandejas, piso e paredes. Além disso, foi aprimorado o processo de limpeza noturna com o uso de um desinfetante de linha hospitalar para as galerias de serviço e todas as áreas de uso interno na cabine, incluindo a dos pilotos.



### Filtro Hepa

As aeronaves da GOL são equipadas com um sistema de filtro de ar Hepa, que captura 99,7% de partículas microscópicas, como bactérias e vírus, ao promover a renovação do ar do avião a cada três minutos, permitindo a circulação de um ar sempre mais puro, além de um fluxo de circulação de cima para baixo. Existe também uma válvula que devolve ar para fora da aeronave, o que garante a recirculação e renovação constantes. Veja o funcionamento em detalhes nesta animação: <https://tiny.cc/pibksz>

### Segurança a bordo atestada

Um estudo divulgado pela Boeing e pela Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA) em outubro de 2020 apontou que as cabines das aeronaves da GOL são altamente seguras para os Clientes que viajam neste período de pandemia. Os resultados atestam um processo de filtragem eficiente, aspecto que, associado a sistemas e protocolos de limpeza rigorosos e ao uso de máscaras, garante ao passageiro baixo risco de contaminação pela Covid-19. Adicionalmente, em parceria com a Universidade do Arizona, a Boeing também comprovou recentemente que a limpeza realizada com desinfetantes químicos de grau hospitalar é eficaz em eliminar contaminantes como a Covid-19.

### Selo Einstein de Qualidade

A GOL e o Einstein, referência em saúde pública e privada no Brasil e na América Latina, se uniram para mapear, avaliar, reestruturar e certificar os já rígidos protocolos de Segurança e Saúde contra a Covid-19 adotados pela Companhia, a bordo e nos aeroportos. A GOL é a primeira e única companhia aérea do País a obter o selo Einstein Padrão de Qualidade e Segurança Covid-19, aplicável aos seus ambientes e aeronaves.

### Comunicação com o Cliente - O Compromisso GOL

A Covid-19 criou um grande desafio em termos de comunicação. Por conta de tantas novas informações, regras, protocolos e principalmente dúvidas e receios por parte dos Clientes, a GOL transformou o seu *website*, que sempre se destacou como plataforma comercial, em uma importante fonte de informações. Seus canais digitais foram fortes aliados da central de atendimento, que sofreu um grande aumento de ligações no período. Além disso, a comunicação teve papel de preparar o Cliente sobre como voar em tempos de pandemia. As comunicações sobre o tema receberam o selo “Compromisso GOL”.





## Percepções dos Clientes

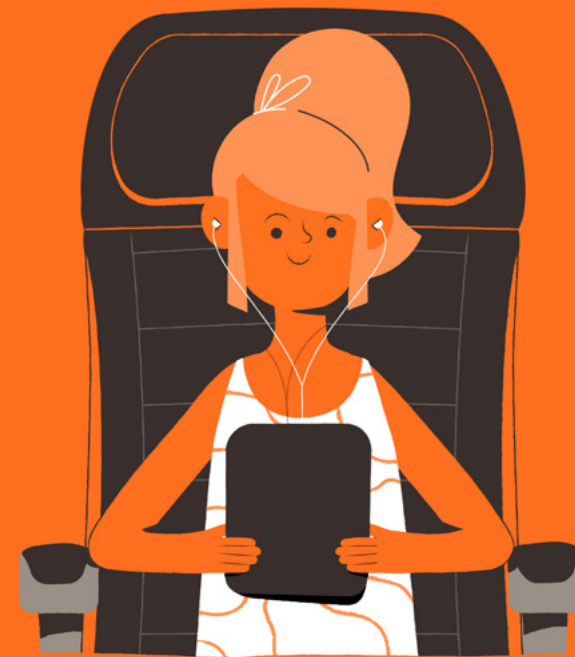
Mesmo em um momento tão desafiador, a GOL preservou a sua capacidade de entrega de uma experiência geral muito positiva para os Clientes, mensurada no mesmo patamar de 2019 de acordo com a pesquisa Net Promoter Score (NPS), que alcançou 38 pontos. Na jornada anterior ao voo (*check-in*, embarque, atendimento no aeroporto e pontualidade), as pontuações foram superiores às obtidas em 2019, antes da pandemia. Outro destaque foi a avaliação da satisfação dos Clientes em relação à ponte aérea, que conquistou uma pontuação nove pontos superior ao resultado do ano anterior.

Além do NPS, a GOL acompanhou de perto as percepções dos Clientes por meio de outros instrumentos de consulta (ex.: pesquisa SMS, Opina GOL por e-mail), dos canais digitais e redes sociais, de análises *benchmarking*, diálogos em profundidade com grupos focais, entre outras metodologias. Com essa proximidade, conseguiu compreender melhor suas expectativas e anseios, respondendo de forma ágil e empática. Não à toa, em um monitoramento de marca realizado pela organização, foi constatado que a GOL ocupa posição de destaque no mercado pela agilidade e eficácia de suas medidas, bem como pela preocupação que demonstra com seus Clientes.

Outra evidência da efetividade das ações implementadas foi o reconhecimento da GOL como Top of Mind (Folha), pelo terceiro ano consecutivo, como a marca mais lembrada na categoria “Turismo - Companhia Aérea”, com 33% das menções (quatro pontos a mais em relação à pesquisa de 2019). O resultado é fruto de entrevistas do Datafolha com 7.584 brasileiros, com idade acima de 16 anos.

Complementando esse contexto, a Companhia liderou, entre as empresas que mais transportaram passageiros, todos os quesitos no *ranking* de satisfação dos Clientes, conforme o resultado do balanço de 2020 divulgado pela ANAC do Boletim de Monitoramento do Consumidor.GOV.

Os Clientes também perceberam como a GOL se movimentou, por meio dos seus canais de comunicação, para fornecer todas as informações necessárias sobre ações de prevenção à pandemia e os cuidados na hora de voar. De acordo com o *tracking* de marca e comunicação realizado no último trimestre de 2020, 40% dos Clientes percebem a GOL como a empresa mais preparada para conter a propagação da Covid-19, assim como a empresa que tomou as ações mais rápidas, 43% avaliam que foi a companhia aérea que tomou as ações mais eficazes e 50% consideram que a GOL se preocupa com todos no contexto da pandemia.



## Novas experiências

### Check-in pelo WhatsApp

Reforçando o compromisso com a Segurança e a saúde dos Clientes, a GOL lançou o primeiro serviço de *check-in* via WhatsApp do Brasil. A ferramenta permite que o passageiro efetue todo o processo pelo aplicativo, com o auxílio da assistente virtual GAL. Com essa opção de autoatendimento, a Companhia contribui para o distanciamento social e para evitar aglomerações em aeroportos.

### Atendimento Digital da Central de Relacionamento

Com o aumento da demanda por atendimento em seus canais telefônicos, a GOL adotou uma ferramenta que abre um menu de autosserviço na tela do aparelho quando o Cliente liga para o *call center*, antes mesmo de completar a chamada, oferecendo a opção de resolver a solicitação diretamente pelos canais digitais da GOL. A iniciativa contribui para reduzir o tempo de espera por atendimento, aumentando o engajamento e a utilização de autosserviço.

### Robô de telepresença

Depois de apresentar a GAL, seu robô físico de autoatendimento, a GOL levou outra novidade para o Aeroporto de Guarulhos (SP): o robô de telepresença. O dispositivo se movimenta pelas áreas de *check-in*, totens e loja GOL, esclarecendo questões sobre voos, reservas e dúvidas sobre o aeroporto. Diferentemente da GAL, que responde a perguntas pré-programadas, o novo robô está conectado com profissionais que atuam remotamente, e se comunicam por voz. Não há necessidade de tocar a tela para acionar o robô, bastando se posicionar diante dele e conversar. A previsão é que a iniciativa seja estendida a novas bases, incluindo outros serviços como a venda de passagens.

### Pagamento instantâneo via Spin Pay

Por meio de uma parceria com a *fintech* Spin Pay, a GOL passou a oferecer aos Clientes a opção de adquirir bilhetes aéreos com pagamento instantâneo por uma plataforma digital. Na prática, o Cliente escolhe a passagem e efetua o pagamento por aplicativo, sem a necessidade de contato físico, nem manuseio de cartões bancários.

### Aulas, meditação e conteúdo gratuito a bordo

A GOL firmou parcerias ao longo do ano para complementar a sua oferta de conteúdo de entretenimento a bordo. A Curseria, especialista em cursos *online*, juntou-se à Companhia para oferecer aos Clientes a possibilidade de assistir aulas durante a viagem. Foram selecionados conteúdos exclusivos sobre gastronomia, comunicação e *lifestyle*, que podem ser acessados gratuitamente pela plataforma GOL Online, no próprio dispositivo móvel do passageiro. Complementarmente, foi disponibilizado a todos os Clientes acesso aos conteúdos de meditação guiada da Positiv App e aos episódios da BastU, abordando temas como tecnologia, vendas, impacto social, educação e diversidade.



6

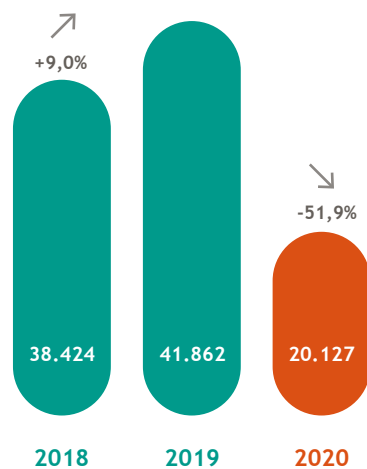
## Desempenho operacional e financeiro



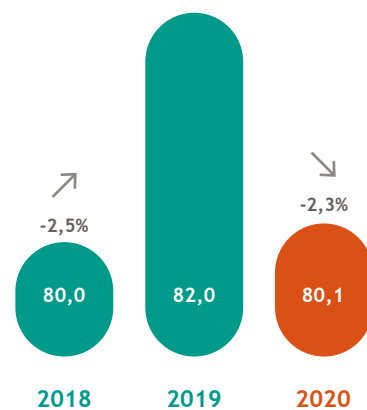
# Desempenho operacional e financeiro

## Destaques operacionais

RPK total (milhões)



Taxa de ocupação total (%)



## Mercado doméstico

Em 2020, a GOL se manteve como líder em transporte de passageiros no Brasil pelo quinto ano consecutivo. A demanda no mercado doméstico foi de 20.127 milhões de RPK, uma redução de 51,9% em relação a 2019, enquanto a oferta teve um decréscimo de 46,8%. A taxa de ocupação diminuiu 2,3 p.p., atingindo 80,6%.

## Volume de decolagem e total de assentos

As aeronaves da GOL realizaram 124.528 decolagens, o que representa uma redução de 52,0% na comparação com o ano anterior. No mesmo período, a Companhia disponibilizou 21,5 milhões de assentos - uma diminuição de 52,7% sobre 2019.

## Mercado internacional

A GOL registrou queda de 76,4% na demanda do mercado internacional, com 1.290 RPK, e redução de 75,1% na oferta. A taxa de ocupação diminuiu 4,0 p.p., encerrando o ano em 72,3%. Isso se deve, principalmente, ao fechamento de fronteiras durante a pandemia, que levou a Companhia a suspender a oferta de voos regulares internacionais.

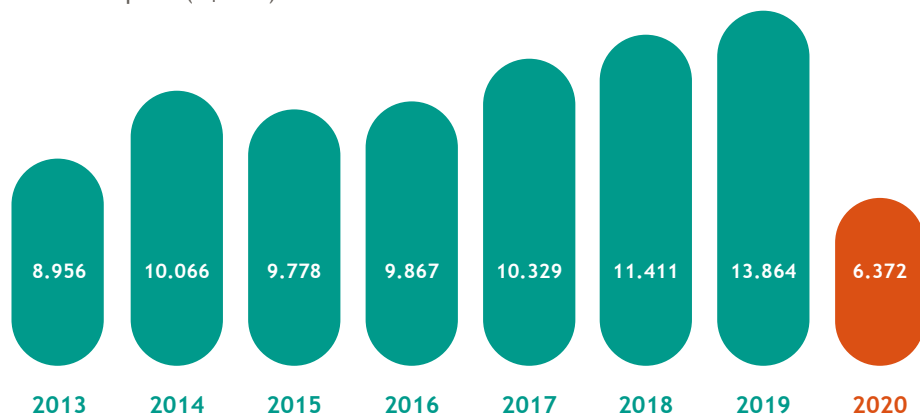
## PRASK, Yield e RASK

O PRASK líquido (receita de passageiros por assentos-quilômetro oferecidos) apresentou uma diminuição de 10,2% frente a 2019, encerrando o ano em 23,00 centavos (R\$). O RASK líquido (receita operacional por assentos-quilômetro oferecidos) foi de 25,34 centavos (R\$), o que mostra uma redução de 6,7% em comparação com 2019. O Yield líquido (valor médio pago por um Cliente para voar um quilômetro) apresentou retração de 8,0%, registrado em 28,74 centavos (R\$).

## Receita líquida

Em 2020, a GOL atingiu receita líquida de R\$ 6,4 bilhões, uma redução de 54,0% em relação ao ano de 2019, devido principalmente à redução na demanda no setor aéreo, em decorrência da adoção do comportamento de distanciamento social pelos Clientes e ao fechamento de fronteiras como forma de contenção da contaminação mundial pela Covid-19.

Receita líquida (R\$ mm)



Apesar da queda significativa na quantidade de voos realizados, as receitas de transporte de cargas apresentaram uma queda menos acentuada, devido, entre outros fatores, ao lançamento do CHEGOL, um novo serviço de entregas rápido e eficiente.

## Despesas operacionais

Em 2020, o CASK (custo operacional por assento disponível por quilômetro, excluindo resultados não recorrentes e despesas relacionadas à ociosidade da frota) foi de 25,42 centavos (R\$), o que representa um crescimento de 15,7% em relação a 2019. Já o CASK (excluindo custo de combustível, resultados não recorrentes e despesas relacionadas à ociosidade da frota) encerrou o ano em 17,36 centavos (R\$), um aumento de 23,6% em comparação com o período anterior.

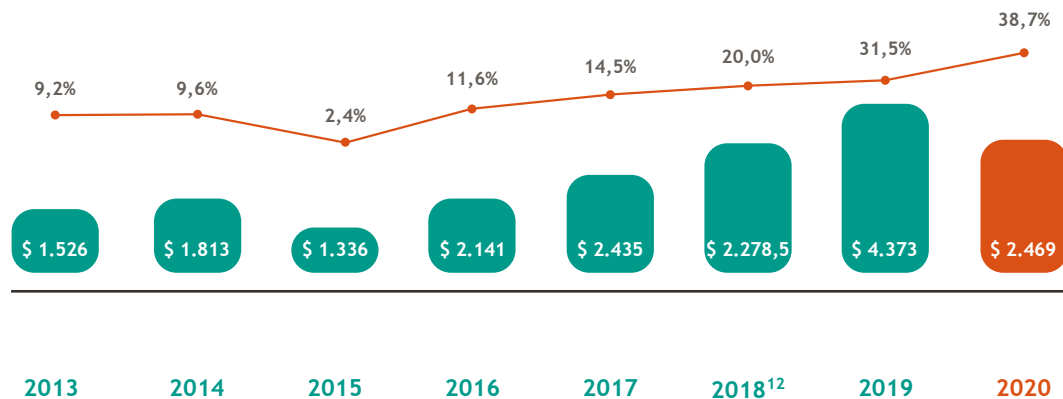


## Resultado operacional

Em 2020, o EBIT ajustado<sup>9</sup> atingiu R\$ 1,6 bilhão, com margem de 24,4%, um aumento de 5,3 p.p. O EBITDA ajustado<sup>10</sup> atingiu R\$ 2,5 bilhões, com margem de 38,7%, um aumento de 7,2 p.p. sobre 2019.

### EBITDA ajustado<sup>11</sup> (R\$ mm)

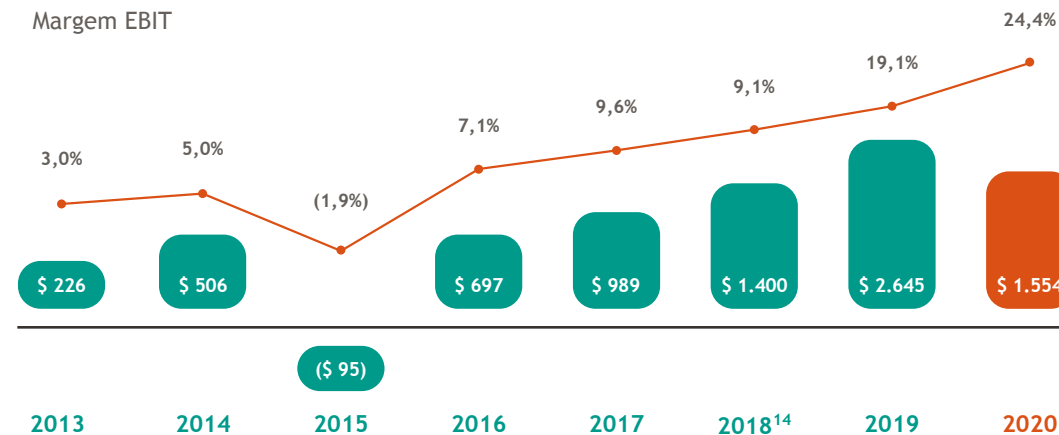
Margem EBITDA



9. Considera as despesas estritamente relacionadas aos níveis de operação.  
 10. Considera as despesas estritamente relacionadas aos níveis de operação.  
 11. Considera as despesas estritamente relacionadas aos níveis de operação.  
 12. 2018: número reapresentado de acordo com o IFRS 16, não auditado.

### EBIT ajustado<sup>13</sup> (R\$ mm)

Margem EBIT



13. Considera as despesas estritamente relacionadas aos níveis de operação.  
 14. 2018: número reapresentado de acordo com o IFRS 16, não auditado.

## Resultado financeiro líquido

Em 2020, o resultado financeiro líquido foi de R\$ 4,9 bilhões negativos, frente ao total de R\$ 1,7 bilhão negativo do ano anterior. Os impactos sobre esse resultado foram exercidos, principalmente, pela variação cambial líquida negativa de R\$ 3,0 bilhões.

## Resultados das operações de *hedge*

A Companhia utiliza *hedge accounting* para fins de contabilização de alguns de seus instrumentos derivativos, no entanto, em função da interrupção temporária de todos os voos internacionais, a Companhia “desreconheceu” operações de *hedge accounting*. No 4T20, a GOL reconheceu perdas líquidas de R\$ 92,7 milhões em suas operações de *hedge*, dos quais R\$ 85,7 milhões foram perdas contabilizadas no resultado operacional e R\$ 7 milhões de perdas foram aferidas no resultado financeiro. A Companhia possui todos os valores requeridos de margens e de marcação a mercado (m-t-m) sobre suas operações de derivativos depositados junto com suas contrapartes na rubrica de caixa restrito, e não converteu nenhum valor em dívida. Mediante liquidação destas operações com base em sua data de vencimento, tais valores depositados como margem inicial são liberados e convertidos de caixa restrito para caixa disponível.

- Combustível: as operações de *hedge* de combustível feitas por meio de contratos derivativos resultaram em perdas no resultado operacional de R\$84,4 milhões e de R\$6,4 milhões no resultado financeiro.
- Juros: as operações de *swap* para proteger o fluxo de caixa de *leasings* contratados futuros, cujas parcelas estão expostas à volatilidade da taxa Libor até o recebimento de aeronaves, resultaram em perdas de R\$1,9 milhão no resultado financeiro no 4T20.
- Câmbio: a Companhia reconheceu perda com operações de derivativos *hedge* de câmbio de R\$ 0,1 milhão durante o 4T20.



## Distribuição do valor adicionado (DVA)

### GRI 201-01

Em 2020, o valor adicionado distribuído pela GOL foi de R\$ 1,9 bilhões, um número 65,8% inferior ao registrado em 2019 (R\$ 5,5 bilhões).

Pessoal (R\$)	2018	2019	2020
Remuneração direta	1.516.591	1.613.227	1.264.112
Benefícios	165.316	194.429	180.770
FGTS	103.354	132.135	92.378
<b>Total</b>	<b>1.785.261</b>	<b>1.939.791</b>	<b>1.537.260</b>

Impostos, taxas e contribuições (R\$)	2018	2019	2020
Federais	1.035.625	1.170.909	556.278
Estaduais	20.762	21.750	14.777
Municipais	3.752	4.119	2.920
<b>Total</b>	<b>1.060.139</b>	<b>1.196.778</b>	<b>573.975</b>

Remuneração de capitais de terceiros (R\$)	2018	2019	2020
Juros	4.007.639	2.101.853	5.580.156
Aluguéis	1.182.325	63.613	78.816
Outros	166	229	1.496
<b>Total</b>	<b>5.190.130</b>	<b>2.165.695</b>	<b>5.660.468</b>

Remuneração de capitais próprios (R\$)	2018	2019	2020
Lucro (prejuízo) líquido do exercício	(1.085.393)	(117.273)	(5.988.128)
Resultado do período atribuído aos acionistas não controladores da Smiles	305.669	296.611	92.877
<b>Total</b>	<b>(779.724)</b>	<b>179.338</b>	<b>(5.895.251)</b>



## Imposto de renda

O imposto de renda consolidado de 2020 representou R\$ 78,0 milhões, uma redução de 62,8% em comparação aos R\$ 209,6 milhões registrados em 2019.

A controlada direta GLA possui prejuízos fiscais e bases negativas de contribuição social na apuração do lucro tributável, a compensar com 30% dos lucros tributários futuros anuais, sem prazo para prescrição, não registrados no balanço patrimonial, no montante de R\$ 8,4 bilhões.

## Programa de Fidelidade (Smiles Fidelidade S.A.)

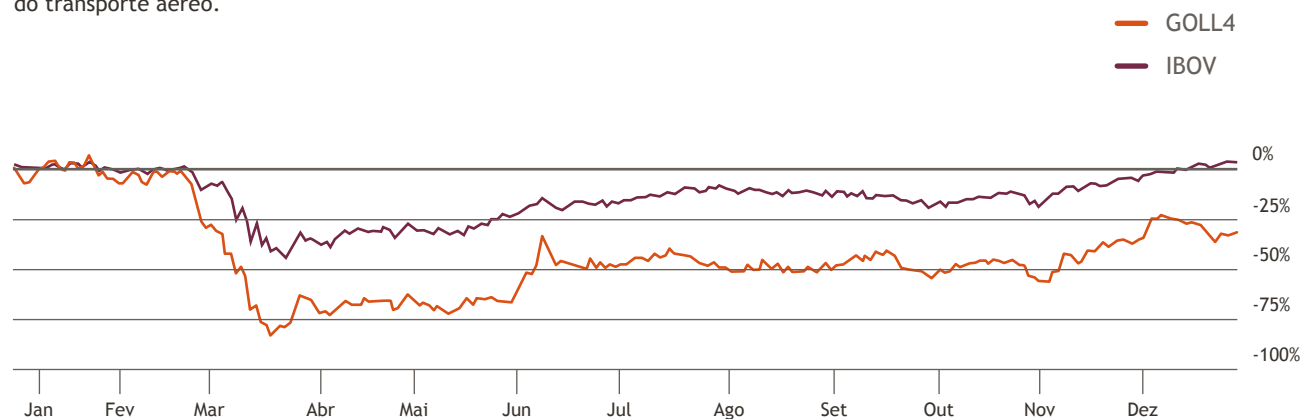
Em 2020, a receita líquida da Smiles Fidelidade S.A. foi 45,5% menor, registrada em R\$ 572,9 milhões. O resultado operacional foi de R\$ 210,3 milhões, uma diminuição de 72,5% em relação ao ano anterior, e a margem operacional foi 36,2 p.p. menor. O lucro líquido foi de R\$ 196,0 milhões, 68,7% inferior a 2019.

## Lucro líquido e lucro líquido por ação

Em 2020, o prejuízo líquido depois da participação minoritária foi de R\$ 2.327,2 milhões (excluindo a variação cambial e monetária negativa de R\$ 3.028,2 milhões, resultados não recorrentes de R\$ 933,1 milhões e o ganho de R\$ 300,3 milhões relacionados aos resultados não realizados do *exchangeable notes* e *capped calls*), comparado ao lucro líquido de R\$ 744,2 milhões durante o 2019.

## Histórico de preço das ações

Em 2020, a cotação da ação preferencial da GOL na Bolsa de Valores de São Paulo teve uma desvalorização de 32,9%. No primeiro pregão de janeiro a ação fechou cotada a R\$ 37,17 e, ao fim de dezembro, o seu valor de fechamento foi de R\$ 24,94. Esse desempenho decorre, principalmente, do forte impacto da Covid-19 para o ambiente macroeconômico e a indústria do transporte aéreo.

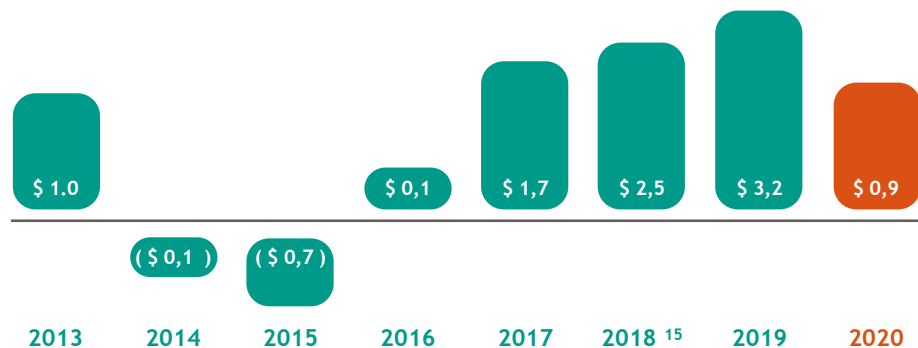


## Fluxo de caixa

Em 31 de dezembro de 2020, a liquidez total (caixa e equivalentes de caixa, aplicações financeiras, caixa restrito e contas a receber e títulos) totalizou R\$ 2,6 bilhões, R\$ 1,7 bilhão menor em relação a 31 de dezembro de 2019. As atividades operacionais geraram R\$ 656,6 milhões no 4T20, contra uma geração de caixa operacional de R\$ 962,3 milhões no 4T19, principalmente decorrente de ações

de fortalecimento de capital de giro, liquidações de operações de derivativos de petróleo que contribuíram para a liberação de caixa restrito, e da retomada da demanda observada no 4T20, com reflexo nas vendas e no fluxo de caixa operacional.

## Fluxo de caixa operacional (R\$ bn)



## Frota

Ao final de 2020, a frota total da GOL era de 127 aeronaves Boeing 737, sendo 120 NGs e sete MAX operacionais. Ao término de 2019, a Companhia contava com 137 aeronaves, sendo sete MAX (não operacionais). A idade média da frota da empresa foi de 11,0 anos ao final do ano.

Plano de frota	2023E	2024E	Total
Frota operacional ao final do exercício	129	132	—
Compromissos com aquisição de aeronaves* (R\$ milhões)	—	—	3.353,7
			19.915,4
			<b>23.269,2</b>

\* considera o preço listado de aeronave

15. 2018: número reapresentado de acordo com o IFRS 16, não auditado.

A GOL não opera aeronaves de grande porte (*widebody*), nem possui aviões financiados via mercado de capitais, EETCs ou arrendamentos financeiros. Sua frota é 100% composta por aeronaves de médio porte (*narrowbody*) financiadas via arrendamentos operacionais.

Ao final de 2020, a Companhia concluiu renegociações de parte de seus contratos de arrendamentos de aeronaves e motores operacionais, sem opção de compra, que

resultaram em modificações contratuais relacionadas a extensões de prazo e novos valores de prestação mensais em comparação aos termos originais dos contratos.

## Liquidez e endividamento

Em 31/12/2020, a GOL registrou posição de liquidez total (caixa e equivalentes de caixa, aplicações financeiras, caixa restrito e contas a receber) de R\$ 2,6 bilhões, R\$ 1,7 bilhão menor comparado a 31/12/19. Também em 31/12/2020, o total de empréstimos e financiamentos era de R\$ 17,5 bilhões (incluindo arrendamentos).

Em dezembro de 2020, a GOL Finance, subsidiária da Companhia, emitiu dívida sênior garantida no valor de U\$ 200 milhões com remuneração de juros de 8% e vencimento em junho de 2026.

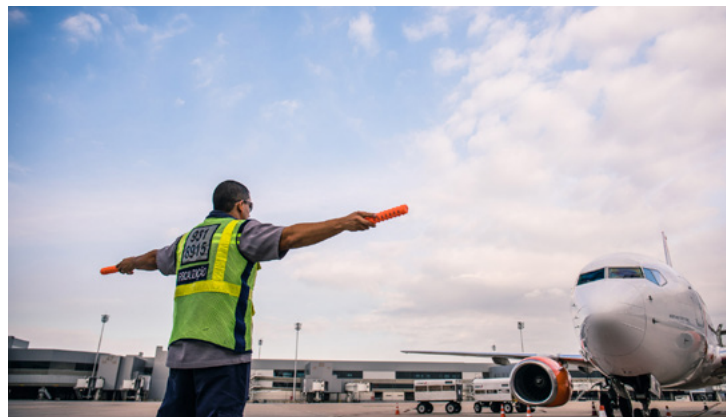
A relação dívida líquida (excluindo os bônus perpétuos e o *exchangeable notes*) sobre EBITDA operacional UDM foi de 5,3x em 31/12/20. Incluindo os bônus perpétuos e o *exchangeable notes*, a relação dívida líquida sobre EBITDA operacional UDM atingiu 6,4x em 31/12/20. O prazo médio de vencimento da dívida de longo prazo da Companhia em dezembro de 2020, excluindo os *leasings* e financiamentos de aeronaves e os bônus perpétuos, é de 3,1 anos. A taxa média da dívida nas obrigações em Reais aumentou para 5,5%, e a das obrigações em Dólares, excluindo *leasings* e financiamentos de aeronaves e bônus perpétuos, diminuiu para 5,3%.

7

# Gente e Cultura



# Gente e Cultura



## Destaques deste capítulo

- Em 2020, a GOL conduziu um importante trabalho de negociação com as organizações sindicais. Com os acordos implementados, que envolveram, entre outras medidas, redução salarial e de jornada de trabalho e planos de adesão voluntária, a Companhia pode manter os empregos, encerrando o ano com apenas 7,9% menos Colaboradores do que em 2019, em consonância com o processo de *turnover* natural.
- A GOL lançou em 2020 o Manifesto de Diversidade (<https://youtu.be/qgqyrnOVlKk>), reforçando o seu posicionamento como a Primeira para Todos. A divulgação marca um novo momento do Programa de Diversidade da GOL, que ganha ainda mais tração a partir desse ano, com novos treinamentos, criação de grupos de afinidade, definição de metas, entre outras iniciativas.
- O Employee Promoter Score (EPS), metodologia que revela os níveis de satisfação dos Colaboradores, fechou em elevados 70 pontos e apresentou melhora na avaliação da liderança em 2020. Os profissionais destacaram, também, a transparência da GOL durante a pandemia, o bom ambiente de trabalho e a Cultura Organizacional forte.
- A GOL celebrou em 2020 o lançamento da Academia de Águias, a Universidade Corporativa que passou a concentrar a estratégia de desenvolvimento e aprendizagem da Companhia, que contemplará um portfólio integrado, transversal, eficiente e voltado para o futuro. No mesmo ano, foram realizadas, em média, 54,8 horas de treinamento por Colaborador.
- O Ciclo de Avaliação de Pessoas da GOL abrange aspectos comportamentais, quanto ao alinhamento com os Valores da Companhia, e a contribuição de cada profissional para a estratégia do negócio. Em 2020, 9.261 Colaboradores participaram desse processo (94% dos elegíveis).
- Com um sólido Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SST) e diversas iniciativas voltadas à prevenção de acidentes e promoção do bem-estar, em 2020, a GOL observou uma redução de 42% no número total de acidentes e 84% de diminuição nos acidentes com afastamento.

## Time de Águias

GRI 102-7, 102-8, 103-2, 103-3, 405-1

Ao longo de 2020, um fator decisivo para que a GOL pudesse enfrentar a crise foi a força de sua Cultura Organizacional, que desde o início promoveu um ambiente corporativo Simples, Humano e Inteligente. O engajamento do Time de Águias foi fundamental para manter o bom clima de trabalho, a transversalidade entre as equipes e a orientação para o alto desempenho.

Sempre comprometida com os seus Colaboradores, a GOL manteve a transparência sobre a sua estratégia de enfrentamento dos desdobramentos da pandemia, as perspectivas para o setor e as implicações de cada medida adotada pela Companhia com uma comunicação ágil e humana. Todas as decisões foram pautadas pela união de esforços em busca da Sustentabilidade do negócio.

Nesse contexto, a GOL aderiu à Medida Provisória 936, convertida na Lei 14.020/2020, adotando medidas de redução das despesas com folha de pagamento e respectivos encargos, por meio da redução de jornadas e salários de até 50%, suspensão de contratos de trabalho e adesões à licença não remunerada.

Além disso, em junho, a Companhia conduziu um processo de negociação histórico com o Sindicato Nacional dos Aeronautas e os Sindicatos dos Aeroviários, apresentando em conjunto um pacote de ações que objetivava, acima de tudo, a Segurança do Time de Águias, por meio da Sustentabilidade

da Companhia, a flexibilidade e estabilidade dos empregos. Todos os Colaboradores contratados em regime CLT que atuam no Brasil são abrangidos pelos acordos de negociação coletiva (97% do quadro total e 100% dos elegíveis) e possuem vínculo com um desses sindicatos. [GRI 102-41](#)

Após um amplo trabalho de comunicação envolvendo todas as partes interessadas, os acordos foram aprovados com mais de 90% de adesão e entraram em vigor a partir de 1º de julho, com duração de 12 a 18 meses. Entre as medidas, estão a redução salarial de até 50% pelo período de um ano e planos de adesão voluntária (ex.: programa de demissão voluntária, aposentadoria, meio período, licenças não remuneradas).

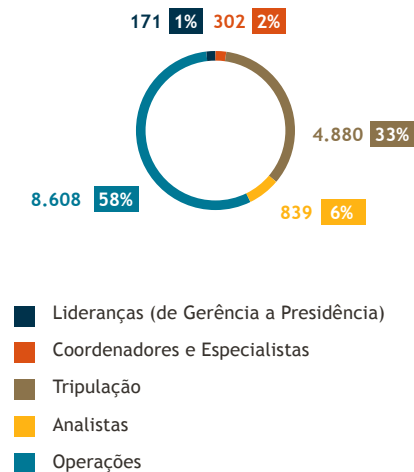
A GOL se destacou sendo a única companhia área da América Latina a manter seu time embarcado, não adotando redução de força de trabalho em meio à pandemia. Com o conjunto de medidas realizados, teve êxito em manter a força do seu Time de Águias, encerrando o ano com 14.800 Colaboradores em seu quadro, o que representa uma diminuição de 7,9% em relação a 2019, em consonância com o *turnover* natural do período.



## Perfil dos Colaboradores

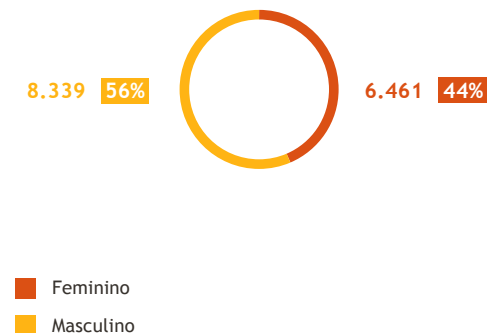
Atualmente, a maior parte dos Colaboradores da GOL trabalha em Operações<sup>16</sup> (58%) e compõe a Tripulação (33%), e os demais profissionais estão distribuídos entre os cargos de assistentes, analistas, especialistas, coordenadores, gerentes e Alta Liderança.

### Colaboradores por categoria funcional



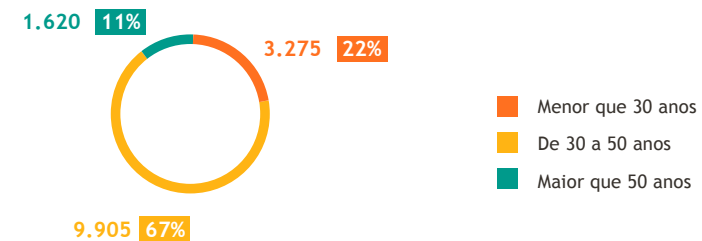
A Companhia manteve praticamente estável a distribuição de Colaboradores por gênero, com 44% de mulheres e 56% de homens. Considerando as posições de Gerência, Diretoria, Vice-Presidência e Presidência, o percentual de mulheres é de 42%.

### Colaboradores por gênero



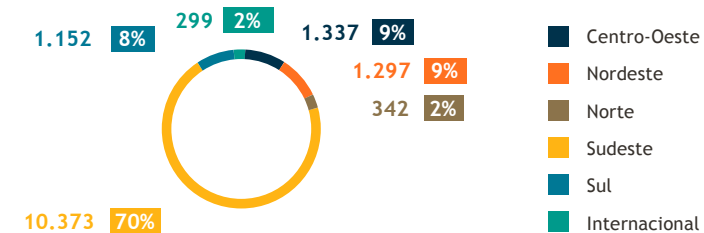
A faixa etária com maior número de Colaboradores continua entre os 30 e os 50 anos, que representa 67% do quadro. Há 22% do quadro com idade até os 30 anos e 11% acima dos 50 anos. Do total nesta faixa etária, 47% fazem parte da Tripulação e 46% de Operações.

### Colaboradores por faixa etária



O Brasil segue como local de trabalho de 98% dos Colaboradores. Dos profissionais que atuam no País, 70% estão localizados na região Sudeste, onde ficam a Sede, a GOL Aerotech e algumas das maiores bases da Companhia em aeroportos.

### Colaboradores por região de atuação



16. A categoria "Operações" abrange, adicionalmente, os cargos administrativos não enquadrados nas demais categorias funcionais reportadas (Presidência, Vice-Presidências, Diretores, Gerentes, Coordenadores e Especialistas, Tripulação e Analistas).

Conheça a seguir mais detalhes sobre o perfil da governança e do quadro geral de Colaboradores da GOL, considerando indicadores de diversidade como gênero e faixa etária.

#### Conselho de Administração por gênero e faixa etária

Gênero		Faixa etária		
Masculino	Feminino	Menor que 30 anos	De 30 a 50 anos	Maior que 50 anos
8	1	0	1	8

#### Colaboradores por jornada de trabalho e gênero

Jornada de trabalho	Gênero		Total
	Feminino	Masculino	
Meio período	5.326	6.538	11.864
Integral	1.135	1.800	2.935
Outros	0	1	1
<b>Total</b>	<b>6.461</b>	<b>8.339</b>	<b>14.800</b>

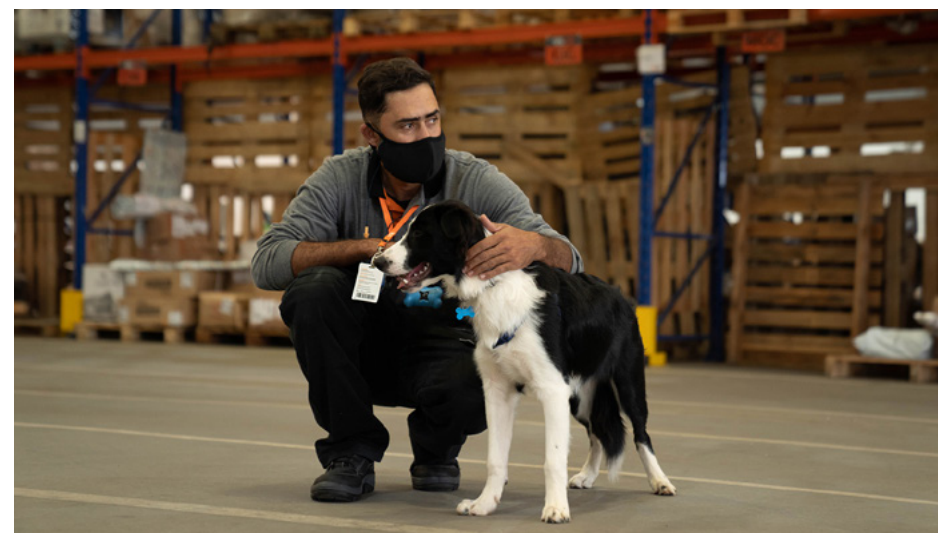


## Colaboradores por contrato de trabalho e gênero

Contrato de trabalho	Gênero		Total
	Feminino	Masculino	
CLT (contrato permanente)	6.230	8.112	14.342
Aprendizes	77	41	118
Internacional	136	163	299
Estagiários	18	22	40
Outros	0	1	1
<b>Total</b>	<b>6.461</b>	<b>8.339</b>	<b>14.800</b>

## Colaboradores por contrato de trabalho e faixa etária

Contrato de trabalho	Faixa etária			Total
	Menor que 30 anos	De 30 a 50 anos	Maior que 50 anos	
CLT (contrato permanente)	3.101	9.658	1.583	14.342
Aprendizes	118	0	0	118
Internacional	17	246	36	299
Estagiários	39	1	0	40
Outros	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>3.275</b>	<b>9.905</b>	<b>1.620</b>	<b>14.800</b>





## Colaboradores por contrato de trabalho e região

Contrato de trabalho	Região de atuação						Total
	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Internacional	
CLT (contrato permanente)	1.326	1.273	338	10.282	1.123	0	14.342
Aprendizes	11	24	4	50	29	0	118
Internacional	0	0	0	0	0	299	299
Estagiários	0	0	0	40	0	0	40
Outros	0	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1.337</b>	<b>1.297</b>	<b>342</b>	<b>10.373</b>	<b>1.152</b>	<b>299</b>	<b>14.800</b>



## Colaboradores por categoria funcional e gênero

Categoria funcional	Gênero		Total
	Feminino	Masculino	
Presidência e Vice-Presidências	0	4	4
Diretorias	4	17	21
Gerentes	67	79	146
Tripulação	1.904	2.976	4.880
Coordenadores	62	157	219
Especialistas	32	51	83
Analistas	431	408	839
Operações	3.961	4.647	8.608
<b>Total</b>	<b>6.461</b>	<b>8.339</b>	<b>14.800</b>



## Colaboradores por categoria funcional e faixa etária

Categoria funcional	Faixa etária			Total
	Menor que 30 anos	De 30 a 50 anos	Maior que 50 anos	
Presidência e Vice-Presidências	0	3	1	4
Diretorias	0	17	4	21
Gerentes	2	125	19	146
Tripulação	595	3.517	768	4.880
Coordenadores	10	171	38	219
Especialistas	6	56	21	83
Analistas	286	523	30	839
Operações	2.376	5.493	739	8.608
<b>Total</b>	<b>3.275</b>	<b>9.905</b>	<b>1.620</b>	<b>14.800</b>



## Colaboradores por categoria funcional e região

Categoria funcional	Região de atuação						Total
	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Internacional	
Presidência e Vice-Presidências	0	0	0	4	0	0	4
Diretorias	0	0	0	20	0	1	21
Gerentes	4	12	5	100	10	15	146
Tripulação	636	239	0	3.684	321	0	4.880
Coordenadores	6	16	8	163	13	13	219
Especialistas	0	0	0	81	1	1	83
Analistas	4	4	1	820	3	7	839
Operações	687	1.026	328	5.501	804	262	8.608
<b>Total</b>	<b>1.337</b>	<b>1.297</b>	<b>342</b>	<b>10.373</b>	<b>1.152</b>	<b>299</b>	<b>14.800</b>



## Programa de Diversidade Employee Promoter Score

A GOL deu mais um importante passo para promover e valorizar pluralidade do seu Time de Águias em 2020, lançando o Manifesto de Diversidade. Nessa comunicação publicada em vídeo, a Companhia reforçou o seu propósito de ser a Primeira para Todos, abraçando todos os estilos, crenças, ideias, valores, etnias e muitas outras características que revelam algo em comum entre todas as pessoas: o fato de cada uma ser única.

A divulgação do manifesto marca um novo momento do Programa de Diversidade da GOL, que ganha ainda mais robustez a partir de 2020, com treinamentos direcionados às lideranças e suas equipes, revisão de procedimentos, criação de grupos de afinidade para fazer avançar os aprendizados e projetos na organização, definição de metas como a de maior equilíbrio de gênero nos cargos de liderança, entre outras iniciativas. No processo de integração de novos Colaboradores, por exemplo, a Companhia passou a realizar uma capacitação sobre vieses inconscientes, buscando eliminar barreiras criadas por preconceitos.

A partir do Manifesto, a GOL destaca a sua jornada como uma aprendiz dedicada, que busca compreender e superar as suas vulnerabilidades ao mesmo tempo em que demonstra uma postura atuante e relevante para a ampliação da diversidade e inclusão em toda a organização.

Acese o Manifesto: <https://youtu.be/qgqyrnOVIKk>

Para promover o engajamento do seu Time de Águias, a GOL sabe que é importante conhecer e considerar a visão dele em seu planejamento estratégico de gestão de pessoas, sobretudo em um momento tão desafiador como foi 2020. Por isso, a Companhia realizou uma nova rodada da pesquisa Employee Promoter Score (EPS), metodologia que revela os níveis de satisfação dos Colaboradores.

Em novembro de 2020, os profissionais foram convidados a avaliar a experiência de trabalhar na GOL, escolhendo uma nota na escala de 0 a 10, com a possibilidade de justificar a pontuação em campos de resposta abertos. A pontuação geral obtida foi 70, que representa uma ligeira variação em relação ao último ciclo, cuja nota foi 74. A avaliação da liderança melhorou, e a de produtos e serviços permaneceu estável.

No campo qualitativo, mais de 7.500 Colaboradores compartilharam voluntariamente as suas percepções sobre a transparência da GOL durante a atual crise sanitária, destacando o bom ambiente de trabalho e a Cultura Organizacional forte. Na avaliação da Companhia, esse reconhecimento demonstra o comprometimento de todos com a Sustentabilidade do negócio, a consistência das políticas de gestão de pessoas e comunicação interna e, principalmente, o cuidado da Companhia com o seu público interno.



## Academia de Águias

GRI 103-2, 103-3, 404-1

A GOL celebrou em 2020 o lançamento da Academia de Águias, a Universidade Corporativa que passou a concentrar a estratégia de desenvolvimento e aprendizagem da Companhia, totalmente alinhada com os objetivos do negócio.

Com o novo modelo de desenvolvimento, a GOL passa a compreender melhor as necessidades de aprendizagem da organização e a planejar seu portfólio de forma integrada, transversal, eficiente e voltada para o futuro. Dessa forma, estará ainda mais preparada para inovar e responder de forma ágil aos desafios de um mundo em constante transformação.

A Academia de Águias foi estruturada com o objetivo de sustentar a estratégia da Companhia, fortalecer a Cultura GOL, provocar mudanças e criar um espaço que facilite o aprendizado. Para que essa missão seja cumprida, foi criado um modelo de governança robusto, que conta com um Conselho Administrativo formado por 11 executivos, que são líderes das principais áreas atendidas pelo projeto. Além disso, a gestão foi dividida em duas grandes áreas: 1) “Experiência Técnica e Voo”, responsável pelos núcleos de “Planejamento, Habilitação e Infraestrutura” e de “Gestão e Aplicação”

para os temas Técnicos e de Voo; e 2) “Experiência do Cliente e Corporativo”, responsável pela “Fábrica de Conteúdo” e pela “Gestão e Aplicação” para os temas de Cliente e Corporativo.

Depois de construir em 2020 as bases da Academia de Águias, neste ano a GOL priorizará esforços para cumprir a programação de treinamentos obrigatórios com foco na qualidade e conformidade, otimizar os processos de planejamento, gerar novos conteúdos, aperfeiçoar as iniciativas educativas, reduzir custos e mapear as necessidades tecnológicas. A implementação completa do novo modelo de aprendizagem está prevista para 2022. A partir daí, a Companhia buscará fortalecer outros aspectos do projeto, como o alinhamento com a jornada de carreira dos Colaboradores e o posicionamento da educação como diferencial competitivo do negócio.



## Treinamentos realizados em 2020

Em paralelo à estruturação da Academia de Águias, lançada no fim do ano, a GOL deu continuidade aos seus programas de desenvolvimento técnicos e comportamentais. Ao longo de 2020, considerando as modalidades presenciais e *online*, a Companhia atingiu um total de 811.459 horas de treinamento, que representa uma redução de 33% em relação ao ano anterior, ocasionada pelo contexto da pandemia. Na mesma tendência, a média de horas de treinamento por Colaborador diminuiu 27%, de 74,8 para 54,8 horas. Veja o detalhamento a seguir:

Categoria funcional	Total de Colaboradores	Horas de treinamento <i>online</i>	Horas de treinamento presencial	Total de horas de treinamento	Média de horas de treinamento por colaborador
Administrativo <sup>17</sup>	1.510	0	0	0	0
Operações <sup>18</sup>	13.290	355.617	269.574	625.191	47,0
Corporativo <sup>19</sup>	15.139	46.580	139.688	186.269	12,3
<b>Total</b>	<b>14.800</b>	<b>402.197</b>	<b>409.262</b>	<b>811.459</b>	<b>54,8</b>

17. Categoria funcional “Administrativo”: abrange áreas ligadas à Estratégia, Planejamento ou Backoffice. Nesta categoria são contabilizados somente os treinamentos específicos voltados a este público.

18. Categoria funcional “Operações”: abrange áreas diretamente ligadas à Operação (VP Técnica, Call Center e Cargas). Nesta categoria são contabilizados apenas treinamentos específicos voltados a este público.

19. Categoria funcional “Corporativo”: reúne 100% dos Colaboradores, das bases nacionais e internacionais. Nesta categoria são contabilizadas ações de formação transversal.

## Líder para Todos

Com o objetivo de promover uma liderança cada vez mais próxima, acessível e humana, o programa de desenvolvimento Líder para Todos foi adaptado para o contexto de 2020, concentrando suas ações no ambiente virtual e propondo novos conteúdos relacionados aos desafios impostos pela pandemia.

Ao longo do ano, 357 líderes foram treinados nos módulos programados e mais de 500 participaram de jornadas de aprendizagem digital. Eles também marcaram presença em transmissões ao vivo sobre competências comportamentais e emocionais, que somaram mais de 900 participações. Nesses encontros foram abordados, por exemplo, o desafio de estar distante e conectado, a liderança das emoções e a importância de conversas empáticas com as equipes. Em paralelo, foi criado um grupo no Workplace para informar os líderes sobre as novidades do programa e fomentar a troca de experiências.

## Programa de Estágio

Ciente de sua responsabilidade em contribuir com o desenvolvimento de novos profissionais e buscar constantemente novos talentos, a GOL cria um ambiente de estímulo permanente para a capacitação de seus estagiários, considerando suas competências técnicas e comportamentais.

## Programa de Trainee

O Programa de Trainee da GOL visa formar um time de talentos capaz de assumir posições estratégicas na organização e realizar iniciativas relevantes para o negócio. O modelo de formação concilia o desenvolvimento de competências técnicas, gerenciais e relacionais, por meio de uma trilha de treinamentos e interações com especialistas e executivos da Companhia.

No último ciclo do Programa, dez *trainees* desenvolveram projetos relacionados à experiência do Cliente, manutenção, engenharia, operações e rentabilidade. Pela boa avaliação das soluções apresentadas, em abril de 2020, todos foram contratados pela GOL, e alocados nas áreas de Analytics, BI, Marketing e Aeroportos.

A iniciativa está em fase de redesenho, com o objetivo de alinhá-la às expectativas de ampliação da diversidade na GOL.

## Avaliação de Pessoas

GRI 103-2, 103-3, 404-3

Anualmente, a GOL realiza o Ciclo de Avaliação de Pessoas, que visa avaliar os Colaboradores quanto à aderência aos valores da Companhia, mensurar as contribuições de cada profissional para a estratégia do negócio, incentivar a prática de *feedbacks* estruturados entre gestores e equipe e apoiar o Colaborador no desenvolvimento de sua carreira, gerando oportunidades de reconhecimento, promoções e transferências de área.

A partir de 2020, passaram a ser observados 21 comportamentos dos líderes e 15 dos demais Colaboradores, todos relacionados aos Valores e à estratégia da organização. Além disso, foram criados seis grupos de avaliação organizados por cargos e, que recebem diferentes níveis de avaliação, podendo somar, além da autoavaliação, as percepções do gestor direto (180 graus), dos pares e clientes internos (270 graus) e dos subordinados (360 graus).

No Ciclo de Avaliação de Pessoas de 2020, dos 9.875 Colaboradores elegíveis, 9.261 (94%) participaram do processo. Veja o detalhamento a seguir:

Grupos/níveis avaliados	Elegíveis	Participantes	Percentual de participação
Grupo N1 (Presidente, VP e Diretor)	27	27	100%
Grupo N2 (gerente e consultor)	149	355.617	100%
Grupo N3 (coordenador e especialista)	293	290	99%
Grupo N4 (engenheiro líder, representante de Operações e Supervisor)	473	466	99%
Grupo N5 (advogado, analistas, arquitetos, assistente executivo, auditor, desenvolvedor, executivo comercial e de vendas, enfermeiro, engenheiro, farmacêutico, instrutor de atendimento ao cliente, de aeroportos e de treinamento em manutenção, médico)	1.079	1.007	93%
Grupo N6 (demais cargos, exceto Tripulação Técnica e Comercial, estagiários, <i>trainees</i> e terceiros)	7.854	7.322	93%
<b>Total</b>	<b>9.875</b>	<b>9.261</b>	<b>94%</b>



Puderam participar do Ciclo de 2020 os empregados admitidos até outubro de 2019, exceto Tripulação Técnica e Comercial, estagiários, *trainees*, aprendizes e terceiros. Aprendizes e estagiários recebem outro tipo de avaliação, compatível com o seu momento de desenvolvimento profissional. Para a Tripulação, a GOL está trabalhando em outro formato de monitoramento de desempenho e plano de carreira, respeitando as particularidades desse grupo, como a variabilidade de escalas de voo.

Está prevista para 2021 a implantação de uma nova plataforma de avaliação, que apresenta funcionalidades mais práticas, simples e intuitivas, permite acesso pelo *smartphone*, possibilita mais autonomia para o monitoramento e extração de relatórios, cria fluxos de aprovação, permite a indicação de um sucessor para cargos de liderança, entre outros benefícios.

## Plataforma Workplace

Para manter seus profissionais bem informados, motivados e próximos, levando em conta que boa parte dos Colaboradores atuou em trabalho remoto ao longo de 2020, a GOL teve como fortes aliadas as ferramentas de comunicação digital, com destaque para a rede social corporativa Workplace. A plataforma funcionou com um espaço de colaboração *online* em tempo real, que tornaram as interações de trabalho mais Simples, Humanas, Inteligentes e integradas.

Também foi um poderoso instrumento para as lideranças promoverem o alinhamento com seus times, já que a plataforma permite fazer chamadas de vídeo para reuniões em equipe, compartilhar conteúdo, participar de grupos de discussão e de transmissões ao vivo, entre outras funcionalidades.

Os executivos da Companhia fortaleceram a sua interação com o Time de Águias, falando diretamente com os Colaboradores por meio de vídeos. Exemplo disso foi o programa Séries Estratégicas, que ajudou a comunicar o novo plano de voo da organização - Nosso Foco 2.0 - e a gerar conhecimento sobre as ações em desenvolvimento.

## Saúde e segurança do trabalho

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4

Os cuidados com a Saúde e Segurança dos Colaboradores - que sempre representaram Valores importantes para a GOL - foram intensificados em 2020, principalmente com foco na prevenção da Covid-19.

Com a chegada da pandemia, a Companhia agiu rápido para evitar a disseminação do novo coronavírus, implantando o trabalho remoto, regras de distanciamento, novos fluxos de circulação, sanitização nos ambientes de trabalho, cancelamento das viagens corporativas e muitas outras medidas.

Também passou a realizar o monitoramento epidemiológico de casos suspeitos e confirmados, com o afastamento daqueles que apresentavam sintomas compatíveis com a doença. Em paralelo, criou uma forte campanha educativa e implementou um canal de comunicação específico sobre a Covid-19 no Workplace, onde os Colaboradores puderam se manter informados, esclarecer dúvidas e notificar o Serviço de Saúde da GOL em caso de sintomas gripais.



## Sistema de Gestão de SST

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-7

A GOL possui um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SST) baseado nas Normas Regulamentadoras, que são revisadas periodicamente pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia. Para prevenir e mitigar riscos relacionados ao trabalho, esse Sistema de Gestão abrange políticas, procedimentos e iniciativas internas, tais como o Programa Atitude GOL Segurança (AGS), que tem como base a observação do trabalho e a identificação de possíveis desvios antes que um acidente ocorra.

Além disso, a Companhia mantém instrumentos de gestão tradicionais como a Análise Preliminar de Riscos (APR), o Programa de Prevenção de Risco Ambiental (PPRA), o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), o procedimento de investigação e comunicação de ocorrências, inspeções e auditorias, apenas para citar alguns exemplos.

Outra frente de atuação é a realização de exames médicos ocupacionais e avaliações periódicas, que consideram os riscos aos quais os Colaboradores estão expostos em suas atividades cotidianas. Os dados consolidados sobre a saúde dos profissionais ajudam a Companhia a traçar estratégias eficazes de prevenção e mitigação de riscos.

## Prevenção e cuidado

GRI 403-3, 403-6

A GOL olha para a saúde do Colaborador de forma integral, promovendo continuamente a sua qualidade de vida e bem-estar.

Em seis unidades da Companhia, incluindo a Sede e a Aerotech, existe o Espaço Bem Viver, que oferece diversas especialidades como medicina ocupacional, clínica médica/medicina da família, ortopedia, ginecologia, odontologia, fonoaudiologia ocupacional, acupuntura, nutricionismo, entre outras. O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, em horário comercial. E nas bases onde não há esse serviço, há o suporte de centros médicos e clínicas conveniadas regionais.

Os Colaboradores também contam com programas como Mamãe Águia (cuidados com as mamães da empresa durante a gestação e após retorno da licença maternidade), Sempre Juntos (canal gratuito de orientação psicológica, financeira e jurídica), Sempre Bem (acompanhamento e orientações para pessoas com doenças crônicas) e Vida Sem Tabaco (atendimento psicológico, médico e nutricional para quem deseja parar de fumar).

Também são realizadas campanhas para promover bons hábitos, como a prática de atividades físicas e a alimentação saudável, além da prevenção de doenças como o câncer de mama (Outubro Rosa) e o câncer de próstata (Novembro Azul). Em 2020, além de todas as orientações sobre a Covid-19, as campanhas de saúde deram especial atenção para o cuidado com a saúde mental.

A GOL olha para a saúde do Colaborador de forma integral, promovendo continuamente a sua qualidade de vida e bem-estar.



## Comunicação e treinamentos

### GRI 403-4

A GOL realiza constantemente treinamentos relacionados às Normas Regulamentadoras e aos riscos relacionados às suas atividades operacionais. São abordados temas como trabalho em altura, segurança com máquinas e equipamentos, uso de equipamentos de proteção individual (EPIs), ergonomia, brigada de incêndio, entre outros. Em 2020, mesmo com a suspensão temporária da programação em razão da pandemia (conforme Medida Provisória 927 de 22/03/2020), foram realizadas 12.577 horas de treinamento.

Os indicadores de Saúde e Segurança foram positivos em 2020, com uma redução de 42% no número total de acidentes em relação ao ano anterior.

## Engajamento interno

### GRI 403-5

O comprometimento dos Colaboradores com a Saúde e Segurança é fundamental para desenvolver uma cultura de gestão de riscos. Por isso, a GOL incentiva e valoriza a participação dos seus profissionais em grupos como a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e eventos como a Semana Interna de Prevenção a Acidentes do Trabalho (Sipat), que foi realizada virtualmente em 2020. Caso identifique algum tipo de risco relacionado ao trabalho, o Colaborador é encorajado a reportar a situação por meio do Portal AQD, que é a ferramenta digital de gestão de segurança da GOL, sem a necessidade de se identificar.

## Indicadores de Saúde e Segurança

### GRI 403-9, 403-10

Os indicadores de Saúde e Segurança foram positivos em 2020, com uma redução de 42% no número total de acidentes em relação ao ano anterior. Embora o número de acidentes sem afastamento tenha praticamente dobrado, os acidentes com afastamento tiveram uma redução muito significativa de 84%. O número de dias perdidos por acidentes e doenças também caiu 37%. Veja os detalhes na tabela a seguir:

### Indicadores de saúde e segurança - Colaboradores próprios

Descrição	2018	2019	2020	Var. 19 vs. 20
Horas Homem Trabalhadas	33.516.061	32.757.220	29.705.186	-9%
Número total de acidentes	153	132	76	-42%
Número de acidentes sem afastamento	50	28	59	+111%
Número de acidentes com afastamento	103	104	17	-84%
Óbitos	0	0	0	-
Número de dias perdidos (por acidentes + doenças)	527	481	305	-37%
Taxa de doenças ocupacionais (TDO)	0	0	0	-
Taxa de frequência de acidentes típicos	4,56%	4,03%	2,56%	-37 p.p.
Taxa de gravidade de acidentes	15,72%	14,68%	10,27%	-30 p.p.

## Remuneração e benefícios

GRI 102-35, 102-36, 103-2, 103-3

A política de remuneração da GOL visa estimular e promover o alinhamento dos objetivos corporativos, incrementar a produtividade e a eficiência e atrair talentos. Em 2020, a Companhia manteve seu pacote de remuneração, incluindo salários competitivos, programas de participação nos lucros e resultados, programa de bônus e incentivo de longo prazo. Veja a seguir um resumo sobre a composição da remuneração e dos benefícios para diferentes grupos:

- **Conselho de Administração** - Recebe uma remuneração fixa mensal e um pacote de passagens aéreas em trechos operados pela GOL. Não há programa de remuneração variável para este nível.
- **Comitês e subcomitês** - São remunerados por reunião realizada. Os membros do Conselho de Administração que participam dos comitês recebem remuneração adicional, por participação, além de passagens aéreas em trechos operados pela GOL.
- **Conselho Fiscal** - Recebe uma remuneração fixa mensal.
- **Diretoria** - Recebe salário base mensal, pacote de benefícios, remuneração variável de curto prazo e Programa de Incentivo de Longo Prazo, concedido anualmente por meio do Plano de Opções de Compra de Ações e do Plano de Ações Restritas da Companhia.

- **Demais Colaboradores** - Recebem remuneração fixa, pacotes de benefícios que variam de acordo com as convenções coletivas de cada categoria, incentivo de curto prazo (por meio do Programa de Participação nos Lucros e Resultados).

A remuneração fixa dos executivos é baseada em pesquisas salariais, que apuram referências de mercado, em políticas internas da Companhia e na valorização progressiva da remuneração. Já na remuneração variável de curto e longo prazo, os valores estão atrelados ao desempenho corporativo e individual. Quanto ao resultado organizacional, é considerado um conjunto de indicadores financeiros e operacionais: EBIT, CASK Ex-Fuel, Segurança Operacional (NODSO), Índice de Satisfação do Cliente (NPS) e Índice de Eficiência Operacional (ICEO), que contempla fatores como a pontualidade e a regularidade das operações.

No caso dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária, as propostas de remuneração individual são elaboradas e revisadas anualmente pela Diretoria Executiva de Gente e Cultura e submetidas ao Comitê de Governança Corporativa e Pessoas e à aprovação da Assembleia Geral.



## Rotatividade

GRI 103-2, 103-3, 401-1

O ano de 2020 foi atípico em relação à taxa de rotatividade, por conta dos impactos da Covid-19. As contratações realizadas no ano estão concentradas entre janeiro e março, período anterior à pandemia, restando somente 30 admissões após esse período. Além disso, a partir de abril houve um número maior de rescisões motivadas pelos programas de adesão voluntária oferecidos pela Companhia. Por conta de medidas como essa, a taxa de rotatividade se manteve em um patamar baixo, de 9,91%, percentual inferior aos 13,42% registrados em 2019.

Observe na tabela a seguir o detalhamento da taxa de rotatividade, que é calculada pela média de admissões e demissões anuais sobre o quadro de colaboradores do último mês analisado (neste caso dezembro de 2020). Na análise por gênero, a taxa foi maior entre as mulheres (11,23%). No âmbito das regiões de atuação, o maior fluxo de entradas e saídas esteve no Norte (11,55%). Quanto à idade, o maior percentual foi constatado na faixa de até 30 anos (19,65%).

Gênero	Contratações por gênero	Desligamentos por gênero	Taxa de contratações por gênero	Taxa de rotatividade por gênero
Mulheres	376	1.076	5,82%	11,23%
Homens	465	1.019	5,57%	8,89%
Região	Contratações por região	Desligamentos por região	Taxa de contratações por região	Taxa de rotatividade por região
Centro-Oeste	128	174	9,57%	11,29%
Nordeste	50	157	3,86%	7,98%
Norte	17	62	4,97%	11,55%
Sudeste	623	1.538	6,00%	10,41%
Sul	23	141	2,00%	7,12%
Internacional	0	23	0	3,85%
Faixa etária	Contratações por faixa etária	Desligamentos por faixa etária	Taxa de contratações por faixa etária	Taxa de rotatividade por faixa etária
Menor que 30 anos	449	838	13,71%	19,65%
De 30 a 50 anos	367	914	3,70%	6,47%
Maior que 50 anos	25	343	1,54%	11,30%
Total	Total de contratações	Total de desligamentos	Taxa total de contratações	Taxa total de rotatividade
	841	2.095	5,68%	9,91%

8

# Responsabilidade ambiental



# Responsabilidade ambiental

GRI 103-2, 103-3

## Destaques deste capítulo



- Em 2020, a Companhia conquistou a certificação ambiental voluntária IEnvA, Programa de Avaliação Ambiental da IATA, passando a fazer parte de um seleto rol de 13 companhias aéreas mundiais detentoras dessa certificação, sendo a única brasileira da lista. Tem como meta obter a certificação IEnvA Estágio 2, que assegura a completude do sistema de gestão ambiental, e pleiteará a avaliação pela IATA a partir do final de 2021.
- A GOL anunciou no início de 2021 a meta de zerar as emissões de carbono até 2050. Para isso, investirá em novas tecnologias, incluindo produção de combustíveis sustentáveis, melhorias operacionais, de infraestrutura e da logística. Uma das medidas com grande impacto para a redução das emissões é a migração da sua frota para o modelo 737 MAX-8, que consome 15% menos QAV na comparação com as aeronaves 737-800 NG operadas atualmente.
- A GOL foi a primeira companhia aérea brasileira a participar do Programa Brasileiro GHG Protocol e, desde 2011, é reconhecida com o Selo Ouro pelo esforço em medir, gerenciar e comunicar seu impacto ambiental. Em 2016, ingressou no Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO<sub>2</sub> B3) e aderiu voluntariamente à Coalizão de Líderes para Precificação de Carbono (CPLC). A partir de 2021, passa a reportar informações alinhadas às recomendações da Força-Tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas às Mudanças Climáticas (TCFD).
- Comprometida com a eficiência energética das suas operações, a GOL foi mais eficiente no uso do querosene de aviação (QAV) em 2020: foi registrado o consumo de 0,00105 GJ/ASK, volume 5% inferior ao ano anterior. As emissões de CO<sub>2</sub>e por ASK, provenientes do consumo de QAV, foram de 0,0785 kg, 2% menor do que em 2019.
- Há Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) que abrangem toda a Companhia, incluindo as suas bases de Manutenção de Linha (em aeroportos e Sede) e a GOL Aerotech. Em 2020, a Companhia gerou 479.482 kg de resíduos (26% menos do que em 2019) e encaminhou para reciclagem 18% desse volume.
- A GOL atua com responsabilidade sobre os recursos hídricos, buscando utilizar esse recurso de forma consciente, eficiente e sem desperdícios. Em 2020, a GOL foi abastecida com 38.563 m<sup>3</sup> de água, sendo 22.382 m<sup>3</sup> (58%) na Sede e 16.181 m<sup>3</sup> (42%) na GOL Aerotech. No mesmo ano, gerou 1.721 m<sup>3</sup> de efluentes industriais, volume 5,32% superior a 2019, que foram devidamente tratados conforme a legislação.

## Gestão Ambiental

A GOL conta com um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) implantado de 2018 a 2019, estruturado com base na ABNT NBR ISO 14001:2015 e no Programa de Avaliação Ambiental da Associação Internacional de Transporte Aéreo (em inglês, IATA Environmental Assessment - IEnvA), modelo de avaliação para o controle ambiental de empresas aéreas de todo o mundo.

O SGA da GOL é um conjunto de diretrizes, estratégias, planos, programas e procedimentos de gestão ambiental, que abrange as atividades de solo e de voo, realizadas na Sede da organização e em todas as suas bases nacionais. Por meio desse sistema, a Companhia promove o atendimento a leis, normas e acordos vigentes, minimiza seus impactos no meio ambiente e contribui para o efetivo gerenciamento de riscos e oportunidades ambientais.

Em agosto de 2020, a GOL conquistou a certificação ambiental voluntária IEnvA, concedida pela IATA, passando a fazer parte de um seleto rol de 13 companhias aéreas mundiais detentoras dessa certificação, sendo a única brasileira da lista. Alocada no Estágio 1 da certificação, a Companhia evidencia ao mercado que desenvolveu uma política ambiental sólida e estabeleceu suas responsabilidades ambientais, inclusive de sua liderança.

Além dessa certificação, ao longo de 2020, a Companhia aprimorou o monitoramento de indicadores ambientais, principalmente com relação às emissões de gases de efeito estufa (GEE), o que contribuirá para o gerenciamento dos seus impactos e para a revisão da sua estratégia de enfrentamento das mudanças climáticas.

Para os próximos anos, a GOL pretende avançar com relação à compensação de emissões de GEE, implementando um programa de neutralização voluntária de emissões, intensificar a conscientização e a capacitação dos colaboradores a respeito de questões ambientais relevantes para o negócio e a sociedade, promovendo uma cultura de ecoeficiência e responsabilidade ambiental. Além disso, a Companhia está se preparando para obter a certificação IEnvA Estágio 2, que assegura a completude do sistema de gestão ambiental, e pleiteará a avaliação pela IATA a partir do final de 2021.







## Resíduos

GRI 306-1, 306-2

A GOL possui Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) que abrangem toda a Companhia, incluindo as suas bases de Manutenção de Linha (em aeroportos e Sede) e a GOL Aerotech, localizada no Aeroporto de Confins (MG). Os PGRS contemplam as atividades de coleta, segregação, armazenamento temporário e encaminhamento para tratamento por empresas licenciadas.

Em 2020, os resíduos não perigosos da GOL totalizaram 300.044 kg, enquanto os resíduos perigosos somaram 164.332 kg. Dessa maneira, o total de resíduos gerados foi 464.376 kg,

que corresponde a 26% de redução em relação a 2019, quando foram gerados 627.380 kg. A diminuição decorre do momento de pandemia, que limitou o fluxo de pessoas na Companhia e algumas de suas atividades.

A destinação de um resíduo varia de acordo com as características do material, podendo ser encaminhado para aterros autorizados, incinerado, coprocessado, refinado, reciclado ou recuperado. Esse trabalho costuma ser realizado por parceiros contratados, que emitem certificados para garantir que a destinação foi realizada conforme legislação.



## Resíduos perigosos gerados

GRI 306-4, 306-5

Destinação/disposição	Volume total em 2019 (kg)	Volume total em 2020 (kg)
Reciclagem (pilhas, baterias, lâmpadas e outros)	6.528	1.589
Aterro Industrial	17.277	21.327
Descontaminação	2.580	1.869
Incineração	12.393	6.498
Coprocessamento	158.746	108.798
Rerrefino/reprocessamento	23.946	24.261
Recuperação/reutilização	0	0
<b>Total</b>	<b>225.826</b>	<b>164.332</b>

## Resíduos não perigosos gerados

GRI 306-4, 306-5

Destinação/disposição	Volume total em 2019 (kg)	Volume total em 2020 (kg)
Reciclagem	252.965	112.438
Aterro sanitário	93.204	158.780
Incineração	42.352	12.460
Coprocessamento	9.913	12.596
ETE (resíduos de caixa de gordura)	3.120	3.770
Recuperação/reutilização	0	0
<b>Total</b>	<b>401.554</b>	<b>300.024</b>

A fim de gerar menor impacto ao meio ambiente, a GOL encaminhou para reciclagem 114.027 kg de resíduos perigosos e não perigosos, que correspondem a 25% do total de resíduos gerados.

## Recursos hídricos

GRI 303-1

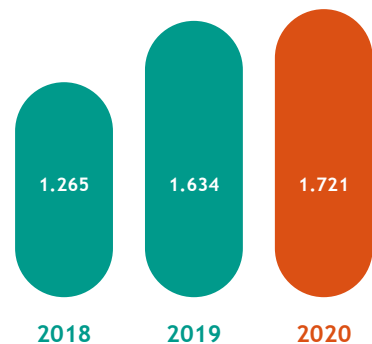
A GOL atua com responsabilidade sobre os recursos hídricos, buscando utilizar esse recurso de forma consciente, eficiente e sem desperdícios.

Na Sede, a água é abastecida pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) e destinada ao uso doméstico. Na GOL Aerotech, o abastecimento é realizado por meio do Aeroporto Internacional Tancredo Neves, que recebe a água da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa), com finalidade de uso doméstico e em atividades industriais, como a lavagem de peças e trem de pouso das aeronaves. Em 2020, a GOL foi abastecida com 38.563 m<sup>3</sup> de água, sendo 22.382 m<sup>3</sup> (58%) na Sede e 16.181 m<sup>3</sup> (42%) na GOL Aerotech. [GRI 303-2, 303-5](#)

Tanto na Sede como na GOL Aerotech, a Companhia analisa mensalmente amostras da água destinada ao consumo humano, a fim de garantir os parâmetros de qualidade e potabilidade definidos pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Também faz inspeções periódicas nos pontos de armazenamento. No último ano, foram efetuados reparos em dois grandes reservatórios subterrâneos da Sede para garantir a qualidade da água e prevenir perdas. [GRI 303-4](#)

O efluente doméstico da GOL é descartado diretamente para as estações de tratamento operadas pelas concessionárias de saneamento, sem necessidade de tratamento prévio pela Companhia. Já o efluente industrial é encaminhado para tratamento físico-químico na Estação de Tratamento de Efluentes Industriais (ETEI) da GOL Aerotech, e depois é direcionado para a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) localizada no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, operada pela Copasa. Em 2020, a GOL gerou 36.842 m<sup>3</sup> de efluentes domésticos, sendo 22.382 m<sup>3</sup> (61%) na Sede e 14.460 m<sup>3</sup> (39%) na Aerotech, e 1.721 m<sup>3</sup> de efluentes industriais, volume 5,32% superior a 2019.

### Volume de efluentes industriais de 2018 a 2020 (m³)



## Recursos energéticos

GRI 201-2, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 | SASB TR-AL-110a.2

A GOL segue comprometida com a eficiência energética das suas operações, principalmente com o gerenciamento eficaz do consumo do querosene de aviação (QAV), que representa, aproximadamente, 40% dos seus custos operacionais, além de ser o principal recurso energético utilizado pela Companhia.

Em 2020, a GOL utilizou 699.788.744 litros de QAV em suas aeronaves e equipamentos, volume 50% menor do que em 2019, quando foi apurado em 1.389.320.210 litros. O consumo corresponde a 24.405.510 gigajoules

(GJ). No contexto operacional, registra-se o volume de 0,00105 GJ/ASK (quantidade de assentos disponíveis a cada quilômetro voado), 5% inferior a 2019.

Além de monitorar o querosene de aviação, a GOL gerencia outras fontes de consumo energético direto e indireto, abrangendo os combustíveis usados pela frota terrestre, o gás liquefeito de petróleo (GLP) utilizado em fornos e equipamentos de solo, aquisição de energia elétrica, disposição de resíduos, entre outros. Veja o detalhamento no quadro a seguir:

Categoria	Origem	Unidade de medida	Volume consumido em 2019	Volume consumido em 2020	Var. 19 vs. 20
Consumo energético direto	QAV <sup>20</sup>	litros	1.389.320.210	699.788.744	-50%
	Diesel	litros	591.518	408.650	-31%
	Gasolina	litros	12.527	9.937	-21%
	GLP	quilos	24.805	22.387	-10%
	Acetileno	quilos	18	14	-22%
	CO <sub>2</sub>	quilos	1.294	3.770	+165% <sup>21</sup>
	Etanol	litros	0	0	-
	R410 e outros	quilos	203	34	-83%
Compra de energia elétrica	Energia elétrica	Megawatt-hora	16.322	13.814	-15%
Consumo energético indireto (cadeia de valor)	QAV	litros	50.304.713.608	34.849.839.609	-31%
	Diesel	litros	10.820.830	11.718.231	+8%
	Gasolina	litros	4.845.234	2.055.957	-58%
	R410 e outros	quilos	0	0	-
	Destinação de resíduos	quilos	888.179	289.111	-67%
	Etanol	litros	0	0	-

20. Considera somente os voos domésticos.

21. A variação decorre da substituição de extintores de incêndio portáteis com carga de CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono) por extintores ABC (pó químico) em nove bases.

## Emissões de gases de efeito estufa

GRI 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5 | SASB TR-AL-110a.2

Comprometida com uma gestão ambiental responsável e com o enfrentamento das mudanças climáticas, a GOL anunciou no início de 2021 a meta de zerar as emissões líquidas de carbono até 2050. Para isso, continuará a investir em novas tecnologias, incluindo produção de combustíveis sustentáveis, melhorias operacionais, de infraestrutura e de logística, além de buscar mecanismos de compensação confiáveis e rastreáveis.

Uma das medidas com grande impacto para a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) tem sido a migração gradual da frota para o modelo 737 MAX-8, que consome 15% menos QAV na comparação com as aeronaves 737-800 NG operadas atualmente. Em paralelo a essa mudança, a Companhia tem trabalhado em iniciativas de eficiência operacional que contribuem para a redução de emissões, tais como a definição de parâmetros de voo com índices de custos (*cost index*) ideais, que considerem um consumo mais eficiente de combustíveis, e a proposição e implementação de rotas mais curtas e eficientes durante o período de redução de malha aérea.

No contexto das emissões, a Companhia tem apresentado um importante histórico de contribuição. Foi a primeira aérea brasileira a participar do Programa Brasileiro GHG Protocol, que estimula as empresas a registrarem e publicarem inventários de emissões de gases de efeito estufa, e desde 2011, é reconhecida com o Selo Ouro pelo esforço voluntário em medir, gerenciar e comunicar o impacto ambiental de suas operações.

Além disso, desde 2016, a Companhia faz parte do Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2 B3), que demonstra o comprometimento com a transparência de suas emissões, aderindo voluntariamente à Coalizão de Líderes para Precificação de Carbono (CPLC), uma iniciativa global para precificar adequadamente o carbono, de forma a reduzir as emissões, mitigando as mudanças climáticas e descarbonizar a economia.

No âmbito setorial, a GOL segue engajada nas discussões sobre o desenvolvimento de combustíveis sustentáveis de aviação e de sua cadeia de abastecimento, participando de organizações representativas, que contribuem para articular diálogos e soluções entre empresas, pesquisadores, governo e a sociedade. **Saiba mais na seção “Organizações aliadas”.**



Importante destacar que a GOL possui um plano de ação para atendimento ao Esquema de Redução e Compensação de Emissões da Aviação Internacional (em inglês, Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation - CORSIA), considerando o seu ingresso nesse programa a partir de 2027, quando a participação da aviação brasileira será obrigatória. O CORSIA é uma iniciativa da Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) da ONU, que visa o crescimento neutro das emissões da aviação internacional a partir de 2021, por meio de um conjunto de medidas da indústria e com base em parâmetros de mercado.

Veja a seguir os dados sobre as emissões de GEE geradas pela GOL em 2020. Observe que as emissões totais foram de 1.830.189 toneladas de CO<sub>2</sub>e, redução de 50% na comparação com 2019, impactada pelas restrições de voos durante a pandemia. O consumo de combustível gerou emissões relativas de 0,0785 kg de CO<sub>2</sub>e por ASK (quantidade de assentos disponíveis a cada quilômetro voado), uma queda de 2% em relação a 2019.

Emissões de GEE de Escopo 1 em toneladas de CO<sub>2</sub>e

Fonte	2018	2019	2020	Var. 19 vs. 20
Fontes não renováveis	3.394.307	3.524.184	1.774.322	-50%
Fontes renováveis	0	0	0	-
<b>Total</b>	<b>3.394.307</b>	<b>3.524.184</b>	<b>1.774.322</b>	<b>-50%</b>

Emissões de GEE de Escopo 2 em toneladas de CO<sub>2</sub>e

Fonte	2018	2019	2020	Var. 19 vs. 20
Compra de energia elétrica	1.157	1.498	969	-35%
<b>Total</b>	<b>1.157</b>	<b>1.498</b>	<b>969</b>	<b>-35%</b>

Emissões de GEE de Escopo 3 (parcial) em toneladas de CO<sub>2</sub>e

Fonte	2018	2019	2020	Var. 19 vs. 20
Fontes não renováveis	61.930	84.850	54.898	-35%
Fontes renováveis	0	0	0	-
<b>Total</b>	<b>61.930</b>	<b>84.850</b>	<b>54.898</b>	<b>-35%</b>

Emissões de GEE de Escopo 1, 2 e 3, somadas, em toneladas de CO<sub>2</sub>e

Fonte	2018	2019	2020	Var. 19 vs. 20
Total de fontes não renováveis e renováveis	3.457.393	3.610.533	1.830.191	-50%

## Emissão de biomassa

Tipo de emissão	2018	2019	2020	Var. 19 vs. 20
Escopo 1	190	195	135	-31%
Escopo 2	0	0	0	-
Escopo 3	4.162	4.658	3.682	-21%
<b>Total</b>	<b>4.352</b>	<b>4.853</b>	<b>3.818</b>	<b>-21%</b>

Emissões relativas referentes ao consumo de combustível (kgCO<sub>2</sub>e/ASK)

kgCO <sub>2</sub> e/ASK	2018	2019	2020	Var. 19 vs. 20
<b>Total</b>	<b>0,0794</b>	<b>0,0803</b>	<b>0,0785</b>	<b>-2%</b>

A partir desta edição do Relatório ESG, a GOL passa a divulgar informações alinhadas às recomendações da Força-Tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas às Mudanças Climáticas (TCFD). **Veja no Anexo II** deste relatório mais detalhes sobre os riscos financeiros relacionados ao clima.

## Organizações aliadas

### GRI 102-12, 102-13

Para fortalecer a sua atuação relacionada aos desafios ambientais do negócio, a GOL mantém compromisso e relacionamento com diversas organizações e iniciativas. Conheça-as a seguir:

**Associação da América Latina e do Caribe de Transporte Aéreo (Alta)** - Organização sem fins lucrativos que visa contribuir para o desenvolvimento de um transporte aéreo mais seguro, eficiente e amigável com o meio ambiente. A GOL é associada desde 2019, participando de discussões setoriais sobre a sustentabilidade do setor em que atua.

Saiba mais: <https://www.alta.aero/?lang=pt>

**Programa Brasileiro GHG Protocol** - Criado em 2008 pelo FGVces e WRI, foi responsável por adaptar o método GHG Protocol ao contexto brasileiro e desenvolver ferramentas de cálculo para estimativas de emissões de gases de efeito estufa (GEE). Hoje busca estimular a cultura corporativa de inventário de emissões de GEE no Brasil, para uma agenda de enfrentamento das mudanças climáticas. A GOL é membro do Programa desde 2010 e publica seu inventário na plataforma da iniciativa.

Saiba mais: <http://www.ghgprotocolbrasil.com.br/>

Acesse o Inventário da GOL:

<http://registropublicodeemissoes.com.br/participantes/1549>

**União Brasileira do Biodiesel e Bioquerosene (Ubrabio)** - É uma associação sem fins econômicos, criada em 2007, para representar nacionalmente a cadeia produtiva de biocombustíveis e atuar como interlocutora entre sociedade e governo, mobilizando esforços, recursos e conhecimentos para o desenvolvimento da indústria de bioquerosene no Brasil. A GOL tem cadeira na Diretoria de Renováveis de Aviação, que discute a produção de combustíveis sustentáveis de aviação e a criação de um marco regulatório.

Saiba mais: <http://www.ubrabet.com.br/>

**IATA - Sustainability and Environment Advisory Council (SEAC)**

- Conselho consultivo que discute a formulação da estratégia e das políticas de sustentabilidade e meio ambiente aplicáveis à indústria da aviação internacional. A GOL é membro desde 2019 e foi nomeada pelo Diretor-Geral da IATA, com base na indicação dos demais membros. Participa por meio da proposição de temas, discussões em grupos temáticos, votações e definição de posicionamentos do setor.

**Sustainable Aviation Fuel User Group (Safug)** - Grupo formado em 2008 por companhias aéreas e empresas das indústrias de aviação, combustível e abastecimento. Tem como objetivo acelerar o desenvolvimento e a comercialização de combustíveis alternativos sustentáveis para a aviação. A GOL é membro desde 2010 e participa de discussões, proposições e posicionamentos.



**Plataformas de Bioquerosene Brasileiras** - A GOL é membro fundadora de diferentes plataformas voltadas ao desenvolvimento do combustível sustentável de aviação no País, em parceria com entidades, governos e empresas. Contribuiu para a criação da Plataforma Brasileira (PBB) em 2010, da Plataforma Mineira (PMB) em 2014 e da Plataforma da Zona da Mata (PBioZM) em 2017, sendo que esta tem recebido maior foco da Companhia nos últimos anos, com avanços no desenvolvimento de biocombustíveis a partir de materiais orgânicos e da macaúba, palmeira nativa brasileira.

Saiba mais: [https://www.youtube.com/watch?v=6icD\\_XAa-m8](https://www.youtube.com/watch?v=6icD_XAa-m8)

**Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC)** - Coalização do Banco Mundial que reúne líderes do governo, setor privado, academia e sociedade civil para expandir o uso de políticas de precificação de carbono, contribuindo para mitigação de impactos das mudanças climáticas e descarbonização da economia. A GOL participa das discussões do grupo para troca de experiências.

Saiba mais: <http://www.carbonpricingleadership.org/>

**Science Based Targets initiative (SBTi)** - É uma iniciativa conjunta do Carbon Disclosure Project (CDP), do Pacto Global da ONU, do World Resources Institute (WRI) e do WWF para estimular as empresas a estabelecerem metas ambiciosas de redução das emissões de GEE, em linha com o Acordo de Paris e com sólidas bases metodológicas. A GOL é afiliada do grupo desde 2020 e está comprometida com a definição de uma meta de redução das suas emissões de carbono.

Saiba mais: <https://sciencebasedtargets.org/>

**Roundtable on Sustainable Biomaterials (RSB)** - Organização independente, que visa impulsionar o desenvolvimento de uma economia circular e de base biológica em escala global, por meio de soluções de sustentabilidade, certificações e parcerias, colaborando para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. A GOL é membro desde 2011 e tem contribuído com discussões aplicáveis ao setor em que atua, como para a criação de um padrão de avaliação de créditos de carbono que atenda às exigências da Organização Internacional da Aviação Civil.

Saiba mais: <https://rsb.org/>



9

## Compromissos com a comunidade





# Compromissos com a comunidade



## Destaques deste capítulo

- © Historicamente comprometida com a sociedade, a GOL teve um papel social muito relevante durante a pandemia. A Companhia concedeu isenção total de tarifa aérea a todos os profissionais de saúde envolvidos no enfrentamento do novo coronavírus e se engajou no Plano Nacional de Imunização, transportando gratuitamente as para todo o País.
- © A GOL lançou o projeto Aproximando Distâncias, que consiste em uma plataforma sem fins lucrativos que ajuda a promover o setor de turismo e comunidades vulnerabilizadas pela pandemia, expondo o trabalho de artistas de diferentes regiões brasileiras e facilitando a vendas de obras de arte e itens típicos.
- © A Companhia contribuiu, também, com o transporte de máscaras de proteção e itens hospitalares, doações diversas para o enfrentamento da pandemia e dos seus desdobramentos e divulgação de organizações sociais parceiras.
- © Por meio do Instituto GOL, que completou dez anos em 2020, foram doadas 3.054 passagens aéreas para organizações sociais parceiras. No total, foram beneficiadas 56 organizações, que desenvolvem projetos de educação, esporte, civismo, acessibilidade e outros temas.

## Atuação social na pandemia

No último ano, a GOL concentrou a sua atuação social no enfrentamento da pandemia. Desde abril, todos os profissionais de saúde envolvidos no combate à Covid-19 tiveram isenção total de tarifa aérea nos assentos disponíveis da Companhia, pagando apenas a taxa de embarque. Foi a primeira aérea a ter essa iniciativa. Também se engajou no Plano Nacional de Imunização, disponibilizando a sua ampla malha de voos para levar vacinas a todo o País, em parceria com a GOLLOG.

Considerando o momento crítico do setor de turismo, a GOL lançou o projeto Aproximando Distâncias. Sem fins lucrativos, a iniciativa consiste em uma plataforma com conteúdo e loja virtual dedicada à promoção do turismo, da arte e da cultura brasileira. Além de expor o trabalho de artistas de diferentes regiões brasileiras, a Companhia facilita a venda de obras de arte regionais e alimentos típicos, cestaria, vasos, bijuterias, entre outros diversos itens. Dessa forma, contribui, também, para o desenvolvimento econômico de comunidades vulnerabilizadas pela pandemia.

**Acesse:** <https://www.aproximandodistancias.com.br>

Em outra frente solidária, a Companhia transportou 900 kg em materiais para confecção de máscaras de proteção e equipamentos hospitalares/médicos para regiões atendidas pela ONG Amigos do

Bem. Também adquiriu 40 mil máscaras de proteção produzidas por costureiras associadas a essa mesma ONG, para distribuição aos Colaboradores que atuam em Aeroportos e na Manutenção. Adicionalmente, destinou 8.000 máscaras de dormir que seriam usadas no serviço de bordo para o Hospital de Campanha do Pacaembu, em São Paulo, ajudando no repouso dos pacientes.

Disponibilizou, ainda, os seus canais de comunicação para divulgar 11 organizações sociais parceiras, que atuaram no enfrentamento dos impactos sociais causados pela crise sanitária. Foram divulgadas: Américas Amigas, Amigos do Bem, Centro de Liderança Pública (CLP), Fundação Gol de Letra, Gerando Falcões, Instituto Reação, Junior Achievement, Movimento Brasil Digital, Primeira Chance, Teto e Todos Pela Educação.

Mais uma ação relevante foi a doação de itens de alimentação e higiene que seriam utilizados no serviço de bordo, já que este foi suspenso durante a pandemia por questão de segurança e determinação do órgão regulador. Quase 825 mil produtos, entre chocolates, sucos, refrigerantes e kits de higiene, foram encaminhados para 67 organizações sociais, em 16 estados e no Distrito Federal, superando 80 mil pessoas beneficiadas.





## Instituto GOL

Por meio do Instituto GOL, que completou dez anos em 2020, a GOL tem sido uma agente de transformação positiva para a sociedade, gerando inclusão, acolhimento, desenvolvimento socioeconômico e perspectivas de um futuro melhor.

No último ano, o Instituto renovou o seu apoio social às organizações com as quais mantinha parceria, contribuindo para a continuidade de projetos e o enfrentamento dos desdobramentos da pandemia, que fragilizou muitas famílias e comunidades.

Foram doadas 3.054 passagens aéreas para organizações sociais parceiras, sendo que apenas 939 foram utilizadas no mesmo ano, já que

muitas instituições tiveram de suspender parte de suas atividades presenciais para prevenir o contágio pela Covid-19.

Ao longo do ano, 43 organizações foram beneficiadas pelo Instituto GOL, sendo que 32 delas receberam apoio estrutural, ou seja, em temas diretamente vinculados à Política de Apoio Social da Companhia (educação, esporte, civismo e acessibilidade), e 11 receberam apoio assistencial recorrente, em temas variados.

**Veja a seguir a relação de organizações parceiras:**

### Organizações que receberam apoio estrutural

### Organizações que receberam apoio assistencial recorrente

#### Educação e esporte

AfroReggae  
Amigos do Bem  
Associação Miratus de Badminton  
Atletas pelo Brasil (Pacto pelo Esporte)  
Educando  
Ensina Brasil  
Fundação Gol de Letra  
Gerando Falcões  
Instituto BEI  
Instituto Reação  
Junior Achievement  
Movimento Arredondar  
Movimento Brasil Digital  
Parceiros da Educação  
Primeira Chance  
Social Skate  
Todos pela Educação  
Vida Jovem

#### Civismo

Centro de Liderança Pública  
Instituto Ethos  
Instituto Igarapé  
Instituto Millenium  
Instituto Sou da Paz  
Movimento Bem Maior  
Movimento Brasil Competitivo  
RenovaBR  
Vetor Brasil

#### Acessibilidade

Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD)  
Associação Fernanda Bianchini  
Associação para Educação, Esporte, Cultura e Profissionalização da Divisão de Reabilitação do Hospital das Clínicas (AEDREHC)  
Instituto Fernando Fernandes  
Instituto Jô Clemente

#### Afesu

Américas Amigas  
Associação de Assistência à Criança e ao Adolescente Cardíacos e aos Transplantados do Coração (ACTC)  
Centro Assistencial Cruz de Malta  
Instituto de Tratamento do Câncer Infantil (Itaci)  
Lar da Benção Divina  
Natal do Bem  
Obra do Berço  
Projeto Felicidade  
Projeto Mulheres do Brasil  
TETO

Também no último ano, o Comitê de Avaliação de Projetos Sociais (Caps) passou a ser denominado Comissão de Aprovação de Projetos Sociais, e teve a sua atuação integrada ao Comitê de ESG da GOL. Os critérios de seleção de projetos ficaram mais claros para os requisitantes e a solicitação de apoio passou a ser feita de modo virtual, por meio de um formulário padronizado.

Com relação ao seu programa de voluntariado Águias do Bem, a GOL suspendeu as atividades presenciais para atender às recomendações de distanciamento social, e então focou seus esforços na revisão de suas atividades. O Comitê do Programa foi reestruturado, passando a contar com quatro comissões: Institucional, de Capacitação, de Comunicação e de Eventos. As atribuições de cada uma delas estarão descritas no regimento que está em desenvolvimento.

Para 2021, a GOL pretende atualizar políticas e procedimentos da área social, repensar as formas de contribuir para a sociedade durante a pandemia e retomar o programa Águias do Bem com atividades de voluntariado a distância.

## Outras iniciativas

- O Instituto GOL renovou a parceria com o projeto **AfroGames**, criado pelo Grupo Cultural AfroReggae no Rio de Janeiro, e apoiará a criação de uma sala de treinamento para jovens do AFG e-Sports, o primeiro time de League of Legends formado em uma favela.
- A GOL foi uma das patrocinadoras da **Campanha AACD Teleton**, realizada em novembro de 2020, com transmissão pelo SBT. A Companhia é parceira da Associação de Assistência à Criança Deficiente desde 2014.
- Durante o **Outubro Rosa** e o **Novembro Azul**, a GOL, em parceria com a Dasa, líder em medicina diagnóstica, realizou campanhas especiais de prevenção dos cânceres de mama e próstata. A iniciativa concedeu descontos e doações de exames para ONGs e promoveu a conscientização sobre a importância do diagnóstico precoce.
- Em parceria com a Faber-Castell, a GOL realizou o projeto **Colorindo o Dia**, que oferece uma plataforma *online* com videoaulas de desenho para crianças, que estimulam a criatividade, habilidades artísticas e uma interação positiva das crianças com a internet.
- A GOL se tornou apoiadora do projeto **Meninas em Campo**, do Guaraná Antártica, que prepara garotas entre 9 e 17 anos para se tornarem grandes campeãs de futebol. A parceria ajuda a viabilizar o campo de futebol para treinamento, uniformes, chuteiras, entre outras necessidades.



## Acessibilidade

Empenhada em ser a Primeira para Todos, a GOL continua a oferecer a maior frota de equipamentos de acessibilidade infraestrutural no mercado de aviação comercial: 9 rampas de acesso à aeronave, mais de 550 cadeiras de rodas e 100 cadeiras escadoras (sendo 50 *stair tracs* e 50 *liftkars*, no mínimo duas unidades de cada modelo por aeroporto). Esse posicionamento tem conquistado a confiança dos Clientes, levando a GOL a ser tornar a maior transportadora de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE).

A rampa, que facilita o acesso às aeronaves quando não há pontes de embarque (*fingers*), é uma estrutura móvel, ampla, com cobertura para proteção da chuva ou sol intenso, que é acoplada à aeronave. O equipamento tem abastecimento por energia solar, que torna autossuficiente a sua iluminação. Atualmente, o recurso está presente nos aeroportos Santos Dumont (RJ) e Congonhas (SP), além daqueles localizados em Cruzeiro do Sul (AC), Rio Branco (AC), Juazeiro do Norte (CE), Petrolina (PE), Teresina (PI), Aracaju (SE) e Presidente Prudente (SP).

Além de manter uma infraestrutura de acessibilidade apropriada, em 2020, a GOL criou quatro materiais de comunicação direcionados ao atendimento a pessoas com deficiência e mobilidade reduzida

no contexto da pandemia: 1) sobre protocolos sanitários aplicáveis aos Clientes, 2) sobre protocolos sanitários aplicáveis aos Colaboradores, 3) sobre o uso seguro e higiênico dos equipamentos de acessibilidade, e 4) sobre o uso de equipamentos de proteção individual (EPIs) para atendimentos que necessitam de contato físico mais próximo.

Também no último ano, a Companhia passou a oferecer tradução em Libras nos aeroportos e aeronaves, sendo a primeira aérea brasileira a contar com esse recurso durante o voo. Com o objetivo de atender Clientes com deficiência auditiva e dificuldades de comunicação, as equipes da GOL em solo e os comissários de bordo agora estão equipados com celulares e *tablets* que possuem um aplicativo capaz de traduzir textos, áudios e vídeos para a Língua Brasileira de Sinais. O serviço é oportuno, pois com a obrigatoriedade do uso de máscaras nas aeronaves, não há possibilidade de leitura labial. Essa iniciativa, portanto, ajudará na comunicação dentro do avião, permitindo que todos tenham acesso a informações importantes para a saúde, segurança e bem-estar.

Também no último ano, a Companhia passou a oferecer tradução em Libras nos aeroportos e aeronaves, sendo a primeira aérea brasileira a contar com esse recurso durante o voo.



10

## Relatório de revisão da Auditoria Interna

## Relatório de revisão da Auditoria Interna

### GRI 102-56

Aos Administradores e Acionistas  
GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A

#### Introdução

Revisamos o Relatório Anual ESG - environmental, social and governance, da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

#### Responsabilidades da administração da GOL

A administração da GOL é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações contidas no Relatório Anual ESG elaborado de acordo com os critérios, premissas e metodologias da Global Reporting Initiative (GRI) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração desse relatório livre de distorções relevantes, independentemente se causadas por fraude ou erro.

#### Objetivos e Responsabilidades dos auditores internos da GOL

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre os indicadores GRI contidos no Relatório Anual ESG, como resultado de nossa revisão limitada desse relatório. Nossa revisão foi executada tendo como referência os procedimentos adotados em uma asseguuração limitada, conforme normas profissionais de auditoria independente, com o objetivo de obtermos segurança limitada de que os indicadores contidos no Relatório Anual ESG estão livres de distorções relevantes.

Os procedimentos aplicados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações contidas no Relatório e compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a obtenção das informações contidas no Relatório;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação dos indicadores GRI, através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos e de verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório; e
- (d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Entendemos que as evidências obtidas em nosso trabalho foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

#### Alcance e limitação

Os procedimentos aplicados em uma revisão de natureza de asseguuração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguuração que têm por objetivo a emissão de opinião sobre as informações contidas no Relatório. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguuração, diferente de asseguuração limitada. Caso tivéssemos executado uma revisão mais extensa, poderíamos ter identificado outros assuntos ou eventuais distorções nas informações contidas no Relatório. Adicionalmente, os controles internos da GOL não fizeram parte do escopo de nossa revisão.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para

determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados sobre os exercícios sociais anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas. Os dados financeiros estão conforme o balanço publicado relativo a 31 de dezembro de 2020.

#### Conclusão

Com base nos procedimentos aplicados, conforme descrito neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores GRI contidos no Relatório Anual de ESG da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da GRI.

São Paulo, 28 de julho de 2021.



Diretoria de Auditoria Interna

# 11 Sumário GRI



## Sumário de Conteúdo GRI

### GRI 102-55

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
102-1	Nome da organização	9
102-2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	9
102-3	Localização da Sede	A sede está localizada na Praça Comandante Linneu Gomes, s/n, portaria 3, Jardim Aeroporto, São Paulo, SP, Brasil.
102-4	Número de países em que a organização opera	9
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	13
102-6	Mercados atendidos	9
102-7	Porte da organização	9, 45
102-8	Perfil da força de trabalho	45-52
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	26
102-10	Principais mudanças na estrutura da Companhia durante o período coberto	17
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução ou abordagem de riscos socioambientais	21
102-12	Iniciativas externas	70, 71
102-13	Participação em associações	70, 71
102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	3-6

ID	Item de divulgação	
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	10
102-17	Mecanismos de denúncia e orientação sobre ética	18, 20
102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	14-15
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	14
102-24	Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	14
102-25	Gestão de conflitos de interesse	18, 20
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais (Conselho de Administração)	14
102-35	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores	60
102-36	Processo para determinar a remuneração	60
102-40	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	7
102-41	Percentual de colaboradores cobertos por negociação coletiva	45
102-42	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	7

ID	Item de divulgação	
102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	O engajamento dos públicos estratégicos não tem uma programação específica e é conduzido por diferentes departamentos. Periodicamente (em intervalos de até três anos), a GOL consulta seus públicos prioritários para conhecer a visão deles sobre os temas mais relevantes para a gestão da Companhia, que devem estar refletidos em seus relatórios.
102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	7
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	As demonstrações financeiras consolidadas abrangem a GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e suas controladas e coligadas diretas e indiretas, conforme apresentado no <b>website de Relações com Investidores</b> .
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	7
102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	7
102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	A GOL não aponta reformulações necessárias para informações fornecidas em relatórios anteriores.
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	7
102-50	Período coberto pelo relatório	7
102-51	Data do relatório anterior mais recente	O relatório mais recente é referente a 2019.
102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	O relatório tem periodicidade anual.

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	7
102-54	Premissas de relato de acordo com os Standards GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: Opção Essencial.
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	81-83
102-56	Verificação externa	7, 79
103-1	Limite de cada aspecto material para a organização	7
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	18, 27, 45, 54, 56, 60, 61, 63, 68
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	18, 27, 45, 54, 56, 60, 61, 63, 68
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	40
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	67
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	19
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	19, 20
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	18, 19
302-1	Consumo de energia dentro da organização	67
302-2	Consumo de energia fora da organização	67
302-3	Intensidade energética	67
302-4	Redução do consumo de energia	67
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	66, 67

ID	Item de divulgação	
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	66, 67
303-4	Descarte de água	66, 67
303-5	Consumo de água	66, 67
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	68, 69
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	68, 69
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	68, 69
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	68, 69
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	68, 69
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	Não foram registradas emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio como o HCFC R-22.
305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	O indicador não foi apurado em 2020.
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	65, 66
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	65, 66
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	65, 66
306-5	Resíduos destinados para disposição final	65, 66
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	61
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	57, 58

ID	Item de divulgação	
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	57, 58
403-3	Serviços de saúde do trabalho	57, 58
403-4	Participação do trabalhador, consulta e comunicação sobre saúde e segurança ocupacional	57, 59
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	59
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	58
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	58
403-9	Lesões relacionadas ao trabalho	59
403-10	Doenças relacionadas ao trabalho	59
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	54, 55
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	56
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	45-52
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	21

12

## Anexo I

Declarações de sustentabilidade e métricas contábeis (SASB #TR0201)

## Anexo I - Declarações de sustentabilidade e métricas contábeis (SASB #TR0201)

### Métricas do padrão do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicáveis à indústria de aviação

#### Métricas contábeis e de sustentabilidade

Tópico	Métrica	Unidade de medida	Código	Resposta de 2020
	Emissões globais brutas do Escopo 1	Toneladas de CO <sub>2</sub> e	TR-AL-110a.1	1.774.322
<b>Emissão de gases de efeito estufa</b>	Discussão de estratégia de longo prazo e de curto prazo ou plano para gerenciar emissões de Escopo 1, metas de redução de emissões e uma análise de desempenho em relação a essas metas	n/a	TR-AL-110a.2	Ler em “Emissões de gases de efeito estufa”
	(1) Combustível total consumido em gigajoule; (2) percentual de combustível de fontes alternativas ao petróleo; (3) percentual de combustível sustentável	Gigajoules (GJ); Porcentagem (%)	TR-AL-110a.3	(1) 24.405.510 GJ (2) 0 (3) 0

### Métricas do padrão do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicáveis à indústria de aviação

#### Métricas contábeis e de sustentabilidade

Tópico	Métrica	Unidade de medida	Código	Resposta de 2020
<b>Práticas trabalhistas</b>	Percentual da força de trabalho ativa coberta por acordos de negociação coletiva	Porcentagem (%)	TR-AL-310a.1	97% da força de trabalho total (ou 100% dos elegíveis)
	(1) Número de paralisações (greves/ bloqueios a partir de mil trabalhadores, com duração de um turno completo) e (2) total de dias perdidos em razão das paralisações	Número, dias perdidos	TR-AL-310a.2	(1) 0 (2) 0
<b>Comportamento competitivo</b>	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos legais relacionados a regulamentos de comportamento anticompetitivo	Valor monetário (R\$)	TR-AL-520a.1	0
<b>Gestão de acidentes e segurança</b>	Descrição da implementação e dos resultados de um sistema de gerenciamento de segurança	n/a	TR-AL-540a.1	Ler em “Segurança Operacional”
	Número de acidentes de aviação	Número	TR-AL-540a.2	0
	Número de ações governamentais relativas aos regulamentos de segurança da aviação	Número	TR-AL-540a.3	0

### Métricas operacionais

Tópico	Unidade de medida	Código	Resposta de 2020
Assento-quilômetro disponível (ASK)	ASK	TR-AL-000.A	25.142
Fator de carga do passageiro/ Taxa de ocupação	Taxa	TR-AL-000.B	80,1%
Passageiros quilômetros transportados (RPK)	RPK	TR-AL-000.C	20.127
Toneladas quilômetros transportadas (RTK)	RTK	TR-AL-000.D	1.649.796.999
Número de decolagens	Número	TR-AL-000.E	124.528
Idade média da frota	Anos	TR-AL-000.F	11,0

### Métricas adicionais

#### Meio ambiente

Tópico	Unidade de medida	Resposta de 2020
Emissões relativas provenientes do consumo de combustível	kgCO <sub>2</sub> e/ASK	0,0785
Emissões totais de gases de efeito estufa (GEE)	Toneladas de CO <sub>2</sub> e	1.830.189
Emissões de gases de efeito estufa (GEE) compensadas	Toneladas de CO <sub>2</sub> e	0

### Social

Tópico	Unidade de medida	Resposta de 2020
<b>Gênero dos Colaboradores</b>	Percentuais (masc./fem.)	56%/44%
<b>Faixa etária</b>	Percentuais (menor que 30/de 30 a 50/maior que 50)	22%/67%/11%
<b>Satisfação do Cliente (Pesquisa SMS)</b>	Percentual (índice)	8,07%
<b>Pontualidade</b>	Percentual (índice)	93,2%
<b>Regularidade</b>	Percentual (índice)	97,9%
<b>Perda de bagagem</b>	Quantidade por 1.000 passageiros	2,1

### Governança

Tópico	Unidade de medida	Resposta de 2020
<b>Conselheiros independentes</b>	Percentual	55%
<b>Participação de mulheres em posições de liderança (Gerência, Diretoria, Vice-Presidência e Presidência)</b>	Percentual	42%
<b>Número de Comitês com membros independentes incluídos</b>	Número	5
<b>Possui Política de Compliance (disponíveis no site de Relações com Investidores)?</b>	Resposta	Sim
<b>Possui Divulgação de Informações e Política de Negociação de Valores Mobiliários (disponíveis no site de Relações com Investidores)?</b>	Resposta	Sim
<b>Representação no capital votante das assembleias gerais</b>	Percentual	100%



13

## **Anexo II**

Informações TCFD

## Anexo II - Informações TCFD

A partir desta edição do Relatório ESG, a GOL passa a reportar informações alinhadas às recomendações da Força-tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas às Mudanças Climáticas (TCFD), demonstrando uma transparência cada vez mais sobre a gestão da empresa voltada às mudanças climáticas.

A TCFD foi criada em 2015 pelo Conselho de Estabilidade Financeira (FSB) para desenvolver divulgações consistentes de riscos financeiros relacionados ao clima para utilização de empresas, bancos e investidores, no processo de fornecimento de informações aos *stakeholders*.

Mantenha-se atualizado sobre o tema no *website* de Relações com Investidores: [http://ir.voegol.com.br/conteudo\\_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=67412](http://ir.voegol.com.br/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=67412)

### Índice da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD)

Tema: Governança	Divulgações recomendadas pela TCFD	Localização da informação
Divulgar a governança da organização sobre riscos e oportunidades relacionados ao clima.	Descrever como o conselho supervisiona os riscos e oportunidades relacionados ao clima.	Seção “Conselho de Administração” Seção “Gestão estratégica ESG”
	Descrever o papel da administração na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionados ao clima.	Seção “Conselho de Administração” Seção “Gestão estratégica ESG”
Tema: Estratégia	Divulgações recomendadas pela TCFD	Localização da informação
Divulgar os impactos reais e potenciais de riscos e oportunidades relacionados ao clima sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização, sempre que essas informações forem relevantes.	Descrever os riscos e oportunidades relacionados ao clima que a organização identificou no curto, médio e longo prazos.	Seção “Gestão ambiental” Seção “Emissões de gases de efeito estufa” Seção “Retomada do Boeing 737 MAX”
	Descrever os impactos dos riscos e oportunidades relacionados ao clima sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização.	Seção “Emissões de gases de efeito estufa” Seção “Retomada do Boeing 737 MAX”
	Descrever a resiliência da estratégia da organização, considerando diferentes cenários de mudanças climáticas.	Seção “Mensagem da Administração” Seção “Nosso foco 2.1” Seção “Retomada do Boeing 737 MAX”

## Índice da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD)

Tema: Gestão de Riscos	Divulgações recomendadas pela TCFD	Localização da informação
Divulgar como a organização identifica, avalia e gerencia os riscos relacionados ao clima.	Descrever os processos utilizados pela organização para identificar e avaliar os riscos relacionados ao clima.	Seção “Gestão Ambiental” Seção “Emissões de gases de efeito estufa”
	Descrever os processos utilizados pela organização para gerenciar os riscos relacionados ao clima.	Seção “Gestão Ambiental” Seção “Emissões de gases de efeito estufa”
	Descrever como os processos utilizados para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados ao clima são integrados à gestão geral de riscos da organização.	Seção “Gestão estratégica ESG” Seção “Gestão de riscos” Seção “Gestão Ambiental”
Tema: Métricas e Metas	Divulgações recomendadas pela TCFD	Localização da informação
Divulgar as métricas e as metas utilizadas para avaliar e gerenciar riscos e oportunidades relevantes relacionados ao clima sempre que essas informações forem importantes.	Informar as métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados ao clima de acordo com sua estratégia e seu processo da gestão de riscos.	Seção “Gestão Ambiental” Seção “Emissões de gases de efeito estufa”
	Informar as emissões de gases de efeito estufa do Escopo 1, do Escopo 2 e, se for o caso, do Escopo 3, e os riscos relacionados a elas.	Seção “Emissões de gases de efeito estufa”
	Descrever as metas utilizadas pela organização para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados ao clima e o desempenho com relação às metas.	Seção “Emissões de gases de efeito estufa”

## Principais riscos

Tipo de Risco	Definição de risco relacionado ao clima	Impacto financeiro potencial	Prazo	Estratégia de mitigação
<b>Políticos e legais</b>	<p>O risco de regulamentações existentes e emergentes destinadas a abordar as mudanças climáticas. Isso pode incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento do preço das emissões de GEE;</li> <li>- Obrigações de relatórios aprimoradas;</li> <li>- Exposição a litígios;</li> <li>- Limites nas licenças de operação</li> </ul>	<p>Novos impostos sobre carbono poderiam aumentar o preço do combustível de aviação, o que aumentaria os custos operacionais e potencialmente reduziria a demanda por viagens. Políticas regionais ou específicas de cada país para redução de emissões de aviação poderiam minar o lugar do CORSIA, como uma abordagem global única para lidar com as emissões da aviação internacional, aumentando os custos de conformidade e reportes. Os legisladores brasileiros podem promulgar leis estabelecendo metas de redução de emissões domésticas para as companhias aéreas, o que poderia limitar a capacidade de crescimento da Companhia. Eles também poderiam exigir novas tecnologias que imporiam custos operacionais e de capital significativos sobre a empresa para atender a esses requisitos.</p>	Médio prazo	<p>A GOL está desenvolvendo uma estratégia de mudança climática de longo prazo robusta e múltipla com o objetivo de progredir em direção a metas ambiciosas e posicionar a empresa como líder regional em sustentabilidade. A Companhia monitora as regulamentações emergentes para compreender os riscos e oportunidades para nossos negócios. Trabalha com os formuladores de políticas para identificar soluções que possam ajudar a indústria da aviação a reduzir suas emissões por meio de novas tecnologias. Também continua a defender melhorias no CORSIA como a única abordagem global para lidar com as emissões da aviação internacional, reduzindo o desbalanceamento entre as nações em desenvolvimento e as economias estáveis. Além disso, continua focada em buscar ganhos de eficiência nas operações e oportunidades para empregar bioquerosene e tecnologias de emissões mais baixas ou zero à medida que se tornem disponíveis em uma base comercialmente razoável.</p>

Principais riscos

Tipo de Risco	Definição de risco relacionado ao clima	Impacto financeiro potencial	Prazo	Estratégia de mitigação
<b>Tecnologia</b>	<p>O risco de tecnologias emergentes visando apoiar a transição global de baixo carbono. Isso pode incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de produtos e serviços existentes por opções de menor emissão</li> <li>- Custos iniciais para a transição para tecnologia de menor emissão</li> </ul>	<p>O programa da GOL de renovação de frota propiciará uma frota mais jovem que a atual, no estado da arte do mercado. No entanto, restrições de emissões mais agressivas impostas a curto e médio prazo podem obrigar a organização a um novo ciclo de renovação de frota para uma geração mais recente e eficiente de aeronaves. Há o risco de que a tecnologia não se desenvolva o suficiente para permitir o cumprimento das ambiciosas metas climáticas da GOL.</p>	Em andamento, médio prazo	<p>A GOL opera uma frota de um único tipo de aeronave, com 127 Boeings, e tem pedidos de 95 aeronaves 737 MAX para substituir seus NGs, programados para entrega de 2022-2032, tornando-se um dos maiores clientes da Boeing. O 737 MAX é fundamental para os planos de expansão da GOL, devido à maior eficiência de combustível e redução das emissões de carbono. A avançada tecnologia utilizada nos motores, asas e superfícies de comando do 737 MAX aumenta a produtividade em 24%, reduz o consumo de combustível em aproximadamente 15% e permite que a aeronave tenha uma autonomia de voo de cerca de 1.000 quilômetros a mais (até 6.500 km) em comparação com a aeronave 737 NG atual. A GOL continua próxima de produtores e fabricantes de fuselagem e motores de aeronaves para entender melhor as novas tecnologias de baixo carbono que podem se tornar disponíveis ao longo do seu horizonte de planejamento.</p>
<b>Mercado</b>	<p>O risco de mudar a oferta e a demanda à medida que as economias reagem às mudanças climáticas. Isso pode incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mudança de comportamento do cliente</li> <li>- Incerteza nos sinais de mercado</li> <li>- Aumento do custo das matérias-primas</li> </ul>	<p>Os Clientes empresariais podem optar por usar alternativas para viagens, como reuniões virtuais e espaços de trabalho. A garantia usada para empréstimos de capital - na forma de aeronaves, peças de reposição e slots de aeroportos - pode perder valor à medida que a demanda dos Clientes muda e as economias se movem para alternativas de baixo carbono. Um maior desenvolvimento e melhoria dos modais terrestres nos mercados agora servidos por voos de curta distância (exemplo ligação de alta velocidade entre SP e RJ) poderia fornecer aos passageiros alternativas de menor emissão de carbono do que voar com a GOL.</p>	Médio prazo	<p>A GOL trabalha atualmente para introduzir uma oportunidade de compensação voluntária de carbono para seus Clientes, como uma maneira de permitir que eles viajem eficientemente, ao mesmo tempo em que compensam a pegada ambiental de seus voos. Pretende integrar, ainda, outras práticas de sustentabilidade nos produtos, serviços e experiências ofertadas aos Clientes, como reciclagem de resíduos de cabine e produtos sustentáveis. A Companhia pretende estabelecer parcerias com diferentes <i>stakeholders</i>, em iniciativas de sustentabilidade que tenham o potencial de contribuir para uma economia de baixo carbono, como combustíveis de aviação sustentáveis.</p>

## Principais riscos

Tipo de Risco	Definição de risco relacionado ao clima	Impacto financeiro potencial	Prazo	Estratégia de mitigação
<b>Reputação</b>	<p>Os riscos de danos ao valor da marca e perda da base de clientes por mudar o sentimento público sobre as mudanças climáticas. Isso pode incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mudanças nas preferências do cliente</li> <li>- Estigmatização do setor</li> <li>- Aumento da preocupação com as partes interessadas</li> </ul>	<p>O crescente reconhecimento da sociedade de que a mudança climática é uma ameaça à nossa subsistência atual pode significar que alguns Clientes optam por voar com menos frequência ou voar em uma companhia aérea que eles percebem como mais sustentáveis. Além disso, os investidores podem exigir metas e práticas mais agressivas de sustentabilidade do setor.</p>	Médio prazo	<p>A GOL está desenvolvendo uma estratégia de mudança climática de longo prazo robusta e múltipla com o objetivo de progredir em direção a metas ambiciosas e posicionar nossa empresa como líder regional em sustentabilidade.</p> <p>A Companhia pretende continuar seus esforços para reduzir as emissões de carbono usando as várias vias disponíveis em sua estratégia de mitigação climática, considerando, entre diversos aspectos, a inclusão de: aeronaves modernas, tecnologias eficientes, práticas operacionais sólidas e combustíveis sustentáveis de aviação. As novas soluções de baixo carbono devem ser consideradas e incorporadas à medida que elas se tornam disponíveis.</p> <p>Também está no planejamento continuar e ampliar a comunicação das práticas de sustentabilidade aos Clientes, membros da equipe e fornecedores para que eles entendam as medidas de redução do impacto climático.</p>
<b>Eventos climáticos severos</b>	<p>O risco de aumentar a gravidade dos eventos climáticos</p>	<p>Temperaturas extremamente altas podem exceder a temperatura máxima permitida na qual as aeronaves são certificadas pelos reguladores (ANAC) para operar. Aumentos em dias quentes podem interromper operações causando descolamento e flambagem nas pistas e <i>taxiways</i> e outros danos à infraestrutura. Esses danos, por sua vez, podem aumentar os custos operacionais e de reparo dos aeroportos – custos que seriam repassados para nós. Em casos extremos, pode se tornar difícil resfriar aeronaves a uma temperatura aceitável para Clientes e tripulantes.</p>	Longo prazo	<p>A GOL continuará monitorando as temperaturas nos aeroportos expostos ao risco de temperatura aguda e trabalhará com os fabricantes para garantir que suas aeronaves sejam capazes de operar com segurança sob uma série de condições operacionais. Pretende-se futuramente incorporar os impactos projetados das mudanças climáticas em padrões de projeto para ativos físicos, planos de melhoria de capital, gerenciamento de desastres, resposta a emergências e malha aérea.</p>

## Principais riscos

Tipo de Risco	Definição de risco relacionado ao clima	Impacto financeiro potencial	Prazo	Estratégia de mitigação
<b>Eventos climáticos severos</b>	O risco de aumentar a gravidade de eventos climáticos	Aumento da incidência e severidade de precipitação torrencial e temporais nos principais <i>hubs</i> de São Paulo (CGH), Guarulhos (GRU); Rio de Janeiro (GIG) e Brasília (BSB), diminuindo a disponibilidade operacional destes aeroportos " <i>hub</i> " podem limitar estratégias de expansão e conectividade. A diminuição de disponibilidade operacional destes aeroportos pode gerar longas rupturas da malha aérea e excesso de carga na infraestrutura em aeroportos alternativos não planejados para tanto.	Médio prazo	Para mitigar o impacto das inundações na infraestrutura, a GOL planeja incorporar os impactos projetados de diminuição de disponibilidade operacional em requisitos de projeto para novos ativos físicos, planos de melhoria de capital, gerenciamento de desastres e resposta a emergências, desenvolvimento de planos diretores e sistemas de alerta antecipado.
<b>Eventos climáticos crônicos</b>	O risco de longo prazo mudanças nos padrões climáticos	Aeroportos de Porto Alegre (POA), Florianópolis (FLN), Rio de Janeiro (GIG-SDU), Recife (REC) e Belém (BEL) enfrentarão ameaças críticas caso a temperatura global aumente 2°C e estarão submersos caso aumente 4°C. Como as altas temperaturas do ar reduzem a densidade do ar, temperaturas cronicamente altas em alguns dos aeroportos dos <i>hubs</i> da Companhia podem restringir a disponibilidade de assentos para venda em certos mercados, o uso de aeronaves com maior impulso do motor e horários potencialmente reduzidos.	Longo prazo	A GOL reconhece que não pode parar o aumento do nível do mar sozinha, pois esse é um problema Global. Dada a vulnerabilidade dos aeroportos citados na coluna ao lado à inundações decorrente do aumento do nível do mar, além do impacto resultante para a continuidade dos negócios, a Companhia pretende investigar opções para fomentar a mitigação local dos impactos do aumento do nível do mar, considerando opções de realocação para áreas mais para o interior. O custo versus benefício das opções disponíveis pode levar a ajustes na malha aérea. A organização também planeja se envolver com os formuladores de políticas para explorar caminhos para uma maior resiliência climática e investigar novas versões de aeronaves e motores capazes de manter a performance em temperaturas médias mais altas.

## Principais oportunidades

Oportunidade	Impacto financeiro potencial	Prazo	Estratégia de realização
<b>Eficiência de recursos</b>	Reduza os custos de combustível modernizando continuamente nossa frota com aeronaves mais eficientes e melhorias operacionais	Médio prazo	A GOL opera uma frota de um único tipo de aeronave, com 127 Boeings, e tem pedidos de 95 aeronaves 737 MAX para substituir seus NGs, programados para entrega de 2022-2032, tornando-se um dos maiores clientes da Boeing. O 737 MAX é fundamental para os planos de expansão da GOL, devido à maior eficiência de combustível e redução das emissões de carbono. A avançada tecnologia utilizada nos motores, asas e superfícies de comando do 737 MAX aumenta a produtividade em 24%, reduz o consumo de combustível em aproximadamente 15% e permite que a aeronave tenha uma autonomia de voo de cerca de 1.000 quilômetros a mais (até 6.500 km) em comparação com a aeronave 737 NG atual. A Companhia continuará próxima de produtores e fabricantes de fuselagem e motores de aeronaves para entender melhor as novas tecnologias de baixo carbono que podem se tornar disponíveis ao longo do seu horizonte de planejamento. Além disso, busca medidas para melhorar a eficiência operacional, incluindo o fortalecimento do gerenciamento e monitoramento da conservação de combustíveis. Também continuará a defender com os formuladores de políticas a atualização e desenvolvimento do sistema de controle de tráfego aéreo brasileiro, que tem o potencial de reduzir as emissões de GEE da aviação.
<b>Recursos energéticos</b>	Maior foco em ações com combustíveis sustentáveis de aviação (SAF), reduzindo a exposição ao custo da crescente regulação de carbono e diversificando o fornecimento de combustível	Médio prazo	A GOL já tem memorando de intenções com dois potenciais fornecedores de combustíveis sustentáveis de aviação e segue investigando novos potenciais fornecedores no Brasil e LAC. A Companhia se posiciona como <i>off-taker</i> de sua futura produção, atendidas certas pré-condições estabelecidas. Está mantida a estratégia de apoiar o desenvolvimento dos combustíveis sustentáveis de aviação (SAF), fomentando a estruturação de um marco regulatório brasileiro para a produção desses combustíveis, gerando um ambiente propício para investimentos e sem gerar distorções mercadológicas para a indústria. Envidam-se esforços para atingir o primeiro fornecimento contínuo de combustíveis sustentáveis de aviação para a operação e o primeiro 1% de fornecimento de combustível. A Companhia incentiva a produção de biomassa sustentável no Brasil para a produção de energia e outros coprodutos por meio das plataformas de bioquerosene, em especial a Plataforma de Bioquerosene da Zona da Mata em Minas Gerais, sempre buscando externalidades de inclusão socioeconômica das comunidades envolvidas.



## Principais oportunidades

Oportunidade	Impacto financeiro potencial	Prazo	Estratégia de realização
<b>Produto e Serviços</b>	Atrair viajantes com preferência por viagens de baixo carbono	Curto prazo	A GOL trabalha atualmente para introduzir uma oportunidade de compensação voluntária de carbono para seus Clientes, como uma maneira de permitir que eles viajem eficientemente, ao mesmo tempo em que compensam a pegada ambiental de seus voos. Pretende integrar, ainda, outras práticas de sustentabilidade nos produtos, serviços e experiências ofertadas aos Clientes, como reciclagem de resíduos de cabine e produtos sustentáveis.
<b>Resiliência</b>		Médio prazo	A GOL planeja implantar até 2023 um programa de resiliência incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização de avaliações de criticidade e resiliência para procedimentos operacionais e infraestrutura existentes;</li> <li>- Integração dos impactos projetados das mudanças climáticas em planos de continuidade de negócios e planejamento de emergência;</li> <li>- Desenvolvimento de canais de comunicação eficazes com funcionários do aeroporto e <i>stakeholders</i> da aviação, incluindo prestadores de serviços de navegação aérea, prestadores de serviços <i>off-airport</i>, academia, comunidades e autoridades municipais responsáveis pelo monitoramento meteorológico, análise climática e gerenciamento de desastres.</li> </ul>

## Créditos

### GRI 102-53

#### GOL LINHAS AÉREAS S.A.

Sede: Praça Comandante Linneu Gomes s/n°  
Portaria 3 - Jardim Aeroporto - São Paulo - SP  
CEP 04626-020  
Tel.: +55 11 5098-2000  
www.voegol.com.br

#### COORDENAÇÃO GERAL

##### Diretoria de Marketing e ESG

Loraine Ricino  
Maria de Nazaré Guimarães Sousa  
Karina Midori Yabe  
Sara Barbosa de Sousa

##### Dados para contato sobre este relatório

Maria de Nazaré Guimarães Sousa - Especialista em Sustentabilidade  
Tel.: + 55 11 5098-7831  
mnsousa@voegol.com.br

##### Conteúdo e consultoria de sustentabilidade

NEXO COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE  
www.nexoconecta.com.br