

GOL

Linhas aéreas inteligentes



BALANÇO SOCIAL 2008

Sumário

| | | |
|----------|-----------------------------------------------|----|
| 1 | INTRODUÇÃO | 03 |
| 2 | MENSAGEM DO PRESIDENTE | 04 |
| 3 | MISSÃO, VISÃO E VALORES | 04 |
| 4 | PERFIL | 05 |
| 5 | TRANSFORMAÇÃO: DESAFIOS E PERSPECTIVAS | 07 |
| 6 | DESEMPENHO SOCIAL | 10 |
| 7 | DESEMPENHO AMBIENTAL | 34 |
| 8 | DESEMPENHO ECONÔMICO - IBASE | 37 |
| 9 | INFORMAÇÕES CORPORATIVAS | 39 |

INTRODUÇÃO



Como pilar de seu desenvolvimento, a GOL está comprometida com a sustentabilidade de seus negócios para que suas operações sejam economicamente viáveis, socialmente justas e ecologicamente corretas. Para isso, procura conduzir o relacionamento com os diversos públicos envolvidos em sua atividade com base na ética, transparência e responsabilidade socioambiental.

Para reforçar este compromisso e monitorar a gestão da sustentabilidade, está estruturando processos de acompanhamento de indicadores que permitirá avaliar o desempenho da Companhia em relação a suas práticas socioambientais em todo o elo da cadeia de negócios, bem como identificar seus principais impactos e definir ações para minimizá-los.

Nos capítulos a seguir será apresentada a estrutura da Companhia, seus sistemas, processos e ações na gestão operacional, ambiental e social, que abrange o relacionamento da GOL com seus diversos públicos (acionistas, clientes, colaboradores, comunidade e fornecedores) e o compromisso com o compartilhamento de valor com todos eles.

A publicação deste relatório pelo sexto ano consecutivo reafirma o compromisso da GOL com a responsabilidade social corporativa e a sustentabilidade. Ao apresentar os progressos da gestão socioambiental e operacional da Companhia, o relato é uma prestação de contas à sociedade dos resultados obtidos pelo exercício constante de seu papel de agente transformador na sociedade e das perspectivas e desafios para os próximos anos.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

2

O ano de 2008 foi marcado pela unificação e fortalecimento da cultura organizacional da GOL. Com a completa integração da VARIG, adquirida no ano anterior, nos tornamos uma empresa muito mais forte. Reforçamos nossa cultura e valores, trabalhando com a diversidade, inerente à Companhia, e os bons atributos de cada colaborador para, por meio de uma equipe motivada, oferecer bons serviços a todos nossos clientes.

Já transportamos mais de 100 milhões de passageiros e possibilitamos a 10% desse total viajar de avião pela primeira vez. Com nosso eficiente time de águias e uma estrutura operacional sólida e organizada, focamos nossos esforços em oferecer serviços de qualidade com preços baixos para que cada vez mais pessoas possam voar. Esse resultado é um dos reflexos de nossa estratégia de buscar constantemente gerar oportunidades para todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Seguindo essa diretriz, estamos em fase de implantação de um novo sistema de monitoramento da gestão socioambiental da Companhia, que vai nos permitir identificar nossos principais impactos e definir prioridades e ações para minimizá-los.

Além disso, buscamos constantemente reforçar nossa relação com a comunidade nas cidades onde estão concentradas nossas operações. O foco de nossas ações nessa direção está em ampliar o alcance do trabalho de diversas instituições permitindo facilidade de deslocamento por todo o país.

Após esses oito primeiros anos de acentuado crescimento, voltamos nossas energias para dentro, em um período de consolidação. Como uma empresa madura, estamos focados no aprimoramento dos processos e valorização dos nossos colaboradores para continuarmos crescendo gerando valor a todos.

Estamos conscientes do grande alcance de nossas ações e, por isso, além do crescimento e sucesso do negócio, trabalhamos para contribuir com o desenvolvimento da sociedade brasileira e com a preservação do meio ambiente que nos cerca. Dessa maneira, acreditamos ser possível compartilhar com toda sociedade os bons frutos da nossa história de sucesso.

Constantino Junior
Constantino de Oliveira Junior
Presidente

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Prover transporte seguro de pessoas e cargas, sustentado pelo trinômio baixo custo, baixo preço e excelência na qualidade por meio de soluções inovadoras, buscando maximizar os resultados para os seus clientes, acionistas, colaboradores e para a sociedade.

Visão

Superar-se e ser reconhecida, até 2010, como a empresa que popularizou o transporte aéreo com qualidade e preço baixo na América do Sul.

Valores

Desenvolver seus negócios com base em ações originais, criativas, éticas e justas, focadas em resultados sustentados e duradouros, que se traduzam para os clientes em serviços de alta qualidade com preços baixos. Para os colaboradores, respeito, crescimento, reconhecimento profissional, incentivo ao exercício da solidariedade e cumprimento da responsabilidade social e ambiental.

Assessoria de Responsabilidade Social

Criada em 2005, a Assessoria de Responsabilidade Social coordena as iniciativas da GOL na área de responsabilidade social corporativa e trabalha na inserção da sustentabilidade nas estratégias e processos da Companhia, fomentando seu comprometimento com o desenvolvimento socioambiental.





A GOL, primeira companhia aérea brasileira do século 21, entrou em operação em 2001, oferecendo uma alternativa de transporte seguro e de qualidade. Desde então, tornou-se referência no mercado de voos comerciais, com frota moderna e padronizada e equipe dedicada para atender seus mais de 100 milhões de passageiros.

Com aproximadamente 16 mil colaboradores e uma frota jovem de Boeing 737, as aeronaves mais seguras e confortáveis da classe, a GOL opera cerca de 800 voos diários para 49 cidades do Brasil e os 10 principais mercados internacionais da América do Sul.

Com a missão de popularizar e democratizar o transporte aéreo no Brasil e na América do Sul, a estratégia da GOL alcançou novos mercados, aliando a garantia de bom desempenho econômico e nova opção de transporte acessível a todos. A partir do conceito de baixo custo e de critérios como tempo mínimo

de permanência no destino, a Companhia consegue oferecer tarifas com preços baixos em trajetos em que os passageiros costumavam viajar com transporte rodoviário. É dessa maneira que proporcionou a dez milhões de passageiros a possibilidade de voar pela primeira vez.

Para sustentar essa estratégia, a Companhia desenvolveu três bases fortes que asseguram produtividade, eficiência e comodidade aos clientes:

- Padronização de frota, que aumenta a sinergia e reduz tempo e custo de manutenção;
- Uso intensivo de tecnologia, com sistemas e processos modernos; e
- Equipe qualificada e com cultura unificada de inovação e produtividade em prol do objetivo de prestar serviços de qualidade.

A partir de 2008, os voos nacionais e os voos internacionais de curta duração passaram a ser oferecidos pela marca da GOL, enquanto os voos internacionais de média duração entraram em operação por meio da marca VARIG. Além disso, as marcas GOLLOG, SMILES e VOE FÁCIL oferecem aos clientes da Companhia agilidade, segurança e conforto, compondo a melhor relação custo-benefício do mercado.

Para atender a demanda dos clientes foram agregadas, em 2008, mais opções ao serviço de bordo. Nos voos internacionais foi criada a Classe *Comfort* que proporciona aos clientes check-in exclusivo e embarque prioritário, serviço de bordo com mais opções, como sistema de entretenimento de bordo individual – *Portable Entertainment Appliance (PEA)*. Além do bônus de até 100% sobre as milhas voadas (conforme cartão SMILES), o passageiro da Classe *Comfort* ainda ganha um bônus extra de 50% no acúmulo de milhas.

Responsabilidade Socioambiental

Consciente de seu papel como agente transformador da sociedade, a GOL apóia projetos nas áreas de educação, estímulo ao empreendedorismo social, inclusão social, mobilização social e saúde, que dão condições ao desenvolvimento das premissas básicas para o crescimento do país. A equipe de colaboradores, que constrói a história da Companhia, também é incentivada a exercer seu papel como cidadã e desenvolver atitudes proativas de voluntariado, por meio do projeto Colaborador Cidadão.

Já o foco das ações ambientais volta-se para a adoção de práticas que priorizam o uso consciente dos recursos naturais e buscam minimizar os impactos provocados no meio ambiente.





Estrutura e cultura organizacional

Em 2008, a GOL passou por uma redefinição estrutural após aquisição da VARIG no ano anterior. As transformações ocorridas com a integração das estruturas e culturas das duas empresas permitiram a Companhia crescer com qualidade e aumentar a abrangência de seu posicionamento para chegar em 2009 maior e mais fortalecida, com presença importante nos principais centros geradores de tráfego no país.

Para acompanhar e guiar essa transformação, aproveitando os melhores atributos disponíveis, foi criada a Assessoria de Fatores Humanos, área pioneira no Brasil. A proposta é contribuir para a unificação de diferentes culturas organizacionais, garantindo a padronização dos conhecimentos entre os colaboradores e melhorando a interação entre eles e os públicos de relacionamento da Empresa, como clientes e fornecedores.

Dessa maneira, a GOL procura minimizar a possibilidade de erro humano em suas operações, uma vez que promove treinamentos recorrentes para adequar as especialidades aos avanços tecnológicos e à modernização dos equipamentos, constantes no setor de aviação.

Pontualidade

Ciente da importância da pontualidade para seus passageiros, a GOL adotou algumas medidas durante o ano de 2008 para continuar a ser uma empresa pontual.

Entre essas ações estão a integração dos sistemas de *check-in* da GOL e VARIG, ajustes na malha aérea (que diminuiram o tempo de permanência em solo e agilizaram as operações), capacitação dos colaboradores de aeroportos, reformulação de escala, contratação de novos atendentes e terceirizados em serviços de *handling*.

As medidas foram acompanhadas de um reforço no monitoramento dos indicadores operacionais diários, com a participação de integrantes de todas as áreas envolvidas na operação, e do início da instalação de totens para autoatendimento nos principais aeroportos brasileiros.

Assim, a GOL pretende não apenas manter sua pontualidade no embarque, como priorizar o desembarque, de forma a satisfazer os clientes durante todas as etapas do voo.

Reestruturação

Plataforma tecnológica

Para acompanhar o rápido crescimento da Companhia, sua plataforma tecnológica passou por uma reorganização, implementando sistemas mais modernos e integrados que garantem mais eficiência à operação, tais como:

New Skies

Sistema de venda de passagens desenvolvido pela empresa norte-americana Navitaire, implantado em substituição à plataforma Open Skies.

Sistema de venda de passagens que proporciona melhor performance e qualidade no atendimento aos clientes, além de maximizar os canais de distribuição da Companhia, com ênfase nas vendas pela internet.

1. Acordo entre duas companhias aéreas em que os vôos são compartilhados e cadastrados com os prefixos de ambas as empresas, tanto o da operadora, como o da vendedora.

A interface de vendas oferece aos passageiros opções como refinar a pesquisa por data ou preço; visualizar todos os aeroportos existentes no destino pesquisado, possibilitando comparação de tarifas entre eles; e a flexibilidade de emitir passagem de volta de um local diferente do destino da ida.

Às agências de viagens, oferece um cadastro individual de agentes e gerenciamento de passagens emitidas, garantindo maior segurança na informação.

O New Skies é baseado no conceito *ticketless*, no qual o cliente faz a reserva e, automaticamente, compra seu bilhete. Além disso, esse sistema consegue também processar acordos de *code-share*¹ e *interline*² com companhias aéreas que não trabalham com o conceito *ticketless*.

Programa SMILES

Sistema de emissão de bilhetes do programa SMILES pelo site www.smiles.com.br e pela Central de Relacionamento.

Com a ampliação do programa SMILES para clientes GOL, foi implantado em dezembro um novo sistema de emissão de bilhetes e resgate de milhas pelo site www.smiles.com.br, o que evitou a sobrecarga da Central de Relacionamento e conferiu agilidade aos passageiros na seleção, compra de bilhetes e gerenciamento de suas milhas.

Optima

Sistema que abrange as áreas de manutenção e operações e está vinculado ao controles internos e financeiros.

2. Acordo entre duas ou mais companhias aéreas que permite a emissão conjugada de bilhetes ponto a ponto, em que são vendidos trechos combinados em um único documento.



Eficiência

A GOL implantou diversos programas de aprimoramento e monitoramento de sua estrutura técnica e profissional para aumentar a eficiência de sua operação:

- **Padronização da frota** com importação de novos Boeing 737 *Next Generation* e devolução dos antigos aviões. Com isso, a GOL reduz custos de manutenção, amplia a utilização diária da aeronave e aumenta pontualidade.
- **Ampliação do hangar** para dobrar sua capacidade atual de 60 para 120 aviões por ano e instalar uma oficina para reparo de rodas e freios. A obra, iniciada em 2008 e com previsão de conclusão para o primeiro semestre de 2010, foi certificada pela Secretaria do Meio Ambiente de Minas Gerais e conta com tecnologia de ponta para se obter maior eficiência nos processos de manutenção, redução no consumo de energia elétrica e tratamento adequado de rejeitos industriais.

O projeto é modular e à medida que surgirem nova necessidade de ampliações, a GOL progride com o aumento da estrutura. Com uma frota ainda jovem, que não necessita de manutenções grandes, essa modernização mantém a Companhia preparada para os próximos anos de crescimento.

- **Instalação de *winglets***, componentes aerodinâmicos posicionados na extremidade da asa do avião que diminuem o arrasto induzido, melhorando a eficiência da aeronave, que ganha velocidade e reduz em até 3% o consumo de combustível. A GOL está equipando toda a frota com *winglets*.
- **Unificação do *check-in*** da GOL e da VARIG em um sistema maior e mais estável que garante mais agilidade aos passageiros e a manutenção do alto índice de eficiência operacional da Companhia.

IOSA

Para elevar seu nível de segurança operacional e aprimorar sua habilidade em gerenciar os riscos do negócio, a GOL foi avaliada para certificação IOSA (*IATA Operational Safety Audit*).

Essa certificação, reconhecida internacionalmente, avalia 928 itens dos Sistemas de Gerenciamento Operacional e

de Controle das empresas aéreas, levantando possíveis não conformidades a serem corrigidas.

Para a obtenção da certificação IOSA, foi criada na GOL a Assessoria de *Quality Assurance*, que responde diretamente à Presidência. Em dezembro, foi concluído o processo de auditoria IOSA, no qual foram apontados dez itens em não-conformidade e dez observações, resultado muito positivo, já que a média do mercado para as primeiras avaliações gira em torno de 50 não-conformidades e 50 observações, segundo a experiência dos auditores da SH&E, empresa que faz a intermediação dos processos de certificação junto à IATA (*International Air Transport Association*).

A partir desse resultado, a Companhia deve fazer todas as modificações apontadas nas não-conformidades até dezembro de 2009 para obter a certificação IOSA.

Por se tratar de um programa de auditoria internacionalmente aceito, o IOSA substitui a maioria das auditorias entre empresas efetuadas atualmente, resultando em economia com a eliminação das despesas em múltiplas auditorias.

Além disso, a certificação eleva o nível de credibilidade e confiança na segurança operacional da Companhia, reflete sua excelência operativa e com isso amplia o potencial para uma gama de oportunidades comerciais compartilhadas como acordos *code-share*.



A certificação reflete a grande eficiência da equipe GOL, essencial para manter o alto nível de segurança e confiabilidade da Companhia.

DESEMPENHO SOCIAL



Público interno

O sucesso da Companhia é construído dia a dia pelos seus colaboradores que trabalham com dinamismo e eficácia para levar os melhores serviços aos clientes e passageiros que viajam com a GOL.

Para fortalecer sua missão, visão e valores, bem como disseminar a cultura organizacional que norteia as atividades de seus colaboradores, a GOL implanta programas de comunicação interna de normas, procedimentos e informações corporativas.

Por meio do Portal Corporativo (intranet), campanhas internas, Pombo-Correio (jornal-mural) e eventos realizados pela equipe de comunicação, a GOL comunica-se com seus cola-

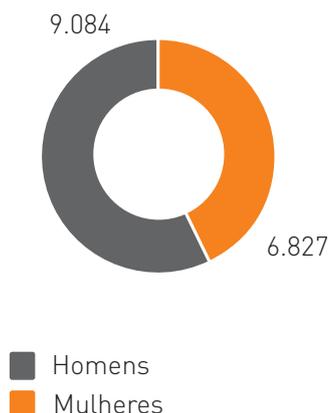
boradores, integra e motiva os profissionais, além de estreitar as relações interpessoais entre eles.

Com uma comunicação interna e externa unificada, a Empresa consegue manter seu discurso sempre alinhado, demonstrando transparência e credibilidade aos seus diversos públicos estratégicos.

Time de águias

O quadro de colaboradores da Companhia balanceia a experiência daqueles das áreas técnicas (pilotos, co-pilotos e especialistas em manutenção) – que trazem excelência e segurança – com a criatividade e jovialidade dos colaboradores nas funções administrativas e de atendimento – que proporcionam dinamismo e inovação à rotina de serviços da GOL.

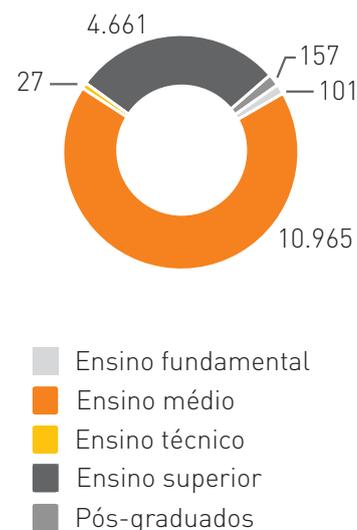
Colaboradores por gênero



Colaboradores por idade



Colaboradores por nível de ensino



Em 2008, com a fusão entre GOL e VARIG, a Companhia passou por uma reestruturação visando estabelecer cargos e salários únicos para o novo quadro de pessoal. Os sistemas de administração de recursos humanos também convergiram para um modelo único de administração do cadastro e folha de pagamento dos colaboradores.

Além disso, a Companhia passou a ocupar uma nova sede, ao lado do aeroporto de Congonhas, que aproxima seus colaboradores administrativos de sua operação, facilita a comunicação interna e fomenta a unificação cultural entre a GOL e a VARIG.

No mesmo ano, a estrutura da Central de Relacionamento com o Cliente (CRC) foi ampliada para atender o aumento da demanda gerado após a junção dos serviços de SAC e vendas GOL, VARIG e SMILES.

Todos os atendentes da CRC receberam treinamento para conhecer melhor o universo da aviação e da GOL, as ferramentas e sistemas de informação que servem como base para a comunicação com o cliente, podendo, assim, proporcionar um atendimento mais rápido e eficaz.

A estrutura da CRC também passou por reestruturação no fluxo de direcionamento de chamadas para atender às demandas da nova legislação que regulamenta a atuação dos *call centers*.

Devido ao alto nível de estresse enfrentado pela equipe do CRC no dia-a-dia, a GOL também disponibiliza a esses colaboradores o programa de Qualidade de Vida, com exercícios de aquecimento de voz e de ginástica laboral, *quick massage* e Sala de Descompressão, com diversos itens de entretenimento, como livros e revistas.

Benefícios

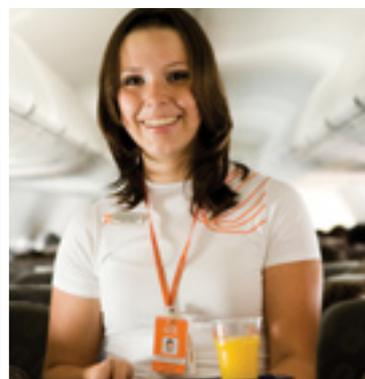
Os colaboradores da GOL recebem anualmente remuneração do Programa de Participação nos Resultados (PPR), distribuída de acordo com os resultados financeiros da Companhia.

Em abril de 2008 foi concedido 70% do salário de cada colaborador. Os aeronautas, segundo critérios de cálculo do valor da remuneração, receberam a porcentagem calculada computando-se os salários nominais (base de dezembro de 2007) e a remuneração variável (média das horas voadas em 2007). Para os aeroviários, o valor da remuneração

foi calculado computando os salários nominais (base de dezembro de 2007) e o adicional noturno. Como regra geral, são excluídos os valores referentes a férias, 13º salário e encargos trabalhistas previdenciários e fundiários.

Além disso, a GOL oferece a todos seus colaboradores o Benefício Viagem, por meio do qual são concedidas passagens aéreas gratuitas ou com tarifas promocionais, conforme previsões regulamentares das diferentes categorias do benefício:

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





Treinamento

Para assegurar a manutenção de seu padrão de qualidade, a estrutura organizacional de gestão de pessoas desenvolve programas de seleção, contratação, retenção de talentos e treinamentos para os colaboradores nos módulos técnico e corporativo.

Corporativo

| Categorias | Público | Conteúdo | Horas/ Participantes em 2008 |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Integração | Novos colaboradores | <ul style="list-style-type: none">Estrutura, serviços, história, políticas e princípios da CompanhiaRegras de trabalhoBenefícios oferecidos | 62.973 / 2.675 |
| Corporate Resource Management (CRM) | Manutenção, tripulação técnica e comercial, aeroportos e comercial | <ul style="list-style-type: none">Gerenciamento de voos, relacionamento interpessoal, capacidade de decisão, comunicação e priorização de tarefasUtilização da ferramenta LOSA (<i>Line Oriented Safety Audit</i>) | 16.806 / 1.012 |
| Centro de Assistência às Famílias (FAC) | Aeroportos | <ul style="list-style-type: none">Sensibilização para adesão de voluntários ao FAC, que cuida do suporte e apoio humanitário às famílias das vítimas e passageiros | 1.708 / 368 |
| Programa de Desenvolvimento da Liderança (PDL) | Manutenção, administrativo e aeroportos | <ul style="list-style-type: none">Capacitação de líderes em gerenciamento, processo e coordenação de equipes | 4.602 / 170 |

Técnico

| | | | |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Técnicos & periódicos | Manutenção, tripulação técnica e comercial, aeroportos e comercial | <ul style="list-style-type: none">Procedimentos técnicos específicos necessários ao desempenho da função: simuladores, re-validação de carteira dos tripulantes comerciais e técnicos, etc. | 484.792 / 41.062 |
| Safety | Aeroportos | <ul style="list-style-type: none">Segurança de voo e prevenção | 33.612 / 8.403 |
| Security | Aeroportos Manutenção GOLLOG Tripulação Técnica Tripulação Comercial | <ul style="list-style-type: none">Familiarização AVSEC (Segurança da Aviação Civil)Documentação internacional e fraudesIntegração do pessoal administrativoAVSEC – Módulo Operações de SoloAVSEC para Tripulantes | 33.642 / 5.607 1.640 / 205 5.028 / 1.257 3.884 / 971 8.136 / 1.356 |
| Resposta a Emergências | Aeroportos | <ul style="list-style-type: none">Estrutura organizacional em caso de um evento críticoAtuação em situação de crise | 2.880 / 1.440 |
| Call center | Consultores SAC e 0300 Monitores da qualidade Supervisor do planejamento Gerentes, Coordenadores, Supervisores Consultores call center | <ul style="list-style-type: none">Saber ouvir o clienteQualidade no atendimentoTécnicas de Monitoria e <i>Feedback</i>Melhores práticas de planejamento para Call CentersGreen BeltReciclagens sobre as deficiências do atendimento | 5.210 / 878 |

Projetos de contratação

A GOL desenvolve programas de inclusão e igualdade das oportunidades de trabalho a todos. O Projeto PCD (Pessoas com Deficiência), desde sua implantação, em 2004, já propiciou a contratação de 486 pessoas portadoras de deficiência. Além da contratação, o projeto também prevê a realização de cursos e palestras para que os demais colaboradores lidem adequadamente com os novos parceiros de trabalho.

Desde 2005, a GOL conta com o Projeto Aprendiz, que busca contribuir para a formação da cidadania, o convívio social e a capacitação profissional de jovens entre 14 e 18 anos. Até 2008, 118 jovens participaram desse projeto.

Em 2006 foi criado o Projeto Melhor Idade, com o objetivo de proporcionar oportunidades de trabalho a pessoas com mais de 50 anos de idade e incentivar os demais colaboradores a refletirem sobre a importância do resgate da auto-estima, da valorização pessoal e do sentimento de mais-valia desses profissionais. A GOL tem convicção de que esses colaboradores, com larga experiência profissional, contribuem de forma consistente ao seu crescimento e qualidade de sua operação.

Aproveitamento interno

A Política de Aproveitamento Interno da Companhia estabelece procedimentos e diretrizes de valorização dos colaboradores que fomentam a retenção de talentos, motivação, melhoria no clima de trabalho e formação de potenciais sucessores. Com

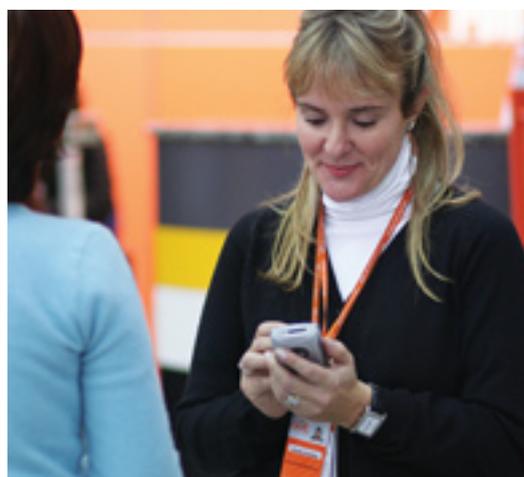
isso, a GOL reforça e reflete a cultura de valorização de seu próprio capital humano de maneira justa, imparcial e acessível.

Como intermediadora desse processo, a área de Recursos Humanos, em parceria com os gestores, atua na análise do perfil e descoberta de talentos nas equipes. A partir da definição do perfil de cada profissional, são traçadas políticas de desenvolvimento que garantem melhor aproveitamento e maior sinergia entre as competências e os desafios profissionais de cada cargo, propiciando a satisfação individual e o sucesso da Companhia. Em 2008, foram preenchidas 1.035 vagas internamente.

Encontro das Águias

No final de todo ano, a alta liderança da Empresa, composta pelo presidente, vice-presidentes, diretores, assessores e gerentes gerais, se reúne. O encontro, que têm efeito multiplicador das informações para o quadro de colaboradores, visa elaborar um balanço do ano, destacando os principais acontecimentos e discutindo as perspectivas e metas para o ano que está por vir.

Na edição 2008, a novidade foi a realização de um talk show com o presidente Constantino de Oliveira Junior conduzido pela jornalista Christiane Pelajo, que fez perguntas sobre a Companhia para que o presidente disseminasse mensagens e conceitos sobre o momento de mudanças que a Empresa estava vivenciando e os objetivos e comprometimento com foco nos resultados. Após o talk show foram realizadas duas palestras motivacionais sobre liderança, comprometimento e superação.



Saúde e segurança no trabalho

Em novembro de 2008 ocorreu a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) Comunitária no Aeroporto de Congonhas, organizada anualmente pela Infraero em parceria com a GOL e outras empresas aéreas.

Na semana foram realizadas sete palestras sobre prevenção, conscientização sobre saúde e segurança e de melhoria da qualidade de vida.

Voluntariado

Alinhada à sua Política de Ação Social, a GOL desenvolve projetos de voluntariado entre seus colaboradores, voltados a estimular uma atitude proativa quanto às questões sociais e o protagonismo social em prol das comunidades. As equipes que participam dos projetos recebem capacitação e orientação adequada para garantir maior sucesso das ações.

Projeto Colaborador Cidadão

Semestralmente é promovido encontro entre os voluntários de todas as bases da Companhia no Brasil para troca de experiências, informações e ferramentas de sucesso na implementação de ações de voluntariado.

Espaço Criança

O Espaço Criança é o nome dado à antiga sede da Febem Feminina situado na cidade de Lagoa Santa, em Minas Gerais. Cerca de 40 colaboradores do Centro de Manutenção

da GOL em Confins realizam trabalho voluntário e desenvolvem projetos na área esportiva, artística e cultural com 150 crianças entre seis e 12 anos, encaminhadas ao local pela assistência social da cidade e suas respectivas famílias.

Em novembro, os voluntários visitaram nove casas de crianças atendidas no Espaço para orientar seus familiares sobre a aplicação do método 5S à organização doméstica. O método consiste na aplicação dos sentidos de utilização, organização, limpeza, padronização e autodisciplina que, aplicados ao ambiente doméstico, facilitam o dia-a-dia das famílias, proporcionando-lhes uma percepção diferenciada sobre limpeza e organização do lar, a fim de evitar doenças e outros malefícios.

Ainda no final do ano, a GOL inaugurou dois vestiários (um feminino e outro masculino) no Espaço Criança e foi homenageada pela Instituição com apresentações de canto e dança.

O Espaço Criança é um projeto piloto para o voluntariado corporativo, com o objetivo de se desenvolver uma tecnologia social a ser multiplicada às demais bases participantes do projeto Colaborador Cidadão: Belém, Brasília, Campina Grande, Caxias, Chapecó, Confins, Congonhas, Cruzeiro do Sul, Curitiba, Florianópolis, Fortaleza, Goiânia, Guarulhos, João Pessoa, Joinville, Macapá, Maceió, Natal, Navegantes, Petrolina, Porto Seguro, Porto Velho, Recife, Rio Branco, Santarém, Teresina e Uberlândia.



Copa Social

No segundo semestre de todo ano a GOL realiza uma competição solidária entre suas áreas administrativas e bases para arrecadação de produtos diversos para instituições sociais locais. São premiadas as equipes que se destacam no número de doações arrecadadas.

Além do benefício à comunidade, a Copa Social de 2008 contou com um diferencial: proporcionou maior integração entre os colaboradores no processo de unificação cultural.

Na última Copa Social foram arrecadados 95.503 itens entre alimentos e produtos de limpeza doméstica, higiene pessoal, roupas e roupas de cama e material escolar. Especialmente, em 2008, uma das semanas da competição foi dedicada exclusivamente à arrecadação de materiais para os habitantes de Santa Catarina, que sofreram as conseqüências de chuvas fortes e ininterruptas durante o final do ano.



Arrecadação por semana:

- 1ª semana (alimentos): 5.833 kg
- 2ª semana (limpeza doméstica): 855 itens
- 3ª semana (higiene pessoal): 3.918 itens
- 4ª semana (alimentos, roupas e roupas de cama): 83.695 itens
- 5ª semana (material escolar): 1.202 itens
- Total da competição: 95.503 itens



Ranking das bases vencedoras:

POR QUANTIDADE TOTAL ARRECADADA:

- 1º lugar: GOLLOG (71.068 pontos)
- 2º lugar: Navegantes (6.877 pontos)
- 3º lugar: Londrina (5.482 pontos)

POR QUANTIDADE TOTAL / NÚMERO DE COLABORADORES

- 1º lugar: GOLLOG (1.579 pontos/colaborador)
- 2º lugar: Navegantes (143 pontos/colaborador)
- 3º lugar: Petrolina (102 pontos/colaborador)



Clientes

Com a unificação da GOL e VARIG foi desenvolvida a nova campanha publicitária, que teve como personagem central lagartas que viram borboletas, reforçando a ideia de transformação, o conceito de democratização do transporte aéreo (Aqui todo mundo pode voar) e da GOL como uma empresa *low cost*.

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

SMILES

Em 2008, o SMILES, programa de relacionamento da VARIG, foi ampliado aos clientes GOL. Assim, mais pessoas tiveram a oportunidade de aproveitar os benefícios do programa, presente em mais de 200 países e que conta com uma carteira de cerca de seis milhões de membros.

A adesão permite acumular milhas tanto nos voos da GOL quanto da VARIG, assim como comprar produtos e contratar ou utilizar serviços dos mais de 130 parceiros. As milhas acumuladas podem ser trocadas por passagens aéreas em qualquer rota da malha operada pela Companhia.

O programa mantém parcerias com as principais cadeias de hotéis, locadoras de veículos, restaurantes, seguradoras, editoras e estabelecimentos de ensino. Instituições bancárias e administradoras de cartões de crédito no Brasil, Argentina e Uruguai também fazem parte do programa.

Programa DoAr

O Programa DoAr foi criado para que os participantes SMILES possam doar suas milhas que se convertem em passagens a quatro instituições associadas para tratamento médico de pacientes carentes que residem em locais distantes dos grandes centros de saúde do país. No total, em 2008, foram doadas 150.000 milhas ao Programa, convertidas em 15 passagens às instituições.



VOE FÁCIL

Com mais de um milhão de inscritos desde seu lançamento, em 2005, o programa VOE FÁCIL permite aos clientes da GOL, inclusive àqueles que não possuem cartão de crédito, o parcelamento de passagens em até 36 vezes.

Esse produto é mais uma iniciativa inovadora da GOL com objetivo de criar oportunidades para que cada vez mais brasileiros possam se beneficiar das facilidades do transporte aéreo. Dessa maneira, mantém seu compromisso de popularizar viagens aéreas e de oferecer as tarifas mais competitivas do mercado, além dos meios de pagamento mais convenientes para o usuário.

Serviço de bordo

A reestruturação da malha de operação da Companhia promoveu maior agilidade e conforto aos passageiros, compondo a melhor relação custo-benefício do mercado.

Com isso, mais opções foram agregadas ao serviço de bordo. Nas rotas domésticas e internacionais são servidos lanches, snacks e pratos rápidos. Na ponte aérea São Paulo (Congonhas) – Rio de Janeiro (Santos Dumont), a Companhia oferece o Bistrô da Ponte, com opções de lanches e refeições quentes, variáveis de acordo com o horário do voo. Uma das atrações desse serviço é o cardápio Sabores do Mundo, oferecido a partir das 17h, que inclui itens típicos de diversas

culturas e imigrações que compõem a população brasileira. Para os passageiros das rotas internacionais foi criada a classe Comfort que oferece serviços diferenciados.

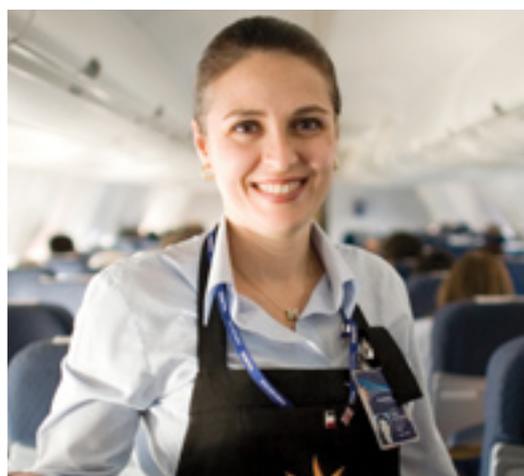
Pesquisa de Satisfação de Passageiros

O Instituto Pesquisas Inteligentes realizou, no período de novembro a dezembro de 2008, uma pesquisa de satisfação com oito mil clientes a bordo das aeronaves da Companhia.

Um dos destaques da pesquisa foi o nível de satisfação dos clientes em relação à excelência do atendimento a bordo: 91% dos passageiros declararam-se muito satisfeitos ou satisfeitos com o atendimento prestado pela tripulação, tanto em voos nacionais como em internacionais.

Além disso, 83% dos passageiros afirmaram que confiam na GOL e acreditam que a Companhia é preocupada em ouvir e atender as necessidades dos seus clientes. A qualidade do atendimento diferenciado dedicado aos clientes com necessidades especiais também foi reconhecida na pesquisa e apresentou índice de satisfação de 79% dos clientes.

O resultado geral da pesquisa mostra a alta satisfação dos clientes, já que 82% dos pesquisados afirmaram que recomendariam a GOL para amigos e parentes.



Acionistas

A área de Relações com Investidores (RI) é a responsável pela divulgação de informações aos investidores e ao mercado financeiro de forma transparente, respeitando os princípios legais e éticos.

Continuamente, são promovidos eventos para a divulgação de informações relativas ao desempenho da Companhia e a área de RI atende pessoalmente, por telefone ou internet investidores e analistas de mercado visando esclarecer suas dúvidas sobre a Companhia.

O acesso às informações é facilitado pelo site exclusivo de RI que possui uma página dedicada especialmente aos jornalistas. Assim, a Companhia mantém canais exclusivos para seus principais stakeholders: analistas, investidores institucionais, acionistas pessoa física, investidor renda fixa e imprensa.

Em 2008, a GOL recebeu importantes prêmios que refletem sua transparência e boas práticas de governança corporativa:

Prêmio IRGR nas Categorias Melhores Práticas de Divulgação e site de RI

A GOL recebeu três prêmios na *10ª edição do IR Global Rankings 2008 (IRGR)*, premiação que classifica e identifica as melhores práticas na área de Relações com Investidores e, em 2008, avaliou 160 empresas de 32 países.

O *website* de RI da Companhia foi premiado com o TOP 5 na América Latina e, pelo terceiro ano consecutivo, na categoria Melhores Práticas de Divulgação, a GOL ocupou o primeiro lugar no ranking brasileiro e o TOP 5 América Latina.

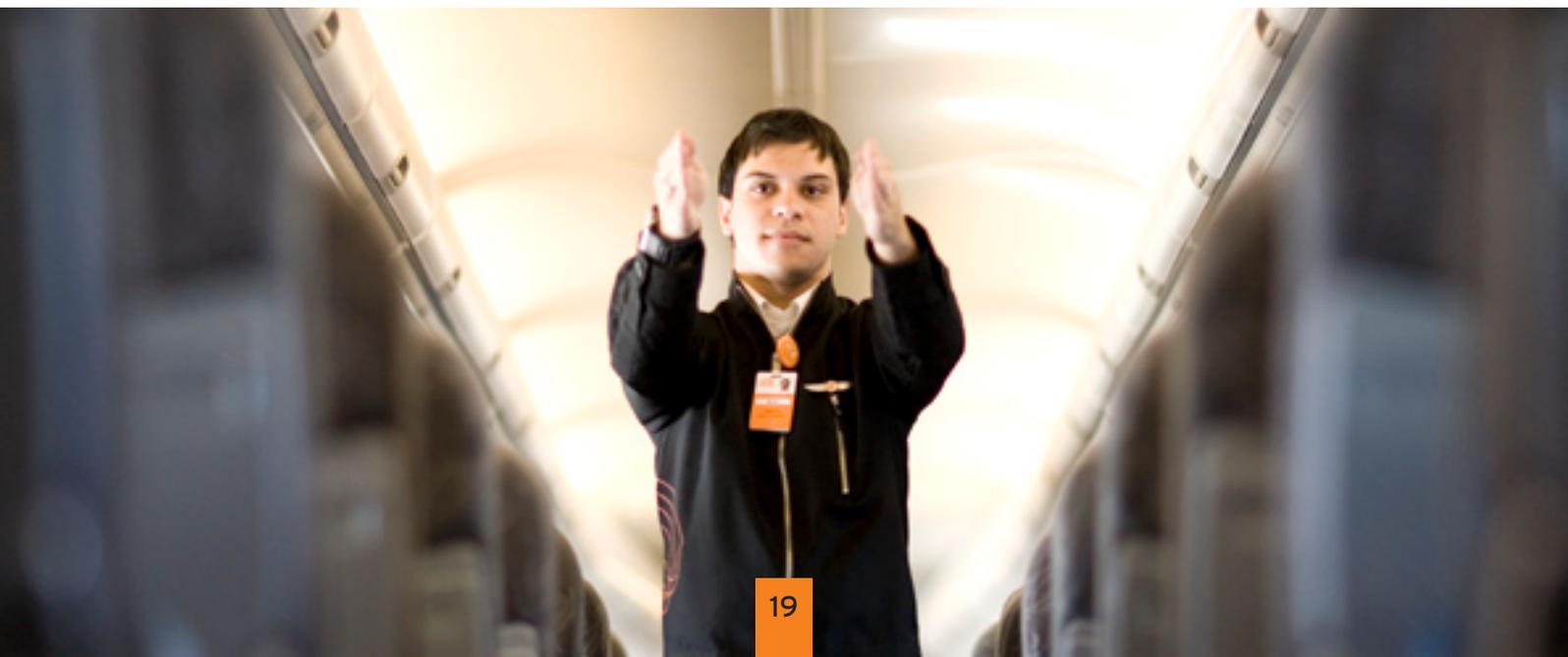
Top of Mind Internet

A Companhia é a mais lembrada pelos internautas, de acordo com o *Top of Mind Internet 2008*, concedido pelo portal UOL. A GOL lidera o segmento, pelo segundo ano consecutivo, com 43% das citações, e também está à frente nas menções espontâneas, com um total de 64% dos votos. O prêmio foi criado com o objetivo de premiar as marcas mais lembradas pelos usuários ao navegarem pela rede.

2o lugar no ranking The Best Governed Major Latin Corporations 2008

A GOL foi posicionada em segundo lugar entre empresas não-financeiras em um estudo sobre governança corporativa na América Latina conduzido pela consultoria espanhola de sustentabilidade *Management & Excellence (M&E)*, em parceria com a revista *Latin Finance*.

O estudo analisou o desempenho dos programas de governança corporativa das companhias ante 41 padrões de governança corporativa aceitos e utilizados mundialmente por investidores institucionais e privados. A GOL, única companhia aérea no *ranking*, emprega 90,2% dos requisitos de boas práticas analisados, em comparação à média de 62,34% alcançada pelas 50 empresas avaliadas.



Administração premiada pela IATA

Constantino de Oliveira Júnior, CEO da GOL, recebeu o prêmio GALA (Galeria Aeronáutica Latinoamericana) na categoria *Empresários Ilustres do Transporte Aéreo*, na conferência *Wings of Change*, da FIDAE (Feira Internacional do Ar e Espaço). A premiação, patrocinada pela IATA, reconhece os principais executivos e instituições que colaboram com o desenvolvimento da indústria de aviação na América Latina. O presidente da GOL figura como o único executivo brasileiro do setor entre os premiados.

Melhor companhia aérea de baixo custo da América do Sul

A GOL foi premiada pela Skytrax Airline Reviews, consultoria especializada no mercado aeronáutico, como a melhor companhia aérea de baixo custo da América do Sul. A premiação foi definida por pesquisa realizada na internet com mais de quatro milhões de passageiros de todo o mundo, que avaliaram 35 itens, incluindo desde serviço de bordo até conforto da cabine e despacho de bagagem.

A Empresa que mais respeita o consumidor

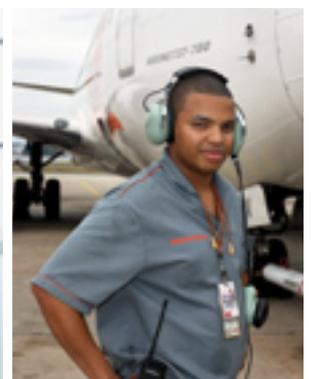
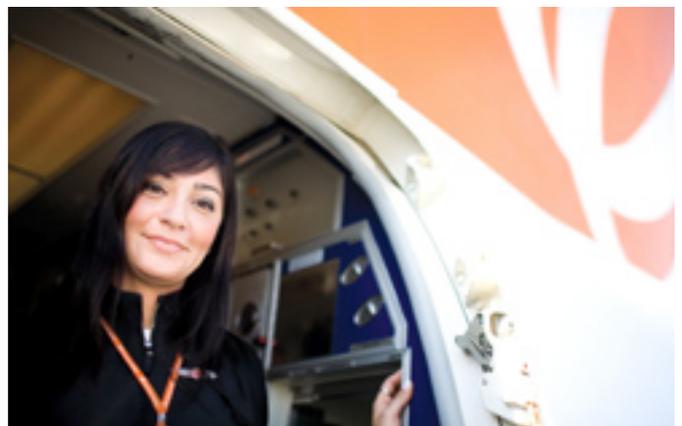
Em 2008, a GOL recebeu o prêmio A Empresa que mais respeita o Consumidor na categoria Companhia Aérea. A pesquisa foi realizada pela TNS InterScience para a revista Consumidor Moderno e aponta o nível de satisfação do consumidor com as empresas que o atendem, seguindo os atributos: Atendimento; Qualidade dos produtos e/ou serviços; Preço; Propaganda ética, séria e comprometida; Responsabilidade Social e compromisso com o meio ambiente; e Monitoria da satisfação dos clientes por meio de pesquisas.

Fornecedores

Em 2008, a GOL buscou diversificar sua base de fornecedores incorporando pequenas empresas em seus processos de compra. Para isso, firmou parceria com a ONG Integrare, organização que busca promover a participação representativa e empreendedora da diversidade social brasileira nas cadeias produtivas e de suprimentos.

Consciente da importância da integração justa da diversidade humana, étnica e de gênero no exercício de sua responsabilidade social, a GOL se comprometeu a incluir nos processos de compra as cotações de parceiros associados ao Integrare.

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



Projeto Lean Office

Visando minimizar os desperdícios nos processos de compras, a GOL mapeou o gerenciamento de seu almoxarifado central com foco em quatro conceitos:

- 1 - Segurança em primeiro lugar: nenhuma alteração no processo poderá ser feita se a segurança do colaborador e do material for comprometida
- 2 - Simples é melhor: implementação de soluções simples e de baixo custo
- 3 - Estabeleça regras: criação de regras que irão gerir o processo e ferramentas para que elas sejam seguidas, evitando desvios no processo estabelecido
- 4 - Melhoria contínua: aprimoramento contínuo em pequenos passos

Com base nesses conceitos, foram levantados pontos de melhoria que eliminem desperdícios e melhorem a qualidade, o tempo e o custo de produção:

| Mapeamento | Melhorias |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processo burocrático e dependente de ações individuais | Documento em fluxo contínuo e sistêmico |
| Processo desorganizado e desalinhado | Novo layout em linha, fluxo contínuo e uso do FIFO ³ no recebimento |
| Tarefas desbalanceadas | Balanceamento entre as células facilitado pelo layout em linha e eliminação de tarefas que não agregam valor |
| Movimentação desnecessária de pessoas e materiais | Redesenho do layout de recebimento e expedição, eliminando movimentações desnecessárias |
| Excesso de material intransitável | Organização da célula de recebimento, melhorando sua eficiência e reduzindo o tempo de material intransitável |
| Excesso de documentação sobre as mesas | Estabelecimento de fluxo contínuo da documentação com eliminação da individualização do recebimento e do recebimento parcial de nota fiscal |
| Materiais liberados sem IRM ⁴ preenchido | Obrigatoriedade de preenchimento do IRM no ato da inspeção técnica |
| Grande quantidade de recebimentos pendentes | Redesenho do layout do processo, aumentando a eficiência do recebimento com definição e padronização das atividades e eliminação do recebimento parcial |
| Grande fluxo de pessoas nas dependências almoxarifado central | Melhoria do controle e criação de política de controle de acesso ao almoxarifado |

³ Método de armazenamento em que os itens são consumidos por ordem de recebimento (no caso de itens com vida útil). Para os demais itens, esse controle é feito por tempo de armazenagem em estoque.

⁴ Inspeção física e documental que avalia se o componente não possui nenhuma avaria e permite sua rastreabilidade desde a fabricação até a entrega.

As mudanças geradas pela metodologia Lean Office proporcionaram à Companhia redução no tempo total do processo de reparo de um determinado componente, conhecido como *turn around time* (TAT), medido da remoção da aeronave até o efetivo retorno ao estoque.

Em 2008, o TAT nacional reduziu 40% e o internacional, 42%. A meta para 2009 é reduzir o TAT internacional em mais 14%.

Além disso, com a redução do TAT, a GOL reduziu sua necessidade de estocagem de componentes e passará a vender suas peças estocadas em excesso.

Comunidade

A GOL busca compartilhar os frutos de seu desempenho de sucesso com a comunidade, estimulando a inclusão e desenvolvimento social no Brasil. Para isso, apóia diversos projetos sociais, culturais e esportivos descritos a seguir.

Projetos Sociais

A GOL apóia diversos projetos de desenvolvimento e inclusão social em todo o Brasil. A maioria do apoio aos projetos consiste na doação de passagens aéreas para ampliar o alcance e o foco de trabalho das instituições. Em 2008 foram doadas mais de 1.500 passagens.

Educação

Associação Vaga Lume

Por meio dos programas Expedição e Rede, a Vaga Lume contribui com o desenvolvimento cultural e educacional de comunidades rurais da Amazônia Legal brasileira e com sua integração com as demais regiões do Brasil.

Em 2008 a Expedição distribuiu mais de 15 mil livros novos nas 131 bibliotecas comunitárias Vaga Lume na Amazônia. Com a formação de equipes locais, pessoas da própria comunidade tornam-se protagonistas do projeto que leva o hábito de ler a mais de 22 mil crianças.

A Rede promoveu o intercâmbio cultural entre crianças de São Paulo e do Pará, explorando a diversidade cultural e am-

biental das diferentes regiões. Em 2008, os grupos trocaram trabalhos com o tema O nosso meio ambiente e discutiram a sustentabilidade ambiental no Acampamento de Integração, em Pirenópolis (GO).

Em reconhecimento à sua atuação, a Vaga Lume recebeu em 2008 o primeiro lugar de duas importantes premiações: o Prêmio Vivaleitura -uma iniciativa dos Ministérios da Cultura (MinC), da Educação (MEC) e da Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI)- pelo projeto de formação de Agentes Multiplicadores da Expedição; e o Prêmio Chico Mendes do Ministério do Meio Ambiente (MMA) pela Rede na categoria Educação Ambiental.

Em um país com as dimensões e a desigualdade do Brasil, a aproximação é crucial para promover o desenvolvimento social. A parceria da GOL encurtou as distâncias que a Vaga Lume percorreu para manter um vínculo de qualidade com voluntários, participantes, apoiadores e equipe técnica, e fortalecer sua rede de relações.

As passagens doadas possibilitaram a troca de experiências e a integração dos Programas, por meio do transporte dos participantes (agentes multiplicadores, mediadores de leitura, professores, alunos e comunitários) e da equipe da Vaga Lume entre os 20 municípios na Amazônia e entre a Amazônia e São Paulo.



Bolshoi

A Escola do Teatro Bolshoi no Brasil busca proporcionar a inclusão de crianças e jovens no mundo da cultura por meio do acesso à formação profissional em dança clássica, formando artistas-cidadãos. Em 2008 foram atendidos cerca de 230 estudantes. Por meio da Escola do Teatro Bolshoi no Brasil e da Cia. Jovem ETBB foi possível disseminar a arte da dança nos estados brasileiros em que se apresentou durante o ano: Bahia, Distrito Federal, Minas Gerais, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Santa Catarina e São Paulo. O público das apresentações foi de, aproximadamente, 50 mil pessoas no Brasil e cinco mil pessoas na Itália e na Rússia.

As passagens cedidas pela GOL contribuíram diretamente para o aperfeiçoamento profissional dos bailarinos da Cia. Jovem ETBB e viabilizou a participação da Companhia em cursos e intercâmbio cultural na Rússia. Além disso, a parceria proporcionou o estreitamento de relações com parceiros, a pré-seleção de bailarinos e apresentações artísticas da Instituição.

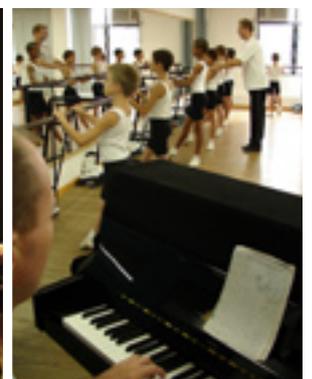
Caravana do Esporte e da Música

O Projeto estimula a prática do esporte e o interesse pela arte entre estudantes e professores da rede pública de ensino em municípios de baixa renda.

São ministradas palestras aos professores apresentando a multidisciplinaridade da educação, na qual educação física e educação artística podem ser inseridas nos programas pedagógicos.

Desde o início do projeto, 70 mil crianças e 9.500 professores participaram da caravana que passou por 34 cidades brasileiras. Só em 2008, foram 25 mil crianças e 3.500 professores beneficiados.

As passagens doadas pela GOL à Caravana do Esporte e da Música em 2008 possibilitaram o deslocamento mensal da equipe do Projeto às cidades atendidas, além da participação de representantes dos municípios visitados no 1º Fórum Caravana, realizado em agosto, em Salvador. Nesse encontro, professores e gestores públicos trocaram experiências, além de compartilharem momentos de intensa reflexão sobre educação, políticas públicas e participação da sociedade civil na melhoria da qualidade de vida das crianças. No total, graças ao apoio da GOL, 25 mil crianças e 3.500 professores da rede pública de ensino participaram de atividades de esporte educacional.



Fundação Gol de Letra

A Fundação Gol de Letra oferece acesso à educação, cultura, esporte e lazer para crianças, adolescentes e jovens no Rio de Janeiro e São Paulo por meio de programas de Educação Integral.

Em São Paulo, mais de mil pessoas já foram beneficiadas pelos programas Jogo Aberto (prática esportiva e desenvolvimento de habilidades sociais), Virando o Jogo (educação integral, exercício da cidadania e ampliação do repertório educacional, cultural e social) e Programa de Jovens (capacitação por meio de oficinas com conteúdos de desenvolvimento pessoal e formação cultural e artística). No Rio de Janeiro, cerca de 300 pessoas foram atendidas pelos projetos da Gol de Letra.

Tendo como referência a Política Nacional de Assistência Social, a proposta educacional da Fundação abrange o atendimento às famílias e o fortalecimento das comunidades por meio de ações socioeducativas.

A parceria com a GOL possibilitou a integração dos membros da equipe Gol de Letra e o aprimoramento da gestão da Instituição por meio da realização de reuniões periódicas, em que a metodologia dos eixos de atuação foi alinhada e o planejamento estratégico da Gol de Letra definido.

Além disso, a GOL viabilizou o intercâmbio de jovens da Gol de Letra com a organização francesa Sport dans la Ville, que

promoveu o contato entre diferentes culturas e a troca de experiências pedagógicas entre os educadores. A Gol de Letra também usufruiu das passagens para participar de eventos e cursos que fortaleceram a atuação da Instituição.

Instituto Ayrton Senna

Em 2008 a GOL apoiou a 5ª edição da Ayrton Senna Racing Day, uma maratona de revezamento que reverte todo o valor arrecadado com as inscrições do evento aos projetos educacionais desenvolvidos pelo Instituto, que beneficia, a cada ano, quase dois milhões de crianças e jovens em todo o país.

Instituto Criar de TV, Cinema e Novas Mídias

Fundado em 2003 pelo apresentador Luciano Huck, o Instituto Criar de TV, Cinema e Novas Mídias forma anualmente 150 jovens de baixa renda em profissões técnicas do audiovisual, com o objetivo de inseri-los no mundo do trabalho. Além de oficinas técnicas de câmera, iluminação, áudio, figurino e edição, os jovens recebem formação sociocultural para promover seu desenvolvimento.

O Instituto Criar possui um Núcleo de Inserção que está sempre em busca de oportunidades de estágio para seus alunos em produtoras, emissoras de TV e empresas do audiovisual. Cerca de 85% dos jovens formados foram encaminhados para um estágio inicial em empresas parceiras do Programa de Aprendizizes.



Ex-alunos têm a oportunidade de se aprimorar com cursos livres, modulares, técnicos e superiores por meio de parcerias que financiam os estudos, concedem apoio para o transporte, além de bolsas em conceituadas instituições de ensino.

As passagens doadas pela GOL foram fundamentais para o Instituto Criar, viabilizando a participação dos jovens alunos no Festival de Experiências Populares em Audiovisual e no Festival de Jovens Realizadores, no qual foram premiados. Além disso, o apoio da GOL permitiu o deslocamento de integrantes do Instituto para reuniões de monitoramento de parcerias com empresas de outras cidades, fortalecendo a sustentabilidade da Organização.

Mobilização social e estímulo ao empreendedorismo social

Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais - Apae

A Apae é uma entidade particular, filantrópica e sem fins lucrativos, cuja missão é atuar na defesa dos direitos das pessoas com deficiência em todas as políticas públicas. O objetivo é alcançar a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência, bem como sua inclusão na sociedade, por meio dos diversos programas desenvolvidos: revitalização do papel da família das pessoas com deficiência e projetos na área de saúde, educação, trabalho e emprego.

Na parceria firmada com a GOL em 2008, foram cedidas passagens que contribuíam para uma maior articulação entre os

coordenadores desses programas, possibilitando sua execução com qualidade. Além disso, foi possível a realização de cursos de Capacitação sobre Educação Inclusiva e o Papel das Escolas Especiais; reuniões do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva; Grupos de Trabalho de Gestão; e reunião da Comissão Científica do XXIII Congresso Nacional das Apaes e do IV Fórum de Autodefensores, eventos que também receberam doação de passagens.

Ashoka

A Ashoka é uma organização internacional que apoia empreendedores sociais com idéias inovadoras, capazes de provocar transformações nas comunidades em que estão inseridas. Ao longo de três anos, os empreendedores selecionados recebem uma bolsa mensal no intuito de se dedicarem integralmente ao seu projeto. Na América do Sul, a Ashoka conta com 563 empreendedores sociais, sendo 312 no Brasil e no Paraguai.

Outra iniciativa da Ashoka é o Geração MudaMundo, no qual 1.750 jovens brasileiros recebem incentivos ao desenvolvimento do empreendedorismo social em suas comunidades.

A GOL atua doando passagens que fazem com que a rede de empreendedores sociais e colaboradores Ashoka no Brasil e na América do Sul seja considerada a rede mais integrada dentro da Organização, o que possibilita uma troca maior de conhecimento e experiências entre seus participantes.



Assim, a parceria com a GOL beneficia a Rede de Empreendedores Sociais da Ashoka e amplia a participação de jovens do Geração MudaMundo, contribuindo com a construção e disseminação de conhecimento para a sociedade de maneira mais eficaz e eficiente.

Em 2008, a Ashoka realizou viagens pelo Brasil para escolher os 25 novos empreendedores sociais de sua rede. Os empreendedores escolhidos produziram projetos que já beneficiaram diretamente 7.708 pessoas e, de forma indireta, mais de 50 mil pessoas. O Geração MudaMundo beneficia diretamente 1.750 jovens e 85 educadores, além 4.400 pessoas indiretamente.

Atletas pela Cidadania

O Projeto Atletas pela Cidadania propõe o uso da força da imagem de cada atleta na ação política para defesa e promoção de causas sociais transformadoras, unindo governo, ONGs e empresas para o bem comum.

O grupo é formado por atletas renomados do Brasil, entre eles: Ana Beatriz Moser, Cafu, Gustavo Borges, Hortência, Joaquim Cruz, Jorginho, Kaká, Lars Grael, Leonardo, Magic Paula, Oscar Schmidt, Raí Oliveira, Rogério Ceni, Sócrates, entre outros.

Atualmente, são desenvolvidos os projetos Oportunidade para Juventude e Melhoria da Educação que buscam promover o ingresso de jovens no mundo do trabalho por meio do

incentivo à Lei do Aprendiz (nº 10.097/2000), que capacita o jovem e promove seu ingresso no mundo do trabalho, como meio para transformar a sua realidade pessoal e social.

Hoje, há 140 mil jovens contratados no país. Em parceria com o governo, foi estabelecida a meta de que, em 2010, o país tenha 800 mil jovens aprendizes contratados.

Os atletas da Instituição puderam participar de eventos, reuniões com o Ministério do Trabalho e Emprego e encontro com o Presidente da República, incentivando a mobilização nacional acerca da Lei do Aprendiz, graças às passagens concedidas pela GOL. Além disso, o apoio da GOL possibilitou a participação de palestrantes e mobilizadores sociais no Seminário Lei do Aprendiz, realizado em julho.

Canto Cidadão

Nesta parceria, a organização atua prioritariamente em dois programas sociais, buscando promover desenvolvimento humano para o equilíbrio social: Doutores Cidadãos e Canto Cidadão em todos os Cantos.

O programa social Doutores Cidadão, que existe desde 1999, é realizado em hospitais e asilos, com um grupo de voluntários que já ultrapassa mil participantes, atuando como palhaços hospitalares, interagindo com os pacientes adultos e profissionais de saúde, levando cidadania, alegria e bem estar.



Já o programa Canto Cidadão em todos os Cantos produz e realiza palestras, oficinas, treinamentos, visitas e entrevistas em todo o Brasil, com a missão de disseminar conceitos e práticas que incentivem o exercício da cidadania pelo protagonismo social. Essa iniciativa já beneficiou 40 mil pessoas diretamente, entre comunidade em geral, pacientes, profissionais, estudantes e órgãos governamentais na área de saúde.

Em 2008, a parceria entre a GOL e o Canto Cidadão permitiu que mais de seis mil pessoas de 17 cidades brasileiras fossem beneficiadas com a realização de palestras e treinamentos sobre voluntariado e visitas hospitalares dos Doutores Cidadãos. Além disso, voando com a GOL, o Canto Cidadão esteve em Buenos Aires (Argentina) para participar do Congresso Internacional de Palhaços de Hospitais, em que ministraram treinamento para pessoas de 14 países diferentes; dentre outras viagens que ampliaram sensivelmente o resultado social da organização.

Care

A proposta da Care é compreender e combater as raízes estruturais da pobreza por meio de diversos programas de educação, geração de renda e mobilização social que promovam a sustentabilidade em comunidades de baixa renda de todo o Brasil.

Com programas de melhoria dos processos produtivos, assistência técnica e formação, cerca de três mil pessoas já tiveram sua renda ampliada nos estados de Amazonas, Bahia, Piauí, Rio de Janeiro e São Paulo.

A Care atua também na melhoria da qualidade de vida dessas comunidades e desenvolve programas de segurança alimentar com a implantação de hortas e de recuperação de vegetação por meio de reflorestamento. Na Bahia, por exemplo, já foram plantadas 37 mil mudas de árvores.

Em 2008, com as passagens cedidas pela GOL, a Care pode: fazer a transferência de tecnologias e implantação de programas de qualificação e assistência técnica programática, aprimorando práticas de campo; promover o intercâmbio entre programas da Organização, garantindo a troca de aprendizagens e transferência de metodologias entre programas; participar de congressos e eventos; e estabelecer parcerias da Care com outras instituições.

Eu Quero Ajudar

A Associação Eu Quero Ajudar trabalha na promoção do desenvolvimento de comunidades menos favorecidas do sertão cearense. Na comunidade de Jaguaruana (CE), foi implantado o projeto Quero Ser Grande – Crescendo com Atitude, que teve como objetivo integrar educação e saúde por meio da promoção de melhorias no ambiente escolar.

Com o apoio do projeto e a união da comunidade, foi realizada a reforma do prédio da escola local e a implantação de uma biblioteca e uma brinquedoteca, além de promover palestras para alunos e professores sobre diversos temas, como técnicas de alfabetização, reciclagem e sociabilização.



Outro projeto implantado teve foco na capacitação de mulheres da região em artesanato com a palha da carnaúba, matéria prima abundante no local. O curso, ministrado pela Associação Comunitária das Mulheres Artesãs de Itaiçaba, teve duração de 80 horas/aula e, com foco na implantação de cooperativas, englobou o processo de colheita da palha, tratamento, tingimento, trançado, design e venda do produto. Duas turmas com um total de 50 alunas foram formadas e essas poderão fazer do artesanato seu meio de geração de renda e sustentabilidade.

Com as passagens concedidas pela GOL, voluntários puderam participar do projeto Quero Ser Grande - Crescendo com Atitude, fazendo uma apresentação teatral com fantoches sobre o tema sociabilização para 800 crianças de Jaguaruana, com distribuição de brinquedos e guloseimas. Também foi realizada uma pesquisa para avaliar a condição de vida dos moradores da região, analisando o impacto das ações da Instituição na qualidade de vida da comunidade e identificando formas de desenvolvimento autosustentável. Após essa pesquisa, a associação Eu Quero Ajudar desenvolveu dois projetos na região: Reciclagem e Cooperativa de Artesanato, ambos em fase de implantação.

Além disso, em todas as visitas da equipe, acontece a distribuição de roupas e calçados, tão necessários para os moradores da região.

Fundação Abrinq

A Fundação Abrinq é uma organização sem fins lucrativos que defende os direitos das crianças e adolescentes no Brasil. Em 19 anos de atuação, já beneficiou mais de seis milhões de crianças e adolescentes em mais de dois mil municípios de todo o país.

Para alcançar esses resultados, a Fundação trabalha em conjunto com escolas públicas, empresas, organizações sociais, prefeituras e voluntários que desejam melhorar a qualidade de vida das crianças e adolescentes. Além disso, monitora o governo federal e todas as leis e propostas de emendas constitucionais que dizem respeito a crianças e adolescentes.

Em 2008, aproximadamente 240 mil crianças e adolescentes foram beneficiados com projetos de estímulo à leitura, educação ambiental, inclusão digital, educação infantil,

atendimento em abrigos e educação complementar para crianças em situação de rua e vítimas de trabalho infantil, violência doméstica e exploração sexual.

As passagens doadas pela GOL foram utilizadas nas viagens realizadas com o intuito de sensibilizar e mobilizar os prefeitos eleitos para que, na sua gestão, priorizem as crianças e os adolescentes. Além disso, as passagens também foram usadas para o deslocamento de membros da Fundação Abrinq ao evento que premiou, em Brasília, os prefeitos que foram reconhecidos como Prefeito Amigo da Criança na gestão que se encerrou em 2008.

Outros projetos realizados com o apoio da GOL:

| | |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Projeto Mudando a História | Mediação de leitura em Manaus (AM) |
| Prêmio Criança | Prêmio que reconhece iniciativas inovadoras para crianças entre zero e seis anos |
| Programa Garagem Digital | Inclusão digital de forma a contribuir com o processo educacional de jovens e com o desenvolvimento de suas comunidades |
| A Primeira Infância vem Primeiro | Efetivação dos direitos à educação, saúde e proteção das crianças de zero a seis anos |

Além disso, os integrantes da Fundação Abrinq, voando com a GOL, puderam participar de diversos eventos durante o ano, como a I Conferência Nacional da Aprendizagem Profissional, em Brasília, a Plataforma Educativa do Mercosul, o III Congresso Mundial de Enfrentamento da Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes e a IX Conferência das Cidades.

Com as passagens, ainda, foi possível trazer ao Congresso Brasileiro dos Direitos da Criança e do Adolescente importantes palestrantes, como Vital Didonet, pedagogo especialista em educação infantil e assessor da Organização Mundial para a Educação Pré-Escolar (OMEP), Cristina Albuquerque, do UNICEF e Maria do Pilar, Secretária de Educação Básica do Ministério da Educação.

Ou seja, com o apoio da GOL, a Fundação Abrinq levou livros e acesso a computadores para as crianças da região norte e nordeste do país. Além disso, possibilitou que mais crianças, as quais estavam nas ruas ou no trabalho infantil, pudessem frequentar um projeto social; mobilizou empresas e governos a construírem mais creches; e difundiu, por todo o país, os direitos das crianças e adolescentes.

Futebol dos Atores

O Projeto consiste em jogos de futebol beneficentes, com a participação de artistas renomados, em diversas cidades do Brasil, nos quais são arrecadados alimentos não perecíveis. As doações são encaminhadas a instituições filantrópicas da região onde o evento é realizado. Em 2008 foram arrecadadas 39 toneladas de alimentos em 13 jogos em cidades como Florianópolis (SC), Porto Alegre (RS) e Santos (SP). As passagens cedidas pela GOL foram utilizadas para o transporte de organizadores e atores para a realização do projeto.

Pastoral da Criança

A Pastoral da Criança realiza o acompanhamento de crianças, gestantes e famílias, visando à mobilização comunitária sobre saúde, educação e cidadania feita por líderes comunitários residentes nas próprias comunidades.

O trabalho da Pastoral é realizado por mais de 261 mil voluntários que dão sustentação à instituição. Mensalmente, mais de 1,8 milhão de crianças de zero a seis anos e 94 mil gestantes, em seu contexto familiar, são acompanhadas pelos voluntários.

Ao todo, por ano, as visitas totalizam cerca de 21 milhões de visitas domiciliares.

Saúde

Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD)

A Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), em seus 58 anos de história, consolidou-se como referência de qualidade no tratamento e reabilitação dos deficientes físicos brasileiros. Sua missão é promover a prevenção, habilitação e reabilitação de pessoas com deficiência física, especialmente de crianças, adolescentes e jovens, favorecendo a integração social.

A instituição possui nove unidades, seis fábricas de aparelhos ortopédicos, quatro escolas e um hospital (localizado em São Paulo, na unidade da AACD Ibirapuera). Em 2008, foram realizados 1.221.389 atendimentos, 6.878 cirurgias e fabricados 66.961 aparelhos ortopédicos. Aproximadamente 96% dos pacientes são atendidos sem custo.

Em 2008, a AACD realizou a XI Edição do Teleton, maratona televisiva responsável pela arrecadação de recursos para o tratamento de pacientes. A GOL participou com a doação de passagens e a divulgação da campanha em seu site durante um mês. As passagens geraram uma grande redução de custos para a instituição e foram utilizadas na gravação de histórias de vida para o Teleton das unidades AACD Minas Gerais, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Rio de Janeiro; e na participação de crianças e familiares no programa, realizado nos dias 7 e 8 de novembro.



A GOL também cedeu passagens que ajudaram a instituição a captar novas parcerias; participar de cursos treinamentos, simpósios e atividades esportivas; implantar projetos de tecnologia da informação; além de possibilitar maior integração entre as unidades da AACD.

Centro Infantil Boldrini

O Hospital, localizado em Campinas (SP), é referência nacional no tratamento do câncer pediátrico e das doenças sanguíneas. Em 2008, o Boldrini realizou 785 cirurgias, 57.894 consultas ambulatoriais, 33.592 sessões de quimioterapia e recebeu 897 casos novos, de diversas regiões do país.

Por meio da doação de passagens, a GOL apoia a formação dos profissionais que trabalham no Boldrini, possibilitando sua participação em congressos e intercâmbios científicos de aprimoramento profissional que contribuem de maneira significativa com a qualidade do tratamento oferecido aos pacientes em tratamento no Hospital.

Além disso, com o apoio da GOL, demais profissionais do Boldrini participam de encontros, reuniões, seminários e workshops de capacitação e campanhas de arrecadação de recursos.

Expedicionários da Saúde

Criado em 2003 por um grupo de médicos voluntários, tem como objetivo levar medicina especializada e atendimento cirúrgico às populações indígenas que vivem isoladas na Amazônia brasileira. Por meio do programa Operando na Amazônia, os Expedicionários da Saúde já realizaram 12 expedições, totalizando 1.506 cirurgias em 6.962 atendimentos.

O apoio da GOL foi fundamental para viabilizar o trabalho do Projeto. As passagens cedidas pela Companhia contribuíram para que a realização de 521 cirurgias e 2.704 atendimentos médicos.

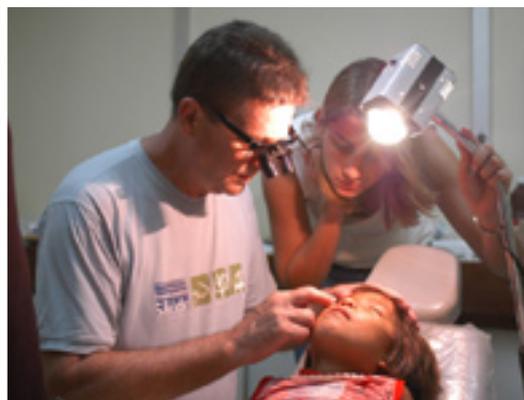
Projeto Felicidade

A proposta do Projeto Felicidade é restabelecer a autoestima de crianças em tratamento contra o câncer. Para isso, são selecionados pacientes em 32 hospitais de todo o país para passar cinco dias em hotéis conveniados, junto de seus familiares, participando de diversas atividades sociais, culturais e de lazer.

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

Em 2008, foram atendidas 1.112 pessoas, dentre pacientes e seus familiares. O projeto oferece também reforço escolar para as crianças e cursos profissionalizantes para os pais permanentemente em sua sede.

O Projeto pode ampliar sua atuação graças às passagens doadas pela GOL, trazendo crianças e familiares de 15 cidades brasileiras, dentre elas: Cuiabá, Natal, Salvador, Recife, Florianópolis e Porto Alegre. Em 2008, 90 pessoas foram beneficiadas com o transporte concedido pela GOL e, assim, puderam participar do Projeto Felicidade.



Projetos culturais

Em 2008 a GOL patrocinou mais de 30 projetos culturais, dentre peças de teatro, musicais e shows que valorizam a cultura brasileira e sul-americana, e levam uma nova experiência cultural a diversas localidades.

O apoio da Companhia amplia as oportunidades de criação, produção e distribuição da cultura, promovendo sua democratização, formando novos espectadores e gerando um rico intercâmbio cultural entre o Brasil e países da América do Sul.

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Fenômeno da comédia brasileira desde 2003, o grupo de seis humoristas já foi aplaudido por mais de um milhão de espectadores</p> | Teatro | | <p>A peça já percorreu mais de 20 cidades pelo país e alcançou mais de 70 mil espectadores. Em 2008, a turnê de sete meses no Rio de Janeiro contou com um público de 40 mil pessoas.</p> |
| <p>A GOL investe no teatro infantil e patrocinou em 2008 o musical Vovó Delícia e a nova montagem de Sítio do Pica-Pau Amarelo</p> | <p><u>Os Melhores do Mundo</u> A Cabra ou Quem é Silvy? O Mistério de Irma Vap <u>Vovó Delícia</u> <u>Sítio do Pica-Pau Amarelo</u> Brincando em cima daquilo Cada um com seus pobremas Alarme Falso <u>Tom e Vinicius</u></p> | <p><u>Dona Flor e seus dois Maridos</u> Doce Deleite Os Produtores <u>Lucio 80/30</u> Ensina-me a viver <u>Fuerza Bruta</u> <u>Virgolino e Maria</u> <u>Noé Noé deu a louca no convés</u></p> | <p>O espetáculo mistura ficção e a realidade dos protagonistas Lucio Mauro e Lucio Mauro Filho, que atuam juntos no palco pela primeira vez</p> |
| <p>O musical apresenta ao público a história da bossa nova e da parceria entre dois grandes compositores: Antônio Carlos Jobim e Vinicius de Moraes</p> | | | <p>Desde 2005, o espetáculo internacional, da Companhia argentina De La Guarda, propõe ao público uma interação do físico e visual, sem o uso de palavras, marcada pela música eletrônica</p> |
| <p>Apresentada em 14 cidades brasileiras, a peça retrata as últimas horas de Lampião e Maria Bonita, apresentando à platéia a mais famosa história do nordeste do Brasil</p> | Cinema | | <p>O espetáculo integra dança, canto e nuances cômicas e dramáticas que remetem à cultura africana, ao universo operístico e ao movimento modernista brasileiro.</p> |
| | <p>Os Desafinados Feliz Natal</p> | <p>Sexo com Amor</p> | |
| | Música | | |
| <p>Em 2008 a GOL levou à Argentina o festival de música brasileira que contou com apresentações de consagrados músicos do cenário nacional</p> | <p>Porão do Rock <u>Muba (festival da música brasileira)</u> Gilberto Gil</p> | <p>Lenine Vive La Fête</p> | |
| | Casas de espetáculo | | |
| | <p>HSBC Brasil Teatro Procópio Ferreira</p> | <p>VIVO RIO</p> | |
| | Projetos especiais | | |
| <p>O prêmio visa valorizar o trabalho, a vida e o legado de brasileiros que atuam para transformar a realidade brasileira</p> | <p>Dream Fashion Tour Beach Park Aniversário de Brasília <u>Prêmio Trip Transformadores</u></p> | <p>Anima Mundi Auslander Festival do Humor</p> | |

Para selecionar os projetos que receberão apoio com agilidade e transparência, a GOL criou no final de 2008 uma ferramenta específica para receber as solicitações de produtores culturais, que enviam seus projetos para patrocínios pelo site www.elo3.com.br/golcultural. A seleção leva em conta a adequação dos projetos à Política de Patrocínio Cultural da Empresa e a análise final da equipe de marketing da GOL.

Projetos esportivos

Os projetos de apoio esportivo da GOL são dedicados à valorização do esporte brasileiro por meio de uma política de patrocínios de alcance nacional e internacional, com foco no desenvolvimento do ser humano.

Com o objetivo de ampliar as oportunidades do esporte brasileiro e promover a inclusão das mais diversas classes sociais ao universo esportivo, formando novos atletas e espectadores, a Companhia oferece transporte às delegações e promove eventos em todo o Brasil.

Atualmente, a GOL patrocina campeonatos de surfe (Circuito Billabong Pro Junior, Billabong Ladies Pro, Billabong Girls Pro, Super Surf, Circuito Petrobras de Surfe Feminino, Petrobras Longboard Classic, Seletiva Petrobras de Surfe Masculino), vela (Regata Fernando de Noronha, Rolex Ilhabela Sailing Week, 65ª Regata Escola Naval, além do veleiro Mitsubishi GOL), vôlei de praia (Circuito BB de Vôlei de Praia), wakeboard (Campeonato Brasileiro de Wakeboard), kitesurf (Circuito Brasileiro de Kitesurf) e rali (Rali Mitsubishi 2008).

Em 2008 a Companhia apoiou uma equipe de oito atletas olímpicos e paraolímpicos que fazem parte da equipe do projeto GOL Esportes, formada por Tiago Camilo, Leandro Guilherme e Mayra Aguiar, do judô; Ricardo Winicki (o Bimba), do windsurf; Flávia Delaroli, da natação; Clodoaldo Silva, da natação paraolímpica, Adria Santos, do atletismo paraolímpico e João Fernando, do tênis de mesa paraolímpico, que também é colaborador da GOL. O investimento da GOL nesse talentoso grupo de atletas já rendeu bons frutos: em Pequim, Tiago Camilo e Leandro Guilherme conquistaram duas medalhas de bronze no Judô e, na

Paraolimpíada, Adria Santos conquistou medalha de bronze no atletismo e Clodoaldo Silva duas medalhas - uma de prata e outra de bronze - na natação.

No mesmo ano formalizou contrato de patrocínio com a Confederação Brasileira de Desportes Aquáticos (CBDA) e, desde então, cede passagens aéreas para os eventos dos cinco esportes olímpicos da confederação: natação, pólo aquático, saltos ornamentais, nado sincronizado e maratonas aquáticas.

Além de promover o desenvolvimento do esporte, os projetos foram criados para associar a imagem da Companhia a modalidades esportivas que remetam à saúde, bem-estar, espírito de competição e superação e a atletas que refletem as características da GOL - jovialidade, arrojo e determinação.

Eventos esportivos patrocinados em 2008

Arena Cross
 Billabong Girls Pró
 Billabong Pro Junior
 Billabong Wake Cup
 Campeonato Brasileiro de Kitesurf
 Campeonato Brasileiro de Wakeboard
 III Campeonato Brasileiro de Wind Surf
 Eventos da CBDA
 Circuito BB de Vôlei de Praia
 Circuito Petrobras de Surf Feminino
 Desafio 24 horas
 Desafio das Estrelas
 Maratona Ayrton Senna
 Regata Escola Naval
 Regata Fernando Noronha
 Supersurf



Centro de Documentação e Memória da GOL

Consciente da importância do registro de sua história, a GOL criou em 2003 o Centro de Documentação e Memória. O trabalho com a memória empresarial é mais uma forma de se registrar valores e culturas além daqueles materializados institucionalmente. Essas representações são resultados de dinâmicas sociais e estão inseridas em conjunturas que também possibilitam a compreensão de uma época. A GOL entende que essa contribuição é de grande importância para a construção da memória coletiva no Brasil, premissa para transformações sociais.

Com esta proposta, o Centro de Documentação e Memória analisa e propõe formas de sustentação fundamentais na preservação da memória GOL. Atualmente, seu acervo é composto de aproximadamente 53.000 itens, sendo 1.807 audiovisuais, 226 bibliográficos, 26.067 iconográficos, 24.439 textuais e 461 museológicos. Essa riqueza de dados também serve como núcleo de informação, pelo qual a GOL promove atividades como organização de exposições temporárias, atendimento aos estudantes e pesquisadores e visitas técnicas de empresas.

Como um marco do setor de aviação no país, com apenas oito anos de existência, a GOL já investe na preservação da sua história como alicerce para a construção de uma identidade institucional com sólidas referências para manter a coesão interna e o sentimento de pertencimento. A identificação do colaborador com os princípios da Companhia favorece a melhoria na qualidade dos serviços prestados e no atendimento aos clientes.





DESEMPENHO AMBIENTAL

7

A GOL reforça em sua frota e operações seu compromisso com o meio ambiente. Consciente de seu impacto, a Companhia desenvolve diversas ações para reduzir a geração de resíduos e do consumo de matérias primas e minimizar a marca deixada no planeta, sua pegada ecológica.

Aeronaves

A frota da Companhia é composta predominantemente por modernas aeronaves Boeing 737 *Next Generation* que geram menos poluição sonora. A instalação de *winglets* em todos os aviões também proporcionou redução do consumo de combustível e, conseqüentemente, da emissão de CO₂. Em linha com essa minimização dos impactos, durante o táxi após pousar a aeronave, os pilotos desligam um dos motores nos aeroportos onde este procedimento é possível.

Além disso, com o objetivo de alcançar o menor tempo de voo e a menor utilização da aeronave e de motores, a GOL trabalha em conjunto com os órgãos de controle de tráfego aéreo para agilizar as aproximações dos aviões, tornando-as mais diretas. Esse trabalho foi intensificado após a alta do petróleo que ocorreu no último ano.

Durante o ano de 2008, como parte do programa de renovação da frota, foram substituídas 11 aeronaves Boeing 737-300, por aeronaves Boeing *Next Generation*, sendo sete Boeing 737-700 e quatro 737-800. A Companhia também desativou 12 aeronaves Boeing 767-300 de sua frota operacional, das quais cinco foram devolvidas e as outras sete serão destinadas a subarrendamentos ou utilizadas para fretamentos ou serviços de transporte de carga.

Centro de Manutenção

O Centro de Manutenção da GOL em Lagoa Santa (MG), junto ao aeroporto de Confins, atende a todas as condicionantes de licença ambiental e legislações e conta, atualmente, com setor ambiental de atendimento 24 horas, com equipes de engenharia química, sanitarista, química e ambiental.

Resíduos

No Centro de Manutenção de Aeronaves, qualquer tipo de resíduo líquido químico e oleoso gerado na manutenção ou pintura dos aviões é enviado para tratamento em empresas especializadas. Já a Estação de Tratamento de Efluentes Químicos (ETE), recebe água de lavagem de aeronaves, peças, piso, pias de mão da manutenção e do posto médico. Após o tratamento, a água é reutilizada dentro do Centro de Manutenção, em atividades como limpeza de pisos, equipamentos e materiais não metálicos. As análises físico-químicas do efluente são realizadas constantemente para aprimoramento do tratamento e acompanhamento dos órgãos ambientais.

Com a ampliação do Centro, o sistema de tratamento de resíduos também será triplicado. Os resíduos perigosos e não inertes são enviados para incineração, de acordo com a legislação ambiental e normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (NBR 10004). Todos os demais resíduos gerados no Centro de Manutenção também têm destinação ambientalmente correta e aprovada pelo órgão ambiental responsável.

Destinação de Resíduos no Centro de Manutenção em 2008

| Destinação | Quantidade (Kg) | % Total |
|-------------------------------------------------|-----------------|---------|
| Incineração | 141.493,31 | 75 |
| Reciclagem / reuso / reprocessamento / rerefino | 47.060,86 | 25 |
| Total resíduos gerados | 188.554,17 | 100 |

Do total de resíduos gerados, a GOL reaproveita 20% dos que seriam incinerados, transformando-os em matéria prima industrial, e doa 25% dos resíduos compostos como materiais recicláveis. Além do ganho ambiental, com a redução dos impactos ao meio ambiente, a Companhia obteve redução de custos com descarte de resíduos de 53% por aeronave atendida no hangar em relação ao ano de 2007, e de 28% nos custos com descarte por quilograma de resíduo gerado.

Todas as empresas que prestam serviços de reprocessamento, reciclagem e incineração são licenciadas pelos órgãos ambientais e demais órgãos públicos e após a destinação dos resíduos enviam o Certificado de Destinação de Resíduos.

Reciclagem e reuso em 2008

| Material | Papel (Kg) | Plástico (Kg) | Metal (Kg) | Prod. Químicos / Querosene / Óleo (Kg) | Carpets (Kg) | TOTAL (kg) |
|-------------------|------------|---------------|------------|----------------------------------------|--------------|------------|
| Total 2008 | 8.418 | 2.813 | 12.893,45 | 18.763,61 | 4.172,8 | 47.060,86 |
| % | 18% | 5,98% | 27,40% | 39,87% | 8,87% | 100,00% |

Emissões

Para reduzir as emissões de substâncias nocivas à atmosfera, foram instalados filtros no hangar de pintura que retêm o material particulado e os compostos orgânicos voláteis gerados na pintura de aeronaves.

Materiais

Os produtos químicos usados nas atividades do Centro de Manutenção são avaliados pelo setor ambiental responsável que verifica a sua composição quanto a substâncias em listas para proibição atual ou futura, que causem impactos ao meio ambiente, e não possam ser tratadas na Estação de Tratamento. Os produtos que apresentam essa composição são substituídos por outros que causem menor dano, reduzindo o impacto do uso de produtos químicos.

Programas ambientais

Implantado há cinco anos, o projeto Passando a Limpo da GOL é um método inteligente de lavagem a seco das aeronaves, que economiza em 90% o uso de água. Essa quantidade do recurso poupado por aeronave é o suficiente para abastecer, diariamente, uma família composta por dois adultos e duas crianças.

Além desse projeto, desde 2006, a GOL desenvolve o Programa de Reciclagem, que realiza coleta seletiva de lixo em todos os escritórios e bases da Empresa. Materiais como papéis, papelão, plásticos, metais, pilhas e baterias são coletados separadamente, uma vez ao dia, e encaminhados às indústrias recicladoras, por meio de cooperativas.

Até 2008, a reciclagem de papel no Programa já poupou o corte de 886 árvores.

Como parte do programa de reciclagem da GOL, foram realizadas, ainda, exposições itinerantes informativas e de conscientização sobre a importância da preservação do meio ambiente. A itinerância dos projetos é fundamental pois une as diversas bases da Companhia, que tem presença em todo o território nacional.

Outra iniciativa é o apoio, há quatro anos, ao programa de reflorestamento Floresta do Futuro, desenvolvido pela Fundação SOS Mata Atlântica, que promove a preservação da diversidade biológica e a identidade cultural da Mata Atlântica.

A Companhia atua financiando o plantio e manutenção da Floresta GOL, composta por 30 mil árvores nativas no Rio Piracicaba, e no reservatório Ponte Nova (Salesópolis), ambos no estado de São Paulo. As árvores são acompanhadas até alcançarem 1,5 metro, altura necessária para se autosustentarem.

Esse reflorestamento promove a preservação da biodiversidade da flora e da fauna, além de atuar diretamente na melhoria da qualidade e quantidade da água. A mata ciliar evita que a chuva deposite sedimento no solo dos rios e reduza sua profundidade causando o assoreamento do solo. Além disso, as árvores também melhoram a qualidade do ar, com a absorção do dióxido de carbono da atmosfera em seu processo de fotossíntese.



| 1. BASE DE CÁLCULO | 2008 | | 2007 | |
|--------------------------------|-------------------|--|-------------------|--|
| | Valor (mil reais) | | Valor (mil reais) | |
| Receita líquida (RL) | 6.409.578 | | 4.967.262 | |
| Resultado operacional (RO) | (85.264) | | 60.616 | |
| Folha de pagamento bruta (FPB) | 653.362 | | 235.299 | |

| 2. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS | 2008 | | | 2007 | | |
|---------------------------------------------|-----------------|--------------|-------------|-----------------|---------------|-------------|
| | Valor (mil R\$) | %Sobre FPB | % Sobre RL | Valor (mil R\$) | %Sobre FPB | %Sobre RL |
| Alimentação e refeição | 49.298 | 7,55 | 0,77 | 37.714 | 16,03 | 0,76 |
| Encargos sociais compulsórios | 233.003 | 35,66 | 3,64 | 177.843 | 75,58 | 3,58 |
| Capacitação e desenvolvimento profissional | 10.479 | 1,60 | 0,16 | 8.303 | 3,53 | 0,17 |
| Transporte de funcionários | 26.249 | 4,05 | 0,41 | 10.908 | 4,64 | 0,22 |
| Segurança e medicina do trabalho | 2.311 | 0,35 | 0,04 | 2.143 | 0,91 | 0,04 |
| Participação nos lucros ou resultados | 17.380 | 2,66 | 0,27 | 44.883 | 19,07 | 0,90 |
| Total – Indicadores sociais internos | 338.900 | 51,87 | 5,29 | 281.794 | 119,76 | 5,67 |

| 3. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS | 2008 | | | 2007 | | |
|-------------------------------------------------|-----------------|--------------|----------------|-----------------|---------------|-------------|
| | Valor (mil R\$) | %Sobre FPB | % Sobre RL | Valor (mil R\$) | %Sobre FPB | %Sobre RL |
| Educação | 117 | 0,02 | 0,0018 | 231 | 0,10 | - |
| Cultura | - | - | - | 1.720 | 0,73 | 0,03 |
| Esporte e Lazer | 470 | 0,07 | 0,0073 | - | - | - |
| Saúde e Saneamento | 523 | 0,08 | 0,0082 | 2.688 | 1,14 | 0,05 |
| Total das contribuições para a sociedade | 1.110 | 0,17 | 0,00173 | 4.639 | 1,97 | 0,09 |
| Tributos (excluídos encargos sociais) | 447.196 | 68,45 | 6,9770 | 296.464 | 125,99 | 5,97 |
| Total – Indicadores sociais externos | 448.306 | 68,62 | 6,9943 | 301.103 | 127,96 | 6,05 |

| 4. INDICADORES AMBIENTAIS | 2008 | | | 2007 | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|
| | Valor (mil R\$) | %Sobre FPB | % Sobre RL | Valor (mil R\$) | %Sobre FPB | %Sobre RL |
| Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa: | (x) não possui metas | () cumpre de 0 a 50% | () cumpre de 51% a 75% | (x) não possui metas | () cumpre de 0 a 50% | () cumpre de 51% a 75% |
| | () cumpre de 76% a 100% | | | () cumpre de 76% a 100% | | |



| 5. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL | 2008 | 2007 |
|---------------------------------------------------------|--------|--------|
| Nº de empregados(as) ao final do período | 15.911 | 15.722 |
| Nº de admissões durante o período | 3.897 | 6.338 |
| Nº de empregados(as) terceirizados(as) | - | 65 |
| Nº de estagiários(as) | 48 | 86 |
| Nº de empregados(as) acima de 45 anos | 2.024 | 1.744 |
| Nº de mulheres que trabalham na empresa | 6.827 | 8.857 |
| % de cargos de chefia ocupados por mulheres | 29% | 28% |
| Nº de negros(as) que trabalham na empresa | 273 | 225 |
| % de cargos de chefia ocupados por negros(as) | 0 | 0 |
| Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais | 287 | 344 |

| 6. INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL | 2008 | Metas 2009 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa | 113 | Não possui metas |
| Número total de acidentes de trabalho | 248 | Não possui metas |
| Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por: | <input type="checkbox"/> direção <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos empregados | <input type="checkbox"/> direção <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos empregados |
| Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por: | <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos empregados <input type="checkbox"/> todos + CIPA* | <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos empregados <input type="checkbox"/> todos + CIPA* |
| Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa: | <input checked="" type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> segue normas OIT <input type="checkbox"/> incentive e segue OIT | <input checked="" type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> segue normas OIT <input type="checkbox"/> incentive e segue OIT |
| A previdência privada contempla: | <input checked="" type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos empregados | <input checked="" type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos empregados |
| A participação nos lucros ou resultados contempla: | <input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos empregados | <input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos empregados |
| Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa: | <input checked="" type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> são exigidos | <input checked="" type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> são exigidos |
| Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa: | <input type="checkbox"/> não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> apóia <input type="checkbox"/> organiza e incentiva | <input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> apóia <input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva |
| Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$) | Em 2008: 906.791 | Em 2007: 2.221.858 |
| Distribuição do Valor Adicionado (DVA) | Em 2008: 69,89% governo 89,01% colaboradores 4,00% acionistas 93,80 % terceiros - 156,71% retido | Em 2007: 21,15% governo 29,67% colaboradores 13,63% acionistas 37,10% terceiros - 1,54% retido |

* Comissão Interna de Prevenção a Acidentes

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



Contato

comcorp@golnaweb.com.br
(55 11) 2128-4415

VRG Linhas Aéreas S.A. - Grupo GOL

Praça Comandante Linneu Gomes, s/n – portão 3
Jardim Aeroporto
São Paulo – SP – Brasil
CEP: 04626-020
Telefone: (55 11) 5098-2000

Conselho de administração

Presidente

Constantino de Oliveira*

Presidente

*Atual 2009: Álvaro de Souza

Conselheiros

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

Diretoria executiva

Diretor-Presidente

Constantino de Oliveira Júnior

Diretor Vice-Presidente de Marketing e Serviços

Tarcísio Geraldo Gargioni

Diretor Vice-Presidente de Planejamento e Tecnologia da Informação

Wilson Maciel Ramos

Diretor Vice-Presidente Técnico

Fernando Rockert de Magalhães

Diretora Financeira e de Relações com Investidores

Anna Cecília Bettencourt Cochrane*

Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores*

* Atual 2009: Leonardo Porciúncula Gomes Pereira

Créditos

Coordenação geral

Relações com Investidores
Marketing
Responsabilidade Socioambiental
Assessoria de Comunicação Corporativa

Consultoria em sustentabilidade

Elo 3 Integração Empresarial

Redação, edição e tradução

MZ Comunicação Corporativa Integrada

Projeto Gráfico

MZ Design

Imagens

Acervo Memória GOL



www.voegol.com.br/ri