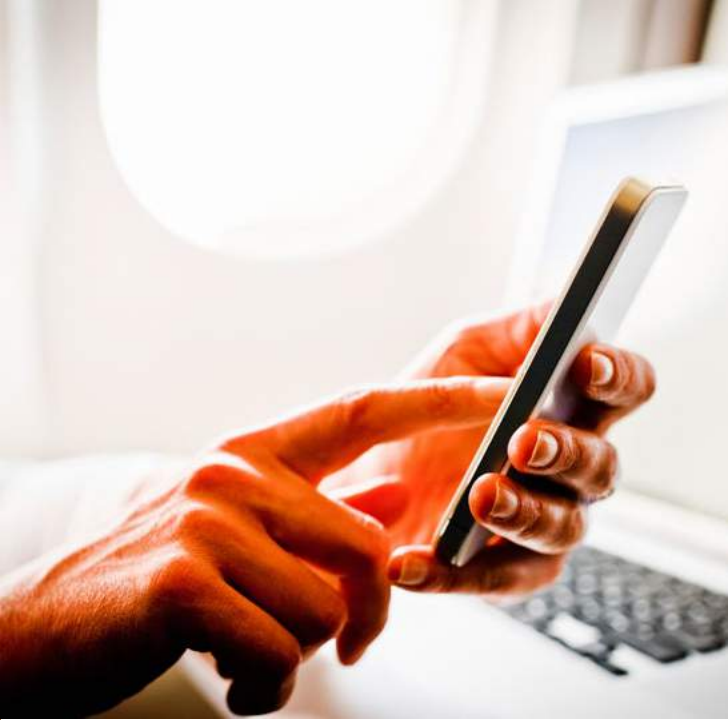


Relatório de Sustentabilidade 2014



GRI G4-56

Missão

Aproximar as pessoas com SEGURANÇA e INTELIGÊNCIA.

Visão

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

Valores

Segurança
Inteligência
Servir
Lowest-Cost





Sumário

- 04** Destaques 2014
- 05** Mensagem da Administração
- 08** Sobre o Relatório
- 10** Perfil da Companhia
- 12** Estratégia e Vantagens Competitivas
- 15** Governança Corporativa
- 26** Operação
- 36** Desempenho Ambiental
- 50** Relacionamentos e Gestão Social
- 76** Desempenho Financeiro
- 86** Índice GRI
- 100** Créditos

Destques 2014

GRI G4-9

- Receita líquida anual de R\$ 10,1 bilhões, um recorde para a GOL.
- Ampliação da malha: cinco novos destinos e 44 novas rotas nacionais e internacionais.
- Liderança de mercado: de acordo com a ANAC, em 2014 a GOL transportou 35,7 milhões de clientes no mercado doméstico, 10% a mais que a segunda colocada.
- Parcerias estratégicas: ampliação da parceria com a Air France KLM e com a Aerolíneas Argentinas e novos acordos com a TAP, a Etihad e a Aeroméxico.
- Serviço: lançamento do Conte Comigo, um apoio ao cliente GOL na área de embarque; lançamento do Bagagem Expressa, que oferece autoatendimento ao passageiro na pesagem e etiquetagem de sua bagagem; expansão do GOL + Conforto para a toda a malha doméstica e expansão da Classe Comfort para todos os destinos internacionais.
- Segurança: certificação da auditoria IOSA (*Iata Operational Safety Audit*), reconhecida mundialmente, pela quarta vez consecutiva.

Mensagem da Administração



44
novas rotas



35,7
milhões de passageiros



Em 2014 a GOL continuou a sua trajetória de recuperação. Mesmo no contexto de um cenário desafiador da economia, em especial após a Copa do Mundo, a Companhia produziu resultados consistentes para a sustentabilidade do seu negócio, como demonstra seus principais indicadores.

GRI G4-1

A receita líquida acumulada de 2014 foi de R\$ 10 bilhões, um recorde para a Companhia, com destaque para o crescimento da receita internacional, que atingiu R\$ 1,2 bilhão, e auxiliares que registraram R\$ 1,0 bilhão.

A GOL capturou 49% do crescimento do mercado doméstico em 2014. A oferta doméstica foi reduzida em 1,7%, como resultado da manutenção da estratégia de flexibilidade na gestão de capacidade adotada desde abril de 2012, enquanto que a demanda por assentos (RPK) da GOL no ano cresceu 8,0%. Desta forma a taxa de ocupação doméstica média foi de 76,9%, a mais alta da história da GOL.

Registramos no ano um lucro operacional (EBIT) de R\$ 505 milhões correspondendo, praticamente, ao dobro do resultado reportado para o ano de 2013, de R\$ 266 milhões. A margem EBIT cresceu 2 pontos percentuais e atingiu 5%. No 4T14, o EBIT foi de R\$ 171 milhões com margem EBIT de 6,3% frente aos 6% do 4T13. Os resultados alcançados refletem a consistência na entrega e a continuidade do “Plano de Voo” lançado por nós em 2012. Com esta margem operacional, a geração de caixa operacional foi neutra, antes das despesas com *hedge* de petróleo. Encerramos o ano de 2014 com o caixa de R\$ 2,5 bilhões representando 25% das receitas dos últimos doze meses.

Em relação aos resultados financeiros de 2014. O prejuízo do ano explica-se, principalmente, pela desvalorização do Real frente ao Dólar norte-americano e pelas perdas com posições de *hedge* de petróleo, resultando num Patrimônio Líquido negativo. A elevada liquidez e o adequado perfil de amortização de dívidas, associado a uma reserva de ativos, criam condições de robustez financeira para enfrentar este período.

O ano de 2014 foi marcado pela ampliação da malha. Novos destinos e rotas foram adicionados, como Santiago do Chile, voos diretos para Punta Cana (República Dominicana) e as rotas Fortaleza-Buenos Aires (Argentina) e Viracopos-Miami (EUA). Entre os domésticos, passamos a operar para Caldas Novas, Altamira e Carajás. Anunciamos ainda voos para Ribeirão Preto com início em março de 2015. Ao todo, foram cinco novos destinos e 44 novas rotas nacionais e internacionais. A ampliação da malha está alinhada com duas importantes estratégias: a de aumentar a presença internacional e de ampliar serviços para destinos regionais. Encerramos o ano de 2014 com a nossa malha voando para 71 destinos em 11 países.

Em 2014, alcançamos a liderança no número de clientes transportados no mercado doméstico, atingindo a marca

Mensagem da Administração

de 35,7 milhões de clientes (segundo a ANAC), superior em 3,5 milhões frente à companhia aérea segunda colocada. De acordo com dados da Abracorp – Associação Brasileira de Agências de Viagens, a companhia também é líder em venda de passagens para clientes corporativos em 2014, com 31,2% de participação de mercado.

Em fevereiro, assinamos com a Air France KLM uma parceria estratégica e de longo prazo para cooperação comercial e com aquisição de 1,5% de participação do capital total da GOL. Em outubro, ampliamos também a parceria com a Aerolíneas Argentinas, com o início da comercialização de trechos da companhia argentina em nossos canais de vendas. As companhias TAP, Etihad e Aeroméxico completam o time com um total de nove parcerias de *code-share* até 2014, visando oferecer ainda mais destinos aos nossos clientes e corroborando com nossa estratégia de aumentar a receita em dólar.

Houve também a conclusão da implementação do projeto GOL+, que visa aumentar o conforto de nossas aeronaves, ampliando o espaço entre todas as poltronas – hoje, a GOL tem a maior oferta de assentos na categoria “A” da ANAC no mercado doméstico. Além disso, as aeronaves GOL+ que

realizam voos domésticos passaram a ter o produto GOL+ Conforto, que fica localizado nas sete primeiras fileiras e possui uma distância de 34 polegadas de *pitch*¹ (86,3 cm) e a reclinção do encosto 50% maior.

Nos voos internacionais, oferecemos a Classe Comfort², que além das vantagens mencionadas anteriormente, inclui bloqueio no assento do meio da fileira, serviço de bordo diferenciado, bônus no acúmulo de milhas, acesso gratuito às Salas VIP GOL, prioridade no embarque e outros benefícios. Desde 23 de fevereiro de 2015, a Classe Comfort tem sido oferecida para todas as nossas rotas internacionais.

Lançamos em 2014 o espaço Conte Comigo, um serviço exclusivo de atendimento nas áreas de embarque. Inédito no Brasil, o projeto foi criado para que os clientes tenham um local de apoio adicional em caso de dúvidas ou alguma necessidade específica, tendo a sua disposição totens de autoatendimento, telefones ligados direto com o *Call Center* e atendimento presencial quando necessário. Os aeroportos de Congonhas (São Paulo) e Santos Dumont (Rio de Janeiro), já possuem este serviço e, ao longo de 2015, outros aeroportos serão contemplados.

Com o objetivo de padronizar e simplificar o diálogo com os clientes foram implementadas novas ferramentas e funcionalidades, cujo principal objetivo é aprimorar nosso atendimento. O envio do *status* do voo por *e-mail* ou mensagem SMS para celular, disponível desde dezembro, é uma das ações deste projeto.

Expandimos o projeto Ganhando Asas para todos os aeroportos em que atuamos no Brasil. A iniciativa tem como objetivo auxiliar clientes de primeira viagem durante

¹Pitch é a medida de repetição das poltronas no sentido longitudinal do avião, tomada de um ponto qualquer de uma poltrona ao mesmo ponto da poltrona subsequente.

²A oferta da Classe Comfort varia conforme a rota, podendo estar disponível até a fileira 4 ou até a fileira 7.



toda a experiência de voo, do *check-in* ao desembarque. Eles recebem um broche comemorativo, facilitando a sua identificação pelos atendentes da Companhia.

Combinando a comodidade do Cliente e o aumento da eficiência, colocamos ainda mais funcionalidades em todos seus canais de *check-in*: totens de autoatendimento, *site mobile*, novo *website* e aplicativo para *smartphone* com uma funcionalidade pioneira na aviação mundial chamada “Geolocalização” que permitirá – a partir de 2015 –

Em 2014, realizamos a 2ª maior campanha de voos com combustíveis renováveis da história, com 365 voos domésticos – muitos deles transportando a seleção brasileira e seus torcedores no período da Copa do Mundo – e um internacional.

ao cliente receber informações sobre o tempo previsto da sua locomoção até o aeroporto.

Outra novidade que lançamos em 2014 foi o serviço Bagagem Expressa, exclusivo no país e que dá autonomia ao passageiro, permitindo que o autoatendimento contemple a pesagem e etiquetagem da bagagem. Além disso, esta funcionalidade possibilita o pagamento de taxas de excesso de bagagem com cartão de crédito, quando necessário.

A segurança é o pilar prioritário na condução de nossos negócios. Pela quarta vez consecutiva, recebemos a certificação da auditoria IOSA (*Iata Operational Safety Audit*) com validade até 2016, mundialmente reconhecida como padrão para avaliação do gerenciamento de segurança operacional das empresas aéreas.

Dando continuidade a nossa estratégia de longo prazo e de fortalecimento de nossa já reconhecida Governança Corporativa, anunciamos em 22 de janeiro de 2015 uma proposta aos nossos acionistas que apresenta uma solução estrutural e de longo prazo para destravar restrições regulatórias importantes à nossa capacidade de nos capitalizar, permitindo que tenhamos condições competitivas e equiparáveis aos nossos concorrentes. Em assembleia geral extraordinária realizada em 23 de março de 2015, a proposta foi aprovada por 99% dos votos lançados que contou com a presença de 81,70% do capital social total da GOL, sendo 100% das ações ordinárias e 62,79% das ações preferenciais. A nova estrutura aprovada permitirá a GOL, no momento adequado, acessar o mercado de capitais para uma eventual capitalização.

Em 2014, realizamos a 2ª maior campanha de voos com combustíveis renováveis da história, com 365 voos domésticos – muitos deles transportando a seleção brasileira e seus torcedores no período da Copa do Mundo – e um internacional, que partiu de Orlando, nos Estados Unidos, e pousou no Aeroporto de Guarulhos, em São Paulo, Brasil. Paralelamente, nossas ações para promover o Biocombustível tiveram importantes avanços, tanto no que diz respeito à regulamentação e certificação, quanto ao fomento da cadeia de valor em diferentes estados brasileiros.

No início de 2015 o cenário macroeconômico tornou-se ainda mais desafiador. Faz parte do nosso plano para este ano, o foco no mercado doméstico e a contínua avaliação de oportunidades de expansão do mercado internacional. Com a melhor proposta de valor, o cliente corporativo continuará sendo nossa prioridade.

A nossa estratégia para enfrentar esta turbulência é focar nos valores que têm guiado a Companhia: Segurança, Inteligência, Servir e Lowest-cost.

A GOL agradece a crescente fidelização de seus clientes, o comprometimento demonstrado durante todo o ano pelos seus colaboradores e pelo Time de Águias; e a confiança de seus acionistas, que cada vez mais reforçam a visão de ser a melhor companhia aérea para viajar, trabalhar e investir.

Paulo Sérgio Kakinoff
Presidente da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

No seu Relatório Anual de Sustentabilidade, a GOL apresenta os principais acontecimentos e realizações da Companhia – por meio de suas três unidades administrativas: Sede de Congonhas (SP), Central de Relacionamento ao Cliente (SP) e Centro de Manutenção de Aeronaves (MG) – no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014, sob os pontos de vista econômico, social e ambiental.

Pelo quinto ano consecutivo, a Companhia publica – voluntariamente – seu relatório seguindo as diretrizes propostas pela *Global Reporting Initiative* (GRI), uma organização não governamental que oferece um padrão global de reporte visando à sustentabilidade empresarial com a promoção da transparência, equidade e melhora da gestão. Assim como no ano anterior, a GOL aderiu ao nível “Essencial” da G4, a versão mais recente das diretrizes da GRI.

GRI G4-18 | G4-19 | G4-24 | G4-25 | G4-27 | G4-28

Definição do Conteúdo

Para dar mais relevância às informações que compõem o relatório – e, concomitantemente, para atender às exigências da G4 – a GOL realizou, em 2013, uma consulta *online* aos seus públicos de relacionamento a fim de conhecer os temas que eles consideram mais importantes para que o negócio da Companhia mantenha o seu crescimento em longo prazo.



A partir da consulta aos públicos de relacionamento foi criada uma matriz de materialidade, que ponderou os temas mais importantes para os públicos internos e externos, revelando quais são os mais relevantes para a operação da Companhia e que, portanto, devem ser tratados com mais profundidade no decorrer do relatório. Os temas são:

Temas materiais

1. Geração de emprego
2. Desempenho econômico
3. Saúde e Segurança dos clientes
4. Comunicação de marketing sobre os serviços da Companhia
5. Presença de mercado
6. Emissões
7. Treinamento de equipe de Segurança quanto
8. Saúde Segurança no Trabalho
9. Impactos econômicos indiretos
10. Principais impactos e produtos e serviços da companhia sobre o meio ambiente
11. Comunidade

Indicadores GRI

A partir dos temas materiais – encontrados via consulta aos públicos de relacionamento e matriz de relevância – foram selecionados os aspectos e os indicadores da GRI a serem respondidos no relatório. O nível “Essencial” da G4 prevê o reporte de pelo menos um indicador para cada aspecto relevante.

Para atender aos indicadores GRI, a Companhia realizou o engajamento de um grupo de trabalho – formado por colaboradores de diferentes áreas da GOL – que ficou responsável pelo levantamento das informações que responderam cada um dos indicadores reportados no Relatório.

É possível ter acesso a todos esses indicadores (e sua resposta ou página de referência) no Índice GRI (pág.86).

Um grupo de trabalho ficou responsável pelo levantamento das informações que responderam cada um dos indicadores GRI reportados.



Perfil da Companhia

Sempre oferecendo
mais inteligência
e conforto.

Criada no ano 2000, a GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. nasceu com a missão de popularizar e democratizar o transporte aéreo no Brasil e na América do Sul. Quatorze anos após a sua fundação, a empresa cuja sede se encontra no aeroporto de Congonhas, em São Paulo, é a maior companhia aérea de baixo custo e de melhor tarifa da América Latina, e tem como principais fundamentos oferecer a seus clientes um serviço seguro, simples e com simpatia.

Durante o período abrangido pelo relatório, a GOL manteve 98% dos seus colaboradores no Brasil e 2% em bases internacionais – Argentina, Uruguai, Paraguai, Venezuela, Bolívia, Estados Unidos e Chile. Adicionalmente, a Companhia manteve bases sem estrutura própria (terceirizados) na República Dominicana, em Aruba, em Barbados e na Colômbia.

Em 2014 a GOL contou com uma frota de 141 aviões, que voaram para 71 destinos (15 deles internacionais), transportaram aproximadamente 40 milhões de clientes e 90 mil toneladas de cargas, com uma média de 910 voos por dia, quebrando, inclusive, o seu recorde de voos no mesmo dia.

Com uma participação de 37,2% do mercado nacional – no que se refere a transporte de clientes – a GOL expandiu, em 2014, os destinos que oferece por meio de parcerias estratégicas e 9 *code-shares* com outras companhias aéreas – entre elas Delta Airlines, Air France KLM, Aerolíneas Argentinas, Aeroméxico, TAP, Alitalia, Qatar, Etihad – oferecendo, dessa forma, mais de 400 destinos internacionais aos seus clientes.

No dia 05 de dezembro de 2014, a GOL realizou 1.048 voos, uma marca histórica para uma companhia aérea brasileira.

104 unidades de negócio em
78 municípios que atendem
a mais de
3.344 cidades

15 destinos no exterior
3 bases na Argentina
2 na República Dominicana
7 bases distribuídas no Paraguai, Bolívia, Chile, Uruguai e Venezuela

6 destinos no Norte
22 destinos no Nordeste
5 destinos no Centro-Oeste
13 destinos no Sudeste
10 destinos no Sul



**Mais de 560
destinos
no mundo
todo**

GRI G4-3 | G4-4 | G4-5 | G4-6 | G4-7 | G4-9



Estratégia e Vantagens Competitivas

Comprar passagens,
fazer *check-in*,
antecipar o voo...
Tudo na palma
da mão!

Estratégia

Tendo a missão de aproximar as pessoas com SEGURANÇA e INTELIGÊNCIA, e visando ser a melhor companhia aérea para viajar, trabalhar e investir, a GOL desempenha uma estratégia baseada nos seus valores:

Segurança: valor número 1 da GOL, SEGURANÇA é premissa para todas as decisões operacionais tomadas.

Inteligência: a GOL visa oferecer cada vez mais agilidade e conveniência ao cliente, incluindo evoluções nas tecnologias *mobile*, novos destinos e novas parcerias estratégicas com companhias internacionais.

Servir: a GOL se propõe a atender os seus clientes por meio de sua dedicação ao SERVIR e à pontualidade, proporcionando facilidades no momento da compra de passagens, na realização do embarque e promovendo uma experiência única para viajar.

Lowest-cost: com base no pilar Inteligência, a GOL busca utilizar seus recursos de uma maneira cada vez mais eficiente para reduzir o seu custo de operação e, dessa forma, garantir a melhor tarifa.

No capítulo “Operações”, a GOL apresenta suas realizações dentro de cada pilar estratégico visando sempre à sustentabilidade de seu negócio.

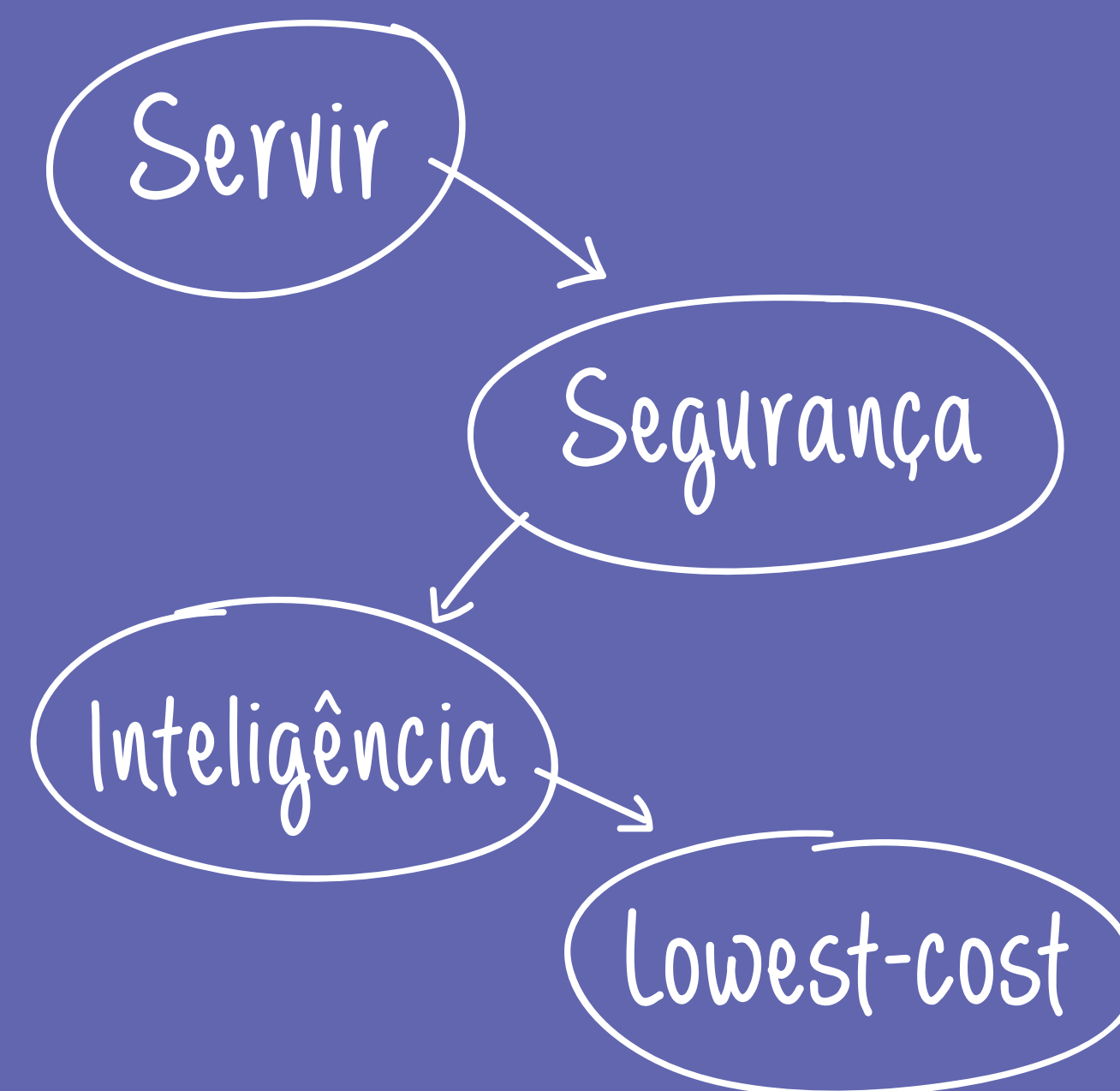
Objetivos Estratégicos

O desenho da estratégia da GOL contempla também objetivos estratégicos para serem alcançados no curto, no médio e no longo-prazo. São eles:

Aproveitar sua forte posição de mercado no Brasil e na América Latina: a GOL busca utilizar suas vantagens – como reconhecimento de marca, número de rotas, frequência nos principais aeroportos do Brasil, sua malha aérea consolidada e o programa Smiles – para aumentar a penetração em todos os segmentos de clientes.

Melhorar a sua eficiência operacional: a GOL tem aprimorado sua execução operacional para atender às demandas de seus clientes e, ao mesmo tempo, reduzir custos. Para isso, a Companhia utiliza recursos como inovação tecnológica, *expertise* no desenho de malha, manutenção da idade média da frota e uso racional de combustível. Tudo isso mantendo o item SEGURANÇA em primeiro lugar.

Expandir sua base de clientes: a Companhia pretende conquistar mais clientes por meio da pontualidade, de facilidades para compra e embarque, de uma malha aérea conectada aos aeroportos mais movimentados do Brasil, e de tarifas competitivas e flexíveis (permitem antecipar ou cancelar a viagem de maneira simples), e de novos voos diretos.





Mais de
10,2
milhões de
participantes



Fortalecer a parceria com a Smiles: para aumentar a interação do programa de relacionamento com seus associados, a GOL tem como objetivo lançar produtos cada vez mais atrativos e aumentar as parcerias estratégicas com companhias internacionais.

Ampliar a geração de receitas auxiliares: por meio da criação de novos produtos e do foco em serviços de entrega expressa, a GOL deseja ampliar a receita que deriva da Gollog, da venda de assento da classe Comfort, da venda do serviço de bordo, de taxas de cancelamento ou mudanças de voo, de taxas por excesso de bagagem, entre outros serviços e produtos.

Vantagens Competitivas

Desde o início das suas operações, quando a GOL revolucionou o mercado de transporte aéreo por meio de uma estrutura de baixo custo e de baixas tarifas, a Companhia tem reforçado seus valores para continuar oferecendo a melhor tarifa e um serviço cada vez mais inteligente aos seus clientes. 14 anos após a sua fundação, a GOL fez história e construiu uma série de vantagens competitivas que colaboram para o seu desempenho. As principais delas são:

Forte posição de mercado: desde 2007, a GOL é a empresa com o maior número de voos interligados aos aeroportos mais movimentados do Brasil. Em função da alta demanda dos clientes em viagens de negócios, essas rotas estão entre as mais lucrativas do mercado doméstico.

Baixos custos operacionais: a GOL busca sempre otimizar sua eficiência operacional e, para manter seu perfil de baixo custo, dispõe de iniciativas como uma frota nova e padronizada, avançada tecnologia de manutenção preventiva de aeronaves (certificada pela ANAC) e uma das maiores plataformas de *e-commerce* do Brasil – que realiza vendas e *check-in* via internet, entre outras facilidades que geram conveniência e interatividade com clientes.

Baixo custo e qualidade nos serviços: a Companhia trabalha dentro do modelo de *lowest-cost* e, para fidelizar e atrair novos clientes oferece serviços inteligentes e de qualidade, que resultam em uma boa relação custo-benefício.

Um dos maiores programas de fidelidade da América Latina: com capital aberto e uma operação independente da GOL, a Smiles continua sendo parceira exclusiva da Companhia e já conta com mais de 10,2 milhões de participantes e parcerias com mais de 150 empresas.

Marca reconhecida: identificada por seus clientes como segura, acessível, adequada, justa, inteligente e confiável, a GOL possui um estilo moderno de prestação de serviços que a diferencia no mercado de aviação civil brasileiro.

Elevados padrões de governança corporativa: a GOL possui três conselheiros independentes e um conselheiro membro da Diretoria Executiva da Delta Air Lines, com *expertise* na aviação civil, conforme previsto na parceria entre as empresas.

Governança Corporativa

Servir com
inteligência?
Conte Comigo!

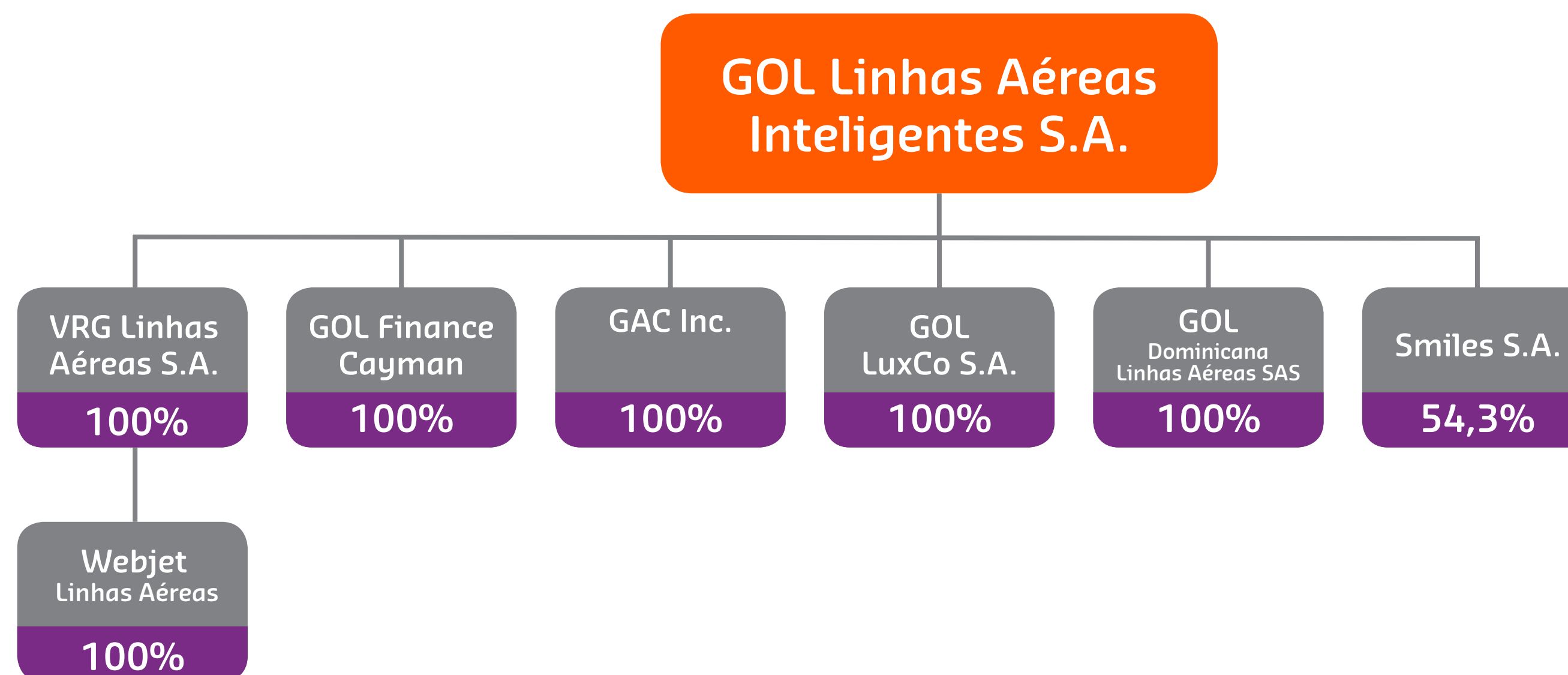
Com suas ações negociadas no Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA, a GOL conduz o seu negócio pautada nos princípios da transparência, da responsabilidade socioambiental e da equidade na divulgação de informações relevantes para o seu setor e para o mercado financeiro.

Em 31 de dezembro de 2014, as ações da GOL faziam parte dos seguintes índices:

- Ibovespa
- IBRA
- IBXX
- IGCT
- IGCX
- ITAG
- IVBX
- SMLL
- MSCI

Estrutura Acionária e Societária

Com um capital social composto por 283.173.561 ações, sendo 143,9 (50,8%) ordinárias e 135,3 (49,2%) preferenciais, no fim de 2014 o valor de mercado da GOL totalizou R\$ 4.298.574.655,98. Em 31 de dezembro de 2014, a estrutura societária da Companhia estava composta da seguinte forma:





Estrutura de Governança

GRI G4-34

Conselho de Administração

Responsável pelo estabelecimento de políticas e de estratégias gerais, o Conselho de Administração (CA) se reúne, em média, cinco vezes ao ano – ou a qualquer momento mediante solicitação do presidente – e tem como função eleger os membros da Diretoria da Companhia e supervisionar o exercício de suas funções, entre outras atribuições. Em 2014, os conselheiros se reuniram 14 vezes.

Atualmente, o CA é composto por oito membros, sendo três deles independentes – em conformidade com os critérios da Bolsa de Valores de Nova Iorque. Em 31 de dezembro de 2014, a composição do Conselho era a seguinte:

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Constantino de Oliveira Júnior	Presidente do Conselho de Administração
Henrique Constantino	Vice-Presidente do Conselho de Administração
Joaquim Constantino Neto	Conselheiro
Ricardo Constantino	Conselheiro
Edward H. Bastian	Conselheiro
Richard F. Lark	Conselheiro Independente
Luiz Kaufmann	Conselheiro Independente
Antonio Kandir	Conselheiro Independente

MECANISMOS DE AVALIAÇÃO

Com o objetivo de avaliar as melhores práticas de governança corporativa e aprimorar cada vez mais o seu desempenho, o CA realiza uma autoavaliação anual, conduzida pelo presidente do órgão e baseada nas competências organizacionais, estratégicas e funcionais da Companhia. O processo de avaliação prevê que, no início de cada ano, sejam estabelecidas metas alinhadas ao planejamento estratégico da GOL.

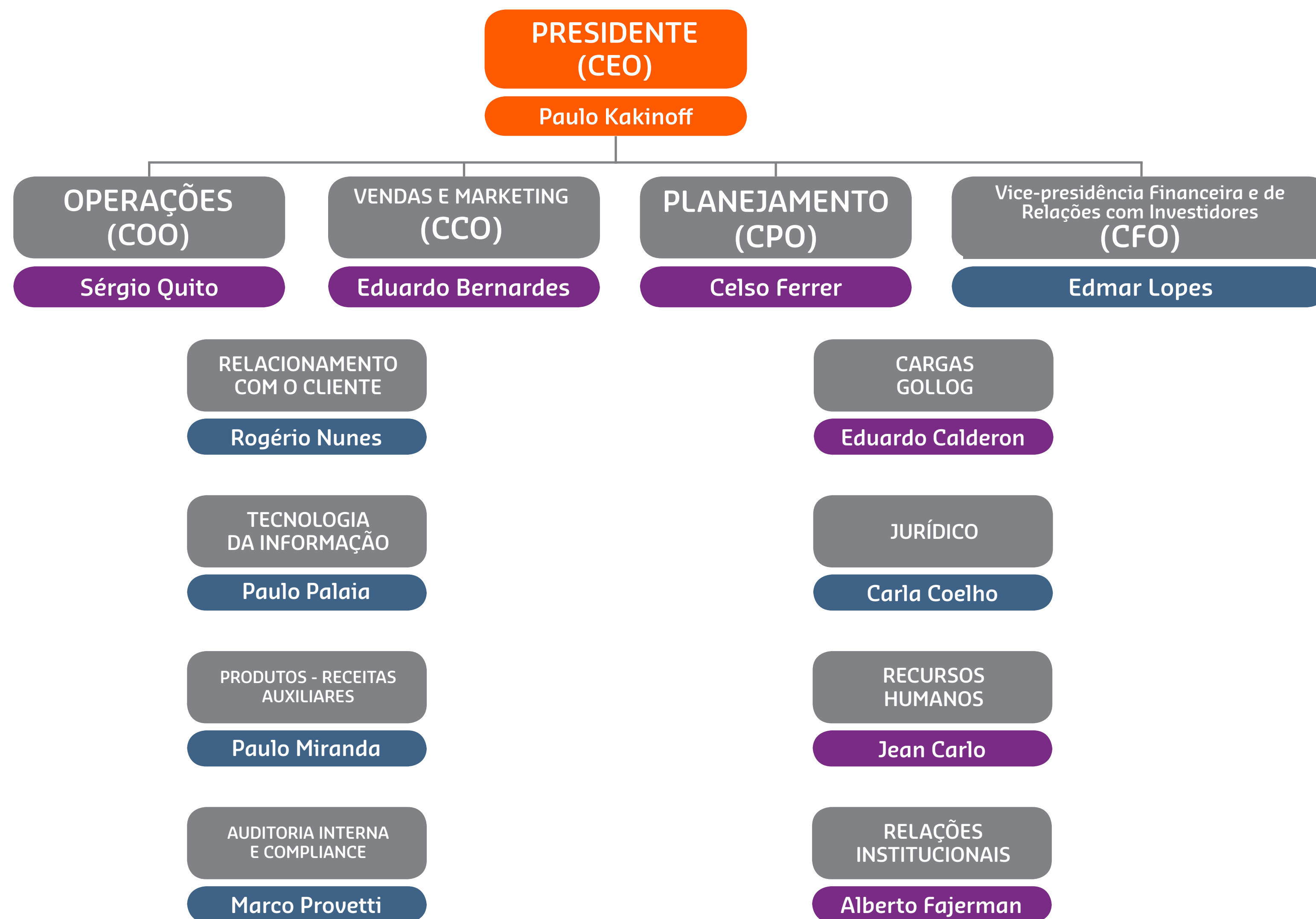
O CA realiza uma autoavaliação anual, conduzida pelo presidente do órgão e baseada nas competências organizacionais, estratégicas e funcionais da Companhia.

Administração da Companhia

GRI G4-13

Com o objetivo de fortalecer a gestão, a governança e o planejamento da Companhia, em 2014 a GOL realizou mudanças na alta liderança para, dessa forma, continuar o movimento de ampliar a capacidade de geração de receitas, manter a liderança em custos, ganhar ainda mais eficiência e maximizar a utilização de sua frota.

O organograma a seguir mostra a nova estrutura da administração:



● Não houve mudança em 2014

● Nova liderança

Diretoria Executiva

Responsável pela administração executiva diária dos negócios da Companhia, a Diretoria Executiva pode ter de dois a cinco membros eleitos pelo Conselho de Administração. Em 31 de dezembro de 2014, a Diretoria Executiva da GOL era composta por:

DIRETORIA EXECUTIVA

Paulo Sergio Kakinoff	Diretor-Presidente
Edmar Prado Lopes Neto	Vice-Presidente Financeiro e de RI
Eduardo José Bernardes Neto	Diretor Vice-Presidente
Celso Guimarães Ferrer Junior	Diretor Vice-Presidente

MECANISMOS DE AVALIAÇÃO

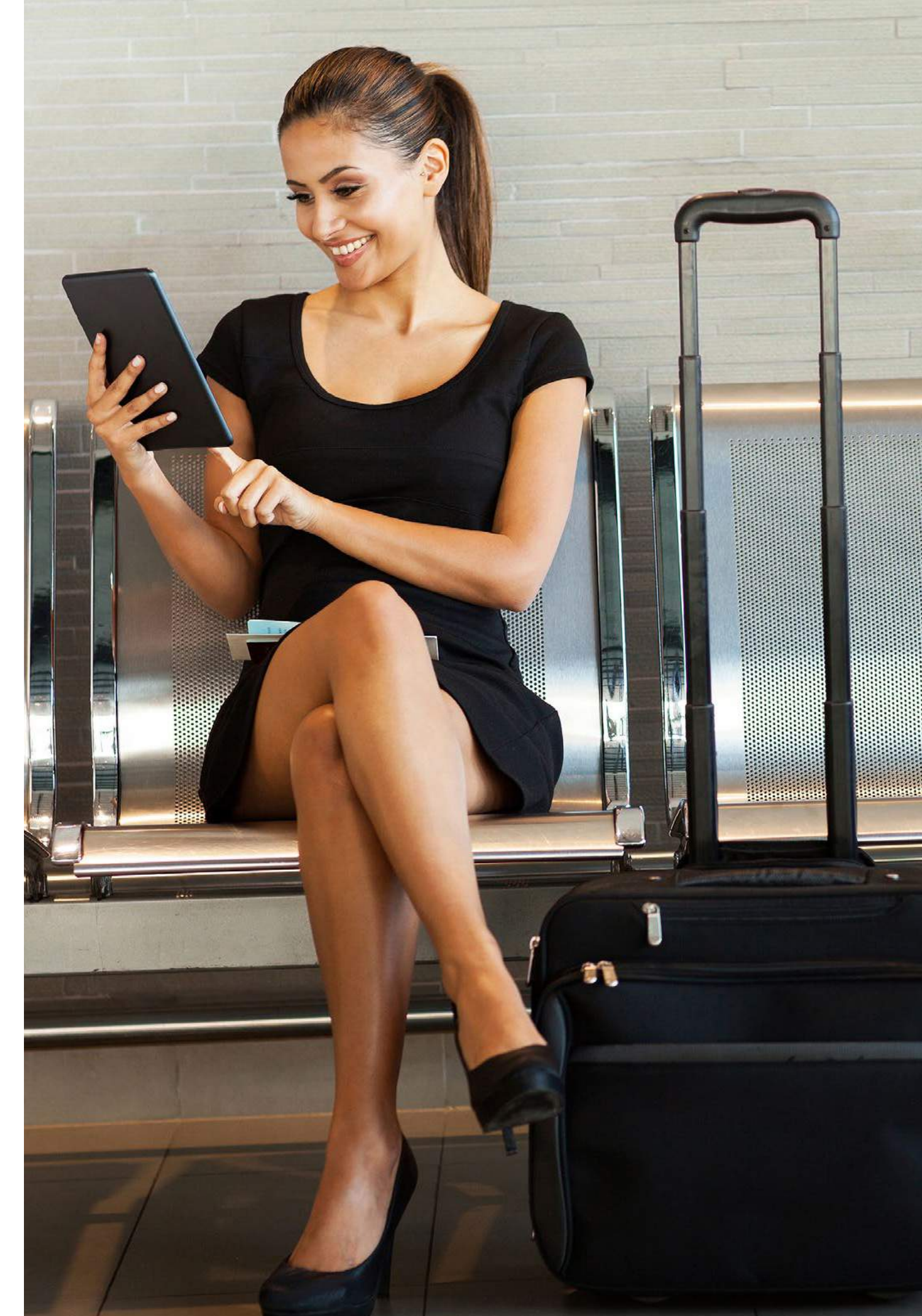
A avaliação dos membros da diretoria é realizada pelo gestor imediato, que define um conceito final – o que também impacta a remuneração dos profissionais. Uma vez que o processo esteja concluído, o conceito e a avaliação final são apresentados ao Conselho de Administração que ratifica – ou não – as conclusões da avaliação.

Conselho Fiscal

Responsável por fiscalizar as atividades da administração, rever as demonstrações contábeis da Companhia e reportar suas conclusões aos acionistas, o Conselho Fiscal é, de acordo com as Leis das Sociedades por Ações, um órgão independente da administração e dos auditores independentes da Companhia. O Conselho Fiscal não é permanente na GOL, podendo ser instaurado a pedido dos acionistas em Assembleia Geral – o que não aconteceu em 2014. A partir de 2015, o Conselho Fiscal será substituído pelo Comitê de Auditoria Estatutário (CAE), que terá caráter permanente.

Comitês

A GOL dispõe de cinco Comitês de Gestão não estatutários, que têm a missão de orientar o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva na estratégia e na tomada de decisões. Os Comitês são compostos por executivos e auditores independentes especializados em temas relevantes acerca do negócio da GOL, bem como por membros do próprio Conselho de Administração.



Comitê de Políticas Financeiras



Responsável pelas revisões periódicas das medidas de proteção da Companhia acerca dos fatores externos, pela aprovação e análise de eficiência das políticas financeiras corporativas e pela determinação dos parâmetros para a manutenção da liquidez e das estruturas de capital da Companhia.

Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa



Responsável pela coordenação, implementação e revisão periódica das melhores práticas de governança corporativa, bem como por manter o CA informado acerca da legislação e das recomendações do mercado quanto ao assunto.

Comitê de Auditoria



Oferece assistência ao CA em questões que envolvem contabilidade, controles internos e relatórios financeiros.

Comitê de Risco



Órgão responsável pela elaboração e implementação das políticas de risco da companhia e pela análise periódica dos impactos nos ativos - especialmente as alterações de câmbio e preço do combustível.

Comitê de Divulgação



Realiza revisões periódicas nas políticas de divulgação, avalia e monitora as políticas e demonstrações financeiras da Companhia, além de fazer observações e recomendações ao CA.

Comitê de Alianças



Criado em 2014, avalia oportunidades de parcerias, alianças e possíveis investimentos da Companhia e de outras companhias aéreas, bem como busca maximizar o benefício de parcerias já estabelecidas.

NOVO

Gestão de Riscos

Ciente de que está sujeita a uma série de riscos – internos e externos – que podem impactar negativamente sua receita, sua operação e/ou sua reputação, a GOL realiza uma gestão estratégica de todos os riscos inerentes ao seu negócio e, dessa forma, busca fortalecer o seu compromisso com a sustentabilidade.

Nesse sentido, a Companhia conta com uma Política de Gestão de Riscos, que é periodicamente revista pelos Comitês de Políticas Financeiras e de Risco. Os principais riscos monitorados são:

Combustível

Qual é o risco? Essencial para a operação da GOL, o combustível (incluindo lubrificantes) representa aproximadamente 40,2% dos custos operacionais da Companhia e está sujeito a variações por conta dos preços do petróleo cru e de seus derivados.

Como ele é mitigado? Para reduzir este, que é um dos maiores riscos do seu negócio, a GOL contrata derivativos referenciados pelo petróleo cru e, eventualmente, por seus derivados para, assim, garantir um preço médio futuro para parte de seu consumo e maior previsibilidade em relação aos custos da operação. Tais operações são negociadas com contrapartes classificadas como capazes de honrar seus compromissos ou na Bolsa NYMEX.

Além disso, faz parte da mitigação desse risco em longo prazo o fomento à pesquisa e à construção de uma cadeia de valor para o biocombustível (mais informações no capítulo **Desempenho Ambiental** pág.36).

Taxa de Câmbio

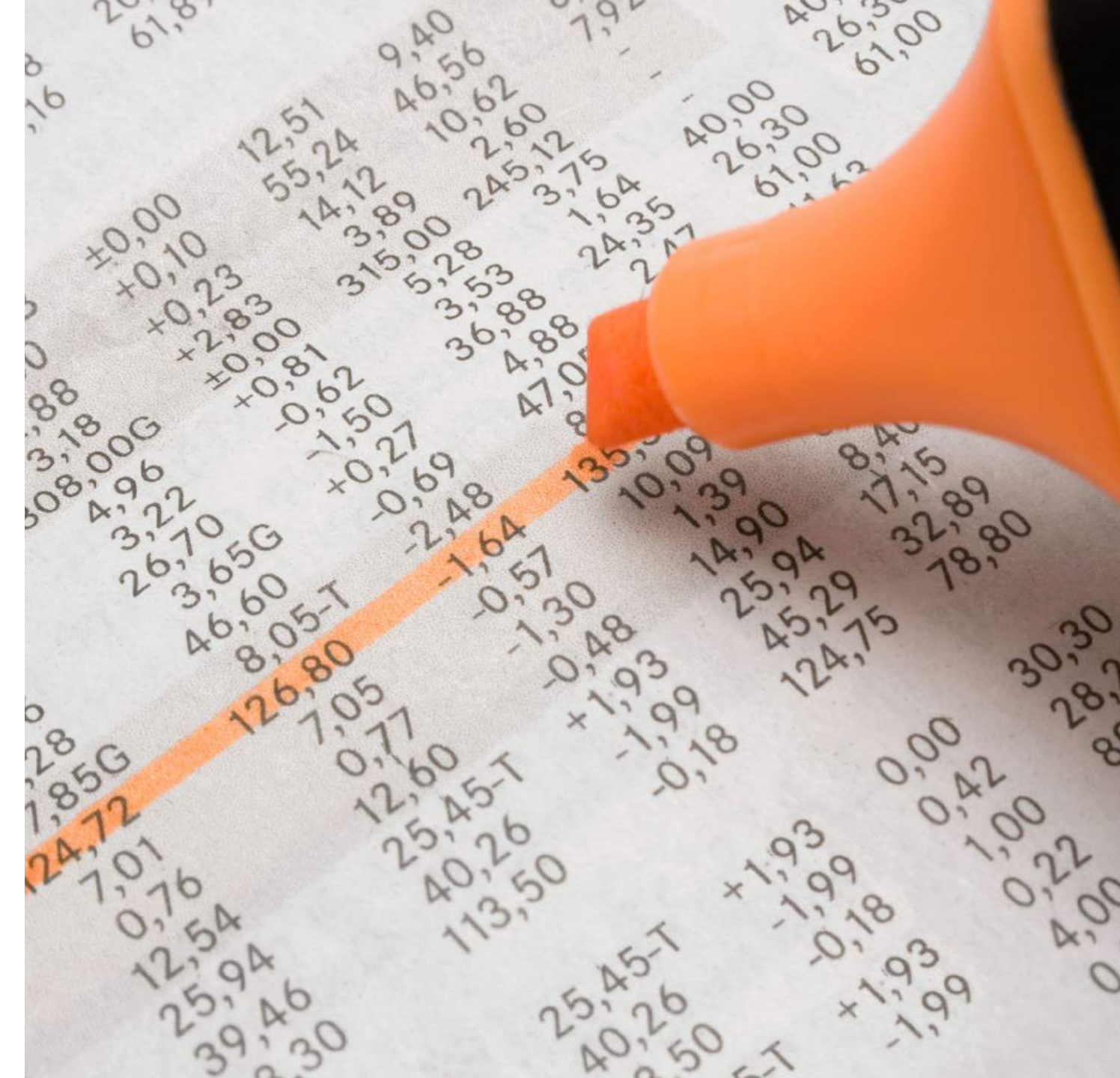
Qual é o risco? Grande parte do custo de operação da Companhia é oriundo de gastos em dólar norte-americano, o que faz da variação negativa da taxa de câmbio um fator que pode impactar o passivo e o fluxo de caixa da GOL.

Como ele é mitigado? Por meio de receitas em dólar, ou associadas ao dólar e por meio de instrumentos financeiros derivativos de moeda, como futuros e opções de dólar norte-americano executados na BM&FBOVESPA.

Taxa de Juros

Qual é o risco? As variações nas taxas de juros têm impacto direto sobre as operações da Companhia que envolvem contratos de arrendamento mercantil de taxa variável, como arrendamento de aeronaves.

Como ele é mitigado? Por meio de projeção de cenários (positivos e negativos) em todas as operações que envolvem crédito.



Compromisso com a sustentabilidade.



Risco de Crédito

Qual é o risco? A Companhia pode vir a sofrer perdas decorrentes de inadimplência de suas contrapartes ou de instituições financeiras depositárias de recursos ou de investimentos financeiros.

Como ele é mitigado? A Companhia avalia os riscos das contrapartes em instrumentos financeiros e diversifica sua exposição. Além disso, A GOL trabalha com um limite máximo de 20% por contraparte para as suas aplicações financeiras. Nesse contexto, vale ressaltar que os instrumentos financeiros são realizados com contrapartes detentoras de *rating* mínimo “A”, na avaliação das agências S&P e *Moody's*, ou contratados em bolsa de valores de mercadoria e futuros (BM&FBOVESPA e NYMEX), o que mitiga substancialmente o risco de crédito.

Risco de Liquidez

Qual é o risco? O risco de liquidez está relacionado às possíveis adversidades que a Companhia possa vir a enfrentar para cumprir com obrigações associadas a seus passivos financeiros – liquidados com pagamentos à vista, ou com outro ativo financeiro.

Como ele é mitigado? A Companhia aplica seus recursos em ativos líquidos e, de acordo com a sua Política de Gestão de Caixa, estabelece um prazo médio ponderado da dívida sempre maior que o prazo médio ponderado do portfólio de investimento. Para a proteção dos compromissos futuros, a GOL utiliza – para fins de administração de caixa – instrumentos financeiros derivativos de bancos de primeira linha.

Gerenciamento de Capital

Qual é o risco? Se não realizar uma gestão de capital coerente, a Companhia pode não vir a ter um valor suficiente em caixa para desempenhar sua operação ou para cumprir com seus passivos financeiros.

Como ele é mitigado? A GOL tem como compromisso manter o valor de caixa e equivalentes de caixa, aplicações financeiras e caixa registro de curto e longo prazo, em uma média de 20% a 25% da receita líquida dos últimos 12 meses.

SARBANES-OXLEY (SOX)

A GOL foi uma das primeiras Emissoras Privadas Estrangeiras na América do Sul a se adequar às exigências das seções 404 e 302 da Lei *Sarbanes-Oxley* (SOX), que estabelecem que diretores-executivos declarem pessoalmente a responsabilidade pelos controles e procedimentos de divulgação de informações. A fim de aprimorar a solidez de seus reportes financeiros, a Companhia ainda segue as recomendações do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) para os controles internos.

Alta Competitividade no Setor

Qual é o risco? Outras empresas aéreas brasileiras de voo agendado, operadoras de voo fretado, potenciais participantes de mercado, empresas de transporte terrestre e corporações internacionais já introduziram, anteriormente, ofertas de tarifas inferiores às da GOL e aumentaram sua capacidade de rotas para conquistar clientes. Esse movimento dos concorrentes oferece à GOL o risco de ter suas vantagens competitivas reduzidas, nos âmbitos de tarifas e de tráfego de clientes. Além disso, eventuais joint ventures, parcerias ou alianças estratégicas no mercado da aviação podem gerar um processo de consolidação no setor que pode vir de encontro à estratégia de crescimento da GOL – e suas parcerias em potencial –, o que causaria um aumento de custos e uma redução da eficiência operacional.



Mudanças Climáticas

Qual é o risco? Todas as empresas aéreas estão expostas a riscos decorrentes de acontecimentos naturais resultantes de mudanças climáticas, como condições meteorológicas adversas que podem vir a impactar as operações de voo da GOL.

Como ele é mitigado? Por meio da avaliação de impactos de longo prazo e de estudos de climatologia e de impacto econômico-ambiental nas regiões onde a Companhia opera. A GOL monitora diuturnamente o comportamento meteorológico em todas as bases de operações e de rotas a serem voadas, a fim de garantir o menor impacto aos seus clientes.

NOVO SISTEMA RNP AR

A GOL foi a primeira companhia brasileira a operar aeronaves com o sistema por satélite RNP AR no aeroporto Santos Dumont, no Rio de Janeiro. A novidade garante aterrissagens absolutamente seguras mesmo com baixa visibilidade por conta da alta precisão e da confiabilidade do sistema via satélite. Após a introdução dessa nova tecnologia, o “teto” – ou seja, a altura das nuvens em relação ao solo – para pousos passou de 300 para 93 metros no aeroporto carioca.

Qual é o risco? A GOL pode não estar aderente aos limites de emissões de CO₂ estipulados por órgãos nacionais e internacionais.

Como ele é mitigado? Para evitar que futuras operações internacionais ou acordos de *code-share* com empresas da União Europeia sejam afetados por essa razão, a Companhia tem tomado medidas para reduzir a utilização de combustível fóssil e, dessa forma, reduzir as suas emissões de gases causadores de efeito estufa (GEEs). Uma das medidas mais importantes, nesse sentido, é a gestão de uma frota jovem, com novas tecnologias, e o Programa de Biocombustíveis e Energia Renovável, que é conectado aos preceitos do *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) e visa reduzir os impactos das emissões de CO₂ e os seus consequentes agravantes ao clima do planeta (é possível conhecer mais sobre essas iniciativas no capítulo **Desempenho Ambiental** pág.36).

Ética

GRI G4-56 | S04 | HR2

A GOL dispõe de um Código de Ética que define e orienta seus princípios acerca das atitudes incentivadas ou proibidas a seus colaboradores e fornecedores, assim como as premissas concernentes ao relacionamento da GOL com seus públicos de interesse e ao uso de suas informações e de seus bens. O documento é distribuído aos colaboradores admitidos em território nacional e permanece disponível 24h por dia no *site* da Companhia. Adicionalmente, uma cópia física do Código de Ética foi distribuída às principais lideranças da GOL e aos colaboradores das bases internacionais na ocasião do lançamento do Código, em 2013.

Os colaboradores também puderam conhecer o Código de Ética da GOL por meio de um treinamento *online* com duração de uma hora. Esse curso foi lançado em 2013 e permaneceu disponível em 2014 para recém-admitidos e colaboradores que ainda não haviam concluído o treinamento. Até o final do período abrangido pelo relatório, 14.819 colaboradores haviam concluído o treinamento – o que representa 89% do público interno da Companhia. Quando considerado somente o público de liderança, o percentual de colaboradores treinados foi de 92%. Em 2014, foram contabilizadas 1.807 horas de participação no curso.

No período coberto pelo relatório, a GOL promoveu também uma palestra presencial de uma hora e meia sobre Anticorrupção. O evento contou com a participação de 90% dos Diretores, 62% dos Gerentes Executivos e 28% dos Gerentes da Companhia. Além de 74 líderes da GOL, estiveram presentes 10 lideranças da Smiles (totalizando 84 participantes). A palestra tratou de temas como:

- Ações lesivas à administração pública nacional ou estrangeira;
- Financiamento, custeamento e patrocínio de prática de atos ilícitos;
- Ato de dificultar a atividade de investigação ou a fiscalização de órgãos.

Ao final do evento todos os gestores participantes assinaram um termo de responsabilidade tomando ciência e assumindo a responsabilidade pessoal com o executivo da Companhia pelo cumprimento das regras constantes na lei nº 12.846, a qual disciplina sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra administração pública nacional ou estrangeira.

MANUAL DE CONDUTA

Em 2014 a GOL lançou o seu primeiro Manual de Conduta, um documento que tem como objetivo reforçar as regras básicas das relações de trabalho e de comportamento ético e fornecer a todos um acesso às informações necessárias para adotarem uma postura alinhada aos valores da GOL. O Manual foi entregue aos colaboradores da Companhia e, desde o seu lançamento, permanece disponível na *intranet*.

COLABORADORES QUE FINALIZARAM O TREINAMENTO DE ÉTICA ATÉ 2014

	Aprendiz		Estagiário		Líder		Outros colaboradores		Total Geral	
Administrativo	33	72%	58	83%	187	86%	2.439	91%	2.717	90%
Operacional	156	60%	34	87%	423	95%	11.489	89%	12.102	88%
Total Geral	189	62%	92	84%	610	92%	13.928	89%	14.819	89%

Canal Exclusivo

GRI G4 HR3

Além dos documentos que visam balizar a conduta dos seus colaboradores, a Companhia mantém ainda o canal Ética na GOL (www.eticanagol.com.br), que recebe denúncias e esclarece dúvidas referentes ao Código de Ética.

Em 2014, o canal recebeu seis relatos de colaboradores que se sentiram discriminados. Após apurá-los e analisá-los, foi concluído que dois desses casos estavam diretamente ligados a algum tipo de discriminação e precisavam de acompanhamento por parte da Companhia. Na primeira ocorrência, o acusado de comportamento discriminatório era terceirizado e solicitou seu desligamento da empresa terceira, antes mesmo da conclusão das análises. No segundo episódio, o acusado passou por uma entrevista para tomar ciência de que seu comportamento havia gerado uma reclamação e foi reorientado pelos Auditores do Canal de Ética a agir de acordo com os princípios éticos aceitos pela GOL.

Divulgação de Fatos Relevantes

Para garantir a transparência e a equidade na divulgação de informações ao mercado, a GOL estabelece os critérios e os responsáveis pela divulgação por intermédio de uma Política de Divulgação de Fatos Relevantes da Companhia.

Canais de Comunicação com Stakeholders

A GOL possui diversos canais abertos para se comunicar com seus diferentes públicos:

Clientes, fornecedores e demais públicos de relacionamento podem entrar em contato por meio do *e-mail* faleconosco@golnaweb.com.br, que recebe críticas, sugestões e comentários sobre todos os aspectos da operação da Companhia. Os clientes GOL contam ainda com um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) que atende 24h por dia pelo telefone (gratuito) **0800 704 0465** ou, no caso de deficientes auditivos, **0800 709 0466**.

O público de investidores conta com uma área dedicada na Companhia – Relações com Investidores (RI) – que pode ser contatada por meio do telefone **+55 11 2128-4700**, ou pelo *e-mail* ri@golnaweb.com.br. Ademais, esse público conta com um *site* exclusivo, onde pode encontrar informações relevantes para o negócio da GOL – como resultados, apresentações e análises –, além de contar com a seção “Fale com o RI”.

A GOL procura também manter um estreito relacionamento com jornalistas que cobrem o setor aéreo, reunindo-os pelo menos uma vez por ano em um *workshop* para explicar o funcionamento da aviação e levando-os de Congonhas (SP) para Confins (MG) para que eles tenham a oportunidade de conhecer pessoalmente o Centro de Manutenção de Aeronaves (CMA) da Companhia. Além disso, a GOL

mantém – por meio da sua assessoria de imprensa – um plantão 24h (365 dias por ano) para fornecer informações relevantes à imprensa e, por consequência, manter os seus clientes informados sobre a sua operação.

SAC AMIGO

Em 2014 a GOL criou o SAC Amigo, um novo canal de atendimento desenvolvido pela Diretoria de Relacionamento com o Cliente que recebe solicitações ou reclamações de “clientes-amigos” que viajaram com a GOL. Ou seja, um canal exclusivo para que os colaboradores encaminhem as demandas feitas por amigos e familiares que voaram com a GOL.

Conflito de Interesses

O Estatuto Social da GOL estabelece que, caso haja uma disputa ou um conflito de interesses entre os sócios da GOL, seus acionistas, a sociedade, os administradores ou os conselheiros –, ela deve ser resolvida por arbitragem, de maneira sigilosa e independente, perante a Câmara de Arbitragem do Mercado (CAM), ambiente ligado à BM&FBOVESPA.

Conversando,
a gente se entende!

Operação

Em 2014 a GOL voou para cinco novos destinos – em um total de 71 –, tendo uma média de 910 voos diários, aproximadamente 109 mil de clientes transportados por dia. Quando comparado com os concorrentes, os números são expressivos: durante o ano, de acordo com a ANAC, a GOL transportou aproximadamente 3,5 milhões de clientes a mais que a segunda colocada nesse quesito.

Em 20 de dezembro de 2014, a GOL bateu o seu recorde de transporte de clientes em um único dia: foram 139.432 pessoas que chegaram aos seus destinos pelas asas da Companhia.

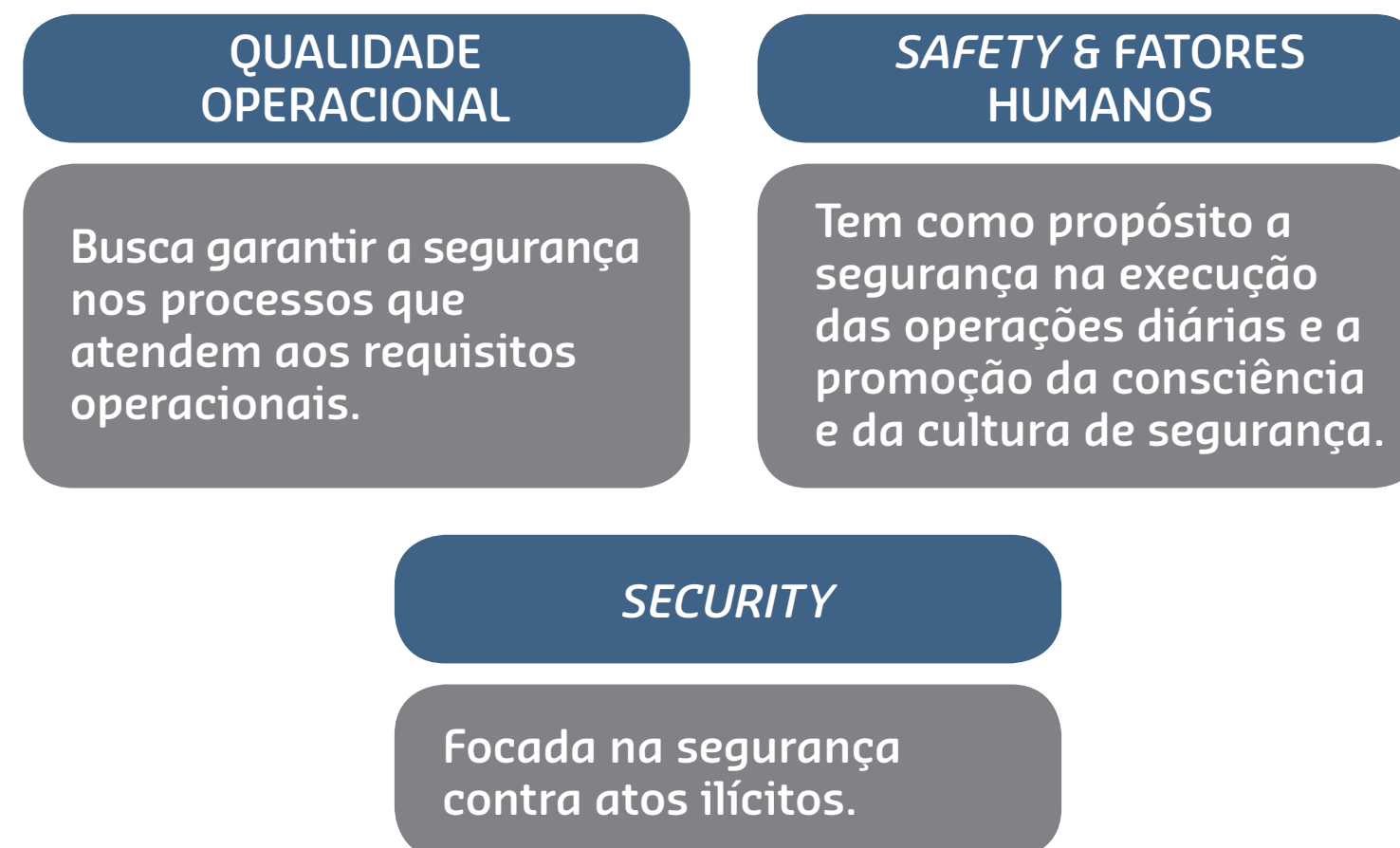
Do ponto de vista operacional, 2014 foi um ano de muitas realizações em todos os quesitos que a Companhia entende como estratégicos para a sustentabilidade do seu negócio. Entre tais quesitos, destacam-se:

Segurança

GRI G4 PR1

Premissa para qualquer decisão operacional da GOL, a SEGURANÇA dos clientes e dos colaboradores é uma prioridade clara na gestão da Companhia e, para garantir que esse princípio seja respeitado em 100% da operação, a GOL conta com a Diretoria de Segurança Operacional (DSO), ligada diretamente à Presidência. Entre as responsabilidades da DSO estão o gerenciamento e suporte aos processos que avaliam e garantem a SEGURANÇA e qualidade das operações de voo com relação aos riscos de suas atividades diárias.

Atualmente, a DSO é composta por três gerências:

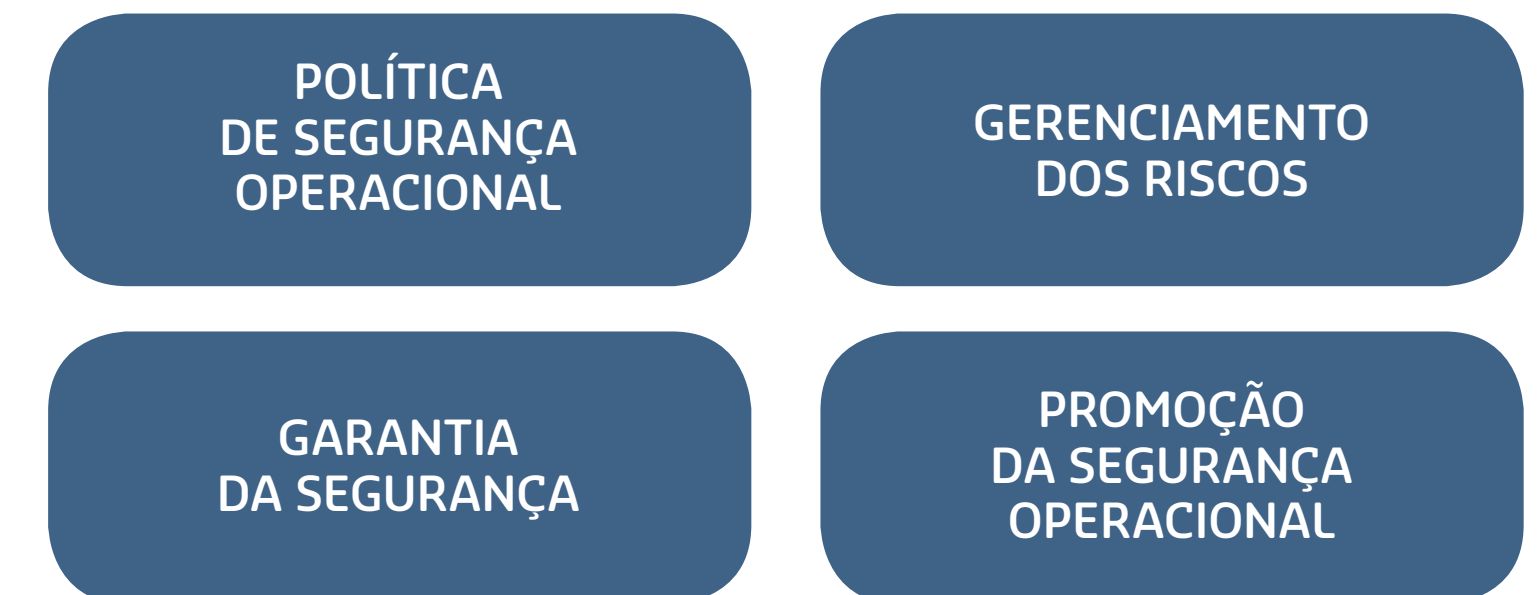


A gestão da segurança da Companhia é desenvolvida com base em três pilares, apresentados a seguir:

1. Gerenciamento de riscos

Para operar com os níveis de riscos mais baixos possíveis, a GOL identifica e monitora todos os riscos à segurança das áreas operacionais. Nesse sentido, a Companhia criou uma matriz que pondera severidade *versus* probabilidade de risco e que serve como um guia para se obter ações cada vez mais efetivas.

Para gerenciar todos os processos ligados à segurança, a GOL conta com o Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO), que é fundamentado em quatro áreas:



O SGSO é composto por um conjunto de ferramentas gerenciais e métodos organizados para apoiar as decisões que devem ser tomadas pela empresa com relação ao risco de suas atividades diárias.

O ano de 2014 foi marcado pela criação e aplicação do curso *online (e-learning)* de SGSO. Criado para se somar ao curso presencial, ministrado desde 2010 – adequado

ao novo Regulamento Brasileiro da Aviação Civil RBAC 121 –, esse novo modelo possibilitou à Companhia oferecer tal conteúdo a todos os seus colaboradores e tornar-se a primeira companhia aérea certificada pela ANAC a realizar esses treinamentos com tamanha extensão de público.

O curso foi realizado em novembro e contou com 2.014 participações em pouco mais de um mês – o que representa cerca de 12% do público total da Companhia. A estimativa é de que todos os colaboradores da GOL finalizem o curso em 2015.

2. Política e instrumentos de segurança

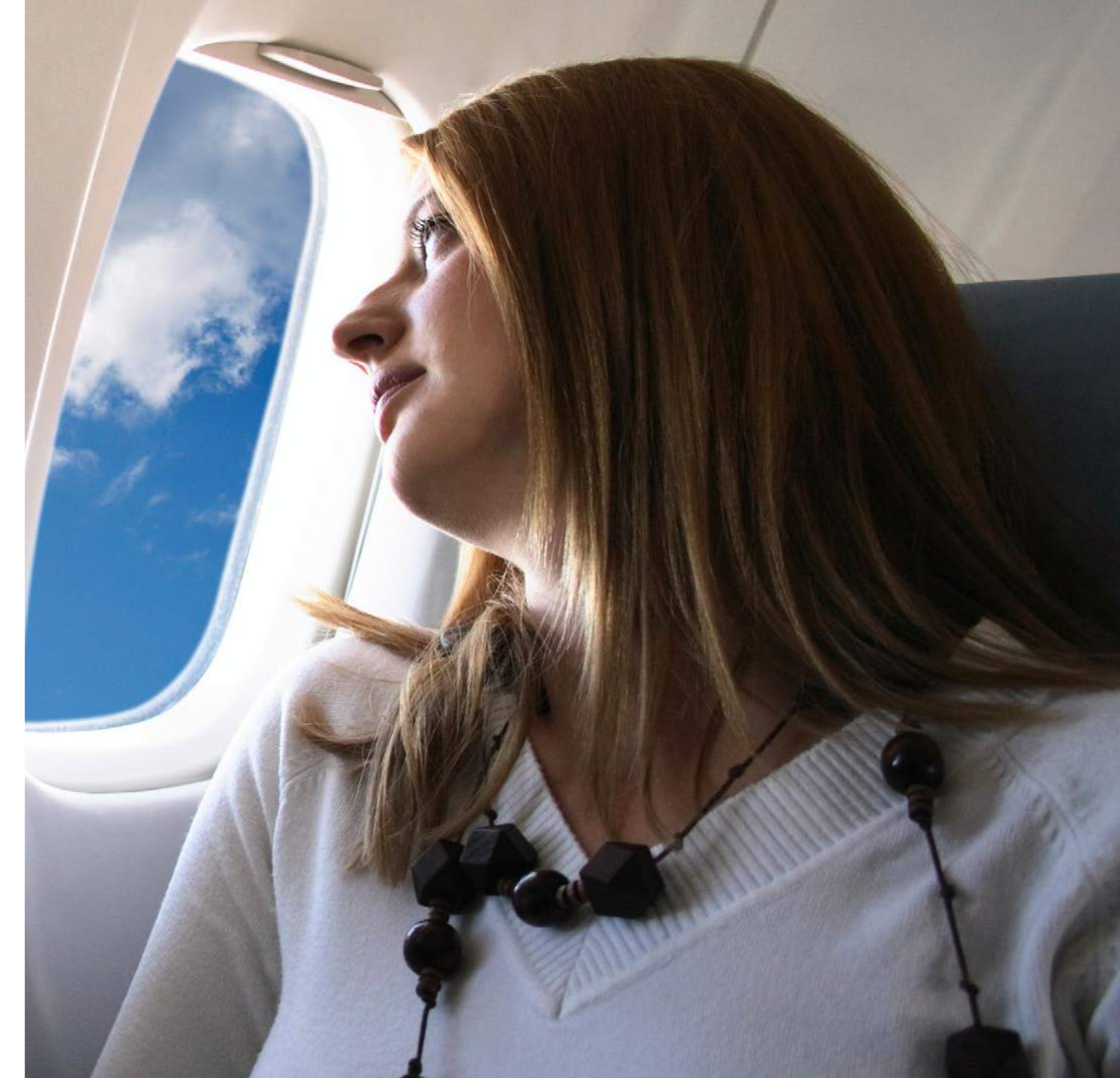
A Companhia tem definida uma política de segurança que determina que seja aplicada uma série de instrumentos à rotina do negócio para garantir sua segurança, entre os quais se destacam:

Auditorias de qualidade operacional: a operação recebe aproximadamente 300 auditorias por ano nas bases, e fornecedores e provedores de serviço para garantir a conformidade com os critérios e as exigências de segurança. Quando há a identificação de não conformidades, são definidos planos de ação e prazos para mitigá-las.

Acompanhamento de voos: a operação e manutenção dos voos da GOL são continuamente monitoradas por meio da ferramenta *Flight Data Monitoring* (FDM), que maximiza a prevenção proativa de incidentes por meio da análise dos sistemas de gravação de voo, e monitora a manutenção dos componentes e sistemas das aeronaves.

Monitoramento de fatores humanos: a área de Fatores Humanos trabalha continuamente junto às tripulações para identificar, tratar e mitigar possíveis espaços de falhas humanas. Uma das ferramentas utilizadas pela área é o sistema *Fatigue Risk Management System* (FRMS), que faz uma gestão proativa da fadiga das tripulações, emitindo escalas parametrizadas para otimizar a operação e as capacidades de trabalho das equipes. Além disso, a GOL tem uma política de não punição do erro para que as tripulações e equipes relatem questões que possam afetar a segurança das operações, e assim, permitir sua identificação e correção.

IATA: Em julho de 2010, a GOL tornou-se membro efetivo da *International Air Transport Association* (IATA), entidade mais representativa do setor da aviação mundial, que reúne cerca de 250 empresas aéreas no mundo, em 180 nações, e concentra quase 85% do tráfego aéreo regular internacional. Na qualidade de membro da IATA, a GOL tem voz global e participação ativa nas discussões sobre o desenvolvimento da indústria da aviação comercial, participando dos fóruns e estudos baseados nos indicadores mais atualizados, além de ser membro votante do Comitê de Segurança, Segurança Operacional e Infraestrutura desse órgão, em decisões da associação. A IATA define as melhores práticas aplicáveis às operações das empresas aéreas com o intuito principal de garantir a segurança dos clientes.



Auditoria ENHANCED IOSA: em 2012, a GOL foi uma das dez empresas do mundo voluntárias no projeto IATA *Operational Safety Audit* (ENHANCED IOSA), uma evolução da certificação de segurança operacional da aviação civil reconhecida internacionalmente. O projeto consiste na auditoria contínua dos 1.002 itens sobre os quais a GOL já era avaliada bienalmente. Em dezembro de 2014, a GOL passou pelo processo de certificação – dessa vez no formato ENHANCED – e obteve o seu certificado.

A conquista da certificação ENHANCED IOSA mostra o comprometimento da GOL com a segurança em todos os seus processos, e colabora para reduzir os custos com exigências de outras auditorias.

3. Promoção da cultura de segurança

A cultura de segurança da GOL é amplamente disseminada em todas as suas áreas, por meio de diversos veículos de comunicação:

Rota Segura: boletim interno de segurança operacional.

Informativos *Safety, Security e Quality Alerts*: contêm recomendações de segurança, alertas e outras informações que envolvem segurança de voo.

Segurança no Ar: *newsletter* eletrônica direcionada a todos os colaboradores.

Portal Corporativo: apresenta uma seção com as informações referentes à área de Segurança Operacional, bem como sobre núcleos de trabalho, atividades, projetos, iniciativas e documentos relevantes.

A GOL promove também eventos e treinamentos de segurança para públicos das mais diversas áreas de atuação da Companhia. No ano de 2014 foram oferecidos 14 cursos em versões *online* e presenciais voltados para o gerenciamento proativo de segurança operacional. Foram realizadas 969 turmas com aproximadamente 20.000 participações.



Na parte operacional, a Companhia mantém suas aeronaves em estrita conformidade com as especificações do fabricante e com todos os regulamentos de segurança aplicáveis, além de realizar uma supervisão de rotina diária.

Ademais, a GOL conta com pilotos experientes, incluindo comandantes que acumulam mais de 10 mil horas de voo, e com uma tripulação que recebe treinamentos constantes em simuladores e sobre questões fundamentais a respeito da segurança operacional.

A Companhia também segue rigorosamente os padrões estabelecidos pelo Manual Geral da Segurança Operacional (MGSO), homologado pela ANAC, e é membro ativo da *Flight Safety Foundation*, uma fundação voltada para o constante intercâmbio de informações sobre segurança de voo.

A GOL promove eventos e treinamentos de segurança para públicos das mais diversas áreas de atuação da Companhia.

Servir

Em 2014, a Companhia manteve o seu empenho para tornar a experiência do cliente cada vez melhor, aprimorando a pontualidade e a regularidade dos voos, e oferecendo novos produtos e serviços com foco no SERVIR. As principais iniciativas estão descritas a seguir:

GOL+: o assento GOL+Conforto, com espaço maior que o convencional e maior reclínio da cadeira, foi estendido para 100% da frota doméstica em 2014. Em 2015, o assento será estendido para 100% da frota internacional.

Classe Comfort: a classe que oferece assento do meio bloqueado, mais espaço, acesso a *lounges*, entre outros benefícios, foi expandida para todos os destinos internacionais da GOL.

Pontualidade: a GOL desenvolveu um novo sistema de *software* que permite à equipe do Centro de Controle de Operações (CCO) receber informações em tempo real sobre pontualidade e regularidade dos voos da GOL e de toda a malha aérea brasileira. Essa nova ferramenta gera mais eficiência e rapidez nas tomadas de decisão sobre cancelamentos e atrasos, contribuindo também para que a Companhia cumpra com as exigências da Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC).

Foco no passageiro corporativo: a GOL manteve o conceito do *fast travel*, oferecendo um atendimento simples e rápido para os seus clientes no aeroporto – atendendo, dessa forma, uma forte demanda do cliente corporativo. No subtítulo **Inteligência** é possível conhecer as novidades que facilitaram o voo de milhares de clientes em 2014.



5 Novos destinos

910 Voos diários

109 Mil passageiros transportados por dia



71
destinos

11
países

Benefícios Smiles: em 2014 os clientes Smiles Diamante passaram a ter a opção de antecipar voos para qualquer horário disponível, sem taxas de remarcação, em todos os canais de atendimento – incluindo o *app* GOL.

Atendimento: criada em 2013, a Academia de Atendimento é um programa corporativo de capacitação que tem como objetivo promover a padronização da excelência no atendimento da GOL em todos os momentos em que o cliente entre em contato com a Companhia. É possível saber mais sobre o programa na pág.58.

Serviço de Bordo: em 2014 a GOL reformulou o serviço de bordo, instituindo uma visão particular para essa questão: todas as ações e mudanças nesse quesito tiveram como conceitos balizadores serem **saudáveis, brasileiros e divertidos**. Além disso, os clientes da ponte aérea e dos voos internacionais receberam um cardápio de serviço de bordo gratuito.

Segurança: a GOL conquistou a certificação ENHANCED IOSA, a mais importante certificação mundial de Segurança Operacional (mais informações no subtítulo Segurança, supracitado).

Malha: em 2014, a GOL passou a oferecer novos destinos internacionais – Santiago (Chile) e Punta Cana (República Dominicana) em voos diretos – e novas rotas, como Fortaleza-Buenos Aires (Argentina) e Viracopos-Miami (EUA), via República Dominicana. No mercado doméstico, a Companhia passou a voar para Caldas Novas (GO), Altamira (PA) e Carajás (PA).

Ao final do ano a malha da GOL contemplava 71 destinos em 11 países.

De olho na bagagem: durante a alta temporada de 2014 a GOL implementou a campanha “De olho na bagagem” para reduzir o índice de ocorrências com bagagens – como danos, extravios e perdas – e engajar a equipe de aeroportos nesse objetivo.

Quiosques: em 2014 a GOL inaugurou mais três quiosques Voe GOL – no Shopping Light, no Mauá Plaza Shopping e no Shopping Tatuapé, todos na Grande São Paulo. No fim do ano, havia um total de dez pontos de vendas em locais de grande público, aproximando-os do sonho de voar.

Canais Digitais: durante o período da Copa do Mundo a GOL desenvolveu um aplicativo com conteúdo exclusivo sobre as cidades sede do evento, chamado Guia da Torcida. E, além do trabalho de equalização dos canais digitais, no período coberto pelo relatório a GOL lançou a versão para *tablet* de seu *site*, sendo a única companhia aérea brasileira a ter um *site* dedicado para esse tipo de *device*.

Expansão do Ganhando Asas: o Programa que oferece uma atenção especial aos clientes de primeira viagem – do *check-in* ao desembarque – foi estendido para todos os aeroportos em que a GOL atua no País.

Inteligência e Lowest-Cost

A Inteligência é um dos principais recursos utilizados pela GOL para SERVIR com excelência e, ao mesmo tempo, reduzir seus custos de operação. Faz parte desse conceito facilitar a compra de passagens e de outros produtos, reduzir a permanência do cliente no aeroporto e, dessa forma, tornar a sua viagem mais cômoda, simples e rápida.

Os clientes que viajaram de GOL, em 2014, puderam contar com as seguintes facilidades:

- Comprar passagem e itens adicionais *online* (como mala, aluguel de carro, reserva de hotel, etc.), utilizando seu computador ou *smartphone*.
- Antecipar seu voo em até seis horas gratuitamente, utilizando smartphones ou totens dispostos nos aeroportos.
- Realizar o *check-in* pelo computador (com até sete dias de antecedência), pelo *smartphone* ou pelos totens (ambos com até 24h de antecedência).
- Pesar e etiquetar sua bagagem em postos de autoatendimento.
- Realizar o embarque *paperless* (sem papel) apresentando o seu *ticket* na tela de seu *smartphone*.

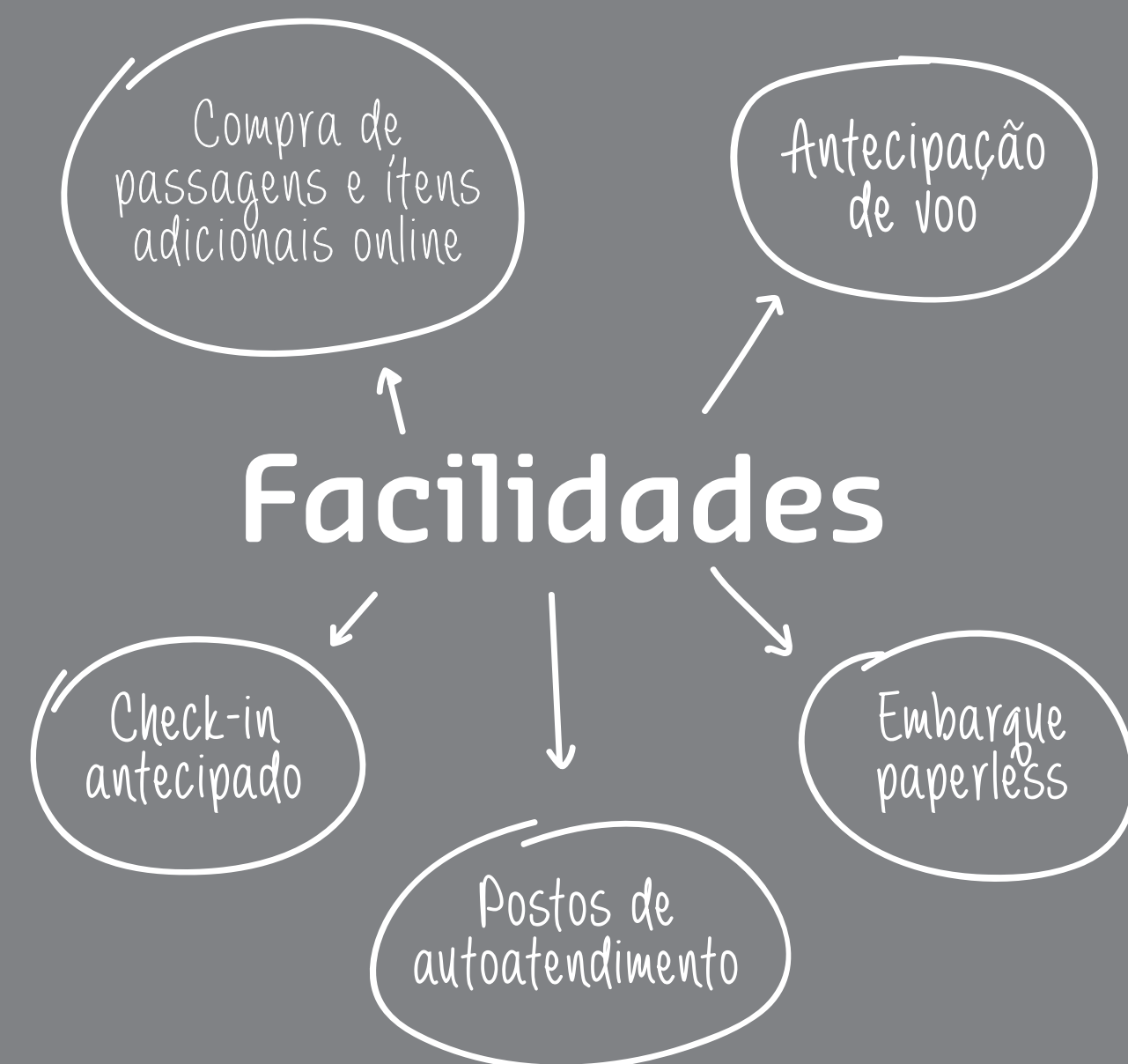
Todas essas inovações colaboram tanto para trazer mais conveniência e agilidade para a viagem dos clientes GOL, como para reduzir custos, pois, uma vez que serviços essenciais passam a ser automatizados, eles geram menos custos para a Companhia que pode, por exemplo, realocar profissionais de aeroportos para atender os clientes que necessitam de uma atenção especial, seja porque é o seu primeiro voo, seja porque ele já está na sala de embarque – e sem acesso aos postos de atendimento da GOL. Dessa forma, a Companhia pode SERVIR com excelência, oferecendo um serviço de qualidade aliado à melhor tarifa do mercado.

NOVOS ACORDOS DE CODE-SHARE

Em 2014 a GOL assinou novos contratos de *code-share*, sendo os principais deles com a Air France KLM, um dos maiores grupos da aviação mundial, e com a Aerolíneas Argentinas, uma oferta conjunta de voos que ligam o Brasil à Argentina com 188 operações semanais.

BAGAGEM EXPRESSA

Em 2014 a GOL foi a primeira companhia aérea a oferecer o serviço de Bagagem Expressa – exclusivo no País. Os clientes que embarcaram nos aeroportos de Congonhas, Santos Dumont e Confins puderam pesar e etiquetar sua bagagem para apenas despachá-la em um balcão exclusivo, onde um atendente recebia e destinava os pertences dos clientes.



SERVIR
com excelência

Ano de Copa do Mundo

O ano de 2014 foi o ano da Copa do Mundo no Brasil e, embora o resultado em campo não tenha sido o esperado, fora das quatro linhas o Mundial foi um sucesso para o Brasil, e a GOL se sentiu honrada por ter desempenhado um papel fundamental para o bom andamento do evento que trouxe 32 delegações estrangeiras ao País.

Os números da GOL impressionam:

- 28.149 voos comerciais (com uma média de 908 por dia);
- 631 fretamentos;
- 486 voos extras;
- 3,4 milhões de clientes transportados (sendo 122.948 em um único dia);
- 81,2% de taxa de ocupação no mercado doméstico;
- 93,1% em junho – a mais pontual do mundial;
- 70% das delegações transportadas na primeira fase e 100% delas na segunda e última fase do Mundial;
- 8.000 horas de voo a mais que a 2ª colocada – a companhia que transportou mais clientes durante a Copa;
- 24h horas por dia, 7 dias por semana de disponibilidade da equipe de apoio no CCO.

Além disso, a GOL foi responsável pelo transporte de *Host Broadcast Services* (HBS), empresa contratada pela FIFA para captar e transmitir as imagens e o áudio dos jogos para o mundo todo. Essa operação, além de ter sido fruto do empenho da área comercial, exigiu um alto nível técnico de nossos profissionais e uma série de testes prévios.

Ao se despedirem do Brasil, os profissionais da HBS deixaram o seu agradecimento “pelo excelente serviço prestado em solo ou no ar, a qualidade do serviço de bordo, as operações de embarque das toneladas de equipamentos ou a emissão prévia dos cartões de embarque”.

Operação

O período da Copa do Mundo exigiu que todos os colaboradores da GOL atuassem de uma forma muito mais intensa, pois a Companhia remodelou toda a sua malha aérea durante o período para cumprir o seu objetivo de levar as seleções e seus torcedores até as 12 cidades-sede com segurança e agilidade. Durante 39 dias, representantes de diversas áreas da GOL realizaram teleconferências matinais para encontrarem as melhores soluções de forma rápida e inteligente.

Durante a segunda fase do Mundial – a chamada fase de “mata-mata” –, quando os confrontos entre os times decidiam quais seriam os próximos jogos a serem realizados, os desafios foram ainda maiores, pois era possível saber com antecedência apenas onde seriam os jogos, mas não as seleções que realizariam as partidas.

Portanto, para saber quais seriam as demandas de voos das quartas de final, por exemplo, era necessário esperar os jogos das oitavas de final e, a partir desse momento, desenhar a malha de voos, criar tais voos, deslocar as aeronaves para os lugares certos, embarcar os clientes e levá-los até a cidade que receberia o jogo da sua seleção. Tudo isso com SEGURANÇA, INTELIGÊNCIA e AGILIDADE.

Entre as situações particulares que ocorreram nesse período e exigiram um preparo especial da GOL é possível destacar voos que decolaram apenas 6h após serem planejados (quando o rotineiro são 11 meses de antecedência) e delegações que falavam apenas russo ou grego (o que demandou um time de tripulantes que falassem tais idiomas).

Por meio dos desafios estabelecidos pela Copa do Mundo surgiram novas maneiras de atuar, que foram ou estão sendo consolidadas e se tornarão normas e procedimentos.

Segundo o Datafolha, 76% dos clientes consideraram entre ótima e boa a qualidade dos transportes aéreos.

Ações para a Copa

Para celebrar a volta da Copa do Mundo ao “país do futebol”, após 64 anos, a GOL realizou algumas ações voltadas aos torcedores, às delegações e aos colaboradores. As principais delas foram as seguintes:

- **Pinturas de aeronaves:**
 - OSGEMEOS: a GOL convidou os irmãos Otávio e Gustavo Pandolfo para pintar um Boeing 737800. A aeronave que transportou a seleção brasileira para os seus jogos.
 - Cliente: a GOL realizou o concurso Pintando um GOL, no qual o vencedor teve o seu desenho reproduzido em uma aeronave da Companhia que voou durante todo o período da Copa.
- **Acessórios nos uniformes:** todos os colaboradores da GOL presentes nas aeronaves e nos aeroportos utilizaram acessórios nas cores verde e amarelo.
- **Oportunidades para os colaboradores:** a GOL sorteou alguns colaboradores para assistir o último amistoso do Brasil antes do Mundial.
- **Ações de estímulo aos jogadores do Brasil:** a GOL distribuiu aos clientes que teriam contato com a seleção mais de três mil plaquinhas com mensagens de estímulo aos jogadores, distribuiu *kits* da Copa para clientes das cidades-sede e, ainda, entregou a cada jogador lembranças de seus familiares.
- **Guia da Cidade Sede (físico e digital):** a GOL produziu um guia das cidades com dicas de gastronomia, hospedagem, passeios, transportes entre outros temas.



- **Sorteios:** durante os voos realizados no período da Copa foram sorteados *kits* especiais para os clientes que celebravam o mundial.
- **Surpresa na esteira:** os clientes diamante receberam – na esteira de retirada de bagagem – de surpresa uma mala em homenagem à seleção brasileira.
- **Ambientação das aeronaves:** os aviões que transportaram torcedores foram decorados com cabeçotes temáticos e adesivos de janelas.

Gollog

GRI G4-13

Conhecida por sua eficiência, cobertura, confiança e credibilidade na prestação de serviços, atualmente a Gollog conta com 104 unidades, que atendem a mais de 3.344 cidades. No mercado internacional a transportadora opera com voos regulares, atendendo por meio de dez bases: Buenos Aires (Argentina), Rosário (Argentina), Córdoba (Argentina), Assunção (Paraguai), Santa Cruz de la Sierra (Bolívia), Santiago (Chile), Montevideú (Uruguai), Santo Domingo (República Dominicana), Punta Cana (República Dominicana) e Caracas (Venezuela).

Em 2014, a Gollog passou por um processo de reestruturação importante. Após a mudança no principal cargo de liderança da área, o setor de transporte de carga da GOL passou a contar com uma nova coordenadoria, cinco pilares que dão suporte à operação, entre outras novidades.

Atualmente, o organograma da Gollog está estruturado da seguinte maneira:



A novidade no organograma da área foi a inclusão da Coordenadoria de Qualidade, que passou a gerir assuntos relacionados aos projetos para a melhoria de produtividade, às não conformidades dos franqueados, aos controles internos.

Atualmente, a Gollog enfrenta os seus desafios cotidianos de operação por meio de cinco pilares:

Treinamento: manter todos os colaboradores atualizados com procedimentos traz mais segurança e agilidade à operação.

Gerenciamento de Risco: manter índices reduzidos de sinistralidades (como roubo e extravio de cargas). Nesse sentido, a Gollog tem investido em um projeto de isca eletrônica, que seria introduzida junto à carga e, caso houvesse extravio, a isca indicaria a localização da carga.

Performance: entregar as cargas em perfeito estado ao seu destino e dentro do prazo contratado é essencial para o negócio.

Informação: oferecer cada vez mais informações sobre as cargas para que os clientes possam monitorá-las com cada vez mais precisão.

Infraestrutura: melhorar os terminais de carga próprios e dos aeroportos parceiros para ter uma operação cada vez mais eficiente e segura.

Por questões estratégicas, em 2014 a Gollog internalizou o Terminal de Cargas do Aeroporto de Brasília, um dos mais movimentados do Brasil. Além disso, o setor de transporte da GOL iniciou uma reforma no terminal para provê-lo de mais infraestrutura e explorar melhor a sua produtividade.



Desempenho Ambiental

Futuro piloto.
Quem sabe?

A GOL realiza a gestão de seu impacto ambiental por meio de estudos e medições que identificam os principais impactos gerados pelo seu negócio e por ações que buscam mitigar esses impactos. Nesse sentido, a questão mais crítica para a Companhia – e que será abordada mais a fundo no decorrer deste capítulo – é o consumo de combustíveis, responsável pela maior parte das emissões de gases de efeito estufa (GEEs) da empresa.

Além de uma questão ambiental relevante, o combustível representa 40,2% do custo de operação da Companhia e, por isso, os esforços da GOL envolvem – além de alternativas para reduzir o seu consumo – pesquisas para encontrar outras fontes de combustível (que não as fósseis) que sejam viáveis para sua operação.

A seguir é apresentado o desempenho ambiental da GOL com foco nos aspectos mais relevantes para o seu negócio:

Consumo de Combustíveis

Principal causador de impacto ambiental na operação da GOL – em decorrência das emissões de GEEs –, o combustível, especialmente o querosene – utilizado na operação das aeronaves – é um insumo essencial para a operação da Companhia. Para minimizar o consumo desse recurso não renovável, a Companhia busca ser cada vez mais eficiente na sua operação para reduzir tanto as suas emissões quanto os seus custos.

Importante ressaltar que – além de poluente – o querosene é um derivado do petróleo e está, portanto, sujeito tanto a uma variação de preço – que pode gerar impactos negativos no resultado financeiro da Companhia –, quanto à escassez. Nesse sentido, a GOL busca soluções que envolvem tanto a redução do consumo quanto a utilização de combustíveis de fontes renováveis.

Iniciativas para Redução do Consumo

GRI G4 EN27

As iniciativas de **redução do consumo** observam sempre em primeiro lugar a SEGURANÇA. As ferramentas utilizadas são:

Instalação de winglets: 108 aeronaves da frota operacional da GOL contam com um componente aerodinâmico na extremidade da asa que gera melhoria da aerodinâmica e, conseqüentemente, economia de combustível.



A GOL busca soluções que envolvem tanto a redução do consumo quanto a utilização de combustíveis de fontes renováveis.



Required Navigation Performance (RNP): um sistema de navegação via satélite que, mesmo em caso de baixa visibilidade, oferece a orientação e o controle da aeronave em voo solo, diminuindo a dependência da comunicação com o solo e promovendo a redução na distância voada – o que reduz o consumo de combustível.

Aircraft Communication Addressing Reporting System (Acars): um sistema de comunicação via satélite que proporciona o envio de dados da/para a aeronave, em voo solo, e permite uma comunicação mais assertiva e um processo de decisão compartilhada antecipada, permitindo, assim, minimizar desvios de rota e garantir maior eficiência das operações.

Fuel and Carbon Solutions: um programa desenvolvido desde 2010 que tem como objetivo otimizar a utilização de combustível e, para isso, conta com 16 iniciativas que desenvolvem o capital intelectual, implementam mais controle de processos, definem novas regras e aumentam a SEGURANÇA operacional.

Entre as iniciativas, estão:

- **Alternate Selection:** a GOL trabalha com apenas um aeródromo alternativo³ – em vez de dois, como no passado –, o que evita um despacho desnecessário de combustível. Essa iniciativa foi implementada com base em estudos realizados pela Diretoria de SEGURANÇA Operacional.
- **Destination Maneuvering:** mudança dos valores do índice MVD (combustível calculado entre o último ponto da navegação e o aeródromo de destino) referente ao processo de aproximação baseados em cálculos de performance de descida.

- **Dynamic Taxi:** a quantidade de combustível destinada ao percurso da aeronave em solo passou de um valor fixo para um flexível – com base na avaliação do consumo por aeroportos e faixa de horário. Dessa forma, foi eliminada a chance de faltar ou de sobrar combustíveis nos voos.

- **Minimum Dispatch Fuel (Combustível Mínimo para Despacho):** um programa que promove a análise estatística do comportamento de cada voo, criando séries históricas do combustível consumido e a racionalização dos abastecimentos futuros, baseados nessas análises e nas informações ambientais do momento do voo.

- **Air Traffic Management (ATM) – Céus Verdes do Brasil:** desenvolvido em parceria com a General Electric, DECEA, ANAC, Infraero e operadores aéreos, o projeto visa ao engajamento de órgãos reguladores para identificar pontos de melhorias no espaço aéreo brasileiro, a fim de possibilitar a utilização de rotas mais curtas antes não utilizadas, a execução de descidas mais contínuas, de pousos em condições meteorológicas mais restritivas do que os limites atuais, entre outros benefícios.

³Toda aeronave já decola com um (ou dois) plano B de voo, caso não haja condições meteorológicas de pouso no aeródromo apontado como destino inicial.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS (GJ)¹

GRI G4 EN3

COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS

CENTRO DE MANUTENÇÃO DE AERONAVES

Tipo de uso	Combustível	2013	2014	Variação (%)
Geradores de energia	Diesel	298,00	210,97	-29%
Forno (restaurante)	GLP	316,00	435,79	38%
Equipamentos de apoio de solo/estacionárias	Gasolina	115,00	3,41	-97%
Equipamentos de apoio de solo/estacionárias	Diesel	1.911,00	701,72	-63%
Equipamentos de apoio de solo/móveis	Diesel	853,00	604,45	-29%
Equipamentos de apoio de solo/móveis	Gasolina	71,33	13,78	-81%
Equipamentos de apoio de solo/móveis	GLP	93,00	64,46	-31%
TOTAL		3.657,33	2.034,58	-44%

BASES E HANGAR CONGONHAS

Tipo de uso	Combustível	2013	2014	Variação (%)
Geradores de energia (sede)	Diesel	70,00	101,89	46%
Forno (restaurante)	GLP	213,63	203,79	-5%
Aeronaves GOL	QAV	49.420.239,00	50.123.602,54	1%
Equipamentos de apoio de solo / Bases móveis	Diesel	1.405,00	1.690,44	20%
Equipamentos de apoio de solo / Bases estacionárias	Diesel	32.011,00	33.165,40	4%
Frota de veículos GOLLOG	Diesel	275,00	248,63	-10%
Frota de veículos GOLLOG	Gasolina A	111,00	82,88	-25%
Frota de veículos	Diesel	3.449,00	3.382,67	-2%
Frota de veículos	Gasolina A	522,00	658,84	26%
TOTAL		49.458.295,63	50.163.137,05	1%

¹As normas e metodologias utilizadas para o cálculos são as seguintes: GHG_BR (ferramenta 2014); IPCC; BEN 2014; ANP 2014; MMA; IPCC 2006, V2_3_Ch3_Mobile_Combustion; Cruise - Table 3.6.4; EMEPCORINAIR Tab.8.2.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS (GJ)¹

GRI G4 EN3

Consumo de Biomassa (GJ)³

HANGAR DE CONGONHAS

Tipo de uso	Combustível	2013	2014	Variação (%)
Geradores de energia (sede)	Biodiesel	2,00	3,87	93%
Aeronave GOL	Bioquerosene	36,38	3.162,99	8.594% ²
Equipamentos de apoio de solo / Bases móveis	Biodiesel	47,00	64,15	36%
Equipamentos de apoio de solo / Base estacionárias	Biodiesel	1.071,00	1.258,60	18%
Frota de veículos GOLLOG	Biodiesel	9,00	9,44	5%
Frota de veículos GOLLOG	Etanol Anidro	18,00	14,37	-20%
Frota de veículos GOLLOG	Etanol Anidro	5,00	4,33	-13%
Frota de veículos	Biodiesel	115,00	128,37	12%
Frota de veículos	Etanol Anidro	85,00	144,23	34%
Frota de veículos	Etanol Hidratado	1.133,00	24,18	-98%
TOTAL		2.521,38	4.784,53	90%

CENTRO DE MANUTENÇÃO DE AERONAVES⁴

Tipo de uso	Combustível	2013	2014	Variação (%)
Geradores de energia	Biodiesel	-	8,49	-
Equipamentos de apoio de solo/ estacionárias	Etanol Anidro	-	0,79	-
Equipamentos de apoio de solo/ estacionárias	Biodiesel	-	28,23	-
Equipamentos de apoio de solo/ móveis	Biodiesel	-	24,32	-
Equipamentos de apoio de solo/ móveis	Etanol Anidro	-	3,19	-
TOTAL		-	65,01	-

²O aumento do consumo do bioquerosene se deve ao aumento no número de voos. Em 2013 houve apenas um voo utilizando o bioquerosene como combustível, ao passo que em 2014 foram mais de 300. É possível saber mais no capítulo a seguir.

³Diferentemente do Relatório de Sustentabilidade 2013, o consumo de etanol (considerado um combustível 100% biomassa), foi mencionado apenas na tabela de biomassa.

⁴ Os dados de Biomassa do Centro de Manutenção de Aeronaves passaram a ser mapeados a partir de 2014. Por isso não são apresentados os dados de 2013 e a variação entre 2013 e 2014.



Voando Verde
VOO COM BIOCMBUSTÍVEL

Busca por Novos Combustíveis

GRI G4-15 | EC2

Biocombustível

Com o objetivo de reduzir suas emissões de GEE, sua dependência de combustíveis de fontes não renováveis, e, dessa forma, contribuir para a sustentabilidade do seu negócio, desde 2012 a GOL conta com um programa de Biocombustível que busca fomentar e criar circunstâncias para viabilizar a construção de uma cadeia de valor do bioquerosene dentro do Brasil.

O programa tem um perfil de longo prazo, uma vez que a GOL busca, por meio de diversas ações pontuais, estimular cada um dos elos da cadeia produtiva para que haja viabilidade econômica para a utilização em larga escala do biocombustível. Por conta da complexidade da cadeia, a meta (não obrigatória) da indústria mundial de transporte aéreo é de que até 2050 metade dos voos realizados sejam abastecidos com combustível de fonte renovável.

Cadeia produtiva do Biocombustível



O bioquerosene reduz em até 80% as emissões de um voo

As principais ações desempenhadas pela GOL em 2014 tiveram foco em quatro Estados brasileiros:

MINAS GERAIS

Em Minas Gerais há uma forte presença da macaúba, uma palmeira de ocorrência natural da região, cujo fruto – ao ser esmagado – gera um óleo que pode se transformar em biocombustível quando processado. Os principais fatores incentivadores da macaúba são:

- Por ser nativa da região, a macaúba pode ajudar o agroprodutor a cumprir – de maneira rentável – com as exigências de presença de mata nativa do Novo Código Florestal implementado pelo Cadastro Ambiental Rural (CARL) sob a tutela do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa).
- A macaúba pode ser cultivada em um regime de agricultura familiar, sendo complementar a outras atividades como, por exemplo, a pecuária.
- A Universidade Federal de Viçosa (UFV) já possui um arranjo técnico mapeado para a produção de biocombustível a partir da macaúba e está apta a colaborar em diversas etapas da cadeia produtiva.

Em março de 2014, a GOL assinou o Memorando de Entendimento para a formação da Plataforma Mineira de BIOquerosene, juntamente à Secretaria de Desenvolvimento do Estado de Minas Gerais, à Ubrabio, à ABEAR e aos demais representantes da iniciativa privada interessados no desenvolvimento dessa nova indústria em Minas Gerais.

LANÇAMENTO OFICIAL

Em 5 de junho a GOL sediou, em seus hangares do Centro de Manutenção (MRO) de Belo Horizonte, o evento de lançamento oficial da Plataforma Mineira de Bioquerosene. O objetivo da Plataforma é de transformar o Aeroporto Internacional Tancredo Neves (Confins) no primeiro Aeroporto verde do Brasil.

PERNAMBUCO

Em Pernambuco a GOL tem trabalhado em sincronia com o Governo do Estado para neutralizar a pegada de carbono em Fernando de Noronha, um paraíso natural visitado por milhares de turistas todos os anos. Como a maior parte das emissões geradas pela região do arquipélago é oriunda do transporte aéreo, o biocombustível tornou-se uma das melhores opções para contribuir na redução da pegada de carbono e diminuir drasticamente as emissões de CO₂ totais da ilha.

Com isso, o Estado Nordeste enfrenta desafios, pois, por mais que o Estado produza biomassa, ainda não há uma cadeia produtiva estruturada para produzir e distribuir o bioquerosene. Uma das soluções encontradas seria haver um subsídio do Governo por meio de incentivos fiscais para atrair investimentos a fim de estruturar uma cadeia local.

SÃO PAULO

São Paulo é o Estado brasileiro mais desenvolvido na produção de biocombustível. Além da forte presença da cana-de-açúcar, o Estado conta com uma unidade fabril da Amyris, uma empresa norte-americana que possui tecnologia para produzir biocombustível a partir da cana-de-açúcar. Entretanto, por conta do subsídio da prefeitura de São Paulo, a maior parte do biocombustível produzido no Estado é biodiesel, e alimenta os ônibus que circulam na capital paulista. A Amyris tem plenas condições de produzir o bioquerosene, no entanto, por conta de diversos fatores, ainda não há como atingir um preço competitivo e que desperte interesse comercial das companhias aéreas.

RIO GRANDE DO SUL

Os esforços para a produção de biocombustível no Rio Grande do Sul estão sendo liderados pela Boeing – parceira comercial da GOL. O Estado Gaúcho é um grande produtor de biomassa e um dos maiores de biodiesel (que, nesse caso, é oriundo da soja) do Brasil e os desafios nesse Estado estão na ausência de uma indústria de conversão de biomassa em bioquerosene.

Para superar esse desafio, a GOL tem se reunido com a Agência Gaúcha de Desenvolvimento Industrial (AGDI) para buscar soluções. Entre elas está a possibilidade de habilitar a Refinaria de Petróleo Riograndense (RPR) – localizada na cidade de Rio Grande e que acabou perdendo competitividade no ramo da gasolina refinada – para a produção de combustíveis renováveis. Além da grande produção gaúcha de biomassa, a RPR conta com uma localização estratégica, pois tem acesso marítimo, fluvial e ferroviário.

CERTIFICAÇÃO

Além de fomentar a produção do bioquerosene, a GOL – por meio da União Brasileira do Biodiesel e Bioquerosene (Ubrabio) – tem atuado diretamente na criação de certificações e de marcos regulatórios nacionais e internacionais que visam assegurar e viabilizar a ampla utilização do combustível de fonte renovável. Com isso, em 2014 foi celebrada a publicação da resolução-20 da Agência Nacional do Petróleo (ANP), que autoriza a utilização de bioquerosene para voos domésticos.

Com o intuito de celebrar a Semana do Meio Ambiente, no dia 4 de junho, a GOL realizou o voo 2152, que decolou – utilizando bioquerosene – do aeroporto Santos Dumont, no Rio de Janeiro, rumo à Brasília, conduzindo a ministra do Meio Ambiente, Izabella Teixeira, o secretário de Mudança do Clima e Qualidade Ambiental (SMCQ/MMA), Carlos Klink, além de representantes da Ubrabio, da ABEAR, da BR Aviation, da Boeing, da Amyris, do BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento) e da Plataforma Brasileira de Bioquerosene. Nesse mesmo evento foi assinado um protocolo de entendimento para as contribuições da indústria da aviação civil para a redução das emissões do setor.

Outro marco regulatório de 2014 foi a certificação internacional emitida pela *American Society for Testing and Materials* (em tradução livre, Sociedade Americana para Testes e Materiais (ASTM)) autorizando o mundo a voar com o biocombustível feito de cana-de-açúcar produzido no Brasil. Para comemorar a certificação, a GOL realizou o seu primeiro voo internacional utilizando o *Synthesized Iso-Paraffinic* (SIP) – o biocombustível recém-certificado pela ASTM –, o voo teve origem em Orlando (EUA), escala em Santo Domingo (República Dominicana), e destino final no Aeroporto Guarulhos, em São Paulo (Brasil).

BIOQUEROSENE NA COPA DO MUNDO

No período que abrigou a Copa do Mundo do Brasil a GOL realizou 365 voos domésticos com biocombustível e, dessa forma, a Companhia fez a 2ª maior campanha de voos com combustíveis renováveis da história. A operação foi concentrada no Aeroporto do Galeão, no Rio de Janeiro, onde foram armazenadas 69 toneladas de bioquerosene – que foram misturadas a combustíveis de origem fóssil na asa do avião – e de onde partiram os 364 voos que utilizaram o combustível de fonte renovável.

Além do impacto na divulgação do programa, a experiência dessa campanha de voo foi importante para testar a viabilidade técnica e logística das operações com bioquerosene e serviram como experiência base para a continuação do projeto.

GRI G4 EN19

Em 2014 foram utilizadas 69 t do biocombustível HEFA (da UOP) e 3 t de blend SIP (da Amyris) no abastecimento das aeronaves, o que evitou a emissão de 239.136,32Kg^{4 5} de CO₂ (escopo 1).

⁴O número contempla o abastecimento nacional e internacional. Para os cálculos do bioquerosene foi utilizada a densidade de 0,75 Kg/L.

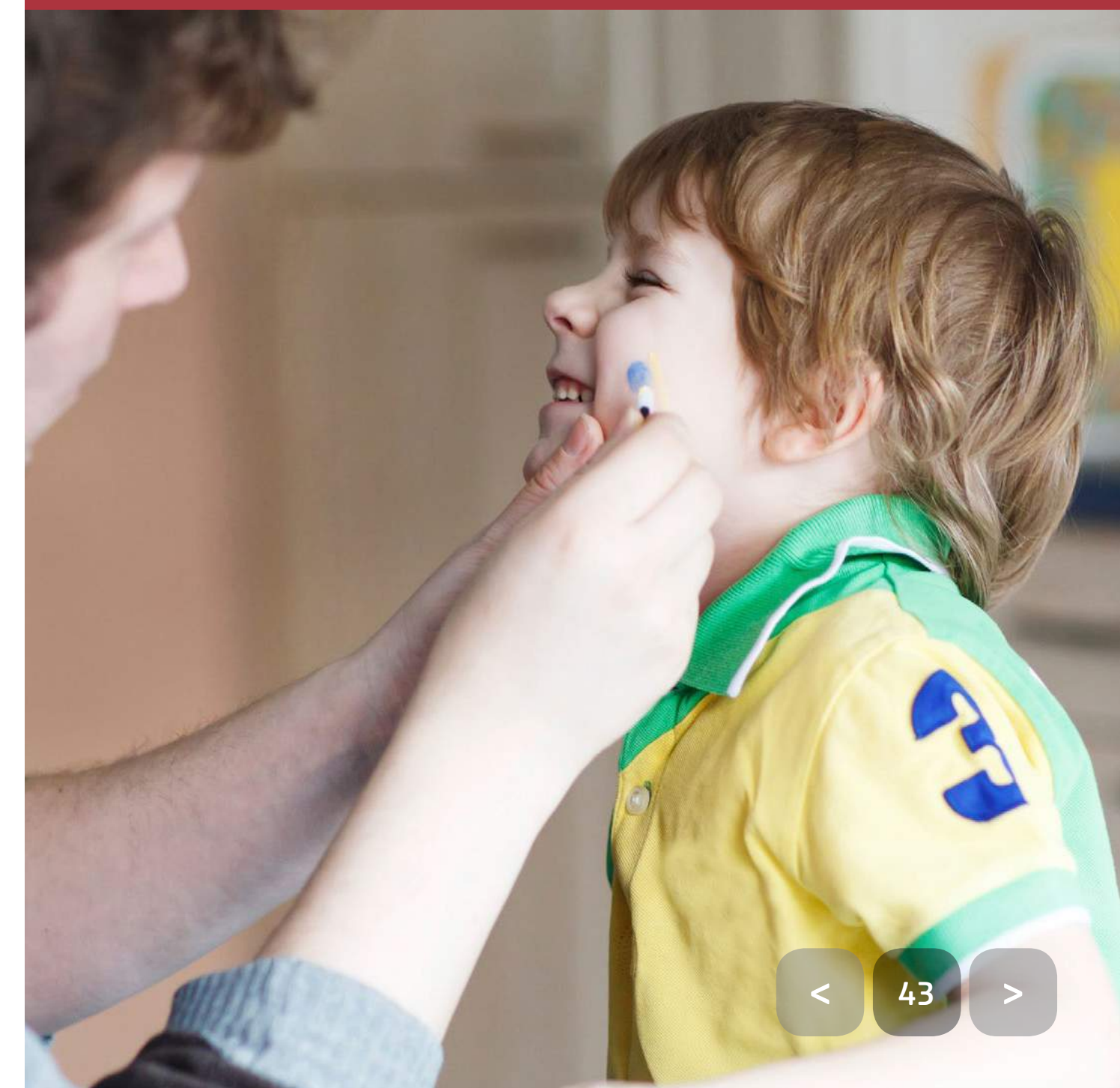
⁵As metodologias utilizadas para o cálculo foram: IPCC, *mobile* combustível, Civil Aviation e Tier2.

Copa do Mundo

2ª maior campanha de voos com combustíveis renováveis da história

69 toneladas de bioquerosene

365 voos domésticos com biocombustível



Emissões de GEEs

O setor da aviação civil é responsável por 2% das emissões de dióxido de carbono (CO₂) globais. Historicamente, a GOL tem se antecipado aos padrões internacionais de aviação no que tange às emissões de GEEs, desenvolvendo diversas iniciativas para controlar e mitigar sua contribuição para as mudanças climáticas.

Nesse sentido, a Companhia divulga – desde 2010 – o relatório de suas emissões de GEEs aderente à metodologia do GHG Protocol e foi a primeira empresa do setor na América Latina a apresentar o plano de controle de emissões para gerar o inventário da *Deutsche Emission Shandels Register* (DEHST)⁶.

Em 2014, além de trabalhar com iniciativas de redução e buscas por outras fontes de combustíveis, a GOL recebeu o Selo Ouro no seu inventário GHG (assim como nos últimos dois anos), reconhecimento oferecido às empresas que monitoram suas emissões de maneira completa e têm seu resultado auditado.

Além do combustível das aeronaves, a GOL monitora as GEEs oriundas do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados em suas atividades, além do transporte de colaboradores.

⁶DEHST é uma autoridade alemã dedicada à implementação de ações de monitoramento de emissões de projetos de Desenvolvimento Limpo do Protocolo de Kyoto, que visa contabilizar e reduzir as emissões no planeta.

Reporte de Emissões

Emissões diretas (escopo 1): se consideram frotas de veículos e operações de transporte aéreo com aeronaves próprias, bem como emissões indiretas provenientes de transportes de pessoal, decomposição de resíduos e transporte terceirizado de equipamentos.

Emissões indiretas (escopo 2): são consideradas as atividades de geração de energia e equipamentos de apoio de solo nos hangares e nas bases.

Emissões de terceiros (escopo 3): são considerados carrinhos de bagagem; “puxa aeronave”, *vans*, *motoboy*s e transporte de aeroportos, cujos valores são apresentados pelas próprias empresas terceiras.

Indicadores como resíduos domésticos e consumo de papel foram desconsiderados na análise.

GRI G4 EN18

	2011	2012	2013	2014
kgCO ₂ e/ASK ¹	0,07865	0,07815	0,07425	0,07410

¹Kg de CO₂ por assento quilômetro transportado.

EMISSIONS 1 2 3 4 5 6 7

GRI G4 EN15 | EN16 | EN17

ESCOPO 1 (TONELADAS DE CO₂E)

	2012	2013	2014
Emissão fóssil	3.529.380	3.621.727	3.671.879
Emissão de biomassa	179	253	413,11
TOTAL	3.529.559	3.621.980	3.672.292

ESCOPO 2 (TONELADAS DE CO₂E)

	2012	2013	2014
Energia elétrica	1.279	2.010	2.156
Emissão de biomassa ⁸	Não disponível	14	0,41
TOTAL	1.279	2.024	2.156

ESCOPO 3 (TONELADAS DE CO₂E)

	2012	2013	2014
Emissão fóssil	75.172	58.378	75.641
Emissão de biomassa	4.421	3.915	4.465
TOTAL	79.593	62.293	80.106
TOTAL (t CO ₂ e)	3.610.431	3.610.431	3.749.676
TOTAL Biomassa	4.600 ⁸	4.182	4.897

¹ A abordagem escolhida para a consolidação foi o Controle Operacional.

² Os cálculos de emissões seguem a metodologia proposta pelo Programa Brasileiro GHG Protocol e incluem os gases CO₂, CH₄, N₂O, HFCs.

³ Os dados do inventário têm como ano base 2014

⁴ Os dados de consumo de querosene consideram apenas o abastecimento nacional.

⁵ As emissões provenientes da combustão do bioquerosene não estão sendo reportadas uma vez que ainda não existe um fator de emissão para este combustível.

⁶ São utilizadas as metodologias do IPCC e Defra, Fatores de emissão apontados pelo Programa Brasileiro GHG Protocol (MMA, IPCC, MCTI [rede interligada nacional] e Defra) e outras premissas adotada pela GOL.

⁷ O inventário 2014 de GEE da GOL foi auditado pela BSI Brasil.

⁸ Não inclui dados de emissão de biomassa de 2012.

Por conta do crescimento da operação e do aumento do número de clientes transportados pela GOL, apesar de ter utilizado 72 toneladas de biocombustível, em 2014 a Companhia não reduziu suas emissões. Entretanto, ao analisar a relação kgCO₂/ASK, é possível observar que a GOL – apesar de ter emitido mais GEE – melhorou em 0,2% o indicador de eficiência.

Em 2014, a GOL também monitorou seus impactos ambientais em decorrência do transporte de produtos (escopo 3), outros bens e materiais e colaboradores, conforme apresenta a seguinte tabela:

GRI G4 EN30

INVENTÁRIO DE GEE DA GOL (2014)*

Escopo	Fonte	Referência	Combustível/ Insumo	unid.	Consumo (unid.)	Emissão GEE (t CO ₂ e)	Emissão Biomassa (t CO ₂ e)
Escopo 3	Fontes Móveis	Reboque aeronaves/ Transporte cargas	Óleo Diesel	l	1.350.087	3.373,09	186,09
Escopo 3	Fontes Móveis	Reboque aeronaves/ Transporte cargas	Gasolina	l	10.567	18,33	4,03
Escopo 3	Fontes Móveis	Reboque aeronaves/ Transporte cargas	Etanol	l	0	0,00	0,00
Escopo 3	Fontes Móveis	Transporte entre aeroportos	Óleo Diesel	l	442.907	1.106,57	61,05
Escopo 3	Fontes Móveis	Viagens corporativas (outras cias)	QAV-1	pass.km	7.769.386.775	1.256,69	0,00
Escopo 3	Fontes Móveis	Passaredo	QAV-1	pass.km	5.976.366.729	3.910,71	0,00
Escopo 3	Fontes Móveis	Delta	QAV-1	pass.km	12.430.267.697	18.191,37	0,00
Escopo 3	Fontes Móveis	Aerolíneas	QAV-1	pass.km	80.499.143	357,04	0,00
Escopo 3	Fontes Móveis	Transporte de tripulantes - VANS	Óleo Diesel	l	804.041	2.008,84	110,83
Escopo 3	Fontes Móveis	Transporte de tripulantes - VANS	Gasolina	l	23.869	41,40	9,11
Escopo 3	Fontes Móveis	Mobilidade de colaboradores - FRETADO	Óleo Diesel	l	299.561	748,43	41,29
Escopo 3	Fontes Móveis	Mobilidade de colaboradores - ÔNIBUS	Óleo Diesel	l	13.704.312	34.239,19	1.888,97
Escopo 3	Fontes Móveis	Mobilidade de colaboradores - VEÍCULOS PRÓPRIOS	Gasolina	l	5.468.506	9.484,08	2.086,24
Escopo 3	Fontes Móveis	Serviços de <i>Motoboy</i>	Gasolina	l	10.127	17,56	3,86

*As atividades consideradas no monitoramento são: reboque de aeronaves; transporte de cargas; transporte entre aeroportos; viagens corporativas; transporte de tripulantes; mobilidade de colaboradores; e serviços de *motoboy*.

Combustível	Consumo (unid.)	Emissão GEE [t CO ₂ e]	Emissão Biomassa [t CO ₂ e]
Gasolina (l)	5.513.068,97	9.561,37	2.103,24
Diesel (l)	16.600.907,41	41.476,12	2.288,23
QAV-1 (pass.km)	26.256.520.343,63	23.715,80	0

NOx

GRI G4 EN21

A GOL calcula a sua emissão de óxidos de nitrogênio (NOx) com base no número de pousos e decolagens. Em 2014, a Companhia emitiu 1.747,5 toneladas de NOx, um número 3,9% superior ao apresentado em 2013, quando a emissão foi de 1.681 toneladas. A emissão de óxidos de enxofre e de outras emissões não foi calculada, pois não há ainda uma metodologia disponível para realizar a quantificação na Companhia.

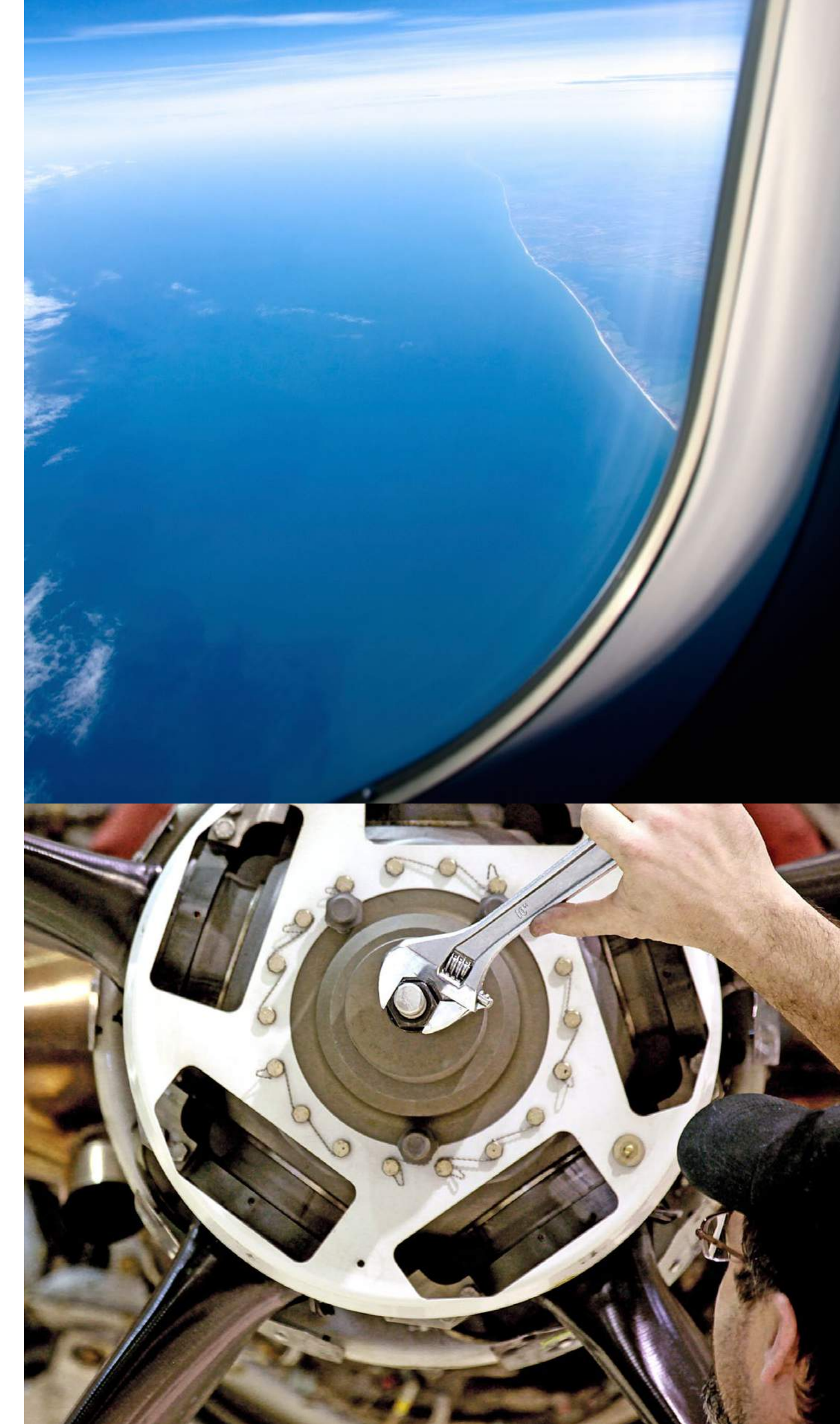
Derramamentos

A unidade operacional da GOL que está mais sujeita a derramamentos é o Centro de Manutenção de Aeronaves (CRM). A Companhia possui iniciativas para mitigar os riscos de derramamento, como a impermeabilização do piso das áreas em que produtos químicos são manipulados e um sistema de contenção formado por canaletas que direcionam os fluídos para diques de coleta evitando que atinjam áreas externas. Além da disponibilização de materiais absorventes.

A GOL também está preparada para o caso de haver um derramamento relevante ou um acidente ambiental e conta com um plano de conduta que prevê – de antemão – os procedimentos a serem adotados para corrigir e minimizar os impactos, que incluem desde o uso de *kits* de proteção ambiental com materiais absorventes até a comunicação sobre a ocorrência para públicos internos e externos.

Em 2014 não houve vazamentos ou derramamentos significativos nas operações da Companhia.

GRI G4 EN24



Efluentes

A GOL trata todo o efluente gerado no seu CMA, sempre seguindo os padrões estabelecidos pela empresa de saneamento local. Por conta do abastecimento e do descarte (pós-tratamento) de água ser realizados pela rede pública, a Companhia não causa impactos na biodiversidade de corpos d'água.

Para receber a destinação correta, os efluentes são classificados em dois grupos – de acordo com suas características físico-químicas:

ESGOTO DOMÉSTICO

Composto de efluentes de sanitários e do restaurante é enviado – sob a responsabilidade da empresa de saneamento – para a rede pública coletora de esgotos e para a Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) da Infraero/Copasa, para receber um tratamento específico para efluente com alta carga orgânica e microbiológica.

EFLUENTE INDUSTRIAL

GRI G4 EN26

A água utilizada em limpeza de aeronaves, peças, carros, posto médico e de áreas com produtos químicos no CMA, é tratada por meio de uma ETE que, além de tratar o efluente, envia – semanalmente – amostras de exemplares tratados para um laboratório externo (acreditado pelos órgãos ambientais) que, por sua vez, envia à GOL relatórios de ensaio para monitoramento da qualidade do efluente tratado.

Para reduzir os impactos ambientais dos seus efluentes, a GOL tem buscado substituir os produtos químicos mais agressivos por produtos com menor impacto.

O efluente tratado que não é reutilizado é enviado para a rede da Companhia de saneamento de Minas Gerais, dentro dos parâmetros exigidos conforme a Norma COPASA T187/4, não sendo descartado em córregos e rios para que não haja riscos de impactos ambientais causados pela Companhia. Com isso, não foram identificados corpos d'água e habitats afetados por descartes e drenagem de água realizados pela GOL.

Em função do regime de escassez de chuva em 2014, o efluente do CMA permaneceu muito concentrado durante todo o ano, já que a água da chuva promove sua diluição e propicia melhores resultados no tratamento. Por conta disso, não foi possível reaproveitar a água dos efluentes durante o ano. A GOL está se adaptando para que em 2015 possa voltar a reaproveitar a água tratada.

DESCARTE DE ÁGUA EM 2014 (M³)

GRI G4 EN22

Centro de Manutenção de Aeronaves	2013	2014	Variação (%)
Industrial	2.671	2.563	-4,0%
Doméstico	13.341	14.229	6,7%

Para reduzir os impactos ambientais dos seus efluentes, a GOL tem buscado substituir os produtos químicos mais agressivos por produtos com menor impacto. Um dos exemplos dessa conduta é a utilização do primer, uma tinta utilizada antes do recebimento da pintura final da aeronave, que é livre de cromo – uma substância altamente regulada – e que contribui para evitar o desperdício de tinta, já que absorve todos os pigmentos do *spray*.

Resíduos

Para garantir a destinação correta de todos os resíduos gerados na sua operação, a GOL possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), presente em todas as suas bases de Manutenção de Linha (bases de manutenção em aeroportos) e no CMA. Entre as principais atividades do PGRS, estão:

- Armazenamento temporário de resíduos gerados na base até sua coleta e destinação final;
- Transporte dos resíduos – sempre realizado por empresas que atendam às exigências dos Órgãos Ambientais locais;
- Destinação adequada dos resíduos;
- Separação de resíduos que podem servir como matéria-prima, como querosene, óleo e solventes.

O volume dos resíduos descartados pelo CMA e sua destinação estão apresentados na tabela ao lado.

Em 2014 foram atendidas 940 aeronaves no CMA – seis a menos do que em 2013. No entanto, quantidade de resíduo aumentou 13,6% no mesmo período, o que se deve a diversos fatores, como tipo de manutenção executada, componentes substituídos, peso dos componentes, entre outros.

DESCARTE DE RESÍDUOS (EM KG)

GRI G4 EN23

CENTRO DE MANUTENÇÃO DE AERONAVES

Destinação	Tipo	2012	2013	2014
Coprocessamento	Classe I (perigoso) e Classe IIA (não perigoso, não inerte)	168.677	82.978	34.544
Incineração	Classe I (perigoso)	1.735	84.666	160.757
Aterro Industrial	Classe I (perigoso) e Classe IIB (inerte)	1.501	1.346	1.911
Reciclagem	Classe I (perigoso) e Classe IIA (não perigoso, não inerte)	80.066	49.021	103.916 ¹
Reprocessamento/ Refino	Classe I (perigoso)	37.589	36.188	22.688
Aterro Sanitário	Classe IIA (não perigoso, não inerte)	131.556	256.632	256.632
Total		421.124	510.831	580.398

¹Além de 103.916 Kg de resíduos destinados para reciclagem, foram destinados também 1.890 lâmpadas fluorescentes.

BASES DE MANUTENÇÃO DE LINHA

Destinação	Tipo	2012	2013	2014
Coprocessamento	Classe I (perigoso)	31.153	43.545	37.153
Incineração	Classe I (perigoso)	9.129	17.238	15.398
Reciclagem	Classe I (perigoso)	1.100	0	0
Aterro Industrial	Classe I (perigoso)	0	0	3.580
Descontaminação	Classe I (perigoso)	0	0	780
Total		41.382	60.783	56.911

SEDE GOL - CGH

Destinação	Tipo	2012	2013	2014
Aterro Sanitário	Classe IIA (não perigoso, não inerte)	Histórico não disponível	524.940 ¹	476.720
Reciclagem	Classe IIA (não perigoso, não inerte)	Histórico não disponível	Histórico não disponível	51.528
Total		Histórico não disponível	524.940²	528.248

²Número reformulado por conta de erro de compilação no Relatório de Sustentabilidade de 2013.

Biodiversidade

GRI G4 EN11 | EN12

O Centro de Manutenção de Aeronaves está localizada no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, no município de Lagoa Santa (MG), na divisa com Confins (MG) em uma área de proteção ambiental situado no entorno do Parque Estadual do Sumidouro. A área administrada pela GOL possui 146.719m² dentro do espaço protegido e inclui estacionamentos, jardins e áreas ainda não construídas, mas já cedidas à Companhia.

A Área de Proteção Ambiental (APA) Carste Lagoa Santa foi criada por meio do Decreto Federal de Nº 98.881/90, sendo uma Unidade de Conservação de uso sustentável e tem como objetivo a garantia a conservação do conjunto paisagístico, da cultura regional, das cavernas, sítios arqueológicos e paleontológicos ali encontrados, e a vegetação e fauna local.

Vale destacar que durante a implantação do CMA houve a redução da área verde, o que, entretanto, não é considerado impacto significativo, já que a vegetação local é, basicamente, rasteira.

Dentro dos limites desta área, todo empreendimento de significativo impacto ambiental está sujeito a licenciamento, obedecendo ao Plano de Manejo, cujo zoneamento estabelece os tipos de uso permitidos e não permitidos e ainda à legislação específica que trata sobre essas áreas. Para construção e ampliação do Centro de Manutenção, foram solicitadas anuência do IBAMA (atual ICMBio), anuência do Instituto Estadual de Florestas (IEF) e licença

ambiental pelo Órgão Estadual (na época FEAM – atualmente o licenciamento é liberado pela SUPRAM), conforme legislação (anuências e licenças e condicionantes anexas) e declaração da Prefeitura de Lagoa Santa informando que o aeroporto é considerado área urbana. O CMA vem cumprindo com as condicionantes de licença ambiental, de acordo com as determinações dos órgãos ambientais.

Investimentos e Gastos em Proteção Ambiental

GRI EN31

Para investigar e mitigar seus impactos ambientais, em 2014 a GOL realizou – em parceria com uma consultoria especializada – um Estudo de Passivo Ambiental em Solo e Águas Subterrânea na sede da Companhia localizada nas imediações do Aeroporto de Congonhas e no terminal de cargas (Gollog). O Estudo utilizou como metodologia:

- Reconhecimento da área de investigação;
- Entrevistas com colaboradores e com população local;
- Estudo do meio físico local;
- Modelo conceitual e plano de amostragem;
- Sondagens ambientais;
- Coleta de amostras de solo;
- Instalação de poços de monitoramento;
- Coleta de amostras de água subterrânea;
- Outras.

Mediante os resultados do Estudo, em 2015 será colocado em prática um plano de ação para mitigar os passivos ambientais da Companhia, o que pode se reverter em novas gestões, novos processos e na redução do custo de operação da GOL.

INVESTIMENTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL (R\$)

Descrição	2012	2013	2014
Centro de Manutenção de Aeronaves			
Gerenciamento de resíduos	114.291	105.284	121.467
Tratamento de Efluentes Industriais	261.263	261.234	178.410
Monitoramento de efluente, água, emissões atmosféricas (laboratórios externo e interno)	25.817	19.103	41.824
Outros (compras de equipamentos, consultorias, taxas, assessorias, etc.)	4.696	5.371	21.843
Bases de Manutenção de Linha			
Material de segurança (Kits de Proteção Ambiental, Mantas e cordões absorventes)	22.004	46.258	73.568
Serviços de gestão ambiental (descartes de resíduos sólidos Classe I, consultoria ambiental e emissão de licenças)	338.663	434.702	569.372
Total	766.734,4	871.952,2	1.006.484

A hand is shown from the bottom left, holding a bright yellow silhouette of an airplane. The background is a clear blue sky with scattered white clouds. The lighting is bright, suggesting a sunny day.

Relacionamentos e Gestão Social

Juntos voamos
sempre mais alto.

A fim de fortalecer a sustentabilidade do seu negócio, a GOL busca manter um relacionamento próximo com seus *stakeholders*⁷ para, dessa forma, monitorar e atender às suas demandas, e criar valor para a Companhia e para todos os seus públicos.

Baseado no conceito do SERVIR, a GOL tem fortalecido sua gestão e cumprido com a missão de aproximar as pessoas com SEGURANÇA e INTELIGÊNCIA.

Colaboradores

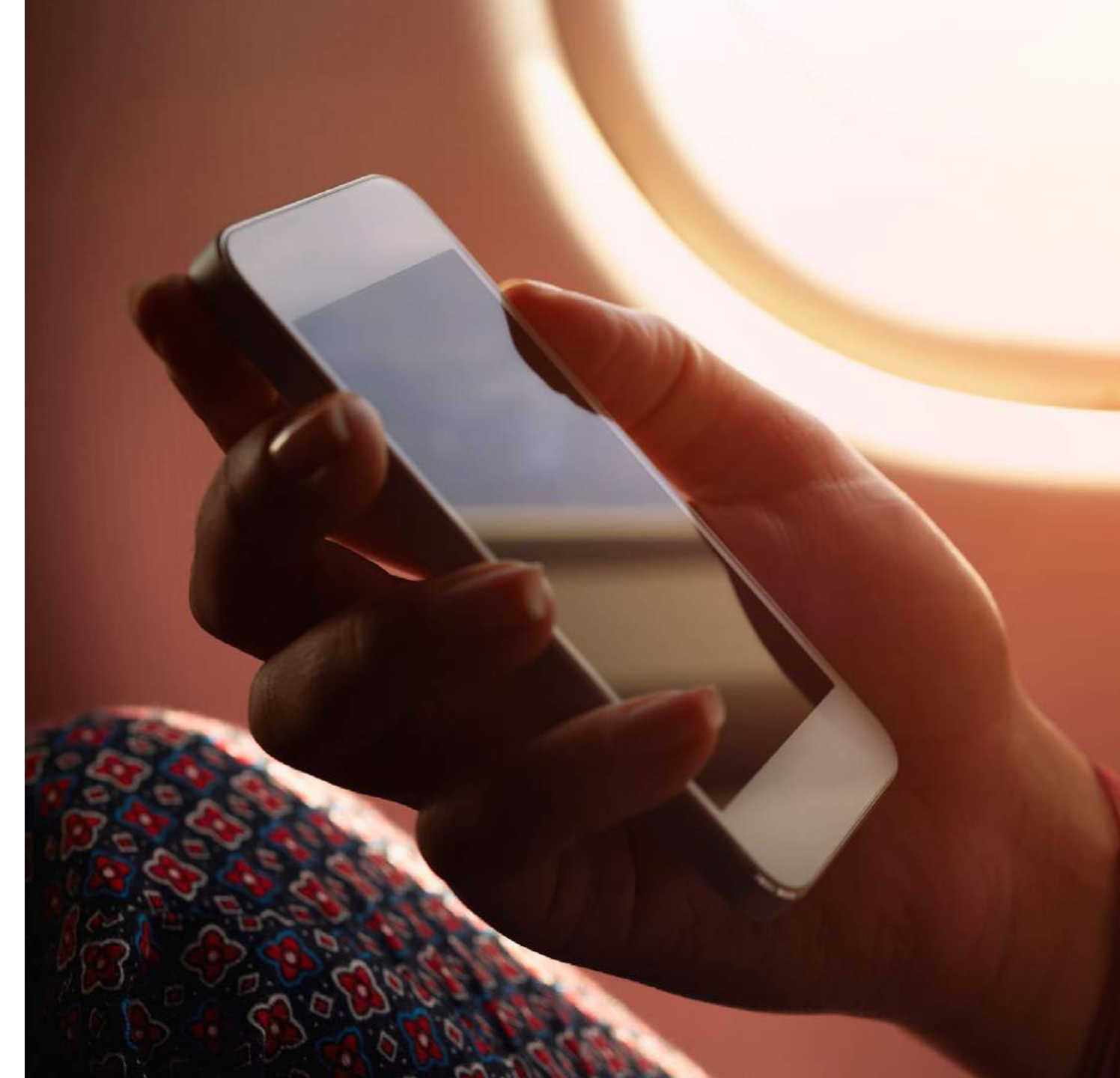
A GOL tem fortalecido a sua atuação por meio do SERVIR e investido para engajar os seus colaboradores – presentes na sede, nos aeroportos, nas aeronaves e no *home based*⁸ – dentro da sua cultura para melhorar, cada vez mais, a experiência do cliente e o encantamento proporcionado pelos profissionais que compõem a Companhia.

Pioneira e inovadora no conceito *home base* dentro do seu setor, em 2014 a GOL contou com mais de 1.100 colaboradores do *call center* trabalhando de suas residências. Por conta da iniciativa, a Companhia passou a ser referência no mercado nesse conceito.

APLICATIVO MOBILE

Os colaboradores da GOL passaram a contar com uma nova funcionalidade: o Colaborador *Mobile*, um aplicativo desenvolvido internamente pela equipe de TI que possibilita ao colaborador visualizar em seu *smartphone* demonstrativos de pagamento, solicitações de folgas, consulta de escala de trabalho, reserva de passagens pelo benefício viagem, entre outras possibilidades.

Em 2014 houve uma mudança de gestão na área de Recursos Humanos (RH) que gerou uma série e iniciativas para aproximar e engajar o “time de águias” – como são, chamados internamente os colaboradores – na cultura da Companhia a fim de proporcionar mais qualidade de vida e, conseqüentemente, motivá-los a SERVIR os clientes GOL cada vez melhor. Essas iniciativas envolvem comunicação, educação corporativa, novos benefícios, entre outros tópicos que são apresentados no decorrer deste capítulo.



⁷Conheça os públicos de relacionamento da GOL no capítulo Sobre o Relatório

⁸Cerca de mil colaboradores do *call center* trabalham das suas residências.



16.628
colaboradores

3,2%
a mais que no
ano de 2013



Perfil dos Colaboradores

GRI G4-91 G4-101 LA12

Em 31 de dezembro de 2014, o quadro de colaboradores da GOL contava com 16.736 profissionais, 3,8% a mais que em 2013. Desse total, 16.358 atuam em suas operações no Brasil e 378 nas internacionais⁹. Além desses, durante o ano outros 374 profissionais temporários atuaram a serviço da Companhia.

COLABORADORES POR CONTRATO DE TRABALHO

	Brasil			Internacional			Total
	M	H	Total	M	H	Total	
CLT	7.147	8.797	15.944	167	210	377	16.321
Aprendizes	184	122	306	0	0	0	306
Estagiários	50	58	108	1	0	1	109
Total	7.381	8.977	16.358	168	210	378	16.736

COLABORADORES POR REGIÃO E GÊNERO*

	2013	2014		
		Total	Feminino	Masculino
Centro-Oeste	721	756	290	466
Nordeste	1.420	1.446	640	806
Norte	540	552	232	320
Sudeste	11.778	12.194	5.663	6.531
Sul	1.283	1.302	506	796
Internacional	377	377	167	210
TOTAL	16.119	16.627	7.498	9.129

COLABORADORES POR TIPO DE EMPREGO (Jornada de trabalho)*

100 horas/mês	116
150 horas/mês	201
176 horas/mês	4.785
180 horas/mês	8.414
210 horas/mês	2.734
Total	16.250

* Não inclui colaboradores das bases internacionais e estagiários.

⁹ Os indicadores de tipo de emprego e tipo de contrato não contêm informações sobre as operações internacionais da GOL.

COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL, FAIXA ETÁRIA E GÊNERO*

	Entre 30 e 50 anos		Maior que 50 anos		Menor que 30 anos		Total Geral
	M	H	M	H	M	H	
Aprendiz	-	-	-	-	184	122	306
Estagiário	-	1	-	-	50	57	108
Executiva	86	178	7	26	11	21	329
Operacional	2.230	1.524	185	188	2.103	1.640	7.870
Profissional	254	222	26	52	165	187	906
Técnica de Aviação (Comissários)	1.356	791	136	145	485	282	3.195
Técnica de Aviação (Manutenção / Dov)	56	1.332	7	228	11	411	2.045
Técnica de Aviação (Pilotos)	20	1.005	-	388	9	177	1.599
Total Geral	4.002	5.053	361	1.027	3.018	2.897	16.358

* Inclui apenas colaboradores das bases brasileiras (CLT e aprendizes)

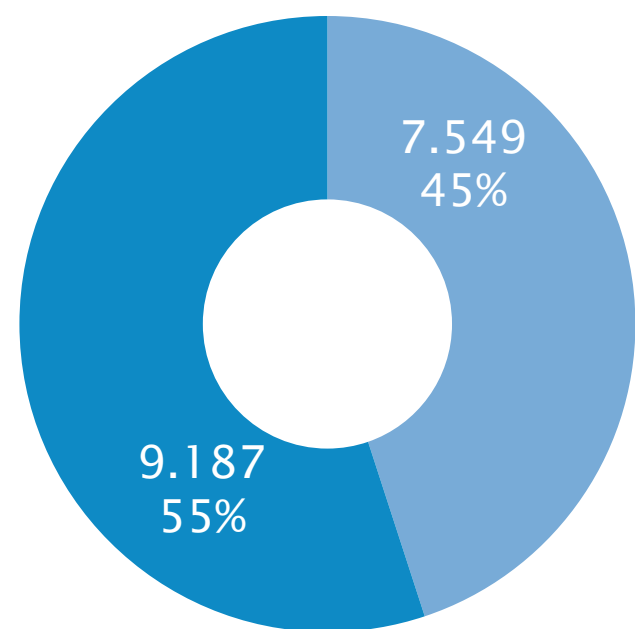
COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL, ÉTNICA E GÊNERO*

	Amarela		Branca		Indígena		Parda		Preta		Total Geral
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	
Aprendiz	1	0	53	28	0	0	116	84	14	10	306
Executiva	1	4	88	192	0	0	14	27	1	2	329
Operacional	17	24	2.668	1.917	0	2	1.662	1.229	171	180	7.870
Profissional	9	8	350	342	1	0	78	98	7	13	906
Técnica de Aviação (Comissários)	62	33	1.781	1.075	0	0	113	93	21	17	3.195
Técnica de Aviação (Manutenção / Dov)	2	28	55	1.437	0	0	11	401	6	105	2.045
Técnica de Aviação (Pilotos)	0	27	24	1.464	0	0	5	73	0	6	1.599
Total Geral	92	124	5.019	6.455	1	2	1.999	2.005	220	333	16.250

* Inclui apenas colaboradores das bases brasileiras (CLT, aprendizes e estagiários)

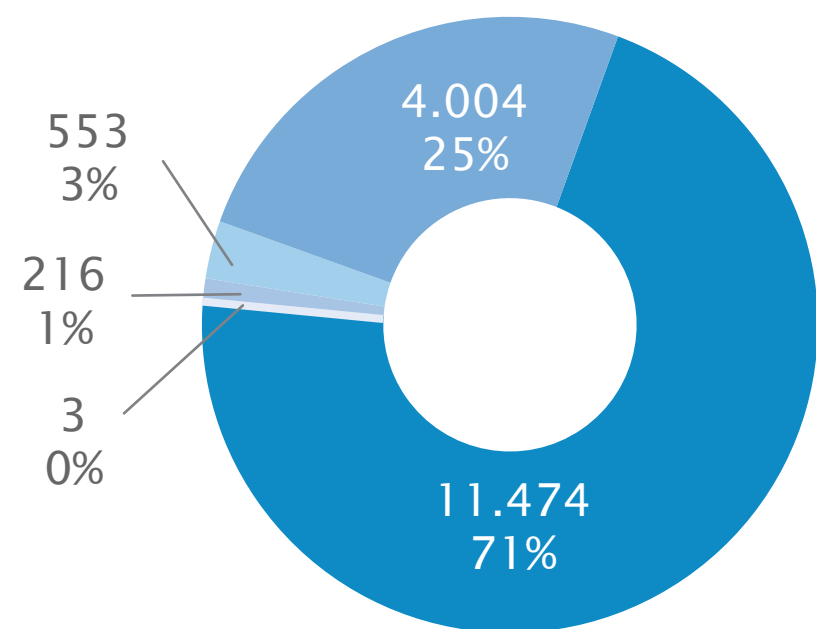
Perfil dos Colaboradores

COLABORADORES POR GÊNERO



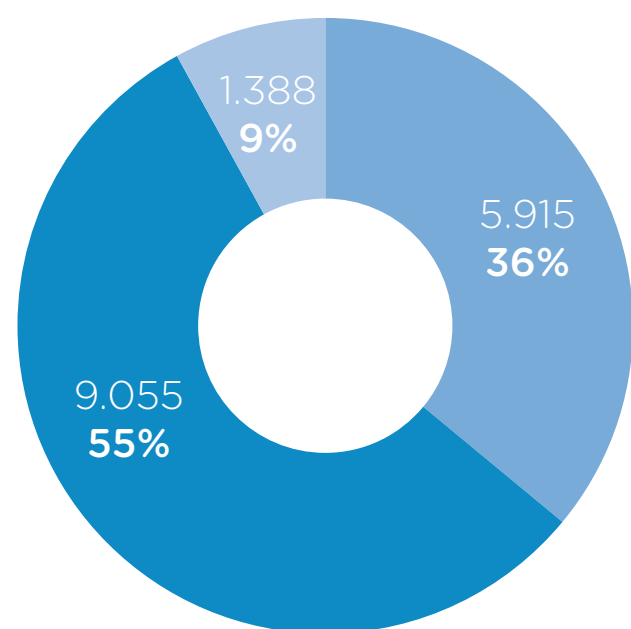
● Mulheres ● Homens

COLABORADORES POR ETNIA



● Branco ● Parda ● Negra ● Amarela ● Índigena

COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA*

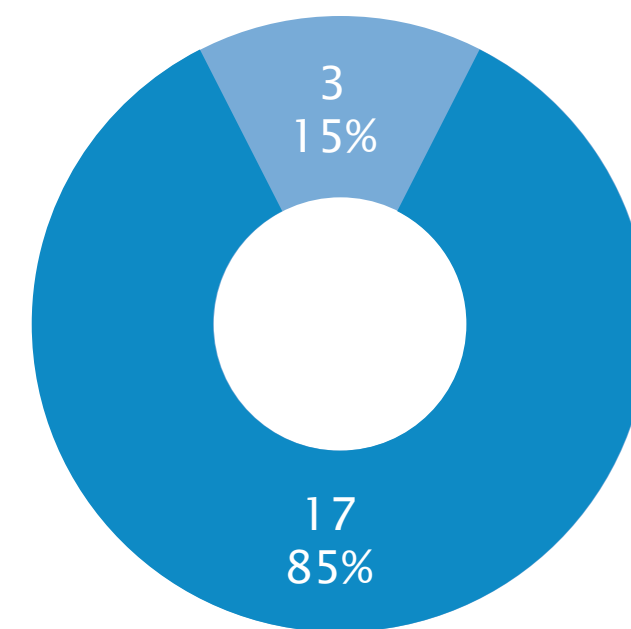


● Menor que 30 anos ● Entre 31 e 50 anos ● Maior que 51 anos

*Não inclui colaboradores das bases internacionais.

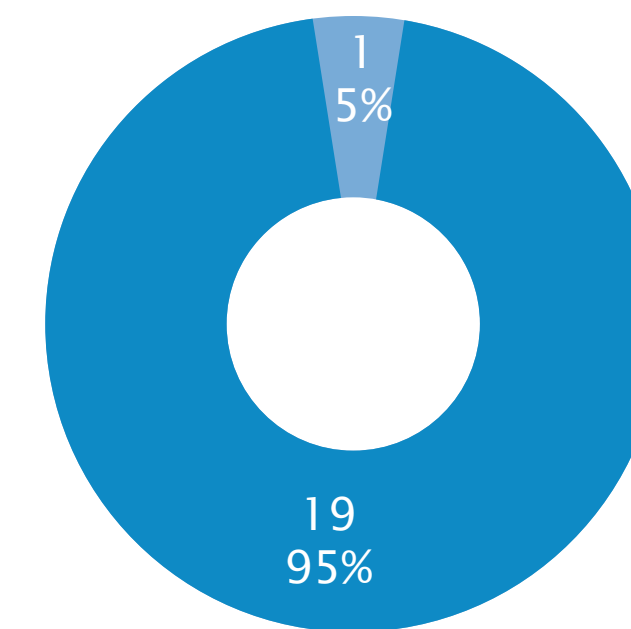
Diretoria

DIRETORIA POR GÊNERO



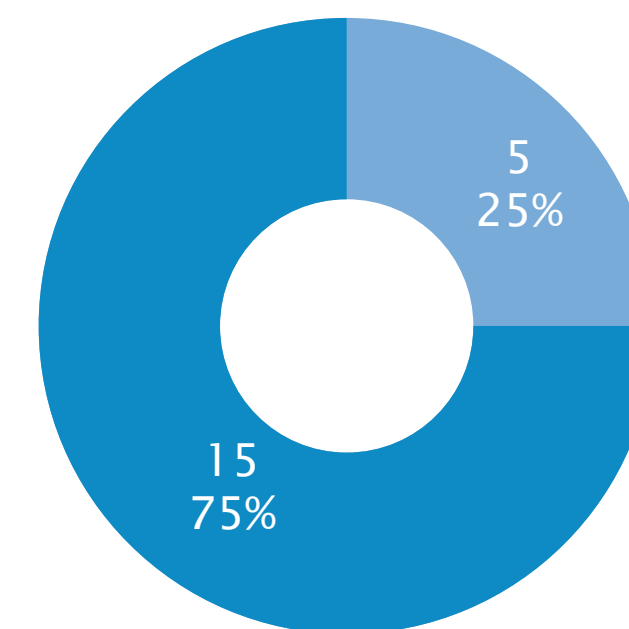
● Homem ● Mulher

DIRETORIA POR RAÇA



● Branca ● Parda

DIRETORIA POR FAIXA ETÁRIA



● Entre 30 e 50 anos ● + 50 anos

Rotatividade

GRI G4 LA1

Em 2014 a GOL contratou 2.334 pessoas e teve um total de 1.913 desligamentos, o que gerou uma taxa de rotatividade de 13%, um valor 2 p.p. abaixo do apresentado no ano anterior. A Companhia leva em conta a importância de seu papel na sociedade e, por isso, sempre teve uma postura cidadã nas comunidades em que está inserida. Exemplo disso é a composição de sua força de trabalho em todo o Brasil com colaboradores locais das regiões em que atua.

Apesar de não haver uma política específica para isso, a GOL prioriza o recrutamento de colaboradores nas regiões de operação em todos os níveis. Em 2014, recrutou 97% de seu quadro executivo (gerentes e diretores) localmente na região Sudeste, de onde são provenientes e atuam.

MEMBROS DA ALTA DIREÇÃO CONTRATADOS EM 2014

GRI G4 EC6

Região	Provenientes do Mesmo Estado	Provenientes de Outro Estado
Norte	0	0
Sul	0	1
Sudeste	30	0
Nordeste	1	0
Centro-Oeste	0	0
Internacional	2	0
Total	33	1
Percentual	97%	3%

ROTATIVIDADE¹

	Total de contratações		Total de desligamentos		Taxa de rotatividade		Taxa de contratações	
	2013	2014	2013	2014	2013 ³	2014	2013	2014
POR FAIXA ETÁRIA²								
Menor que 30 anos	1.307	1.482	1.451	808	26%	20,8%	25%	26,9%
Entre 30 e 50 anos	692	808	1.232	963	11%	9,8%	8%	8,9%
Maior que 50 anos	69	44	109	141	6%	6,7%	5%	3,2%
TOTAL	2.068	2.334	2.792	1.912	15%	13,3%	13,1%	14,6%
POR GÊNERO								
Mulheres	1.149	1.294	1.511	968	19%	15,5%	16%	17,7%
Homens	967	1.053	1.328	966	13%	11,2%	11%	11,7%
TOTAL	2.116	2.347	2.839	1.934	15%	13,1%	13,1%	14,4%
POR REGIÃO								
Centro-Oeste	74	151	164	121	17%	18,7%	10%	20,7%
Nordeste	249	214	267	181	18%	14,2%	18%	15,4%
Norte	105	104	148	85	23%	17,9%	20%	19,7%
Sudeste	1.520	1.685	1.931	1.360	15%	12,7%	13%	14%
Sul	120	180	282	165	16%	13,6%	9%	14,1%
Internacional	48	13	47	22	13%	4,6%	13%	3,4%
TOTAL	2.116	2.347	2.839	1.934	15%	13,1%	13%	14,4%

¹Não são considerados estagiários e aprendizes.

²Os valores por faixa etária não consideram os colaboradores internacionais.

³Para dar mais precisão aos números, a GOL mudou a sua fórmula de cálculo de rotatividade – o que gerou uma alteração nos números apresentados no relatório de 2013.



2.334
contratados em 2014

Educação e Desenvolvimento Organizacional

Avaliação de competências

CICLO DE GESTÃO DE PESSOAS

Durante o ano, a liderança da GOL realizou um processo de avaliação 360° (na qual os gestores são submetidos à avaliação dos pares, dos clientes, dos subordinados e do superior imediato) e 180° (na qual os gestores são submetidos à avaliação do gestor e subordinado) para obterem maior clareza entre as expectativas da GOL dentro das seis competências desejadas e o desenvolvimento de carreira desses profissionais.

O Ciclo de Gestão de Pessoas tem como principal objetivo avaliar aquilo que é esperado de cada gestor como contribuição para o alcance dos objetivos estratégicos da GOL.

SEIS COMPETÊNCIAS GOL

- Trabalho em Equipe
- Gestão de Pessoas
- Atitude Empreendedora
- Foco em Resultados
- Busca pela Excelência

AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Considerando a importância de **fazer o que se gosta, ser reconhecido e recompensado**, em 2014 a GOL implementou um processo formal e sistematizado de avaliação de competências para mais de nove mil colaboradores no Brasil e na América Latina.

A iniciativa tem como objetivo ampliar a percepção dos colaboradores quanto aos resultados obtidos, além de incentivar a prática da avaliação 90°, na qual o colaborador se autoavalia e é avaliado pelo seu gestor imediato, recebe um *feedback* e realiza a construção do Plano de Desenvolvimento Individual.

Com relação às competências avaliadas, a Companhia entende que o processo de aprendizado de seus colaboradores deve seguir um conceito de 70/ 20/ 10, ou seja:

- 70% deve ser fruto da experiência do dia a dia de trabalho;
- 20% deve advir da troca de experiências e de informações com colegas e superiores;
- 10% deve ser resultado do aprendizado por meio de atividades formais.

AVALIAÇÃO JOVENS TALENTOS

Com o objetivo de mensurar e analisar o desempenho individual e promover a capacitação necessária para plena performance, os estagiários são avaliados semestralmente e recebem as orientações necessárias para o seu crescimento e desenvolvimento profissional.

TOTAL DE ADESÃO DE COLABORADORES GOL AOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO EM 2014

GRI G4 LA11

Programas de avaliação	Colaboradores elegíveis	Colaboradores avaliados	% avaliada em relação ao total elegível
Ciclo de gestão de pessoas	330	329	99,7%
Avaliação de competências	9.649	7.354	76%
Avaliação jovens talentos	116	91	78%

Capacitação e Desenvolvimento

GRI G4 LA9 | LA10

Em 2014, a GOL ofereceu mais de 780 mil horas de treinamento aos seus colaboradores, o que resultou em uma média de 46,77 horas de treinamento por colaborador – um número estável quando comparado com o apresentado em 2013.

TREINAMENTOS ONLINE

Em 2014 a GOL reforçou sua plataforma de treinamentos *online* na *intranet*, oferecendo 70 novos cursos – o dobro do que foi oferecido no ano anterior. Ao todo, foram 150 treinamentos disponíveis para os colaboradores.

782.725,55

horas de treinamentos realizados



TOTAL DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM 2014

Categoria Funcional	Carga horária de treinamento (hora)		Média de horas de treinamento (homem/hora)	
	2013*	2014	2013*	2014
Operacional ¹	476.454,30	517.066,58	35,89	37,68
Administrativo	131.012,03	99.766,97	45,38	33,09
Corporativo	158.492,00	166.107,00	9,79	9,93
TOTAL	765.958,33	782.940,55	47,31	46,78

¹Dados de 2013 alterados quando comparados a 2014 por conta de uma maior precisão no monitoramento e que identificou o volume de horas de treinamentos oferecidos a terceiros nos dados reportados no relatório do ano anterior.

As principais iniciativas corporativas de formação e desenvolvimento de 2014 foram o Programa de Desenvolvimento de Liderança, o Programa GOL para Todos e a Academia de Atendimento.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA LIDERANÇA (PDL)

O PDL visa promover o desenvolvimento da liderança ao oferecer recursos e soluções para a gestão de pessoas alinhado aos princípios, às competências corporativas e à estratégia de negócio da GOL.

Até o ano de 2013, o Programa tinha como foco oferecer ferramentas para solucionar lacunas pontuais da liderança de nível executivo – diretores, gerentes e coordenadores. Em 2014, o PDL foi reformulado para oferecer uma formação integrada com a finalidade de desenvolver competências e habilidades-chave alinhadas às necessidades do negócio. Além disso, o Programa passou a incluir supervisores e líderes, e reestruturou seus módulos de formação da seguinte forma:

Fundamentos de Liderança: aborda o papel do Líder e seu impacto na performance corporativa, além de técnicas e ferramentas de delegação, desenvolvimento e engajamento de equipes.

Direito do Trabalho: aborda as características da relação de trabalho, assédio moral e as responsabilidades do Líder - enquanto um representante da organização - no que tange ao Direito do Trabalho.

Estruturação de Equipe e Remuneração: aborda o papel do líder e seu impacto na estruturação de equipe, passando por conceitos como dimensionamento de mão de obra, competências necessárias, cargos e requisitos e utilização da remuneração como instrumento de desenvolvimento e de performance.

Construção de Equipe: aborda o papel do líder e seu impacto em todo o processo de gestão do colaborador – seleção, retenção, desenvolvimento e desligamento – assim como técnicas e ferramentas para atuar em cada uma destas etapas.

Gestão de Desempenho e Meritocracia: uma oficina na qual os participantes têm a oportunidade de praticar as ferramentas de Gestão de Pessoas (anteriormente), sob a orientação de um instrutor especializado no assunto. Esse processo é importante também para subsidiar os Líderes no processo formal de *Feedback* oferecido no **ciclo de avaliação de gestão de pessoas** (descrito anteriormente).

Durante o período abrangido pelo relatório, foram contabilizadas 927 participações no Programa de Desenvolvimento da Liderança (PDL).

ACADEMIA DE ATENDIMENTO

Para ser reconhecida pelo seu foco no **Servir**, a GOL acredita que tão importante quanto inovar em produtos e serviços é estar comprometida com a **excelência no atendimento** aos clientes.

Diante deste desafio, a Companhia introduziu em 2014 a Academia de Atendimento GOL – um programa corporativo de capacitação, que tem como objetivo promover a Excelência no atendimento em todos os pontos de contato entre o cliente e a GOL.

Durante o ano a Academia treinou mais de 9.981 profissionais no **Game Servir Mania**, que tem como propósito divulgar os três pilares – conhecidos internamente como os três “Ss” – que direcionam o modelo de atendimento da companhia:

Segurança – prezar sempre pela segurança das operações, de forma comprometida, cuidadosa e responsável; **Simplicidade** – promover uma experiência positiva, ágil e descomplicada; e **Simpatia** – ser acessível, respeitoso e atencioso.

205 tripulantes comerciais escalados para a Ponte Aérea – um trecho estratégico para a Companhia – também participaram do treinamento **Melhores Práticas de Atendimento na Ponte**, no qual puderam conhecer as novidades em Produtos para Ponte Aérea e também discutir e construir em grupo quais seriam as melhores práticas de Atendimento na Ponte. O resultado deste trabalho foi compilado num *book* de boas práticas, entregue posteriormente a todos os participantes do treinamento.

Também foram estruturadas **Trilhas de Aprendizagem** para orientar a formação em atendimento das áreas de maior contato com o cliente: Aeroportos, Tripulação Comercial e *Call Center*.

A **Trilha de Aprendizagem** é uma programação sistematizada de treinamentos dividida em três níveis:

- **Nível Elementar:** conhecimentos e habilidades base para execução eficaz do processo de atendimento;
- **Nível Intermediário:** execução do processo de atendimento com excelência; e
- **Nível Avançado:** competência conceitual e abstração para atuação em diferentes cenários e para melhoria contínua do modelo.



Para o ano de 2014, o objetivo era construir a matriz de treinamento e desenvolver os conteúdos do nível elementar, que abordam temas relacionados a comportamentos no atendimento, experiência do cliente e o **Jeito GOL de Servir no Atendimento**. Em 2015, o próximo passo será incorporar os treinamentos do nível elementar na grade de formação dos recém-admitidos e desenvolver os conteúdos do nível intermediário.

A Academia teve como último marco em 2014, a aprovação do modelo Jeito GOL de Servir: Diretrizes de Atendimento, que busca clarificar o que é Servir – ou seja, agir com Segurança, Simplicidade e Simpatia – no atendimento aos clientes. Ele esclarece que comportamentos são esperados de forma corporativa e quais devem ser reforçados de forma específica, em cada uma das áreas de atendimento. Em 2015, esse modelo será cascadeado por meio de um treinamento presencial baseado em vivências em sala de aula.

INTEGRAÇÃO CORPORATIVA

O treinamento de Integração Corporativa para recém-admitidos, por exemplo, faz parte das Trilhas de Aprendizagem e também foi revisitado, tendo sua pauta ampliada de temas administrativos para cultura, negócio e pessoas – com recorte especial para o Servir. Em continuidade ao processo de melhoria na recepção de novos colaboradores, a partir de 2015 a Integração será realizada de forma centralizada, com o objetivo de promover uma experiência única e favorecer a interação entre participantes de diferentes áreas.

PROGRAMA GOL PARA TODOS

Na qualidade de uma companhia democrática, que valoriza a diversidade e que possui um sério compromisso com a responsabilidade social, a GOL conta com um programa de inclusão de Pessoas com Deficiência (PcDs) na sua força de trabalho oferecendo ações de adequação e desenvolvimento para esses profissionais.

Por meio do Programa GOL Para Todos, além de atender à legislação e dar mais visibilidade do seu papel social ao mercado, a Companhia busca ser cada vez mais inclusiva e aproximar cada vez mais as pessoas.

Em 2014 o programa passou por uma reformulação com a introdução das seguintes ações:

Sensibilização dos Gestores e Colaboradores:

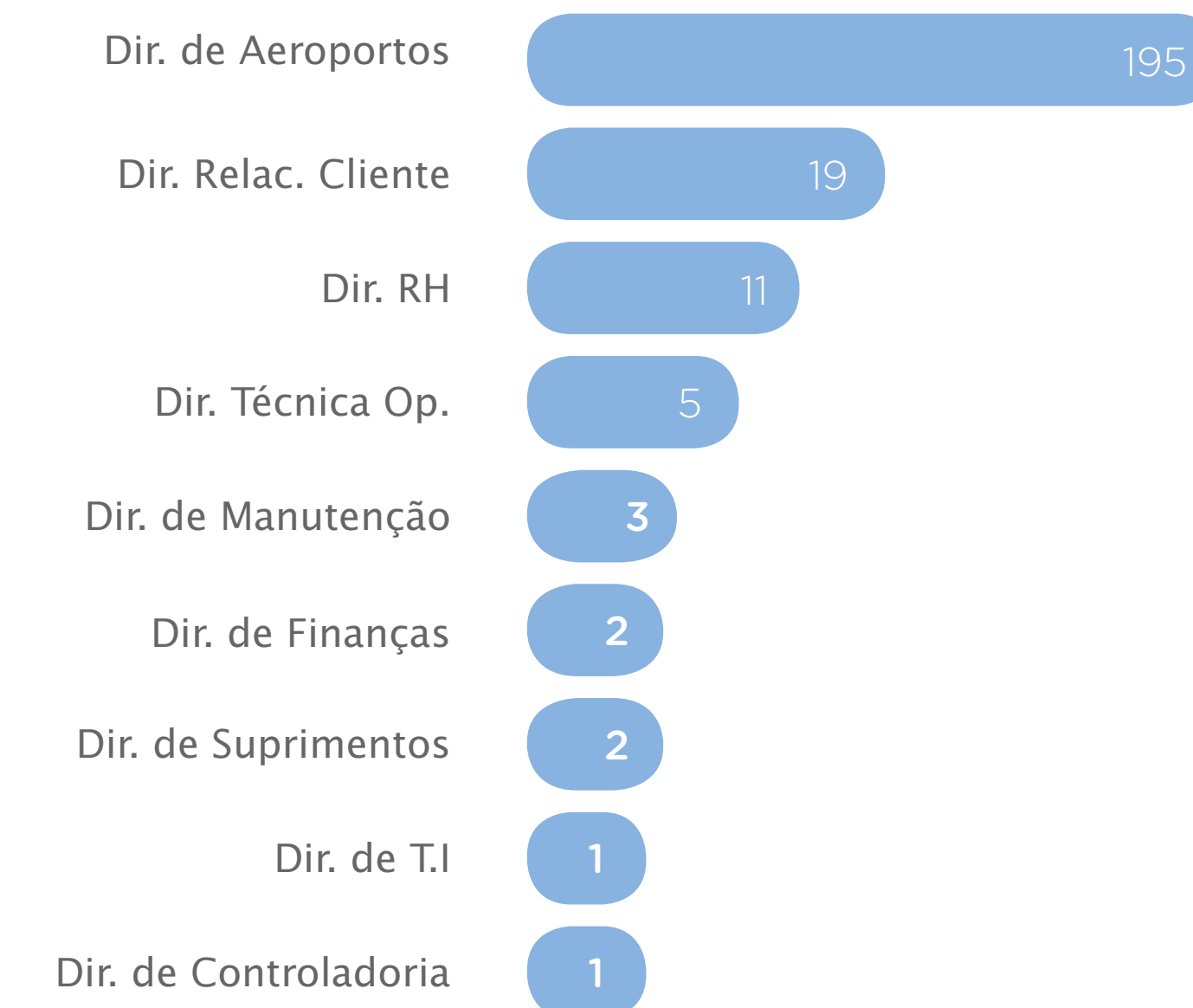
por meio de *workshops*, vídeos e cartilha de dicas de relacionamento.

Programa de Capacitação: oferece formação e capacitação (durante seis meses) para pessoas com deficiência e sem experiência profissional.

CONTRATAÇÃO

Em 2014 foram contratados 99 colaboradores com deficiência para diversas áreas da Companhia – dos quais 30 estão sendo capacitados pelo Programa GOL Para Todos.

DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA:





ROTA DE DESENVOLVIMENTO

O Programa Rota de Desenvolvimento é uma iniciativa que visa construir um banco de talentos internos preparados para assumir futuros desafios de Gestão na GOL a partir da identificação dos colaboradores que apresentem potencial de Liderança e da formação intensiva desses profissionais em gestão de pessoas e de negócios.

Em 2014 o Programa passou por um processo de reestruturação, deixando de ter seu foco na reposição de vagas específicas e passando para uma atuação mais estratégica, visando à construção de um banco de talentos alinhado às necessidades do negócio.

O Programa tem duração de seis meses e conta com as seguintes dimensões:

Liderança: inclui conteúdos de Fundamentos de Liderança, Planejamento de Carreira, Autoconhecimento, entre outros.

Gestão: inclui conteúdos de Melhoria contínua, gestão estratégica, entre outros.

Em 2014, o Rota de Desenvolvimento realizou um processo seletivo interno – composto por testes e entrevistas com a área de Recursos Humanos – com foco em três grandes áreas da Companhia: Diretoria de Manutenção, Diretoria de Aeroportos e Diretoria de Relacionamento com o Cliente. Ao todo, foram 162 inscritos, como mostra a tabela seguinte:

NÚMEROS DO ROTA DE DESENVOLVIMENTO EM 2014

Áreas	Inscritos	Aprovados em Seleção
Diretoria de Manutenção	7	3
Diretoria de Aeroportos	68	6
Diretoria de Relacionamento com o Cliente	87	3

Programa de Estágio

O Programa de Estágio da GOL tem como objetivo identificar jovens que apresentem perfil alinhado aos valores da Companhia e que tragam resultados a partir da aplicação dos conhecimentos obtidos ao longo de sua formação acadêmica.

Em 2014 o Programa teve um número recorde de inscritos e, após um processo seletivo, contratou 94 novos talentos. A tabela a seguir mostra como foi o processo de inscrição e seleção nos dois semestres do ano:

NÚMEROS DO PROGRAMA DE ESTÁGIO EM 2014

Edição do Programa	Inscritos	Dinâmicas e Testes	Entrevistas com Gestores	Contratados
Primeiro Semestre	4.281	307	152	50
Segundo Semestre	18.869	340	139	44

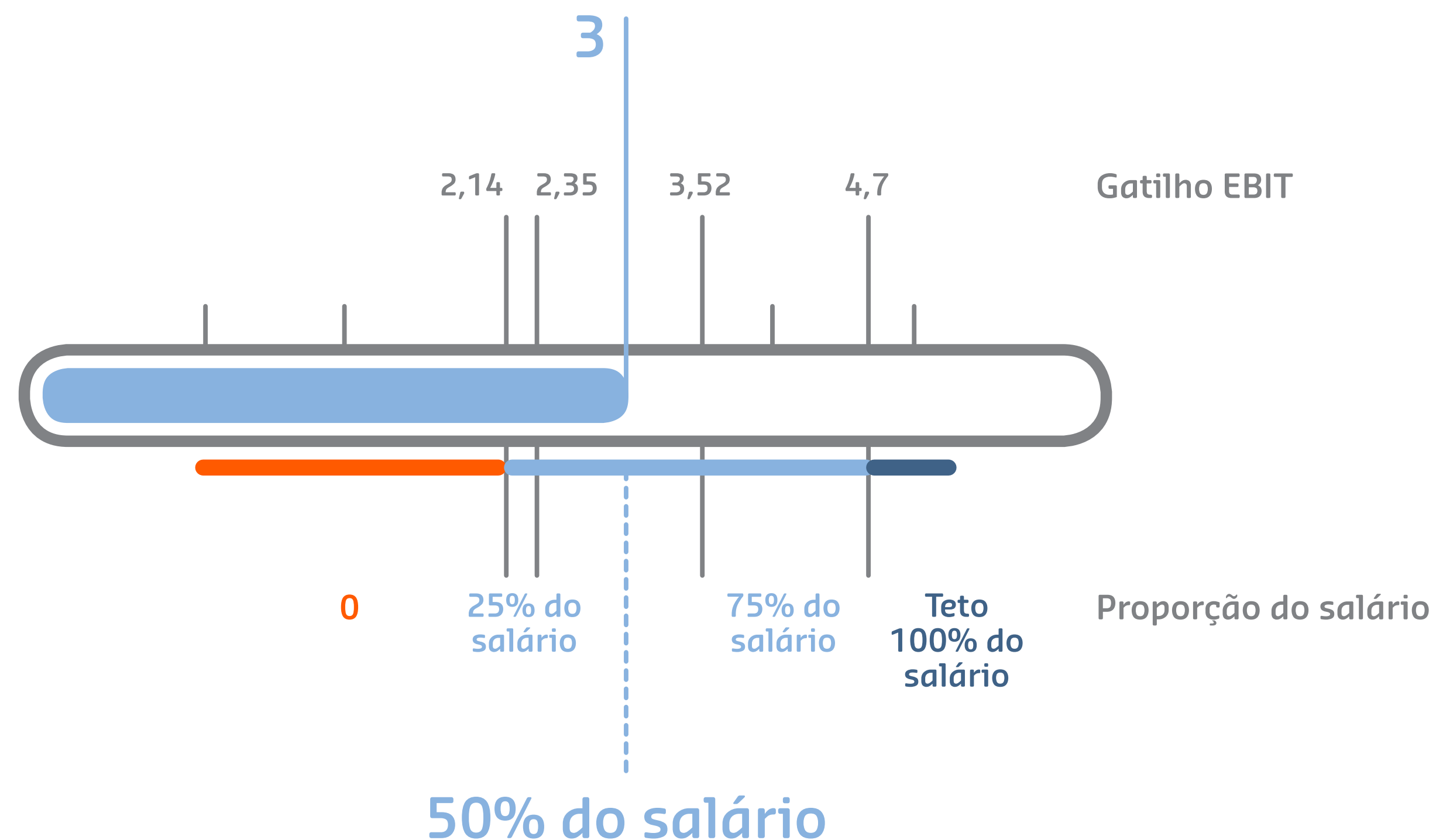
Programa de Participação nos Resultados (PPR)

Como uma forma de reconhecer e incentivar a qualidade e a produtividade da GOL, a Companhia dispõe de um Programa de Participação nos Resultados (PPR) que engloba todos os colaboradores da empresa. Após uma melhora expressiva nos resultados financeiros de 2013, no período abrangido pelo relatório a GOL atingiu 3% de margem operacional e, por conta disso, o gatilho do PPR foi ativado.

Uma vez que a margem operacional atingiu um patamar suficiente, o Programa de Participação nos Resultados da GOL considera – para o cálculo do valor a ser pago aos colaboradores – os seguintes indicadores:

- Segurança
- Pontualidade
- CASK ex-combustível
- Satisfação do cliente

Em 2013 a GOL atingiu as metas de Segurança, Pontualidade, CASK ex-combustível, faltando apenas o Índice de Satisfação do Cliente. Portanto, atingindo 3% de margem operacional (o que permite o pagamento de um bônus equivalente a 50% do salário de cada colaborador) e três dos quatro indicadores de referência, os profissionais da GOL receberam, em 2014, uma bonificação equivalente a 37,5% do seu salário.



Saúde e Segurança

GRI G4 LA5

Para auxiliar na gestão da saúde e SEGURANÇA dos colaboradores, a GOL atende às legislações nacionais e possui a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), determinada pela Norma Regulamentadora NR-5, que representa 100% dos colaboradores¹⁰, e o Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), que atende à Norma Regulamentadora NR-4.

COMITÊS FORMAIS DE SAÚDE E DE SEGURANÇA DO TRABALHO

REGIÃO	CIPA	SEGURANÇA DO TRABALHO	MEDICINA DO TRABALHO	Total de membros em 2014	%*
Norte	60	2	0	62	11,23
Nordeste	126	5	0	131	9,06
Centro-Oeste	52	6	0	58	7,67
Sudeste	222	29	12	263	2,16
Sul	94	5	1	100	7,68
TOTAL	554	47	13	614	3,78

* São considerados como base o total de funcionários CLT's e aprendizes ativos em dez/2014.

¹⁰Não considera as bases internacionais.

DADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA NA GOL EM 2014^{1 2 3 4}

GRI G4 LA6

REGIÃO	Taxa de lesões (%)	Taxa de doenças ocupacionais (%)	Taxa de dias perdidos (%)	Taxa de absenteísmo (%)	Número de óbitos
Centro-Oeste	0,02	0	0,07	3,00	0
Nordeste	0,01	0	0,03	2,28	0
Norte	0,01	0	0,02	1,92	0
Sudeste	0,01	0	0,04	2,35	0
Sul	0,01	0	0,09	2,24	0
TOTAL	0,01	0	0,05	2,35	0

¹ Informações sobre os indicadores:- Taxa de lesões: são considerados o total de eventos devido a acidentes/incidentes, relacionados ou não ao trabalho, sendo que os tipos de lesões mais frequentes estão relacionadas à ortopedia.

- Taxa de doenças ocupacionais: são considerados o total de eventos com afastamento do trabalho devido a doenças ocupacionais.

- Taxa de dias perdidos: são considerados dias perdidos devido a acidentes/incidentes, relacionados ou não ao trabalho.

- Taxa de absenteísmo: são considerados dias de afastamento do trabalho devido a doenças não relacionadas ao trabalho e licença a maternidade

² O Departamento de Saúde Ocupacional atende as legislações nacionais e com base na Lei nº 9.032/95, regulamentada pelo Decreto nº 2.172/97 registra e relata estatísticas de acidentes.

³ Para dar mais precisão aos dados, em 2014 a GOL passou a calcular as taxas citadas na tabela por dias (e não mais por horas) – visto que colaboradores da sede, pilotos e outros públicos internos têm um regime de horas semanais muito diferentes entre si. Por conta dessa mudança, não são apresentados os dados dos anos anteriores (pois não haveria comparabilidade). A partir de 2015 o relatório voltará a apresentar os dados do ano anterior.

⁴ As informações restringem às bases nacionais e contemplam colaboradores CLT's e aprendizes. Colaboradores terceirizados são monitorados pelas empresas contratadas.

Relações Trabalhistas e Sindicais

GRI G4 LA8

A GOL mantém acordos formais com sindicatos para contemplar temas relacionados à Saúde e à Segurança do Trabalho e 100% dos colaboradores CLT no Brasil são abrangidos pelos acordos de negociação coletiva, pois todos são vinculados ao sindicato da categoria conforme região de trabalho.

Nos anos de 2013 e de 2014, as Convenções Coletivas vigentes foram:

- Convenção Coletiva Nacional dos Aeronautas;
- Convenção Coletiva Nacional dos Aeroviários; e
- Convenções Coletivas Regionais e Municipais dos Aeroviários.

Entre os assuntos abordados pelas Convenções Coletivas estão o transporte e o socorro ao colaborador acidentado, a garantia de emprego, a folga para exames ocupacionais periódicos, a estabilidade de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e o Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP). Os temas tratados pela GRI são cobertos pelos Comitês de Saúde e Segurança e estão de acordo com as Normas Reguladoras (NRs).

Pesquisa de Clima

A GOL realiza a cada dois anos uma pesquisa de clima para mensurar as expectativas e as realizações dos colaboradores, além de identificar os índices de favorabilidade, satisfação, clima e comprometimento dos seus profissionais. Em 2014 foi realizada a 4ª edição da pesquisa, cujos resultados serviram de base para o desenvolvimento de planos de ação corporativos focados no clima organizacional.

Remuneração

A Companhia dispõe de uma Política de Remuneração – divulgada para todos os seus colaboradores – que apresenta regras tangíveis e tem como finalidade estimular a superação de metas de curto e longo prazo e de reter talentos que compõem a GOL.

A maior parte dos colaboradores locais da GOL tem, além da remuneração fixa, uma parcela variável atrelada a quatro indicadores corporativos de desempenho. Nos níveis hierárquicos mais elevados, a parcela variável é definida com base em indicadores individuais monitorados por meio de um *Balanced Score Card* (BSC).

NOVOS UNIFORMES

Em maio de 2014, a GOL lançou seus novos uniformes para as tripulações e para as equipes dos aeroportos e da manutenção de aeronaves, realizando mais um marco no valor SERVIR. Embora o resultado final desse trabalho tenha sido excelente – agradando a todos na companhia – cabe destacar o processo de confecção dos novos uniformes.

Para criar os conceitos deles, em 2012 a GOL criou um Comitê de Uniformes, formado por profissionais de diversos setores da companhia – incluindo aqueles que iriam vestir os uniformes posteriormente. Esse comitê discutiu todos os atributos dos novos uniformes – que envolviam estética, conforto, segurança, entre outros – e contou com o auxílio de uma equipe de modistas contratada pela companhia para dar toda a assessoria técnica necessária.

O resultado desse trabalho foi divulgado no Hangar *Fashion* GOL, um desfile de moda criado especialmente para que os novos uniformes fossem apresentados para um público de mais de 600 colaboradores, entre eles profissionais com mais de dez anos de GOL e da alta liderança.

Remuneração¹¹

GRI G4-51

A remuneração dos conselheiros e diretores da GOL é aprovada pelos acionistas da Companhia e tem os níveis individuais do bloco de administração definidos pelo Conselho de Administração – como previsto em seu estatuto social.

A remuneração do Conselho de Administração é mensal e fixa. Já a dos membros de Comitês e Subcomitês é definida caso a caso, por salário mensal fixo, ou por participação em reunião. Os membros do Conselho que fazem parte dos Comitês não recebem remuneração adicional.

A Diretoria, por sua vez, possui uma remuneração fixa mensal, um pacote de benefícios, uma remuneração variável de curto prazo – paga anualmente por meio de Programa de Participação nos Resultados (PPR) – é um programa de incentivo de longo prazo, determinada de acordo com o alcance da meta global estabelecida para o período e com o plano de incentivo de longo prazo, concedido anualmente por meio do Plano de Opções de Compra de Ações.

¹¹As informações sobre remuneração abrangem apenas os colaboradores nas bases do Brasil.

DIFERENÇA ENTRE A REMUNERAÇÃO DE MULHERES E DE HOMENS*

GRI LA13

Categoria Funcional	Mulheres	Homens	%
Executiva	R\$ 37.034,70	R\$ 39.770,15	7%
Gerencial	R\$ 10.203,67	R\$ 11.218,29	10%
Operacional	R\$ 1.442,57	R\$ 1.719,23	19%
Profissional	R\$ 4.301,56	R\$ 5.070,46	18%
Técnica de Aviação (Comissários)	R\$ 1.933,54	R\$ 1.950,25	1%
Técnica de Aviação (Manutenção/DOV)	R\$ 3.006,26	R\$ 3.600,07	20%
Técnica de Aviação (Pilotos)	R\$ 5.431,31	R\$ 6.533,27	20%

* Não engloba operações internacionais, estagiários e aprendizes.

Menores salários pagos pela GOL

GRI G4 EC5

MENOR SALÁRIO PAGO PELA GOL COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL^{1 2}

	2013	2014 ³
Varição média geral da proporção do salário mínimo	37%	36%
Varição da proporção do salário mínimo Federal	45%	45%
Varição da proporção do salário mínimo Regional Estado de São Paulo	30%	29%
Varição da proporção do salário mínimo Regional Estado do Rio de Janeiro	23%	26%
Varição da proporção do salário mínimo Regional Estado de Santa Catarina	29%	25%
Varição da proporção do salário mínimo Regional Estado do Rio Grande do Sul	28%	21%
Varição da proporção do salário mínimo Regional Estado do Paraná	8%	6%

¹ Para os Estados do RJ (R\$ 874,76), de SP (R\$ 810,00), do PR (R\$ 914,82), do RS (R\$ 868,00) e de SC (R\$ 835,00), são considerados os salários mínimos regionais. Para os demais Estados, se considera o salário mínimo federal (R\$ 724,00).

² Os dados apresentados abrangem apenas a operação da GOL no Brasil (sem aprendizes).

³ São levados em consideração os aumentos salariais determinados em convenção coletiva. Na data de consolidação dos dados, as negociações para a atualização das convenções coletivas (a entrarem em vigor a partir de 1 de dezembro de 2014) não haviam sido finalizadas e, com isso, foi considerado um aumento de 6,33% para salários até R\$ 10.000 e para salários acima de R\$ 10.000 foi acrescido o valor de R\$ 633,00 (após o término das negociações sindicais a diferença do reajuste foi paga de maneira retroativa em fevereiro de 2015).



Benefícios

GRI G4 LA2

Além de oferecer uma remuneração compatível com as melhores práticas de mercado, faz parte da estratégia da GOL atrair e reter seus talentos por meio da concessão de benefícios, de acordo com regras de elegibilidade previstas nas Convenções coletivas e disponíveis no Portal Corporativo da GOL.

A elegibilidade de benefícios está associada à categoria do colaborador:

Aeronautas: recebem seguro de vida em grupo, auxílio-creche, benefício viagem, diárias em hotéis, reembolso de CMA (Certificado Médico Aeronáutico), vale-alimentação e planos de saúde e odontológico (coparticipação nesses dois últimos).

Aeroviários: recebem seguro de vida em grupo, vale-transporte, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-creche, benefício viagem e planos de saúde e odontológico (coparticipação nesses dois últimos).

Regime de meio período (4h)¹²: recebem todos os benefícios concedidos aos aeroviários.

Temporários: recebem vale-transporte e vale-refeição.

¹²Considera apenas colaboradores nacionais (Brasil).

Em 2014, a GOL investiu mais de R\$ 111 milhões em benefícios para os seus colaboradores, o que equivale à compra de 4.280 carros populares.

Com a intenção de reconhecer o esforço e empenho de seus colaboradores, em 2014, a GOL expandiu a licença-maternidade de quatro para seis meses, realizou melhorias no benefício viagem férias - que passou a ter assentos confirmados para colaboradores e dependentes – e aumentou as parcerias do MYIDTravel, uma comunidade de empresas que oferece passagens para diversos lugares no mundo com preços especiais para colaboradores.

Fornecedores

GRI G4-12 | EC9

A cadeia de fornecedores da GOL é composta, principalmente, por empresas que fornecem insumos para a parte administrativa da operação (material aeronáutico, serviços de manutenção, *catering* e *handling*), por fornecedores de combustível para os voos e pela Boeing - companhia da qual a GOL adquire suas aeronaves.

A área de Suprimentos da GOL busca sempre garantir as melhores oportunidades de ganhos de eficiência na contratação de serviços e compra de materiais e não possui uma política ou um procedimento que priorize fornecedores nacionais. Em 2014, a GOL empregou R\$ 2.516.434.711,95 na compra/contratação de produtos/serviços, sendo que 74%¹³ desse valor foi destinado a fornecedores locais¹⁴, um número 22 p.p. acima do que foi apresentado em 2013 – esse aumento se deve à majoração nos valores de taxas de embarque e navegação.

A Companhia estabelece requisitos mínimos para as empresas contratadas, apesar de não haver avaliações sistemáticas de fornecedores e prestadores de serviços ou o mapeamento de fornecedores críticos, relacionados aos direitos humanos.

¹³O cálculo não inclui os fornecedores de combustíveis de aeronaves e de veículos.

¹⁴A Companhia considera como “fornecedores locais” os fornecedores brasileiros.

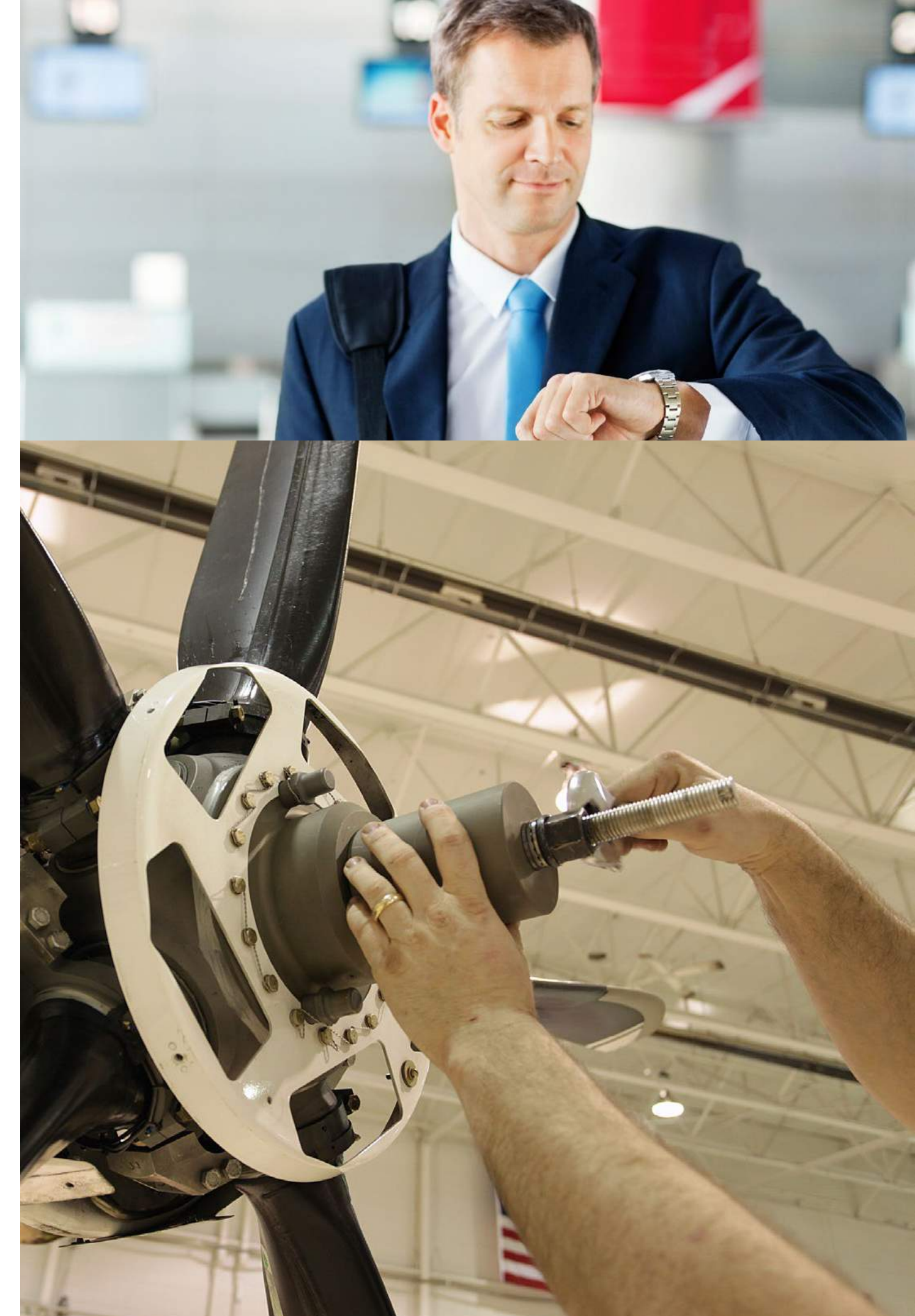
Clientes

GRI G4-8

Sempre guiada pelo conceito do SERVIR, a GOL atende clientes de variados perfis (tanto pessoa física como jurídica) e busca aperfeiçoar cada vez mais sua oferta de serviços para melhorar a experiência desde a compra da passagem até o desembarque, o que aumenta a satisfação de seus clientes com relação aos serviços prestados pela Companhia. O foco da companhia envolve:

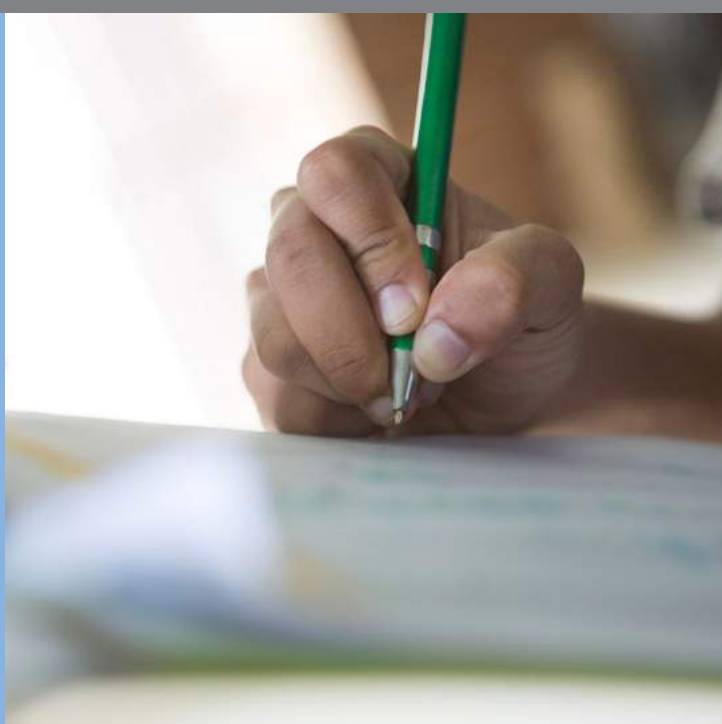
Pontualidade e Eficiência

A GOL possui um sistema contínuo de controle de horários, com o estabelecimento de metas e indicadores que auxiliam na manutenção da pontualidade nas operações, fazendo com que a GOL esteja entre as melhores companhias nesse quesito. No mercado de aviação, a pontualidade e a eficiência estão entre os atributos mais cobrados por parte do público e podem influenciar no desempenho do negócio. Atualmente, os atrasos e as metas a serem cumpridas são monitorados por meio do Painel Radar, disponibilizado pelo sistema *sharepoint* e por *e-mail* corporativo.





R\$ 1,5 milhão
em iniciativas de inclusão
e acessibilidade



Acessibilidade

Mais do que atender à legislação, a GOL tem como principal objetivo tornar-se referência no deslocamento aéreo e na segurança dos Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAEs). O comprometimento da empresa com a inclusão social é essencial para o cumprimento da sua missão de “aproximar pessoas com segurança e inteligência”.

Em 2014, a GOL criou o Comitê de Acessibilidade para avaliar e executar ações de sustentabilidade a partir de alguns diagnósticos previamente realizados. Além disso, firmou parceria com o Instituto Mara Gabrilli a fim de buscar melhorias e soluções para o processo de atendimento aos clientes com necessidades de assistência especial (PNAEs). A Companhia também contratou a Consultoria Talento Incluir para um diagnóstico de possíveis melhorias.

Nos últimos quatro anos foi investido aproximadamente R\$ 1,5 milhão em iniciativas de inclusão e acessibilidade. As principais iniciativas de inclusão da GOL são:

Totem em Libras: os aeroportos de Congonhas e Cumbica contam com uma cabine capaz de captar informações e responder em libras.

Treinamento: os profissionais presentes nos aeroportos e a tripulação GOL recebem treinamentos para atender pessoas com qualquer tipo de deficiência.

Acessibilidade nos aeroportos: disponibilização de Stair Trac e cadeira de rodas em todas as bases nacionais para facilitar o embarque e desembarque de clientes com mobilidade reduzida.

Acessibilidade nas aeronaves: permissão de cão guia na cabine; e cartão de instruções de emergência em braille e adaptados para pessoas com baixas condições de visão – que foram reformulados em 2014.

DIÁLOGO SOBRE MELHORES PRÁTICAS

No dia 17 de dezembro de 2014, a GOL realizou em São Paulo o *workshop* GOL – Diálogo sobre Melhores Práticas para Acessibilidade, que reuniu executivos da empresa que compõem o Comitê de Acessibilidade, formadores de opinião e clientes. Durante o evento foi apresentado o plano de ação do Mara Gabrilli, que atua em conjunto com a GOL para ampliar o acesso aos PNAEs.

Pesquisas de Satisfação

GRI G4 PR5

Com o intuito de conhecer os pontos de melhoria a GOL realiza pesquisas de satisfação que buscam avaliar itens como processo de compra, *check-in*, sala de embarque, experiência de bordo, atendimento, cuidado com a bagagem, percepção de pontualidade, canais de atendimento, programas de relacionamento, entre outros. Em 2014, as principais pesquisas realizadas pela Companhia foram:

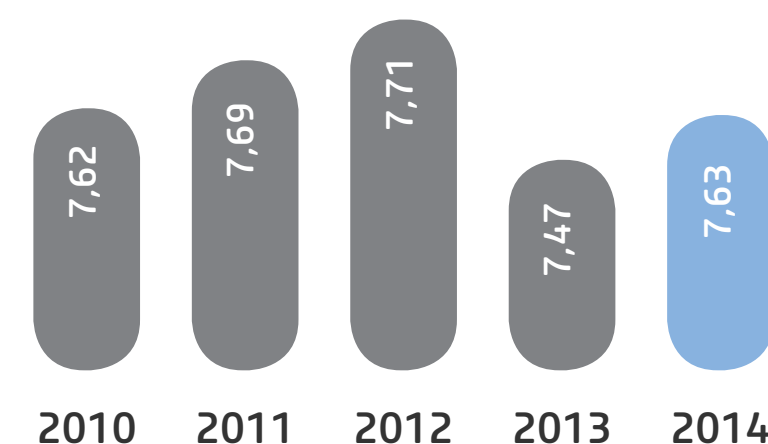
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE GOL (TRACKING)

Realizada por telefone (*Computer Assisted Telephone Interview* – CATI) com clientes GOL que concluíram sua viagem no mês anterior e/ou tiveram contato com os canais de atendimento nos três meses anteriores ao estudo, a pesquisa tem periodicidade mensal e avalia o serviço prestado pela Companhia por amostragem, sempre buscando entrevistar clientes de diferentes perfis e objetivos de viagem.

Em 2014, a GOL entrevistou 7.650 clientes, abrangendo os principais aeroportos brasileiros.

Em 2014 a Pesquisa de Satisfação do Cliente GOL (*Tracking*) recebeu a adição de uma amostragem complementar para que fosse possível atuar de maneira mais assertiva no atendimento das necessidades dos clientes que utilizam a Ponte Aérea (Rio de Janeiro - São Paulo). Além disso, a partir de agosto foi incluída uma amostra complementar para conhecer a satisfação do viajante internacional.

Em relação aos resultados gerais de cada ano, as médias de satisfação do cliente GOL foram as seguintes¹⁵:



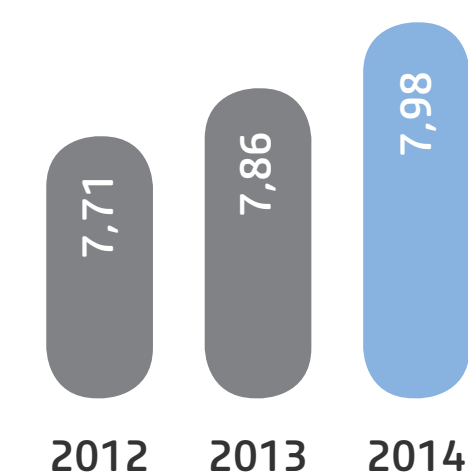
Vale destacar que o melhor resultado atingido pela GOL em julho de 2014 – quanto a Companhia registrou uma nota média de 7,9 pontos –, durante o período que abrangeu a Copa do Mundo.

¹⁵Com relação às notas, a GOL considera o seguinte:
9 ou 10: totalmente satisfeitos;
7 ou 8: neutros;
0 a 6: insatisfeitos.

PESQUISA SMS

Realizada via mensagem de celular (SMS) com clientes que fornecem o seu número de telefone no momento da compra ou do *check-in* – e autorizam a GOL a enviar mensagens ao seu celular –, a Pesquisa SMS utiliza a mesma escala de satisfação da Pesquisa de Satisfação do Cliente GOL (*Tracking*). Ao receber uma mensagem SMS da GOL, o cliente pode avaliar a sua experiência de viagem com uma nota de 0 a 10.

Em 2014, a média de satisfação dos clientes GOL foi de 7,98 pontos, um número 0,12 pontos superior ao apresentado em 2013. Quando analisados os resultados semanais, a melhor média foi de 24 a 30 de março, com 8,3 pontos. Seus piores índices foram registrados na semana de 24 a 30 de novembro, com média de 7,52 pontos de satisfação.



Comunidade

GRI EC8 | SO1

Com o objetivo de nortear os princípios e valores indispensáveis ao desenvolvimento das comunidades de entorno da sua operação e fomentar a formação de uma cultura organizacional favorável à transformação social interna e externa, a GOL possui uma Política de Ação Social que direciona os seus investimentos e/ou doação de passagens. O foco de atuação dessa Política está pautado em três pilares.

Educação

A GOL acredita que por meio da educação o indivíduo é capaz de assumir o seu papel de cidadão e se enxergar como um agente atuante, protagonista de uma transformação pessoal e social.

Acessibilidade

Na visão da Companhia, a acessibilidade é o direito fundamental de ir e vir, garantido na Constituição Federal brasileira, e a remoção de quaisquer barreiras que impeçam ou dificultem a promoção e a democratização desse direito.

Voluntariado

Por meio do trabalho voluntário, a GOL promove a aproximação das pessoas, a transferência de valores e contribui para o desenvolvimento das comunidades de entorno da sua operação e para a inclusão social.

Em 2014, a GOL passou a colocar as suas principais ações sociais sob os cuidados do Instituto GOL, uma associação sem fins lucrativos criada em 2010 e que em 2014 voltou a ter um papel de destaque dentro da Companhia. Os principais projetos conduzidos pelo instituto são:

Projetos de Educação

Parceiros da Educação

Em setembro de 2014 a GOL passou a apoiar a Parceiros da Educação, contribuindo por meio da doação de verba para a associação que já conta 10 anos de trabalho por uma educação pública de qualidade no Brasil.

A atuação da Parceiros da Educação tem dois focos: promover a parceria entre instituições privadas com escolas públicas e apoiar o governo na adoção de políticas públicas que promovam a qualidade do ensino. Por meio de programas formulados e monitorados por uma equipe de especialistas, o projeto visa potencializar investimentos governamentais na área da educação, tornando a rede de ensino pública mais eficiente.



Centro de Estudos em Sustentabilidade da FGV

Em 2014 a GOL firmou uma parceria institucional com o GVces, o Centro de Estudos em Sustentabilidade da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (FGV-EAESP), que incluiu a doação de passagens aéreas para serem utilizadas no deslocamento de equipe e no transporte de especialistas e palestrantes para as diferentes atividades da Organização.

O GVces tem como missão expandir continuamente as fronteiras do conhecimento e contribuir para um desenvolvimento sustentável – tanto no âmbito da administração pública quanto empresarial – e desenvolve estratégias, políticas e ferramentas de gestão públicas e empresariais para a sustentabilidade.

Dentre os projetos que se beneficiaram com a parceria entre a GOL e a GVces estão:

- Programa Brasileiro GHG Protocol
- Iniciativas Empresariais (IEs)
- Estudo Sobre Crédito Verde no Brasil
- Compras Sustentáveis
- Monitoramento das Condicionantes de Belo Monte
- Estudo Sobre Adaptação às Mudanças do Clima (MMA)

É possível saber mais informações sobre o GVces no *site* www.fgv.br/ces.

VOANDO ALTO

No dia 06 de dezembro a GOL levou os alunos da Escola Estadual Flavia Vizibeli Pirró para andar de avião. A iniciativa partiu de uma parceria firmada com a Associação Parceiros da Educação – intermediada pelo Instituto GOL. Na ocasião, a Companhia assumiu o compromisso de dar apoio às questões pedagógicas, de infraestrutura e de gestão da Escola. Para os alunos, foi prometido que, ao final do ano, quem tivesse se dedicado aos estudos teria um voo garantido. Os alunos cumpriram a parte deles e a GOL a sua, levando muitas dessas crianças para a sua primeira viagem de avião.



Projetos de Acessibilidade

Instituto Brasileiro de Apoio aos Portadores de Genodermatoses (IBAGEN)

Em 2014 a GOL iniciou uma parceria com o Instituto Brasileiro de Apoio aos Portadores de Genodermatoses (IBAGEN) e, além de auxiliar com a doação de passagens para crianças e mães, a Companhia contribui com o transporte de profissionais para realização de palestras, encontros, reuniões de pesquisas, estudos, levantamentos da realidade atual dos portadores de genodermatose no Brasil e a desenvolver ações e articulações de *advocacy*. Ainda em parceria com o Instituto, em 2015 a GOL será a transportadora oficial da exposição “Além da Pele, a Beleza da Alma e da Família”, que será exibida em aeroportos do Brasil, e patrocinará a produção de um vídeo que combate o preconceito à doença.

Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD)

Referência no tratamento de pessoas com deficiência física (PcD) de alta complexidade, a Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD) já ajudou – em seus 65 anos de existência – mais de 20 milhões de pessoas, sendo que em 2014 a Instituição realizou mais de 1,3 milhões de atendimentos.

Para atender a sua demanda, a Instituição conta com uma diversificada plataforma de captação de recursos – que inclui doações, parcerias, prestação de serviços, entre outros – dentre as quais se encontra o Projeto TELETON, que foi especialmente criado para arrecadar recursos financeiros para a construção de Centros de Reabilitação em regiões desprovidas de tal assistência, bem como, para a manutenção dos Centros de Reabilitação já existentes. Em 2014 a GOL se tornou parceira da AACD e passou a doar passagens aéreas para atividades da Organização e do Projeto TELETON.

A GOL acredita que pode contribuir com a preparação e participação dos seus colaboradores para ampliação do interesse de crianças e de adolescentes em temas relacionados à aviação, passando pelos conceitos mais relevantes da Matemática, Física, História, Literatura e dinâmicas que promovam respeito à coletividade.

As atividades do Programa são realizadas durante todo o ano e são conduzidas por meio de uma cartilha formada por cinco oficinas:

- O sonho de voar
- Voando pela história
- Quem faz voar?
- Como voam as coisas?
- Por que as pessoas voam?

Essas oficinas são ministradas por colaboradores em escolas, abrigos, creches e Organizações Não Governamentais (ONGs), e permitem a construção de uma relação mais ampla com o grupo beneficiado, criando oportunidades de explorar os temas com mais riqueza e possibilidades.

Projetos de Voluntariado

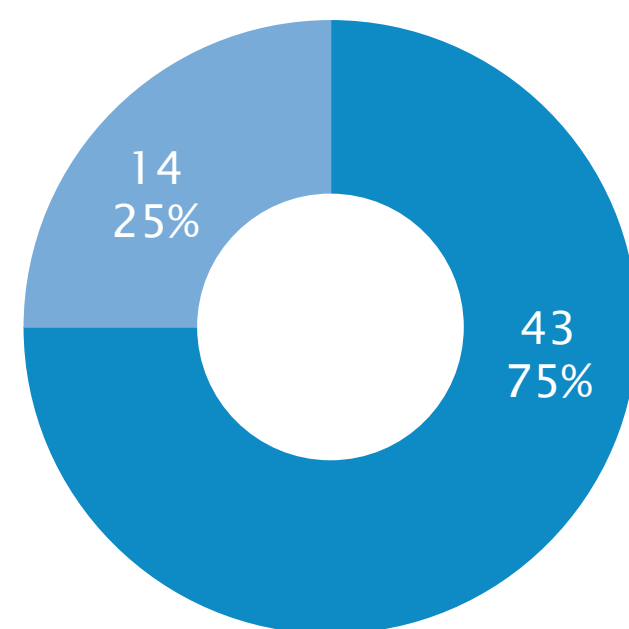
Programa Colaborador Cidadão

Criado em 2007 com base na proposta do voluntariado corporativo, o Programa Colaborador Cidadão visa aproximar pessoas, proporcionando aos colaboradores a oportunidade de realizar um trabalho voluntário, assim como realizar atividades que promovam o relacionamento interpessoal saudável em diversas escalas, desenvolvendo a comunidade e o colaborador nos âmbitos profissional e pessoal.

Resultados

Das 57 bases nacionais da GOL – as oito bases internacionais da Companhia ainda não fazem parte do Programa –, 43 realizaram ações para o Colaborador Cidadão em 2014.

OPERAÇÕES PARTICIPANTES*

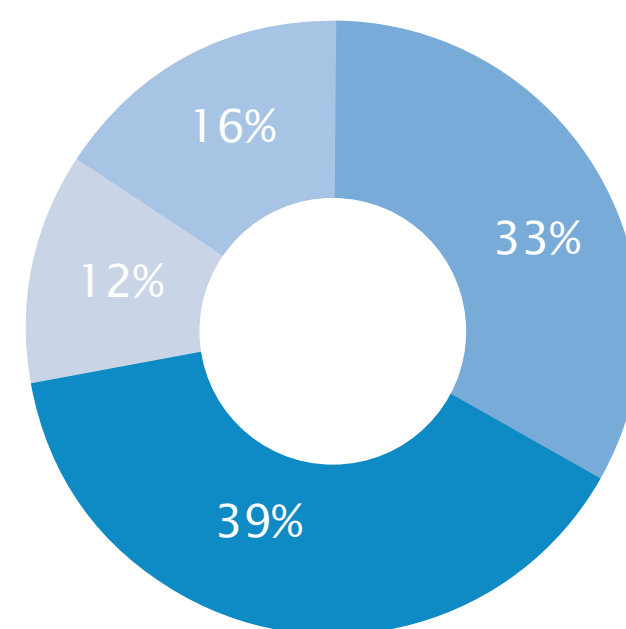


● Bases não participantes ● Bases participantes

*São consideradas apenas bases nacionais da GOL

No período coberto pelo relatório, 43 instituições (uma por base) foram atendidas pelo Programa, sendo:

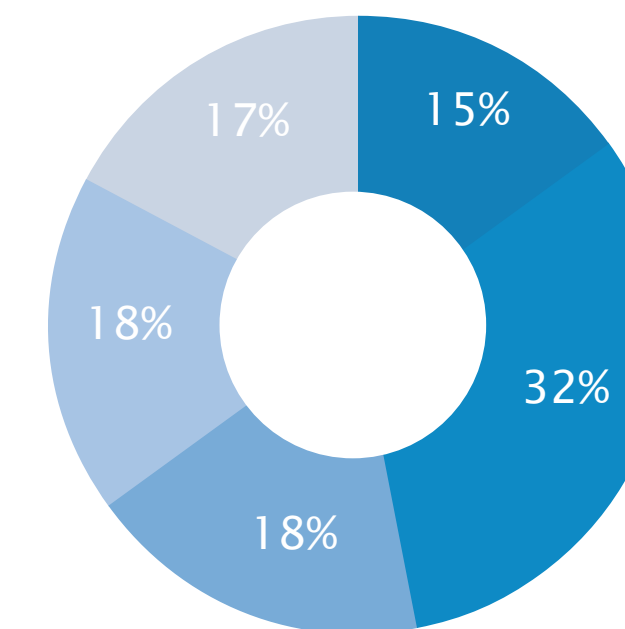
INSTITUIÇÕES ATENDIDAS PELO COLABORADOR CIDADÃO



● Escolas ● Outros ● Creches ● Abrigos

Ao todo, foram realizadas 60 oficinas, distribuídas da seguinte maneira:

OFICINAS



● Oficina 1 ● Oficina 2 ● Oficina 3
● Oficina 4 ● Oficina 5

Adicionalmente às ações realizadas consistentemente durante todo o ano, o Programa Colaborador Cidadão realiza ações pontuais, dentre as quais podemos destacar:

Gincana da Solidariedade Águias do Bem

Em 2014, a GOL realizou a primeira edição da Gincana da Solidariedade Águias do Bem, com o intuito de incentivar ações voluntárias, espírito de equipe e colaboração. Tais objetivos foram alcançados por meio de competição solidária que reuniu os colaboradores em times de cada base de aeroporto e unidades administrativas.

A Gincana promove o trabalho em equipe e melhora o relacionamento interpessoal, tendo como o propósito a arrecadação de diferentes itens para serem destinados a instituições carentes. A competição solidária teve duração de quatro semanas e foi dividida da seguinte maneira:

- Primeira semana: alimentos não perecíveis.
- Segunda semana: material de limpeza doméstica.
- Terceira semana: produtos de higiene pessoal.
- Quarta semana: material escolar.

Os colaboradores se mostraram engajados com a iniciativa e o resultado final foi a arrecadação de mais de 30 toneladas de itens.

Campanha Papai Noel dos Correios

Pela primeira vez a GOL participou do Papai Noel dos Correios, uma das maiores ações sociais natalinas do Brasil, que já acontece há mais de 20 anos. A companhia se comprometeu em coletar parte das cartinhas endereçadas ao “Papai Noel” e os colaboradores interessados ficavam responsáveis em apadrinhar uma (ou mais) criança(s).

Os colaboradores da GOL entraram no espírito natalino e mostraram que estão engajados com as ações sociais promovidas pela companhia e, segundo a unidade dos Correios do Aeroporto de Congonhas – de onde foram retiradas as cartas para abastecer a sede –, cerca de 60% das arrecadações partiram da GOL. Foram mais de 400 cartinhas apadrinhadas, com destaque para a sede, em São Paulo, que apadrinou 262 e a base UDI (Uberlândia) que apadrinou 172.

Além dos projetos voltados especificamente à Educação, à Acessibilidade e ao Voluntariado, a GOL desenvolve outras ações que beneficiam a sociedade:

Centro Assistencial Cruz de Malta

O Centro Assistencial Cruz de Malta atua há quase 50 anos na região do Jabaquara, em São Paulo, oferecendo atendimento nas áreas sócio educacional e saúde. Entre as principais iniciativas do centro estão:

Na área sócio educacional: Centro da Criança e do Adolescente, que acolhe diariamente 150 crianças e adolescentes no contraturno escolar; Centro de Educação Infantil (creche), que acolhe diariamente 210 crianças em período integral; cursos profissionalizantes; aconselhamento jurídico; atividades esportivas e socioculturais.

Na área da saúde: pediatria, saúde da mulher, oftalmologia, otorrinolaringologia, clínica geral, dermatologia, odontologia, psicologia, nutrição, fonoaudiologia, fisioterapia, enfermagem e exames especializados.

Há mais de 10 anos a GOL se tornou uma importante parceira do Cruz de Malta contribuindo por meio de doação de passagens aéreas – com destinos nacionais e internacionais. Em 2014, a Companhia doou passagens aéreas para a 19ª Noite Beneficente da Cruz de Malta, evento que gerou um montante de R\$ 350 mil para a realização de nossas obras sociais.

Vida Jovem

A GOL realiza doação de passagens para o Centro Educativo Cultural Vida Jovem, uma instituição que oferece cursos de capacitação profissional em *Web Design*, Manutenção em computadores, Administração com ênfase em Hotelaria e Turismo e Eletricista Instalador para 160 jovens em situação de vulnerabilidade social. Uma equipe multidisciplinar atua diretamente na comunidade com os jovens e suas famílias por meio de oficinas temáticas realizadas em parceria com outras instituições do entorno. O objetivo é fortalecer a família e a atuação em rede.

ACTC – Casa do Coração

Em 2014 a GOL manteve sua parceria com a Associação de Assistência à Criança e ao Adolescente Cardíaco e aos Transplantados do Coração, uma organização sem fins lucrativos que atende crianças e adolescentes portadores de doenças cardíacas graves para que realizem os seus tratamentos nos principais centros médicos do Brasil. Desde a sua fundação, a Casa do Coração já realizou mais de 324.500 atendimentos de maneira gratuita.

Em 2014 a GOL doou passagens aéreas para que pacientes – e seus acompanhantes – pudessem se deslocar até as melhores clínicas e hospitais do País. No mesmo período, a Casa do Coração atendeu 548 pacientes e seus 631 acompanhantes, que permaneceram, em média, 34 dias nas instalações da Organização.

Instituto de Tratamento do Câncer Infantil (ITACI)

Do total de pacientes atendidos pelo Instituto de Tratamento do Câncer Infantil (ITACI), cerca de 30% vêm de diferentes Estados do Brasil e, até mesmo, de outros países, isso demonstra a importância da parceria com o Instituto. Em 2014, a GOL patrocinou a 8ª Noite Beneficente em prol do ITACI, realizada pela Fundação Criança. O objetivo dessa noite beneficente era a compra de um Arco Cirúrgico, porém, a iniciativa foi tão bem sucedida que permitiu não apenas a aquisição do Arco como também de um Ventilador de Alta Frequência.

Projeto Felicidade

O Projeto Felicidade é uma iniciativa que busca oferecer cinco dias de pura diversão e alegria a crianças e adolescentes de classes menos favorecidas em tratamento de câncer.

A cada semana, hospitais parceiros de todo o Brasil selecionam 14 jovens para participar do Projeto que, acompanhados de pais e irmãos, ficam hospedados em hotéis de segunda a sexta-feira em São Paulo (SP) para participarem de diversos passeios como parques temáticos, praia, *shoppings*, boliches, cinema, museus e sítio do Projeto. O intuito do Projeto é proporcionar uma semana de felicidade, para que essas crianças e adolescentes se revigorem e tenham cada vez mais vontade de viver. Após essa semana, os voluntários do projeto mantêm contato com jovens por meio de cartas, telefonemas e outros meios de comunicação.

O Projeto Felicidade é realizado desde 2001 e, a partir do ano seguinte, a GOL passou a apoiar a iniciativa oferecendo transporte gratuito para os participantes e seus familiares. Desde o início da parceria, a GOL já transportou mais de mil pessoas, entre pacientes com seus acompanhantes.

Outubro Rosa

Em outubro, a GOL deixou de lado a tradicional cor laranja e se pintou de rosa em apoio à campanha de prevenção do câncer de mama, e que acontece simultaneamente em todo o mundo. Em parceria com a Associação Américas Amigas – união entre brasileiros e norte-americanos na luta contra a doença – a Companhia promoveu uma série de ações para clientes e colaboradores.

Dentre as ações realizadas destacam-se: uma aeronave recebeu uma fita rosa (símbolo da campanha) estampada em suas fuselagens; comissários transmitiram mensagens de apoio à campanha durante os voos; a capa da revista de bordo foi modificada pela primeira vez e a cor laranja na tarja lateral foi substituída pela rosa; no *site* da GOL, a “Gal”, responsável pelo atendimento virtual aos clientes, também estava na cor da campanha. Entre os colaboradores, foi realizado o Dia Rosa, em que todos foram convidados a se vestirem da cor da campanha.



Transporte de Órgãos

O sucesso de um transplante está diretamente ligado ao tempo entre a captação de um órgão doado e a realização da cirurgia no receptor. Em um país com dimensões continentais como o Brasil, o transporte aéreo é, em muitos casos, a melhor opção para que um órgão possa ser transportado de uma região para outra mantendo as suas condições de conservação adequadas para uma cirurgia.

Nesse sentido, a GOL trabalha de maneira integrada ao Sistema Nacional de Transplantes e, em 2014, transportou 2.272 órgãos por todo o País.

A Companhia também apoia o Asas do Bem, uma campanha promovida pela ABEAR (Associação Brasileira das Empresas Aéreas) com o objetivo de alertar sobre o papel fundamental das companhias aéreas no transporte de órgãos para transplantes em todo o Brasil.

Patrocínios

A GOL oferece patrocínio para Esporte e Cultura. No Esporte, seguindo a premissa de apoiar atividades coletivas, de alto impacto, alta performance, democráticas e de baixo risco, a Companhia apoia o vôlei e o futebol – no último caso, sendo patrocinadora oficial da Confederação Brasileira de Futebol (CBF) e da Seleção Brasileira de Futebol.

Na parte cultural, em 2014 a GOL ofereceu apoio às casas de espetáculo HSBC Brasil, em São Paulo (SP) e o Vivo Rio, no Rio de Janeiro (RJ), além de apoiar peças de teatro e musicais.



Desempenho Financeiro

Nossa essência
é servir.

Cenário Setorial

Em 2014, a indústria de aviação manteve a dinâmica de racionalidade na gestão de capacidade em termos de oferta de assentos (ASK), com aumento de 0,4% e a demanda (RPK), por sua vez, registrou aumento de 5,6%. A taxa de ocupação cresceu 4 p.p., registrando 80,4%.

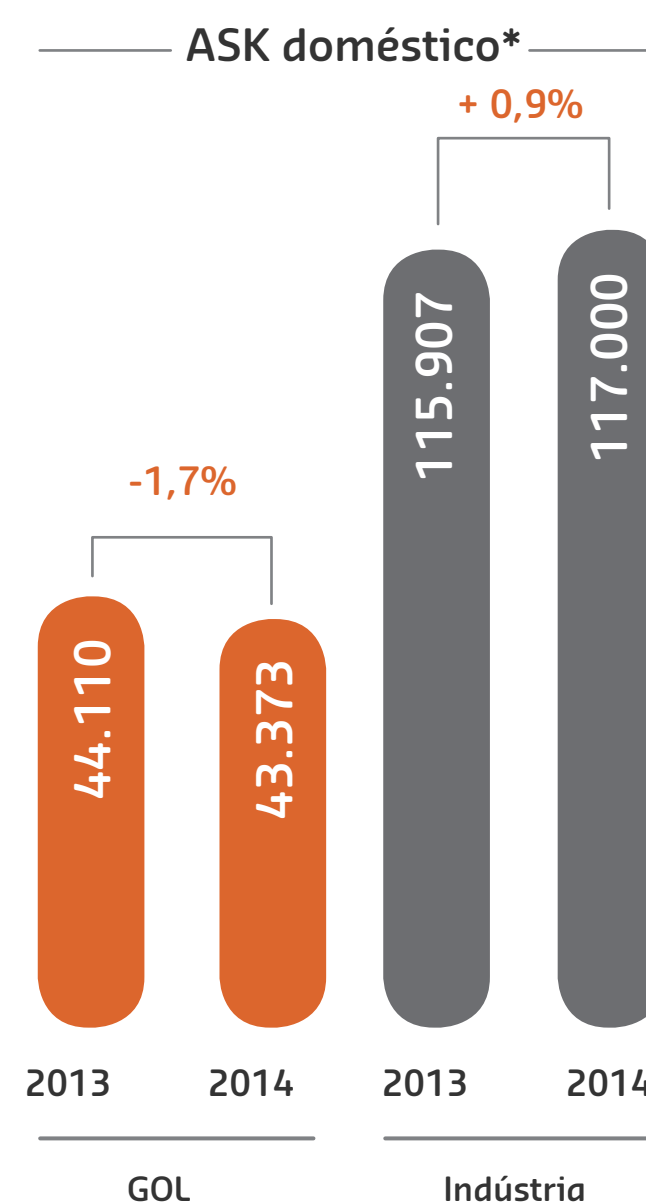
O número de clientes pagos transportados no mercado doméstico aumentou 6,6% no ano, atingindo 95,9 milhões. No mercado internacional foram transportados mais de 6,4 milhões de pessoas, um crescimento de 5,7% frente ao mesmo período do ano anterior.

Mercado Doméstico – GOL

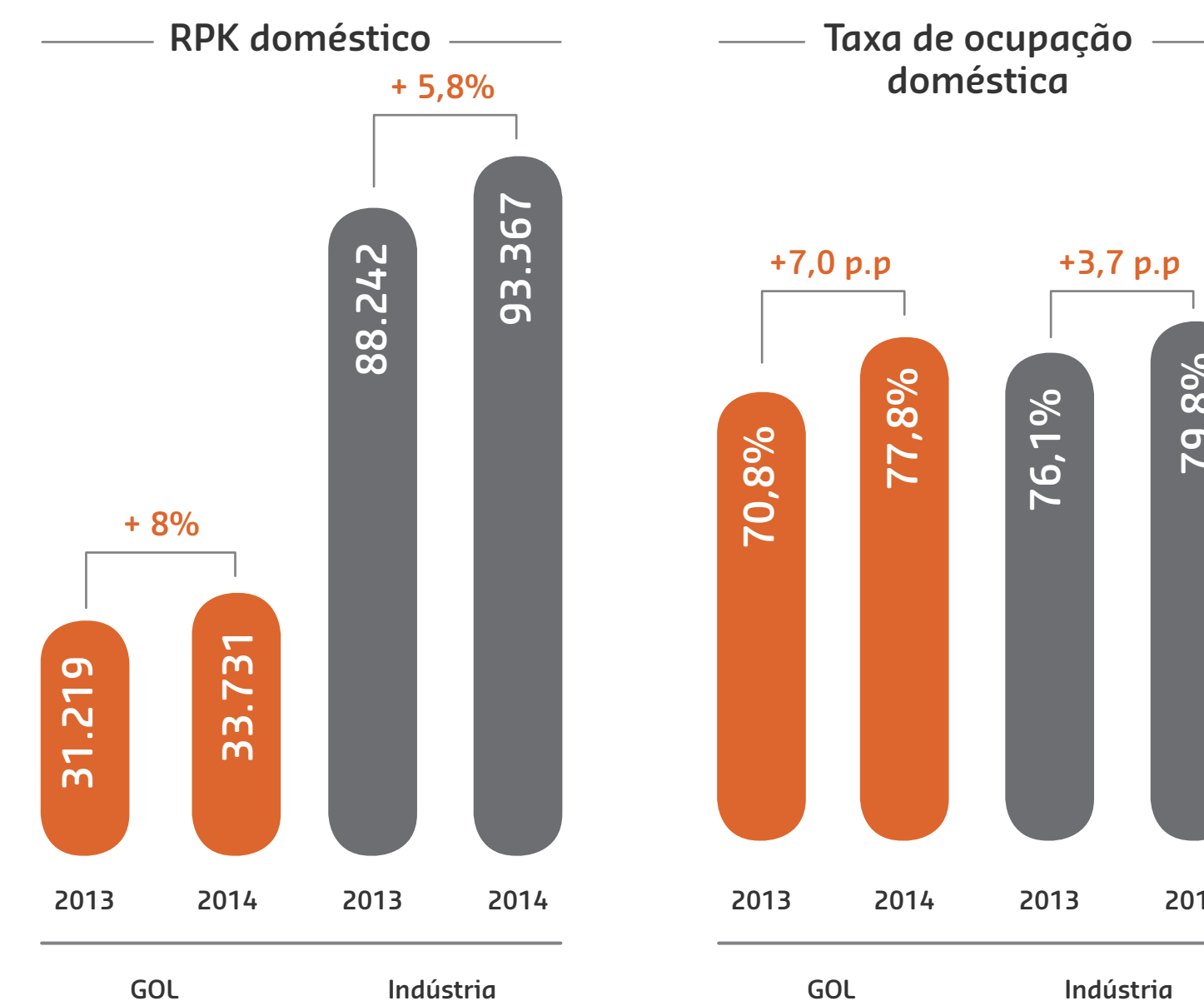
GRI G4-9

A capacidade no mercado doméstico registrou queda de 1,7%, em linha com a projeção de redução divulgada pela GOL – que previa uma queda de 1% a 3%. A demanda doméstica aumentou 8,0% em 2014 frente a 2013, o que proporcionou à Companhia capturar 49% do crescimento de toda a indústria brasileira. A taxa de ocupação doméstica em 2014 atingiu 78%, superior em 7 p.p. frente a 2013.

ASSENTOS-QUILÔMETRO (ASK) OFERECIDOS NO MERCADO DOMÉSTICO



AUMENTO DA DEMANDA E DA TAXA DE OCUPAÇÃO



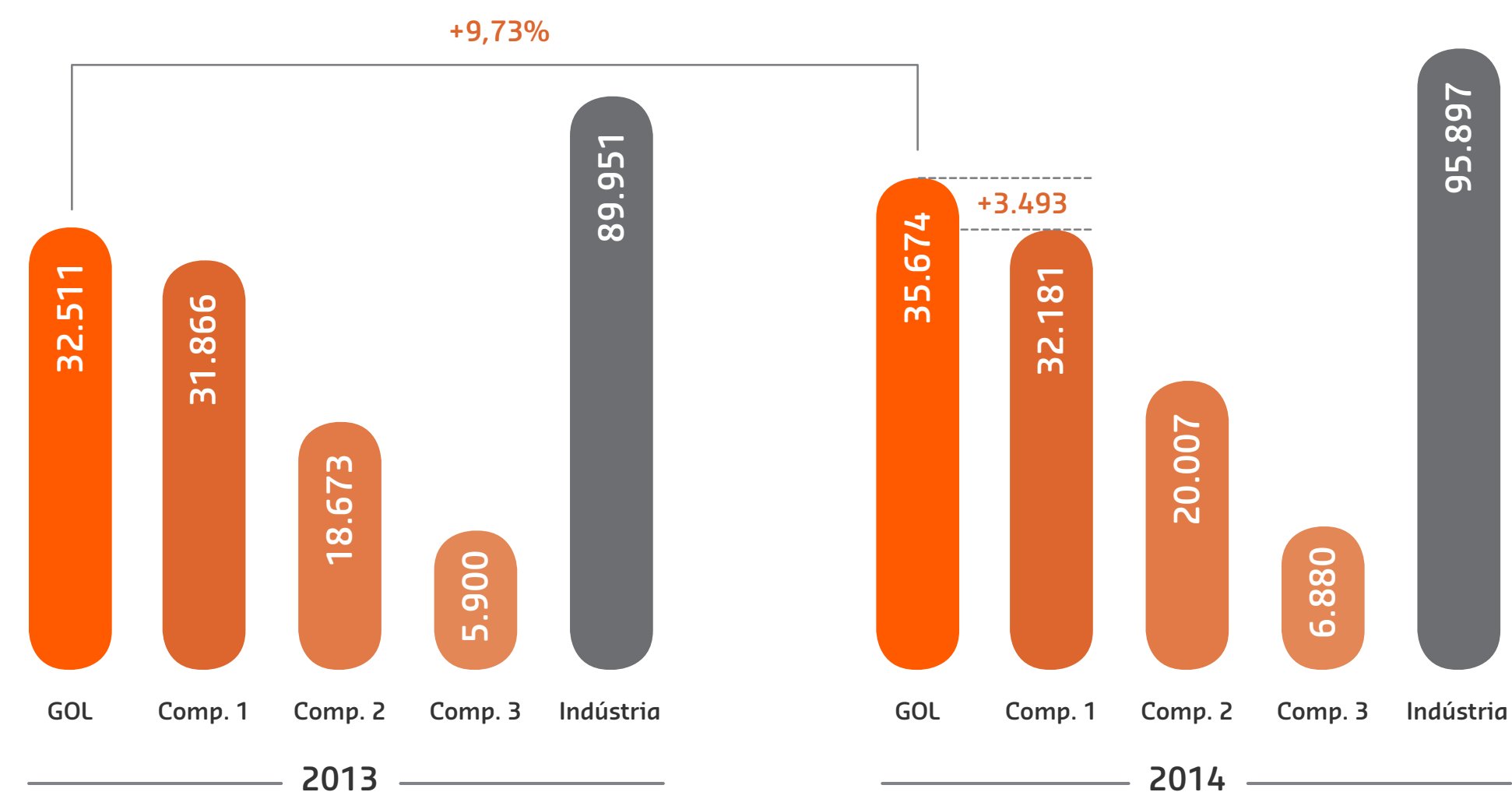
*Valores em milhões de assento-quilômetros.
Fonte: dados ANAC

No ano, a GOL transportou 35,7 milhões de clientes no mercado doméstico, de acordo com a ANAC, 9,7% a mais que em 2013.

Pela segunda vez consecutiva, a GOL ficou em primeiro lugar no mercado de venda de passagens aéreas para o segmento corporativo no acumulado do ano, com uma participação de 31,2%¹⁶.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES EMBARCADOS NO MERCADO DOMÉSTICO

(Em milhas de clientes embarcados)



Fonte: ANAC

¹⁶Segundo dados da Associação Brasileira de Agências de Viagem Corporativa (Abracorp).

Mercado Internacional – GOL

A oferta no mercado internacional aumentou 11% no acumulado do ano. A GOL anunciou novas operações no ano, entre elas: Santiago do Chile saindo de Guarulhos (São Paulo), de Fortaleza (Ceará) para Ezeiza (Argentina), para Miami (EUA) saindo de Campinas e para Punta Cana (República Dominicana), partindo de Guarulhos (São Paulo), Confins (Minas Gerais) e Brasília.

A demanda internacional em 2014 aumentou 25,7%, levando a taxa de ocupação a 71%, com expansão de 8,3 p.p.. No ano, a GOL transportou 1,9 milhões de clientes no mercado internacional, 20,9% acima de 2013. A companhia mantém como objetivo a ampliação de frequências e destinos internacionais gradativamente, de modo a aumentar a participação de receitas em moedas estrangeiras.

PRASK e Yield

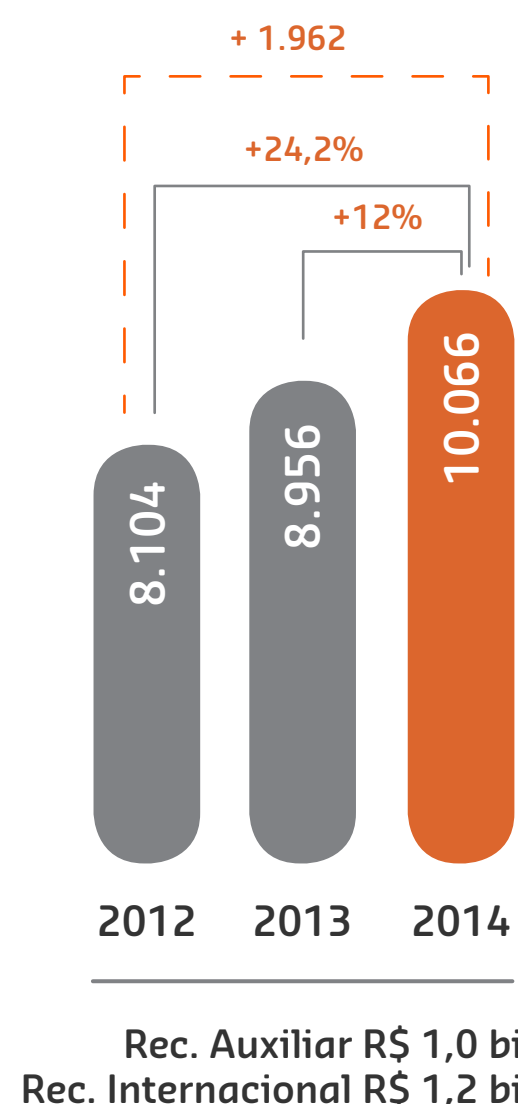
Em 2014, o crescimento da taxa de ocupação em 7 pontos percentuais e o aumento do *yield* em 1,4%, impulsionaram a evolução do PRASK em 11,7% na comparação anual.

Receita Líquida

A receita líquida total do ano atingiu a marca de R\$ 10 bilhões, 12,4% acima de 2013 – nível recorde histórico para a Companhia. A receita líquida de transporte de clientes registrada em 2014 atingiu R\$ 9 bilhões. A evolução da receita foi obtida por meio do novo patamar de taxa de ocupação da companhia.

RECEITA LÍQUIDA

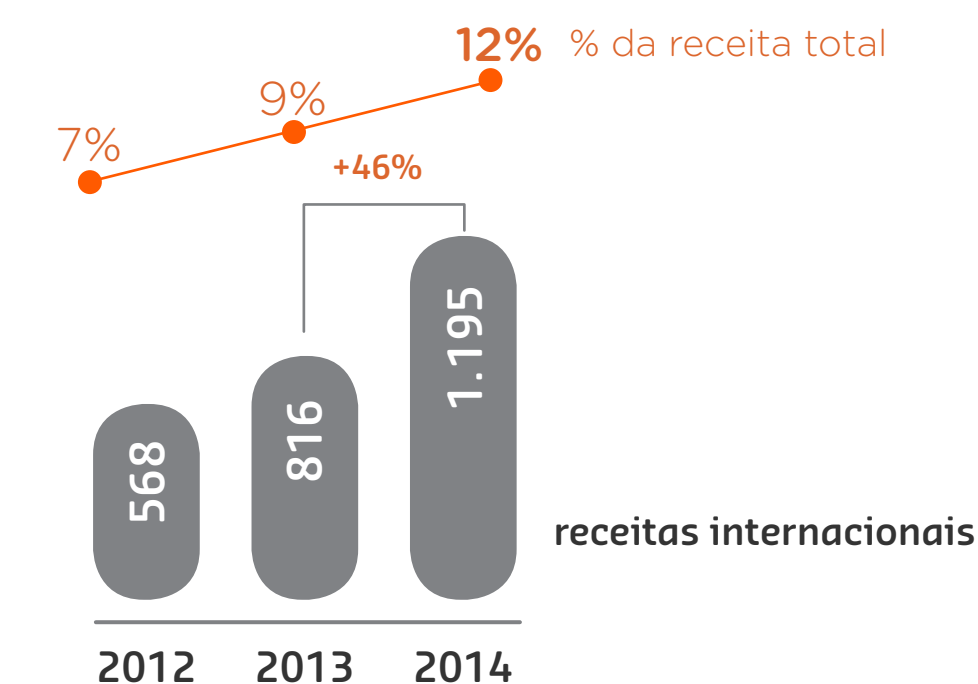
Valores em R\$ milhões



A receita de transporte de clientes internacional registrou R\$ 1,2 bilhão no ano, com participação de 12% da receita líquida total. Esse resultado foi beneficiado pela expansão internacional da GOL, que levou a um aumento de 20% no número de clientes transportados nesse mercado no ano e, assim, ampliou as receitas. Outro fator que contribuiu com essa evolução foi o aumento nas receitas de conexões com parceiros aéreos em 2014.

RECEITA INTERNACIONAIS

Valores em R\$ milhões



A receita líquida de cargas e outros atingiu R\$ 1 bilhão, passando de 9,3% para de uma participação de 10,1% da receita líquida total, principalmente, pela evolução na receita de cargas, na receita proveniente de taxas de remarcação, reembolso e cancelamento de passagens e também pelas receitas advindas do nosso produto “GOL+ Conforto” no mercado doméstico.

Despesas Operacionais

As despesas e custos operacionais totalizaram R\$ 9,6 bilhões no ano, 10% acima frente ao ano anterior. Em 2014, a despesa por ASK (CASK) foi de R\$ 19,31 centavos, alta de 10,3% frente a 2013.

CUSTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS, DESPESAS COMERCIAIS E ADMINISTRATIVAS

Indicador	2013	2014	% var.
Pessoal (a)	(1.333.462)	(1.374.096)	3,0%
Combustíveis e lubrificantes	(3.610.822)	(3.842.276)	6,4%
Arrendamento de aeronaves	(699.193)	(844.571)	20,8%
Seguro de aeronaves	(20.222)	(22.411)	10,8%
Material de manutenção e reparo	(460.805)	(511.045)	10,9%
Prestação de serviços	(599.479)	(747.447)	24,7%
Comerciais e publicidade	(516.059)	(667.372)	29,3%
Tarifas de pouso e decolagem	(566.541)	(613.153)	8,2%
Depreciação e amortização	(560.966)	(463.296)	-17,4%
Transações de <i>sale-leaseback</i> (b)	116.710	72.295	-38,1%
Outras, líquidas	(439.384)	(545.410)	24,1%
Total Despesas Operacionais	(8.690.223)	(9.558.782)	10,0%
Total Ex-combustível	(5.079.401)	(5.716.506)	12,5%

Combustíveis e lubrificantes por ASK atingiu R\$ 7,76 centavos, uma alta de 6,7% frente a 2013 devido principalmente ao aumento de 4,6% no preço médio por litro de combustível e também influenciado pelo aumento de consumo devido à evolução da taxa de ocupação superior em 7 pontos percentuais na comparação ano contra a ano.

Pessoal por ASK atingiu R\$ 2,78 centavos, alta de 3,3% em relação a 2013 devido ao aumento de aproximadamente 6% nos salários dos colaboradores a partir do dissídio da categoria.

Arrendamento de aeronaves por ASK atingiu R\$ 1,71 centavo, aumento de 21,1% frente a 2013, principalmente devido ao preço médio em USD do *leasing* ser superior em relação ao ano anterior e pela apreciação cambial média de 9,1%.

Comerciais e publicidade por ASK desconsiderando as perdas nos canais de venda direta foi de R\$ 1,06 centavo, crescimento de 2,2% frente a 2013, devido ao aumento em gastos com propaganda e publicidade. Considerando o resultado das perdas nos canais de venda direta em 2014 de R\$ 140,9 milhões, a linha de comerciais e publicidade por ASK registrou R\$ 1,35 centavo, um aumento de 29,7%. O nível de perdas nos canais de venda direta deverá reduzir em 2015, em consequência do foco da Companhia em aprimorar seus sistemas de prevenção.

Tarifa de pouso por ASK totalizou R\$ 1,24 centavo, aumento de 8,5% na comparação anual, devido a novos trechos internacionais e à cobrança da tarifa de conexão de clientes (totalmente implementada a partir de julho de 2013) em todos os aeroportos que a GOL opera no Brasil.

Prestação de serviços por ASK totalizou R\$ 1,51 centavo no período, o que reflete uma alta de 25%, principalmente devido ao reajuste contratual com empresas terceiras (referente ao adicional regulatório de periculosidade nos serviços de rampa), aos serviços de informática nas bases nacionais; e ao aumento na quantidade de passagens internacionais compradas com congêneres.

Material de manutenção e reparo por ASK registrou R\$ 1,03 centavo, aumento de 11,2% frente a 2013, devido à desvalorização do Real frente ao Dólar de 9,1% no período e ao calendário de manutenção das aeronaves.

Depreciação e amortização por ASK atingiu R\$ 0,94 centavos no ano, queda de 17,2% na comparação anual, em função da menor quantidade de motores capitalizados no período conforme cronograma de manutenção aliado ao término da depreciação de alguns motores ao longo de 2014.

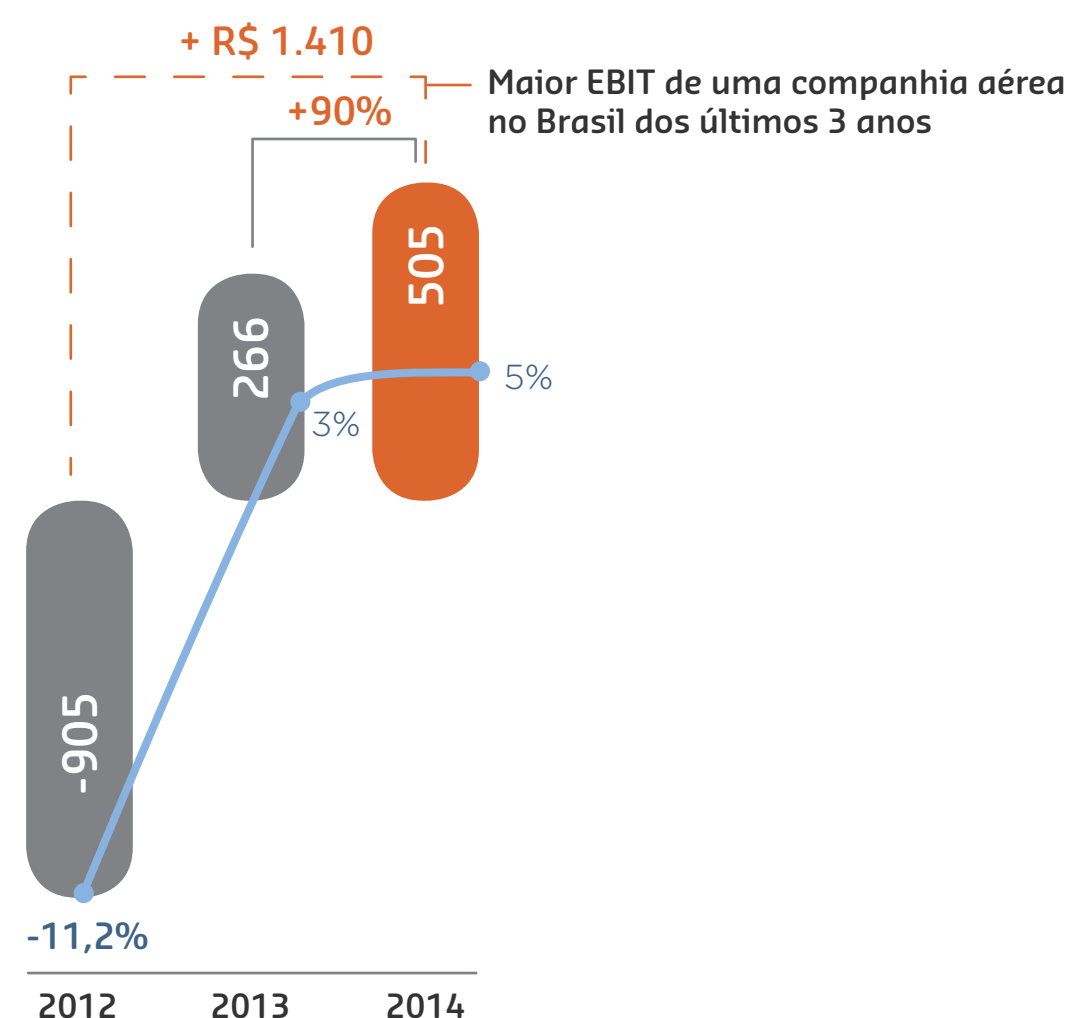
Outras despesas por ASK atingiu o patamar de R\$ 1,00, 44,9% superior a 2013, principalmente pelos seguintes fatores:

- Maior despesa com viagens e hospedagens em função de custos adicionais no período da Copa do Mundo;
- Introdução de novas frequências internacionais;
- Aumento de despesas com serviço de bordo; e
- Menor ocorrência de ganhos em operações de *sale leaseback* em 2014 (13 aeronaves em 2013 vs. 9 aeronaves em 2014).

Resultado Operacional

O lucro operacional (EBIT) em 2014 foi de R\$ 505 milhões, com uma margem operacional de 5%.

MARGEM EBIT E EBIT



Resultado Financeiro Líquido

Em 2014, o resultado financeiro líquido registrou R\$ 1,5 bilhão negativo, frente a R\$ 919 milhões negativos em 2013.

Despesas com juros registraram R\$ 593,1 milhões, um aumento de R\$ 61 milhões frente a 2013.

- Variação cambial líquida totalizou R\$ 426 milhões negativos no ano, comparado aos R\$ 490 milhões do ano anterior. A diferença apurada deve-se à apreciação cambial de 13,4% do Dólar frente ao Real no período, impactando os saldos de balanço da empresa, porém, parcialmente compensado por uma menor participação de endividamento em dólar na composição da dívida.
- Receita financeira registrou R\$ 148,6 milhões no ano e foi praticamente em linha a 2013. A Companhia tem mantido parte de seu caixa em Dólar, de modo a mitigar os impactos de variações cambiais em seus passivos financeiros e criar um hedge natural para suas despesas em moeda estrangeira.
- Outras despesas financeiras totalizaram R\$ 144,3 milhões negativos no ano, um aumento de 50% em comparação ao mesmo período do ano anterior. A variação é explicada, primordialmente, pelos prêmios pagos nas duas operações de recompra de notas sêniores 2017, 2020 e 2023. No trimestre o resultado foi de R\$ 21,8 milhões.



Resultado das Operações de Hedge

A Companhia utiliza *hedge accounting* para fins de contabilização de alguns de seus instrumentos derivativos.

Resultados de Hedge em 2014 (R\$ milhões)	Combustível	Câmbio	Juros	Total
Subtotal - Designados para <i>Hedge Accounting</i>	(189,1)		(61,5)	(250,6)
Subtotal - Não designados para <i>Hedge Accounting</i>	(181,1)	(24,7)		(205,8)
Total	(370,2)	(24,7)	(61,5)	(456,4)
OCI (saldo líquido de impostos, em 31/12/2014)*	0,2	-	(138,9)	(138,7)

*OCI: Other Comprehensive Income ou Demonstração do Resultado Abrangente, é uma conta de caráter transitório onde se registram os ajustes de valor justo, positivos e negativos, de operações de competências futuras designadas como efetivas para fins de *hedges* de fluxo de caixa. O objetivo é demonstrar o resultado o mais próximo da realidade da empresa. À medida que os resultados das operações ocorrem em suas devidas competências, estes vão sendo incorporados aos resultados da empresa. Na GOL são registrados os valores justos dos *hedges* vencíveis em períodos futuros que tem por objetivo a proteção dos fluxos de caixa.

Resultados de Hedge em 2014 (R\$ milhões)	Combustível	Câmbio	Juros	Total
Resultado Financeiro	(370,2)	(24,7)	(48,4)	(443,3)
Resultado Operacional			(13,1)	(13,1)
Total	(370,2)	(24,7)	(61,5)	(456,4)

- **Combustível:** as operações de hedge de combustível representaram perdas de R\$ 370,2 milhões em 2014. A Companhia utiliza-se de contratos derivativos de *Zero Cost Collar* de *Brent* e *Heating Oil* como instrumentos de proteção em suas operações de hedge de combustível. Ao final do ano, a GOL tomou a decisão de liquidar todas as suas opções de vendas (*puts*) nas operações contratadas com o objetivo de limitar o risco de queda frente ao cenário de desvalorização acentuada no preço das *commodities* ao final do período, mantendo em sua exposição de *hedge* somente as opções de compra (*calls*) que compunham estas posições. A Companhia também se utiliza de instrumentos não derivativos que adicionam proteção média de 13% para os próximos 3 meses por meio de operações negociadas com seu principal fornecedor, para fixação do preço de combustível com entrega futura. Somadas as posições de preço fixo e derivativos, a Companhia possuía, em dezembro de 2014, um total de 39% de sua exposição para os próximos 3 meses protegida, e de 20% para os próximos 6 meses.

- **Juros:** as operações de *swap* para proteger o fluxo de caixa dos *leasings* de aeronaves a receber contra uma alta de taxa de juros Libor apresentaram perdas totais de R\$ 61,5 milhões em 2014.
- **Câmbio:** a GOL possui proteção de *hedge* cambial por meio de instrumentos derivativos para 21% de sua exposição dos próximos 3 meses e 11% para os próximos 6 meses. Adicionalmente, a Companhia mantém parte de sua posição de caixa em Dólar como forma de criar um *hedge* natural para sua exposição cambial.



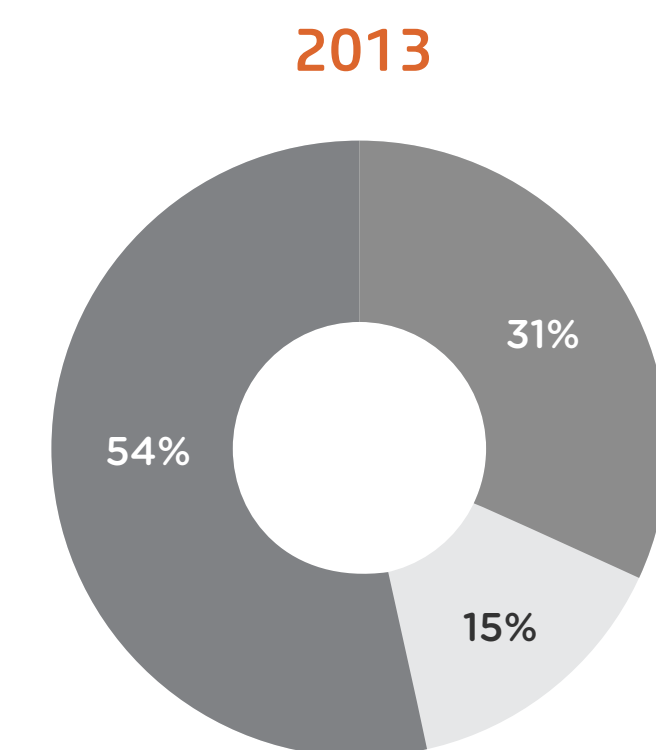
Distribuição do Valor Adicionado

GRI G4 EC1

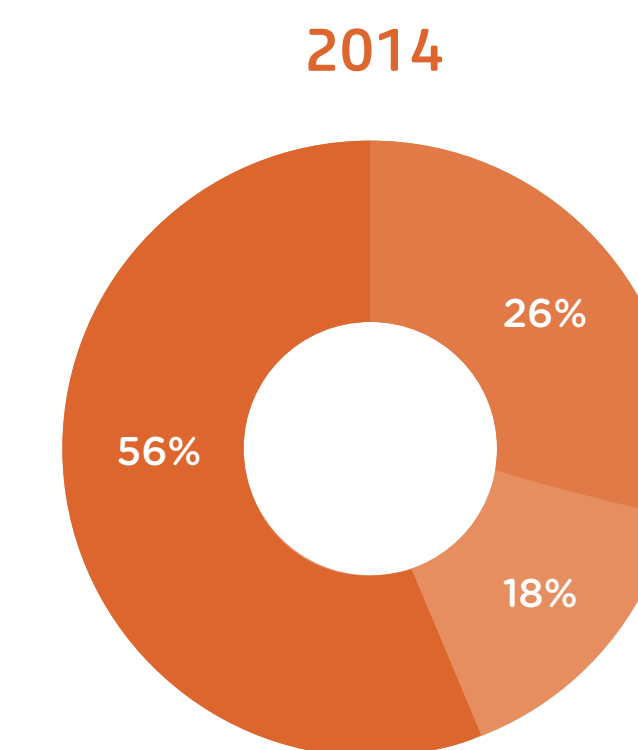
Em 2014, o valor adicionado distribuído da Companhia foi de R\$ 3,7 bilhões, um número 8,9% superior ao apresentado em 2013.

VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO EM 2014 (RS MILHÕES)

Pessoal	1.284.867
Remuneração direta	1.081.941
Benefícios	111.033
FGTS	91.893
Impostos, taxas e contribuições	855.615
Federais	827.611
Estaduais	25.679
Municipais	2.325
Remuneração de capitais de terceiros	2.709.910
Juros	1.758.850
Aluguéis	844.571
Outros	106.489
Remuneração de capitais próprios	-1.117.281
Prejuízo do exercício	-1.246.169
Pagamento de dividendos	0
Resultado do exercício atribuído aos não controladores	128.888
Valor adicionado total a distribuir (distribuído)	3.733.111



- Pessoal
- Impostos, taxas e contribuições
- Remuneração de capitais de terceiros



- Pessoal
- Impostos, taxas e contribuições
- Remuneração de capitais de terceiros

Imposto de Renda

O imposto de renda de 2014 foi de R\$ 164,6 milhões, devido, principalmente, aos lucros auferidos na subsidiária Smiles S.A.

Resultado Líquido

O prejuízo líquido da GOL totalizou R\$ 1,1 bilhão em 2014 com margem líquida negativa de 11,1%.

RESULTADO DO EXERCÍCIO (R\$ MILHÕES)

Indicador	2013	2014	% var.
Lucro (prejuízo) líquido	(724,6)	(1.117,3)	54,2%
Margem líquida	-8,1%	-11,1%	-3,0 p.p

Balanço Patrimonial: Liquidez e Endividamento

Em 31 de dezembro de 2014, o caixa total, incluindo aplicações financeiras e caixa restrito, totalizou R\$ 2,527 bilhões, equivalente a 25% da receita líquida dos últimos doze meses. Os recebíveis de curto prazo totalizavam R\$ 352,3 milhões, compostos em sua grande maioria por vendas de passagens com cartão de crédito e contas a receber de agências de viagem e de transporte de cargas.

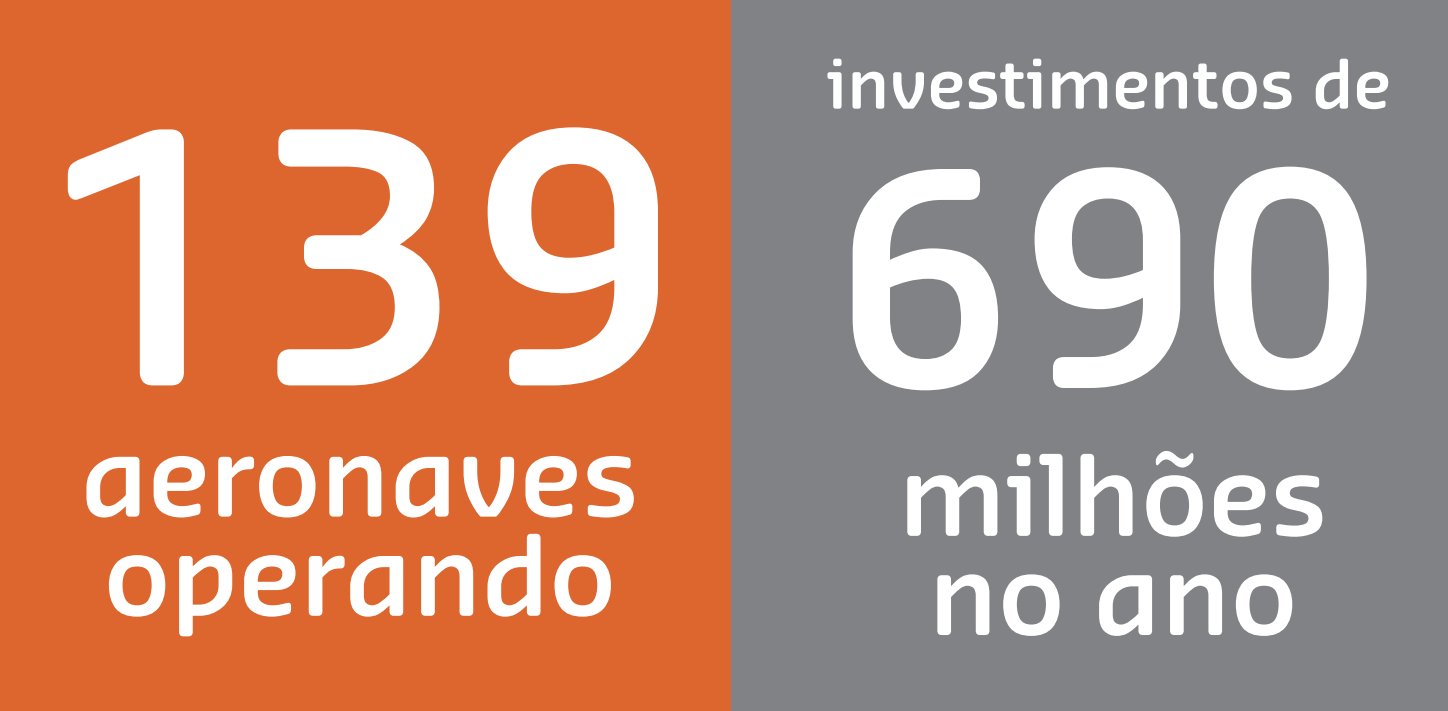
O valor total do caixa registrado na Venezuela em 31 de dezembro de 2014 foi de R\$ 325,8 milhões. A desvalorização do Bolívar venezuelano em relação ao Dólar, no acumulado do ano, foi de R\$ 73 milhões e tem sido provisionado de maneira conservadora para Companhia em seu balanço. A GOL mantém discussões constantes com as autoridades venezuelanas para a repatriação dos recursos remanescentes. Tal registro está sujeito a oscilações futuras diante das incertezas do cenário da Venezuela.

Empréstimos e Financiamentos

A Companhia vem adotando uma gestão ativa no gerenciamento de seu portfolio de dívidas, alinhado à sua disciplina de redução no fluxo de amortizações no horizonte dos próximos três anos.

No ano, a Companhia amortizou R\$ 623 milhões de dívidas, incluindo R\$ 367,3 milhões de amortizações de dívidas financeiras e R\$ 255 milhões de *leasings* financeiros. As captações do período totalizaram R\$ 1,8 bilhão, compostas por R\$ 797 milhões referente à emissão do *bond* 2022, R\$ 600 milhões da Debênture Smiles e R\$ 93,2 milhões de captação Finimp (Linha BNDES para Financiamento de Importação).

Em 18 de setembro de 2014, a Companhia precificou em 8,875% uma oferta de US\$ 325 milhões em Notas Seniores com vencimento em 2022, que poderão ser resgatadas após o decurso de quatro anos. A GOL LuxCo, garantidora das Notas Seniores 2022, utilizou os recursos da oferta principalmente para o pagamento da segunda recompra das Notas Seniores emitidas com vencimento em 2023, 2020 e 2017. As duas ofertas públicas de aquisição dos *bonds* realizadas pela Companhia resultaram na recompra de US\$ 411 milhões.



Frota Operacional e Plano de Frota

Ao final de 2014, do total da frota de 141 aeronaves de Boeings 737-NG, a GOL operava em suas rotas 139 aeronaves. As 2 aeronaves remanescentes estavam em processo de devolução junto aos seus *lessores*.

A GOL possui 96 aeronaves em regime de *leasing* operacional e 45 sob *leasing* financeiro. Dessas, um total de 40 possuem opção de compra ao final do contrato.

Atualmente, a idade média da frota total é de 7,2 anos e, para manter esse indicador em níveis baixos, a GOL possui com a Boeing 130 pedidos firmes para aquisição de aeronaves e renovação da frota até 2026.

Investimentos

Os investimentos (Capex) da Companhia atingiram R\$690 milhões no ano, desconsiderando o retorno do adiantamento para aquisição de aeronaves.

Vide nota 16 das demonstrações financeiras para mais informações da movimentação do imobilizado.

Aproximar as pessoas com
SEGURANÇA e INTELIGÊNCIA.
Essa é a nossa missão.

Índice GRI



PERFIL

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
G4-1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	A GOL possui uma estratégica de curto, médio e longo prazo para questões acerca da sustentabilidade dos seus negócios. Muitas delas podem ser encontradas na Mensagem da Administração (pág. 5). As demais são conteúdos internos e confidenciais.	pág. 99

PERFIL ORGANIZACIONAL

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
G4-3	Nome da organização	pág. 11	pág. 99
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	pág. 11	pág. 99
G4-5	Localização da sede	pág. 11	pág. 99
G4-6	Número de países em que a organização opera	pág. 11	pág. 99
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	pág. 11	pág. 99
G4-8	Mercados atendidos	pág. 66	pág. 99
G4-9	Porte da organização	Os dados do indicador podem ser encontrados nas págs. 4, 11, 27, 52 e 77, e nas demonstrações financeiras do 4T14 (http://www.voegol.com.br/pt-br/investidores/paginas/default.aspx).	pág. 99
G4-10	Perfil da força de trabalho	pág.52	pág. 99
G4-11	Percentual de colaboradores cobertos por negociação coletiva	Todos os colaboradores CLT no Brasil são abrangidos pelos acordos de negociação coletiva, pois todos são vinculados ao sindicato da categoria conforme região de trabalho.	pág. 99
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	pág. 66	pág. 99
G4-13	Principais mudanças na estrutura da companhia durante o período coberto	pág. 18;35	pág. 99

COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	A GOL está constantemente avaliando os seus mecanismos de controle e avaliação aos possíveis riscos oferecidos aos seus clientes e à sociedade. As principais iniciativas nesse sentido podem ser encontradas nas págs. 27 e 40	pág. 99
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	pág. 41	pág. 99
G4-16	Participação significativa em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada	A GOL tem participação em diferentes associações, sendo as principais delas: - Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear); - International Air Transport Association (IATA); - Aliança Brasileira para Biocombustíveis de Aviação (ABRABA); - Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG); - União Brasileira do Biodiesel e Bioquerosene (UBRABIO); - Plataforma Brasileira de Bioquerosene; e - Plataforma Mineira de Bioquerosene.	pág. 99

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
G4-17	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	Demonstração Financeira 2014, pág.24. (http://www.voegol.com.br/pt-br/investidores/paginas/default.aspx)	pág. 99
G4-18	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	pág.8	pág. 99
G4-19	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	pág.8	pág. 99
G4-20	Limite de cada aspecto material para a organização	Para a identificação dos temas materiais da sua operação a GOL utilizou a consulta aos stakeholders realizada em 2013, que não distingue os aspectos mais relevantes para os públicos interno e externo da Companhia.	pág. 99
G4-21	Limite de cada aspecto material fora da organização	Para a identificação dos temas materiais da sua operação a GOL utilizou a consulta aos stakeholders realizada em 2013, que não distingue os aspectos mais relevantes para os públicos interno e externo da Companhia.	pág. 99

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
G4-22	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	As reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores são notificadas e explicadas no decorrer do texto por meio de legendas ou notas de rodapé.	pág. 99
G4-23	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite dos aspectos abordados	Não houve mudanças significativas com relação ao último relatório.	pág. 99

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
G4-24	Lista de stakeholders engajados pela organização	pág. 8	pág. 99
G4-25	Base usada para identificação e seleção de stakeholders para engajamento	pág. 8	pág. 99
G4-26	Abordagem adotada pela Companhia para engajar stakeholders e frequência do engajamento	Para a consulta aos públicos de relacionamento da companhia foi utilizada uma pesquisa online multistakeholder.	pág. 99
G4-27	Principais tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	pág. 8	pág. 99

PERFIL DO RELATÓRIO

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
G4-28	Período coberto pelo relatório	pág. 8	pág. 99
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	2013	pág. 99
G4-30	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual	pág. 99
G4-31	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	pág. 100	pág. 99
G4-32	Opção de aplicação das diretrizes (essencial ou abrangente), índice GRI e verificação externa	O relatório aplica as diretrizes na modalidade essencial e passou por verificação externa, conforme parecer na pág. 99	pág. 99
G4-33	Descrição da política e prática adotada para verificação externa dos dados	pág. 99	pág. 99

GOVERNANÇA

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
G4-34	Estrutura de governança, incluindo comitês	pág. 17	pág. 99
G4-51	Políticas de remuneração aplicada ao mais alto órgão de governança e aos executivos seniores	pág. 64	pág. 99

ÉTICA E INTEGRIDADE

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	pág. 2; 24	pág. 99

DESEMPENHO

ECONÔMICO

ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	pág. 83	pág. 99
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	pág. 41	pág. 99
EC4	Ajuda financeira recebida do governo	No final do exercício de 2014, a Companhia obteve um total de R\$ 1.295.162 em créditos de imposto de renda. No entanto, após os devidos pagamentos contabilizados durante o ano, o resultado na conta de crédito de imposto de renda foi de R\$ 566.933. Em âmbitos internacionais a Companhia contou com US\$ 40.724.000 fornecidos pela assistência financeira de agências de crédito a exportação dos Estados Unidos.	pág. 99

ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	pág. 64	pág. 99
EC6	Proporção de membros de alta gerência contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	pág. 55	pág. 99

ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	pág. 69	pág. 99
-----	---	---------	---------

ASPECTO: PRÁTICAS DE COMPRA

EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	pág. 66	pág. 99
-----	--	---------	---------

AMBIENTAL

ASPECTO: ENERGIA

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
EN3	Consumo de energia dentro da organização	pág. 39; 40	pág. 99

ASPECTO: BIODIVERSIDADE

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	pág. 49	pág. 99
EN12	Descrição dos impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	A GOL não realiza estudos para a identificação de impactos ambientais (positivos ou negativos) nas Áreas de Preservação Ambiental, não sendo possível descrever tais impactos. No entanto, atende às condicionantes exigidas nas licenças ambientais, para evitar possíveis impactos e danos ao meio ambiente. É possível saber mais informações na pág.49	pág. 99
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	A GOL não possui áreas de habitat protegidos ou restaurados.	pág. 99

ASPECTO: EMISSÕES

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	pág. 44	pág. 99
EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	pág. 44	pág. 99
EN17	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	pág. 44	pág. 99
EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	pág. 44	pág. 99
EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	pág. 43	pág. 99

ASPECTO: EMISSÕES

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	A GOL monitora quantitativamente apenas a compra dessas substâncias. Em 2014, foram comprados 326,8 kg do R-22, um hidroclorofluorcarboneto (HCFC), nas Sedes, bases e hangar de Congonhas. Esse consumo corresponde a 17,97 x 10 ⁻³ ton. equivalentes de CFC11, segundo o fator de conversão (0,055) estabelecido pelo Protocolo de Montreal.	pág. 99
EN21	NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas	pág. 46	pág. 99

ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	pág. 47	pág. 99
EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	pág.48	pág. 99
EN24	Número total e volume de vazamentos significativos	pág. 46	pág. 99
EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização	pág. 47	pág. 99

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS

EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	pág. 37	pág. 99
------	---	---------	---------

ASPECTO: CONFORMIDADE

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Em 2014, a GOL não obtiveram nenhuma multa ou sanção não monetária significativa por não conformidade com lei e regulamentos ambientais.	pág. 99

ASPECTO: TRANSPORTE

EN30	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte dos empregados	pág. 45	pág. 99
------	---	---------	---------

ASPECTO: GERAL

EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	pág.49	pág. 99
------	---	--------	---------

SOCIAL

PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

ASPECTO: EMPREGO

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
LA1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	pág. 55	pág. 99
LA2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	pág. 65	pág. 99

ASPECTO: RELAÇÕES TRABALHISTAS

LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	A GOL possui a Política de Transferências, que descreve as regras praticadas pelo RH para as mudanças operacionais, mas não determina prazo mínimo para a notificação dessas mudanças ao colaborador. Esse tipo de notificação, entretanto, não está contemplada nos acordos.	pág. 99
-----	---	---	---------

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	pág. 62	pág. 99
LA6	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero	pág. 62	pág. 99
LA8	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	pág. 63	pág. 99

ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
LA9	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	pág. 56	pág. 99
LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e a preparação para a aposentadoria	pág. 56	pág. 99
LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	pág. 56	pág. 99

ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	pág. 52	pág. 99

Aspecto: Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens

LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	pág. 64	pág. 99
------	--	---------	---------

DIREITOS HUMANOS

ASPECTO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
HR2	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento	pág. 24	pág. 99

Aspecto: Não Discriminação

HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	pág. 25	pág. 99
-----	---	---------	---------

ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
HR4	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	A Companhia não identificou operações em que o direito de exercer tal liberdade estivesse em risco. Além disso, existe uma cláusula no contrato de negociação coletiva que permite que o Sindicato realize campanhas de filiação dentro das instalações da GOL.	pág. 99

ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA

HR7	Porcentagem do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações	A GOL possui contrato com a empresa Gocil, responsável pela contratação e treinamento dos 62 profissionais de segurança patrimonial. Desse total, 100% recebem treinamento, assim que são admitidos, sobre temas como Direitos Humanos, de acordo com a Portaria 387/2006 do Departamento de Polícia Federal. O treinamento é comprovado para a GOL por meio de um certificado. São exigidos cursos de reciclagem a cada dois anos.	pág. 99
-----	--	---	---------

SOCIEDADE

ASPECTO: COMUNIDADE

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	pág. 69	pág. 99

ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO

SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	pág. 24	pág. 99
SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2014 foi identificado um caso de corrupção, denunciado no Canal de Ética da Companhia, envolvendo uma colaboradora e um prestador de serviço. As devidas análises e investigações culminaram no desligamento da colaboradora e na troca do prestador de serviço que estava envolvido na situação.	pág. 99

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	pág. 27	pág. 99

ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

PR5	Resultados de pesquisa de satisfação do cliente	pág. 68	pág. 99
-----	---	---------	---------

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
PR6	Vendas de produtos proibidos ou contestados	A GOL não oferece nenhum produto ou serviço proibido nos mercados em que atua.	pág. 99
PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Em 2014 não houve casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	pág. 99

ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE

Indicador	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta	Verificação externa (pág.)
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Não houve reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade ou perda de dados de clientes.	pág. 99



Condomínio São Luiz
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830
Torre I - 6º Andar - Itaim Bibi
04543-900 - São Paulo/SP, Brasil

Tel: (11) 2573-3000
Fax: (11) 2573-5780
ey.com.br

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório Anual de Sustentabilidade da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A., com base nas diretrizes GRI, versão G4 e opção de reporte "Essencial"

Ao Conselho de Administração, Administradores e Acionistas da
GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A

Introdução

Fomos contratados pela administração da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. ("GOL" ou "Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade, com base nas diretrizes do *Global Reporting Initiative* ("GRI"), versão G4, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014 ("Relatório").

Responsabilidades da administração da GOL

A administração da GOL é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e metodologias do GRI - G4 (opção de reporte "Essencial") e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é verificar as informações constantes no Relatório, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis a trabalhos de asseguração que não sejam de auditoria ou revisão de informações financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 consiste na obtenção de evidências adequadas e suficientes sobre as informações constantes do Relatório através da aplicação de procedimentos que nos possibilite avaliar na forma de asseguração limitada sobre os indicadores do Relatório. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma

1

Uma empresa-membro da Ernst & Young Global Limited



Condomínio São Luiz
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830
Torre I - 6º Andar - Itaim Bibi
04543-900 - São Paulo/SP, Brasil

Tel: (11) 2573-3000
Fax: (11) 2573-5780
ey.com.br

conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias da GOL. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório;

(d) confronto dos dados de natureza financeira, fornecidos pela GOL com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis, auditados pela equipe de auditoria financeira da EY.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores da GRI - G4, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes no Relatório. Consequentemente, não nos possibilita obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos ou eventuais distorções nas informações constantes do Relatório. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

2

Uma empresa-membro da Ernst & Young Global Limited



Condomínio São Luiz
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830
Torre I - 6º Andar - Itaim Bibi
04543-900 - São Paulo/SP, Brasil

Tel: (11) 2573-3000
Fax: (11) 2573-5780
ey.com.br

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores GRI constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da GOL, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014, não tenham sido apresentados, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative* - G4 (opção de reporte "Essencial").

São Paulo, 18 de junho de 2015.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S.S
CRC-SP015199/O

Luiz C. Passetti
Contador - CRC SP 144343/O

3

Uma empresa-membro da Ernst & Young Global Limited

Créditos

GRI G4-31

Coordenação geral

GOL Linhas Aéreas Inteligentes
Sede: Praça Comandante Linneu Gomes s/n°
Portaria 3 – Jardim Aeroporto – São Paulo – SP
CEP 04626-020
Tel.: (55 11) 5098-2000

GOL | Diretoria de Relações Institucionais e Coordenadoria de Sustentabilidade

Alberto Fajerman
Maria de Nazaré Guimarães Sousa

Dados para contato sobre este Relatório

Maria de Nazaré Guimarães Sousa
Coordenadora de Sustentabilidade
Tel.: (55 11) 5098-7831
mnsousa@golnaweb.com.br

Redação, Revisão, Tradução e Consultoria
GRI
RICCA RI e GOL

Projeto Gráfico e Editoração
Dragon Rouge

Fotos
Banco iStock by Getty Images

Auditores Independentes
EY

A GOL agradece o empenho e a dedicação de todos os colaboradores envolvidos no processo de elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2014 da Companhia.