

Informe ESG 2023

Ambiental • Social • Gobernanza



The GOL logo is located in the bottom right corner of the page. It consists of the word "GOL" in a bold, sans-serif font. The "G" and "L" are orange, while the "O" is grey. The logo is positioned in the lower right quadrant of the image.

Índice

Bienvenida • 03

Mensaje ejecutivo • 04

GOL • 05

Quiénes somos • 06
Cómo actuamos • 08
Nuestros negocios • 09
Línea de tiempo • 12

Nuestras prioridades • 13

Pilares ESG • 14
Temas materiales • 15
Nuestro Enfoque 2.3 • 19
Compromisos voluntarios • 20

Nuevos tiempos para GOL • 21

Reestructuración financiera • 22
Gobernanza corporativa • 25
Ética y *compliance* • 28
Seguridad operativa • 35
Protección y privacidad de datos • 37
Innovación y aceleración digital • 38

Nuevos tiempos para las personas • 39

Colaboradores • 41
Diversidad, equidad e inclusión • 51
Clientes • 63
Proveedores • 65
Sociedad • 66

Nuevos tiempos para la Tierra • 68

Gestión ambiental • 69
Cambio climático • 73
Energía • 81
Agua • 83
Residuos • 86

Anexos • 90

Resultados operativos y financieros • 91
Índice GRI y SASB • 93
Créditos • 106



Bienvenida

GRI 2-3, 2-5

Bienvenidas y bienvenidos. Les presentamos, un año más, el Informe ESG del Grupo GOL y sus empresas controladas: GOL, GOLLOG, Smiles y Smiles Viagens.

Este documento fue elaborado con base en los estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI) y las directrices de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), dos metodologías reconocidas a nivel mundial que nos ayudaron a identificar nuestros temas materiales, es decir, aquellos que son los más importantes para los negocios y guían nuestra estrategia Ambiental, Social y de Gobernanza –ESG por sus siglas en inglés– en las operaciones y en la relación con nuestros públicos.

En las siguientes páginas se muestran todos los temas que marcaron el año de GOL, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023. Como una forma de brindar más transparencia a la información, también contextualizamos nuestro momento de reestructuración financiera postpandemia, con la adhesión al *Chapter 11* (Capítulo 11, traducido), en Estados Unidos, lo que ayudará a fortalecer nuestra estructura de capital para que podamos seguir creciendo.

También presentamos cómo contribuimos directamente a tres de las 17 metas globales establecidas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y, complementariamente, a otras 14. Al inicio de cada capítulo, incorporamos los íconos correspondientes a los ODS que guían nuestro negocio y los correlacionamos con los temas materiales de la Compañía. En las páginas 16 y 17 se puede comprobar la correlación de los ODS con nuestros temas materiales y los valores GOL.

Los nombres de los capítulos: Nuevos tiempos para GOL, Nuevos tiempos para las personas y Nuevos tiempos para la Tierra reflejan precisamente este momento de transformación de la Compañía (*lea la página 22*). Para aclarar dudas u obtener más informaciones sobre este informe, la estrategia y la gestión empresarial, contáctenos por el *e-mail*: esg@voegol.com.br.

El informe ha sido sometido a dos auditorías internas (con revisión de las áreas de Riesgos y *Compliance*, Recursos Humanos y Legal) y externa, cuyo certificado se encuentra en la página 105.

¡Buena lectura!



Mensaje ejecutivo

GRI 2-22



Me gustaría compartir con ustedes los importantes hitos que GOL alcanzó en 2023, un periodo de notables transformaciones para el sector aéreo brasileño. Después de enfrentar intensos desafíos en los últimos años, incluidos los impactos de la pandemia del Covid-19, conflictos geopolíticos, como la guerra entre Rusia y Ucrania, y crisis económicas globales, la Compañía demostró resiliencia y logró resultados expresivos.

En 2023 operamos 222.351 salidas, ampliando nuestra red con 75 nuevos destinos y reintegrando una parte importante de nuestras rutas internacionales. Esto representó un crecimiento del 10,1% respecto al año anterior, transportando un total de 31,8 millones de pasajeros con una tasa de ocupación del 82%.

Nuestros resultados económicos y financieros reflejaron esta sólida recuperación, con un EBITDA que alcanzó R\$ 5 millones, con un margen del 26,7%. Para fortalecer aún más nuestra posición y asegurar un crecimiento sostenible a largo plazo, optamos por una reestructuración financiera y una adhesión estratégica al *Chapter 11* estadounidense (os detalles se encuentran en la página 22).



de pasajeros transportados

Comprometidos con las mejores prácticas en gobernanza corporativa, sostenibilidad y transparencia, contamos con nuestro Equipo de Águilas, cuya dedicación es fundamental para mantener nuestra prioridad absoluta: la seguridad operativa.

En estos Nuevos Tiempos Para GOL, hemos asumido importantes compromisos en gobernanza y sostenibilidad, como la adhesión al Pacto Global de la ONU y al movimiento Estrategia Ambición 2030, que busca acelerar el logro de los ODS. Seguimos demostrando transparencia en nuestra divulgación de emisiones a través del Programa Brasileño GHG Protocol desde 2011, además de participar activamente en el *Carbon Disclosure Project* (CDP) y en la Coalición de Líderes para la Fijación del Precio del Carbono (CPLC). En el primer semestre de 2024, presentamos nuestro compromiso con la *Science Based Targets initiative* (SBTi) y enviaremos nuestras metas para su aprobación a principios de 2025.

Destaco también nuestra adhesión al Movimiento Raza es Prioridad, del Pacto Global de la ONU – Red Brasil, asumiendo el compromiso de tener un 50% de personas negras en puestos de liderazgo hasta 2030 y reflejando nuestro significativo avance en materia de diversidad.

Desde nuestra fundación, GOL aspira a Ser la Primera Para Todos, democratizando el acceso al transporte aéreo en Brasil, conectando personas e impulsando el desarrollo. Este compromiso está intrínsecamente asociado a nuestra visión de sostenibilidad: satisfacer las necesidades actuales sin comprometer a las generaciones futuras.

Para asegurar el crecimiento sostenible de GOL, nos adherimos al *Chapter 11* estadounidense y asumimos importantes compromisos voluntarios.

En un país con dimensiones continentales como Brasil, reconocemos la importancia de ofrecer acceso a la aviación a gran escala, incluso en regiones con restricciones o sin conectividad aérea. Al conectar estos lugares, no solo promovemos oportunidades económicas, sino que también estimulamos el crecimiento inclusivo para todos los brasileños.

Confiamos en nuestro potencial y nos dedicamos a ajustar nuestras estrategias para alcanzar nuevos estándares, trabajando en alianza con nuestros *stakeholders* y la sociedad. Agradezco la confianza que nos han brindado durante todo el 2023 y a cada persona que contribuye al logro de nuestra misión. Juntos, seguimos marcando la diferencia en el sector aéreo brasileño.

Celso Ferrer
CEO de GOL



GOL

EN ESTE CAPÍTULO:

- Quiénes somos
- Cómo operamos
- Nuestro negocio
- Línea de tiempo

Quiénes somos

GRI 2-1, 2-6

Con sede en el aeropuerto de Congonhas, en São Paulo (SP) y operaciones en 87 aeropuertos en todo el país, 11 en América Latina y dos en Estados Unidos, GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. es una Sociedad Anónima Abierta que revolucionó el mercado brasileño de la aviación al introducir un modelo de negocio basado en estructuras de bajo costo, tarifas bajas y alta eficiencia operativa (*los detalles se encuentran en la página 08*).

Con una flota moderna y eficiente, atiende al mercado brasileño e internacional: Argentina, República Dominicana, Estados Unidos, Paraguay, Bolivia, Surinam y Uruguay.

GOL también se destaca por la excelencia de sus Empleados, nuestro Equipo de Águilas, quienes, en el aire o en tierra, trabajan para brindar la mejor experiencia de vuelo a los pasajeros, ya sea operando directamente por GOL, o a través de empresas aliadas. Estas alianzas son fundamentales para ampliar la conectividad y ofrecer más opciones a los Clientes.

Operamos en dos modalidades:

- **Interline** – Permite la emisión y venta de pasajes para vuelos operados por diferentes compañías a lo largo de la ruta. Hemos establecido acuerdos con 39 empresas.

- **Codeshare** – Las compañías comparten vuelos, el mismo sistema de compra y los mismos estándares de servicio. Una de ellas vende billetes a su propio nombre, pero el vuelo lo opera otra compañía. Tenemos alianzas con 14 empresas.

A finales de 2023, teníamos 141 aeronaves de la familia Boeing, 101 de los cuales estaban en operación. Nuestra flota está 100% compuesta por aeronaves (*narrowbody* - con fuselaje estrecho), de los cuales el 97% se financia mediante arrendamiento mercantil operativo y el 3% mediante arrendamiento financiero.

Esta elección estratégica nos permite mantener una flota homogénea, lo que se traduce en numerosos beneficios operativos y económicos y da como resultado una experiencia consistente y de alta calidad para los pasajeros. Además de los vuelos regulares, se ofrecen servicios de entretenimiento a bordo, programas de fidelización Smiles y beneficios exclusivos para viajeros frecuentes.

Más detalles sobre el alcance de las rutas se pueden encontrar [en este enlace](#).



141

aeronaves de la familia Boeing

Destacados 2023

TR-AL-000.A, TR-AL-000.C



 **101 AERONAVES**

en el promedio de la flota operativa

 **603**

vuelos diarios

 **31,8 MILLONES**

de pasajeros transportados

 **196**

mercados atendidos

 **R\$ 18,7 MILLONES**

de ingresos operativos netos

 **82%**

tasa de ocupación

43,0 MI

ASK¹

35,3 MI

RPK²

1. asientos-kilómetro recorridos

2. Pasajeros-kilómetros transportados pagados

Forma de Ser y Hacer de GOL

NUUESTRO PROPÓSITO
Ser la primera para todos



NUUESTRA VISIÓN

Ser la mejor Aerolínea para viajar, trabajar e invertir



NUUESTRA ESTRATEGIA

El mejor servicio al menor costo

NUUESTROS



VALORES: Seguridad

Nuestro valor número uno



Equipo de Águilas

Orgullo de ser GOL: el mejor Equipo de la aviación



El centro de nuestras decisiones



Bajo Costo con Inteligencia

Nuestra principal fuerza competitiva



Resultados

Excelencia para superar objetivos

La Compañía también cuenta con cuatro unidades de negocios:

GOL

GOLLOG

Smiles

Smiles VIAGENS



Más información en el siguiente tema:

Cómo actuamos

TR-AL-000.F

Somos una empresa *low cost* y adoptamos el modelo de flota única. Como resultado, aumentamos el uso de nuestras aeronaves, lo que genera una dilución de los gastos fijos. El resultado de ello se refleja en un menor costo por asiento-kilómetro ofrecido (Cask) y estimula la ampliación de la base de pasajeros.

También permite una mayor eficiencia en el mantenimiento y la formación de la tripulación, mientras que las habilidades y conocimientos son fácilmente transferibles dentro de la misma familia de aeronaves. Incrementamos la eficiencia al reducir el consumo de combustible y los costos operativos, aspectos importantes que nos ayudan a alcanzar nuestros objetivos relacionados con el cambio climático (*detallados a partir de la página 73*).

Como parte de nuestra estrategia, estamos modernizando nuestra flota, con la sustitución gradual de los modelos Boeing 737 NG y 737 BCF por el 737 MAX. Las ventajas con esta transición pasan por:



Productividad y eficiencia de costos:

El 737 MAX ofrece mayor productividad, eficiencia de costos y se traduce en un menor costo por asiento y una mayor rentabilidad.



Expansión a nuevos destinos:

El nuevo modelo permite vuelos directos más largos y abre nuevas oportunidades de expansión para GOL.



Competitividad:

El 737 MAX coloca a GOL en una posición competitiva frente a otras aerolíneas, tanto en términos de costos como de experiencia del Cliente.



Reducción de la edad media de la flota:

La modernización de la flota contribuye a reducir la edad media y aumenta la confiabilidad y seguridad de las operaciones.

El modelo 737 MAX es un 15% más eficiente en el consumo de combustible respecto al 737 NG, genera menos emisiones de CO₂ y un 40% menos de ruido.

Además de los beneficios operativos y financieros que proporciona, el 737 MAX es crucial para lograr nuestra meta de neutralidad de carbono para 2050. El modelo es un 15% más eficiente en el consumo de combustible respecto al 737 NG, genera menos emisiones de CO₂ y un 40% menos de ruido.

Plan de flota

	TOTAL (fin del periodo)
2023	141
2024	142
2025	155
2026	153
2027	159
2028	165
2029	169

Flota total al final del periodo

	1T24	1T23	Var.	4T23	Var.
Boeing 737	142	144	-2	141	1
Boeing 737-700 NG	15	19	-4	16	-1
Boeing 737-800 NG	75	84	-9	75	0
Boeing 737-800 BCF (Carga)	6	3	3	6	0
Boeing 737 MAX-8	46	38	8	44	2

Nuestros negocios

GRI 2-2, 2-6



102

agencias



82 MIL

Clientes



21 MIL

transportes de animales en 2023



28%

de market share en el sector de transporte aéreo

2,7 MI

de servicios de atención

Logística con GOLLOG

La unidad de soluciones logísticas de GOL, GOLLOG opera de manera integrada y refuerza, año tras año, su posicionamiento como empresa de vanguardia en soluciones logísticas completas en el transporte y entrega de productos y mercancías. Con GOLLOG salud brindamos un servicio de solución logística para el sector de la salud. Con GOLLOG animales, posibilitamos el transporte rápido y seguro de animales de todas las especies, incluidos los rescatados por el Instituto Brasileño de Medio Ambiente y Recursos Naturales Renovables (Ibama); y con CHEGOL, despachamos productos de pequeño tamaño.

La alianza firmada entre GOLLOG y Mercado Libre resultó en más de 3.500 vuelos para el transporte exclusivo de carga.





Programa de fidelidad Smiles

Nuestro programa de fidelidad consta de una plataforma de acumulación y canje de millas y una amplia red de aliados comerciales y financieros. Las millas pueden transformarse en boletos de avión, alojamiento, tours y/o productos en el *market place* del Cliente. Los detalles sobre los beneficios se encuentran [en este enlace](#).

Smiles ofrece el Club Smiles, una suscripción mensual que permite a los suscriptores acumular millas mensualmente y tener acceso a **beneficios exclusivos.**



+ 1.600

destinos



+ 54

aerolíneas aliadas



+ 173,3 Mil mi

canjes de millas



R\$ 3,7 Mil mi

ingresos totales

Experiencias personalizadas con Smiles Viagens

El nuevo operador de viajes, creado en 2023, ofrece experiencias excepcionales y personalizadas. Con una plataforma intuitiva y fácil de usar, la empresa se destacó durante todo el año por su compromiso con la satisfacción del cliente, la alta calidad del servicio brindado y una amplia gama de itinerarios.



800

hoteles disponibles



15

aerolíneas aliadas que permiten el canje de millas

Unidad de mantenimiento

GOL Aerotech es nuestra unidad especializada en mantenimiento, reparación y revisión de aeronaves y componentes, habilitada para realizar servicios, incluso externos, para empresas y aerolíneas que cuentan con aeronaves de la familia Boeing. Está ubicada en el Aeropuerto Internacional Belo Horizonte Tancredo Neves, en Confins (MG), y está certificada por organismos reguladores nacionales e internacionales, entre los cuales la Agencia Nacional de Aviación Civil (Anac); la Administración Federal de Aviación (FAA) y la Agencia Europea de Seguridad Aérea (Easa, por sus siglas en inglés).

La empresa está apta a realizar el mantenimiento en aviones de las familias Boeing 737 NG, 737 Classic, 737 MAX y Boeing 767 y está alineada con la estrategia de negocios de GOL: minimizar los costos de reparación y logística, así como el tiempo de cambio de motores, en apoyo a la Estrategia ESG, y evitar movimientos de aeronaves a instalaciones de mantenimiento de terceros.



145 MIL

metros cuadrados



80

aeronaves (capacidad anual)



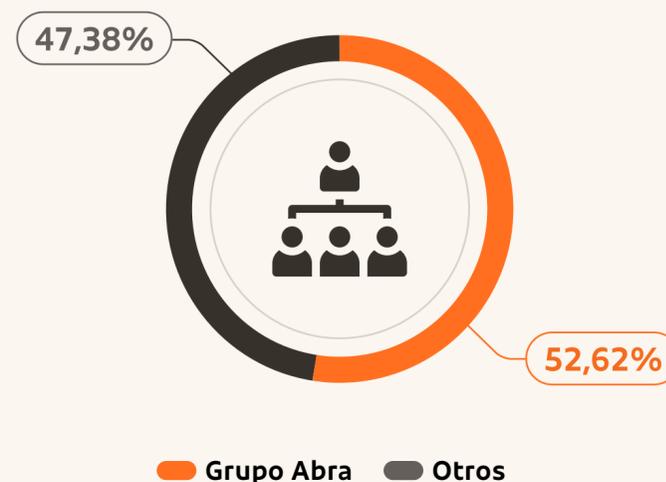
650

Empleados

GOL Aerotech cuenta con tres unidades de mantenimiento: Confins (MG), Brasilia (DF) y Congonhas (SP).

Estructura accionaria

Composición accionaria de GOL al 31 de enero de 2024.



El holding Grupo Abra surgió como resultado de un acuerdo firmado entre GOL y la empresa colombiana Avianca. Su formación ha proporcionado un entorno en el que cada una de estas aerolíneas independientes puede ofrecer a sus Clientes:

- acceso a tarifas más bajas
- mayor variedad de destinos
- más comodidad en la programación de viajes gracias a una mejor frecuencia de vuelos
- flota más joven y eficiente en términos de consumo de combustible
- más opciones para acumular puntos de viajero frecuente y canjear premios y
- mejor acceso a productos y servicios de fidelidad premium

Además, el Grupo Abra tiene un fuerte perfil financiero capaz de brindar más estabilidad a sus *stakeholders* en el largo plazo, lo que posibilitará invertir en innovación y sinergias, permitiendo a ambas empresas competir mejor a nivel global.

Línea de tiempo

2000

Fundación de GOL.

2004

Con la **venta de 1,6 mil millones en pasajes online**, nos consolidamos como una de las **mayores empresas de e-commerce en Brasil**; e inauguramos la Primera Base Internacional en Argentina.

2007

Adquisición de Varig, haciendo que **GOL** se convirtiera en uno de los **mayores grupos de la aviación de América Latina**, al **transportar a más de 20 millones de pasajeros/año**; y la incorporación de **Smiles en GOL**, que son programa de millas de Varig.

2009

Certificación Iata *Operational Safety Audit* (IOSA) de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, reconocida como el **estándar mundial para evaluar la gestión de la seguridad operativa y el control de las aerolíneas**.

2011

Primera aerolínea brasileña en publicar un informe de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), utilizando la herramienta GHG Protocol.

2023

Adhesión al Pacto Global, reafirmando el compromiso de **GOL** con la sostenibilidad.

2023

Creación del Grupo Abra y alianza de *codeshare* con American Airlines.

2021

Lanzamiento de la **meta de carbono neto cero (Net Zero) para 2050**.

2020

Certificación IATA* Environmental Assessment (IEnvA) de gestión ambiental, **única empresa brasileña** de la lista.

2014

Alianza de *codeshare* (código compartido) con Air France-KLM, ampliando la oferta de tráfico aéreo entre las dos compañías.



* Asociación Internacional de Transporte Aéreo, traducción de sus siglas en inglés.



Nuestras prioridades

EN ESTE CAPÍTULO:

- Pilares ESG
- Temas materiales
- Nuestro Enfoque 2.3
- Compromisos voluntarios

Pilares ESG

Vivimos **Nuevos Tiempos** en GOL. Tiempos de reconstrucción y reestructuración. Atravesamos el periodo de pandemia, que impactó significativamente al sector aéreo en el transporte de pasajeros, carga y oferta de insumos.

Conciliar las necesidades desde una perspectiva ESG se ha vuelto cada vez más urgente para las empresas y para que podamos contribuir a un mundo mejor. Hemos cambiado la forma en que pensamos, actuamos e invertimos.

Por lo tanto, 2023 fue un año muy importante para nosotros: consolidamos nuestra estrategia ESG, condujimos un movimiento de transformación consistente (iniciado en 2022 con el desarrollo del nuevo Modelo de Gestión Estratégica ESG de GOL) y creamos el área de ESG en la Compañía, que asumió el papel de centralizar, estructurar y organizar nuestras acciones en esta temática.

La transversalidad de la iniciativa aporta una visión integrada del desarrollo en las dimensiones ambiental, social

y económica e implica la definición de objetivos, ejes de acción, metas, el plan de compromiso y actualización de la cultura, señala prioridades e indicadores para que puedan ser monitoreados y guía nuestra visión del futuro.

En este sentido, definimos tres pilares que guiarán las operaciones de GOL en los próximos años:



Los capítulos llevan el nombre de estos pilares y expresan la visión y los valores de la Compañía. Nuevos Tiempos reflejan nuestra historia de innovación y cambio, nuestra búsqueda constante de mejoras y avances para ofrecer a los Clientes una experiencia de viaje extraordinaria.

También está alineada con la trayectoria de la Compañía, que contribuyó a hacer el transporte aéreo más accesible para todos. Resalta el compromiso de GOL de ser la primera opción para todos los Clientes:



Temas materiales

GRI 3-1, 3-2

Esencial para el nuevo Modelo de Gestión Estratégica ESG de GOL, nuestra Matriz de Materialidad tiene en cuenta los temas prioritarios para la gestión empresarial. Fue revisada en 2021 y consideró la visión de la propia Compañía, representada por la Alta Dirección y los *stakeholders* estratégicos: Empleados, proveedores, expertos en inversiones, Clientes (viajeros frecuentes, agencias de viajes y grandes empresas, entre otros), franquiciados de GOLLOG, el poder público (organismos gubernamentales y reguladores), organizaciones sectoriales y de interés común, organizaciones sociales apoyadas y formadores de opinión.

El proceso de construcción de la matriz de materialidad contempló las siguientes fases:



TEMA MATERIAL

Seguridad Operativa

DEFINICIÓN DEL TEMA

Garantizar la seguridad en todos los niveles de operación y administración. Fomentar la cultura de la seguridad. Y cumplir con las políticas y procedimientos de seguridad operativa, laboral, de la información y de seguridad patrimonial.

CONEXIÓN CON LOS VALORES DE GOL

Seguridad



TEMA MATERIAL

Entorno diverso con equidad, inclusión y valoración

DEFINICIÓN DEL TEMA

Promover la diversidad, la equidad y la inclusión en todos los niveles jerárquicos. Y establecer pautas para la contratación y retención de talentos desde esta perspectiva.

CONEXIÓN CON LOS VALORES DE GOL

Equipo de Águilas



TEMA MATERIAL

Gestión energética y climática

DEFINICIÓN DEL TEMA

Operación más eficiente (uso de combustible, modernización de la flota, incorporación de combustibles más sostenibles, etc.), con el propósito de reducir emisiones y costos. Reducción del uso de materiales y generación de residuos, economía circular.

CONEXIÓN CON LOS VALORES DE GOL

Resultados



TEMA MATERIAL

Prevención y combate a la corrupción

DEFINICIÓN DEL TEMA

Fomento de la integridad en las relaciones comerciales (competencia leal, lucha contra el contrabando y la corrupción).

CONEXIÓN CON LOS VALORES DE GOL

Seguridad



TEMA MATERIAL

Experiencia del Cliente

DEFINICIÓN DEL TEMA

Gentileza, atención y lealtad.

CONEXIÓN CON LOS VALORES DE GOL

Cliente



TEMA MATERIAL

Innovación y aceleración digital

DEFINICIÓN DEL TEMA

Proponer soluciones, monitorear iniciativas de desarrollo y analizar resultados. Establecer alianzas que ayuden a mejorar la eficiencia operativa, la sostenibilidad y la experiencia del Cliente.

CONEXIÓN CON LOS VALORES DE GOL

Bajo Costo con Inteligencia



TEMA MATERIAL

Gestión sostenible de la cadena de suministro

DEFINICIÓN DEL TEMA

Fortalecimiento de las relaciones con proveedores y franquicias. Establecimiento de directrices y conductas asociadas a la estrategia de sostenibilidad de GOL. Alcance 3 del Protocolo GHG.

CONEXIÓN CON LOS VALORES DE GOL

Bajo Costo con Inteligencia



TEMA MATERIAL

Bajo costo y resultados sostenibles

DEFINICIÓN DEL TEMA

Ingresos superiores a los costos, inversiones y gastos financieros.

CONEXIÓN CON LOS VALORES DE GOL

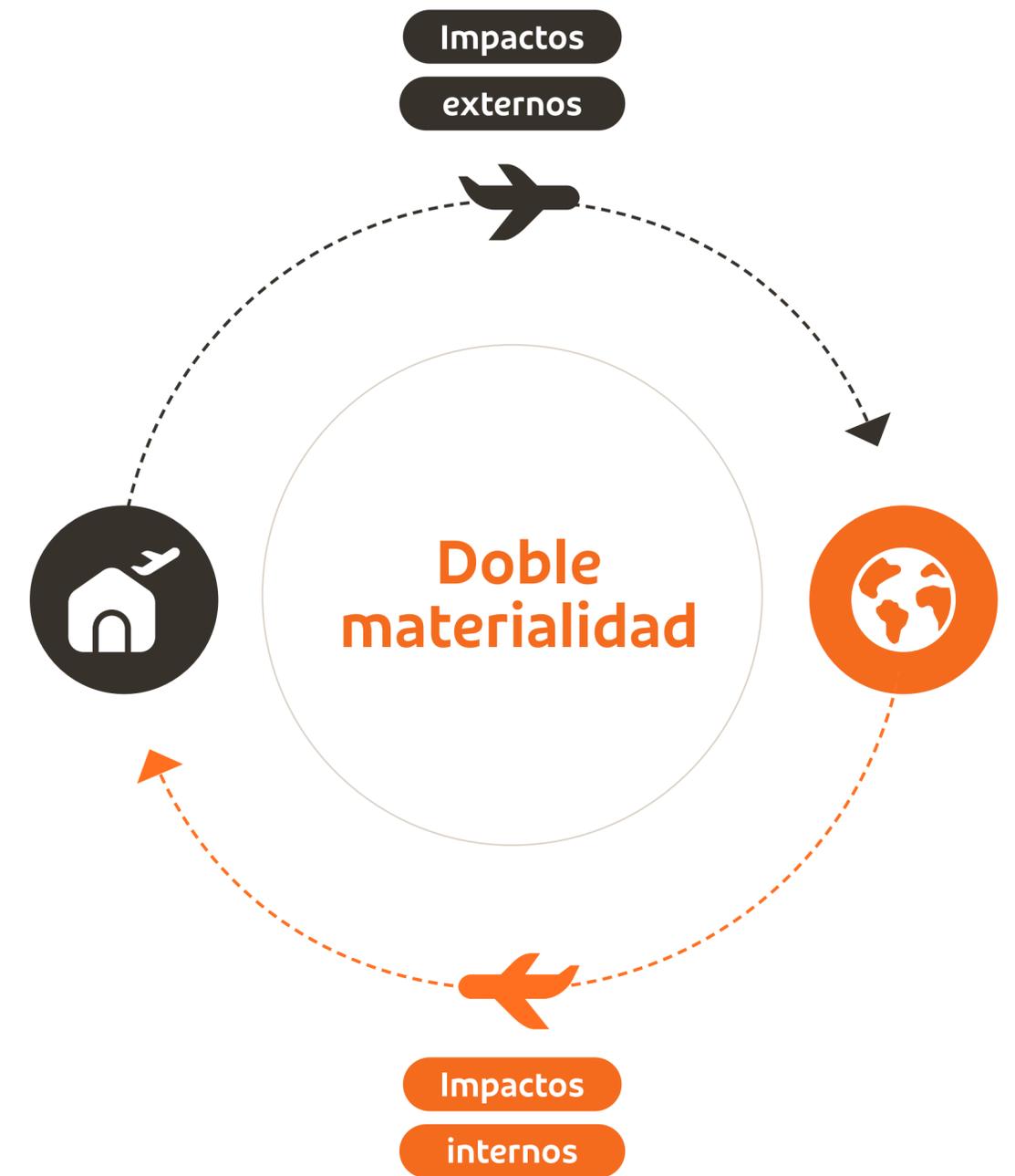
Resultados





Nueva materialidad

En 2024, llevaremos a cabo una nueva consulta con nuestros grupos de interés y aplicaremos la metodología de doble materialidad, del *European Financial Reporting Advisory Group* (Efrag), que considera cómo nuestras actividades impactan positiva y negativamente en nuestro entorno en aspectos ambientales y sociales (llamada materialidad de impacto) y cómo estos factores externos afectan nuestro desempeño financiero (llamada materialidad financiera).



Nuestro Enfoque

2.3

Contamos con una guía estratégica que define los principales enfoques de gestión para el periodo, considerando los desafíos y oportunidades. En 2023 se estructuró Nuestro Foco 2.3, que nos guió rumbo a vuelos más altos.

Este material está disponible en nuestro *Workplace* y todos los Empleados pueden consultarlo. En el mismo espacio, hay

videos grabados por miembros del *C-Level* de GOL, que aclaran nuestras directrices y hacia dónde queremos llegar.

Como se revisa cada año, durante la elaboración de este informe ya estábamos trabajando en la versión 2.4. Presentamos los principios que guiaron nuestros esfuerzos y los avances del periodo:

Vea algunas de las metas alcanzadas de Nuestro Foco 2.3

PILAR

Resultados Sostenibles

METAS

- Risk neto
- Ebitda
- Cask
- Crecimiento Smiles
- Generación de flujo de caja libre

PILAR

Operación Eficiente

METAS

- Uso de la flota operativa
- Puntualidad

PILAR

Experiencia del Cliente

METAS

- Mejora de la satisfacción
- Aumento resolutivo del autoservicio

PILAR

Evolución de la cultura

METAS

- Avance en porcentaje Nivel Óptimo de Seguridad Operativa (Nodso)

Seguridad

Equipo de Águilas

Cliente

Bajo Costo de Inteligencia

Resultados

RESULTADOS SOSTENIBLES

- Ingresos superiores a los costos, inversiones y gastos financieros.
- Cuidado y atención a cada detalle de costos;
- Ser la aerolínea con mayor productividad del mercado.

OPERACIÓN EFICIENTE

- Reducir el consumo de combustible;
- Anticipar vuelos de oportunidad;
- Reducir el tiempo de sala.

Crecimiento, consistencia y cercanía

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- La amabilidad como forma de ofrecer una atención humanizada y cercana;
- Atención a las necesidades de los Clientes, manteniéndolos siempre informados;
- Fidelización a través del compromiso del Cliente con el programa Smiles.

EVOLUCIÓN DE LA CULTURA

- Cultura practicada en todos los niveles;
- Liderazgo transformador;
- Equipo de alto rendimiento.

ACELERACIÓN DIGITAL

- Autoservicio resolutivo;
- Canales fáciles de usar;
- Apalancar las ventas.

Compromisos voluntarios

Otros dos aspectos destacados del año, relacionados con nuestra agenda ESG, son los siguientes: nos convertimos en signatarios del Pacto Global de la ONU, el compromiso corporativo voluntario más grande del mundo para que las empresas alineen sus operaciones y procesos con los diez principios universales definidos por la organización.

Estos preceptos tienen su origen en la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo; en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo; y en la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción.

Y la segunda novedad es que nos hemos sumado a nueve de los diez movimientos que componen la Estrategia Ambición 2030, integrada por iniciativas que buscan acelerar la consecución de los ODS. Conozca cada uno de estos movimientos:

Ellas Lideran



que aborda la paridad de género en la Alta Dirección.

Salario Digno



involucra a las empresas en la defensa de los derechos humanos y proporciona calidad de vida a sus equipos.

La Raza es Prioridad



promueve la equidad étnico-racial en el entorno empresarial, especialmente en puestos de liderazgo. GOL asume un papel de liderazgo en el avance del ODS 10 en Brasil y se compromete a tener un 50% de personas negras en puestos de liderazgo para 2030.

Mente en Foco



relacionado con la salud mental.

Transparencia 100%



incentiva y capacita a las empresas a ir más allá de las obligaciones legales fortaleciendo los mecanismos de transparencia e integridad.

+Agua



hace hincapié en garantizar la disponibilidad y el manejo del agua en buenas condiciones, así como en promover el saneamiento básico como recurso esencial para la seguridad alimentaria y energética y la salud humana y ambiental.

Ambición Net Zero



se centra en la reducción de emisiones.

Impacto Amazonía



moviliza empresas para combatir la deforestación en la Amazonía a través de acciones individuales, sectoriales e intersectoriales.

Educa2030



Lanzado el 29 de noviembre de 2023, su objetivo es incentivar a las empresas a comprometerse con el avance de la educación en Brasil, el aumento de la escolaridad, la inclusión productiva de los jóvenes y la proporción de mujeres en las carreras.



Nuevos tiempos para GOL

EN ESTE CAPÍTULO:

- Reestructuración financiera
- Seguridad operativa
- Gobernanza corporativa
- Protección y privacidad de datos
- Ética y *compliance*
- Innovación y aceleración digital

Reestructuración financiera

El sector aéreo brasileño mostró una mejora significativa en sus principales indicadores, estableciendo la recuperación del sector tras los impactos generados por la pandemia de Covid-19. Para GOL, esta recuperación se tradujo en 31,8 millones de pasajeros transportados en 2023, un aumento del 44% respecto al año anterior.

Sin embargo, los impactos generados por la pandemia y la guerra Rusia-Ucrania aún hoy repercuten en el sector, ya sea por el aumento de los costos del combustible, los desafíos estructurales y económicos o la escasez en el suministro de insumos esenciales para el mantenimiento.

La suma de estos factores nos llevó a dar un paso estratégico: iniciamos voluntariamente el proceso del *Chapter 11* en Estados Unidos, lo que nos ayudará a reestructurar nuestras obligaciones financieras y mejorar nuestras operaciones.

Esta decisión estuvo motivada principalmente por los desafíos que planteaba el retraso en la entrega de las 15 aeronaves encargadas a Boeing, lo que generó costos de mantenimiento imprevistos y un elevado endeudamiento.

En febrero de 2024, recibimos la aprobación preliminar de US\$ 950 millones en nuevos financiamientos.

Con este paso, se abren **Nuevos Tiempos para GOL:** logramos cumplir nuestro propósito de ofrecer vuelos seguros y servicios confiables a bajo costo, fortalecemos nuestras bases y mantenemos nuestras actividades normales durante todo el proceso, como la regularidad de los vuelos y los pagos a Empleados y aliados comerciales (*más información en [GOL Restructuring](#)*). Esta reestructuración financiera nos ayudará a seguir creciendo y lograr nuestros objetivos.

Como resultado, crecimos un 9,1% en vuelos, un 10,5% en asientos y un 5,5% en ASK en comparación con el año anterior, con una media diaria de aproximadamente 611 salidas y 787 vuelos en días punta. Con relación a nuestras rutas nacionales, registramos un aumento en la oferta del 7,9% en vuelos y del 9,3% en la oferta de asientos. En las rutas internacionales crecimos un 47,4% en el número de operaciones y oferta de asientos. Nuestras operaciones abarcan 75 bases y atendemos alrededor de 185 mercados, y en 2023 conquistamos 34 nuevos de este total.

Acerca del *Chapter 11*

El 25 de enero de 2024, GOL y sus filiales se acogieron voluntariamente al *Chapter 11* ante el Tribunal de Quiebras de los Estados Unidos para el Distrito Sur de Nueva York.

Al día siguiente, la *New York Stock Exchange* (Nyse) suspendió la cotización de los American Depositary Shares (ADS) de la Compañía y solicitó a *Securities and Exchange Commission* (SEC) que cancelara la cotización de los ADSs, que es el procedimiento habitual después de la aplicación del protocolo del *Chapter 11*, de conformidad con el Manual de Empresas que Cotizan en la Nyse.

GOL inició el proceso legal en EE.UU. con el financiamiento de US\$ 950 millones, en la modalidad *Debtor in Possession* (DIP) por miembros del Grupo *Ad Hoc de Bondholders* de Abra y otros *Bondholders* de Abra, que fueron aprobados por el Tribunal de EE.UU., el 29 de enero de 2024.

En los días siguientes, la Compañía recibió la primera cuota del DIP por un monto total de US\$ 350 millones y, en febrero, el tribunal aprobó la segunda cuota de US\$ 150 millones, así como el adicional de US\$ 50 millones financiados por tenedores de bonos hasta 2026, elevando así el DIP total a US\$1.000 millones.

La última cuota, de US\$ 450 millones, estuvo disponible en abril. El financiamiento DIP está sujeto a ciertos objetivos y acuerdos contractuales. Junto con el efectivo generado por las operaciones en curso, proporcionará una liquidez sustancial para respaldar las operaciones en curso durante el proceso de reestructuración financiera.

Con el apoyo del proceso supervisado por los tribunales y la liquidez adicional del financiamiento DIP, los vuelos de GOL, GOLLOG, el programa de fidelidad Smiles y otras operaciones de la Compañía continúan operando con normalidad.



Bajo costo y resultados sostenibles GRI 3-3

Priorizamos procesos que aseguren el crecimiento sostenible de la Compañía y que puedan garantizar la calidad de los servicios prestados, persiguiendo el propósito de ser la Primera para Todos y materializar nuestro valor: Bajo Costo con Inteligencia.

Invertimos en investigación e innovación para desarrollar soluciones efectivas, operamos con altos estándares de mercado y monitoreamos nuestros procesos a través de una serie de sistemas de medición, como las auditorías externas, que contribuyen a la mejora continua y a que siempre estemos cumpliendo con las leyes y las buenas prácticas de la industria. **Nuestra meta es mapear el 100% de las actividades y los posibles impactos ambientales hasta 2025 para que puedan ser monitoreados mediante indicadores específicos.**

Conozca las principales iniciativas sobre este tema llevadas a cabo en 2023:

NAVEGACIÓN DIGITAL

Pionera en el sector, sustituye la navegación, anteriormente en soporte impreso, por el acceso a la información a través de *tablets*. La adopción de la medida resulta en el ahorro de papel, costos de impresión, de combustible (al eliminar el uso de vehículos de combustión para realizar entregas físicas a las aeronaves), emisiones de gases contaminantes y proporciona procedimientos operativos más rápidos, además de reducción de los costos.

La Navegación Digital a bordo de nuestras aeronaves fue autorizada por la Anac y garantiza mayor eficiencia y seguridad en las operaciones, agrega valor al tiempo de los pasajeros y representa importantes beneficios al medio ambiente. Reduce la carga de trabajo, proporciona información de forma más ordenada e interactiva, aumenta la puntualidad y mejora la seguridad del vuelo, al permitir a los pilotos centrarse en otras tareas relevantes.

Para 2025, nuestra meta es mapear el 100% de los posibles impactos ambientales para que puedan ser monitoreados mediante indicadores.

PROYECTO GOL ON

Con el objetivo de incrementar la puntualidad de los vuelos, el Proyecto GOL ON forma parte del pilar Resultados Sostenibles de Nuestro Foco 2.3. Consiste en aplicar técnicas y metodologías enfocadas a mejorar la eficiencia de la operación y se construyó en base a tres pilares, los cuales se sustentan en el Centro de Excelencia:

- Modelo de Operación GOL
- *On-Time Performance* (OTP), que monitorea el desempeño de la puntualidad
- Mejora Continua

Contratamos una consultoría especializada que realizó un diagnóstico de toda la operación e identificó oportunidades de mejora, las cuales se dividieron en 21 temáticas. Hasta el primer trimestre de 2024, ocho ya habían sido iniciadas en tres aeropuertos (Brasília, Congonhas y Guarulhos - São Paulo) y el proyecto continúa en fase de expansión a nuevas bases durante todo el año. El cronograma de implementación se controla y se informa semanalmente a la Alta Dirección y tiene un impacto global en la operación.

La media de puntualidad del periodo fue de 87,9 (100 es el puntaje máximo), a pesar de que aún no hemos implementado las mejoras identificadas en el proyecto. Es decir, partimos de un escenario ya positivo, con la perspectiva de mejorar un poco más este indicador y, por consiguiente, la prestación de servicios y la satisfacción de los Clientes de GOL.

Vea cómo se estructura cada pilar de GOL ON:

1

- Asegurar la cadencia y sincronización entre cada elemento de Gobernanza GOL
- Asegurar la adhesión a la Operación, Gobernanza y OTP y Mejora Continua con la estrategia GOL
- Ser un agente de transformación y cambio de GOL

2

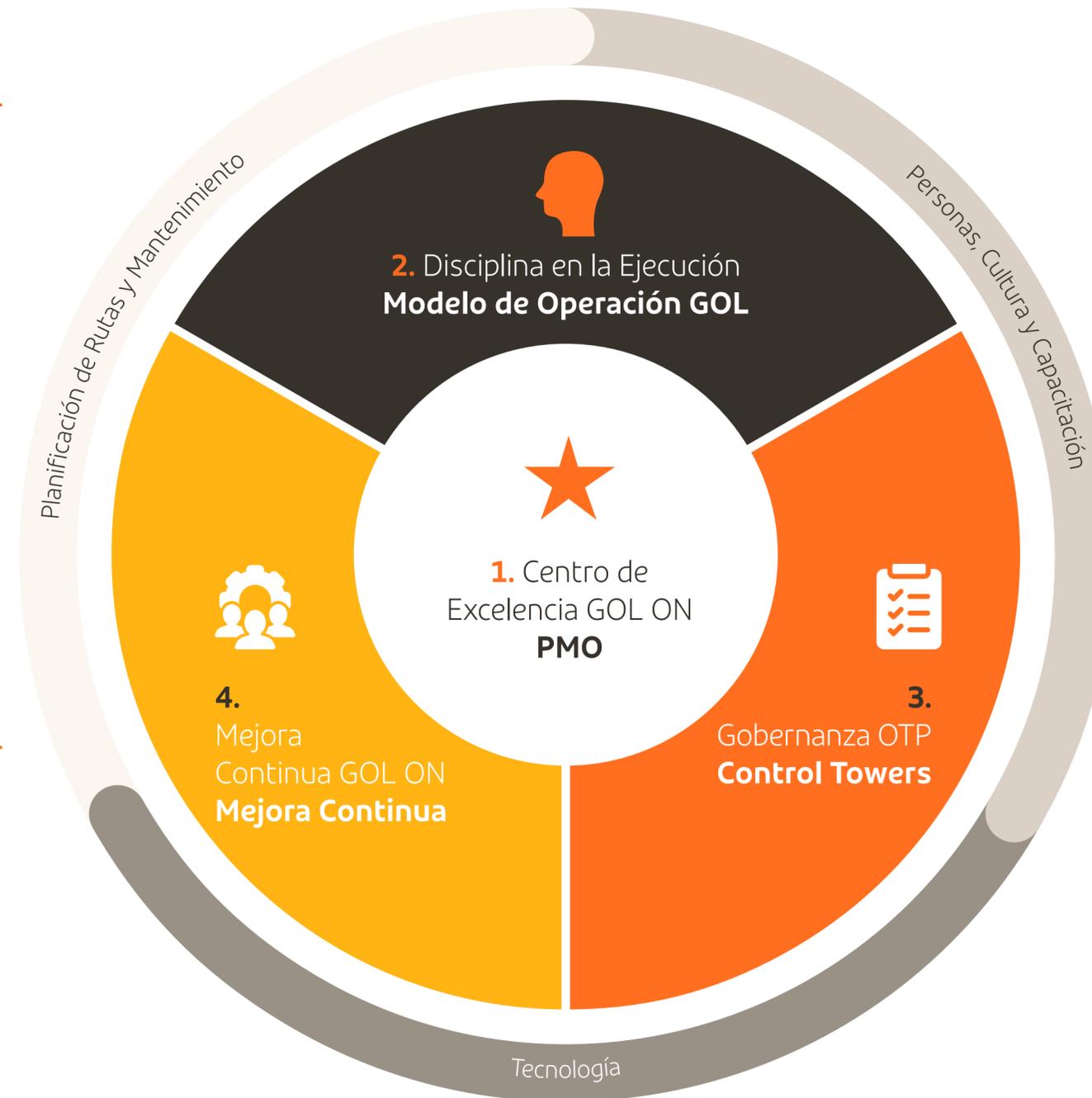
- Diseñar e implementar ritos y prácticas operativas
- Capacitar y preparar a multiplicadores y Empleados
- Implementar acciones validadas por Mejora Continua y ajustes *Control Towers*

3

- Hacer el seguimiento y monitorear indicadores relacionados con la puntualidad
- Promocionar diálogos y desempeño entre las áreas y personas relacionadas con la puntualidad
- Fomentar innovaciones para la Mejora Continua y la Operación

4

- Aplicar y replicar las mejores prácticas y herramientas de gestión y eficiencia
- Probar y validar las hipótesis planteadas por Operaciones y *Control Towers*
- Capacitar, formar y preparar a GOL para identificar problemas y proponer soluciones (*Lean* y *Ágil*)



Gobernanza corporativa

GRI 2-17, 2-18

A lo largo de nuestros 22 años, nos hemos comprometido a realizar nuestras operaciones de manera transparente, integral y responsable, basándonos en las mejores prácticas del mercado y los más altos estándares de gobernanza corporativa.

Prácticas y directrices expresadas en documentos como el Código de Ética, políticas y nuestro Sistema de Gestión Ambiental nos guían para establecer procesos más eficientes, tomar decisiones más asertivas y mantener un ambiente de trabajo saludable. Como integrantes de la Bolsa de Valores (B3), en el Nivel 2 –que recomienda adherir a estándares de gobernanza corporativa más rigurosos–, somos conscientes de lo esencial que es este tema para garantizar la sostenibilidad y el éxito de la Compañía en el largo plazo.

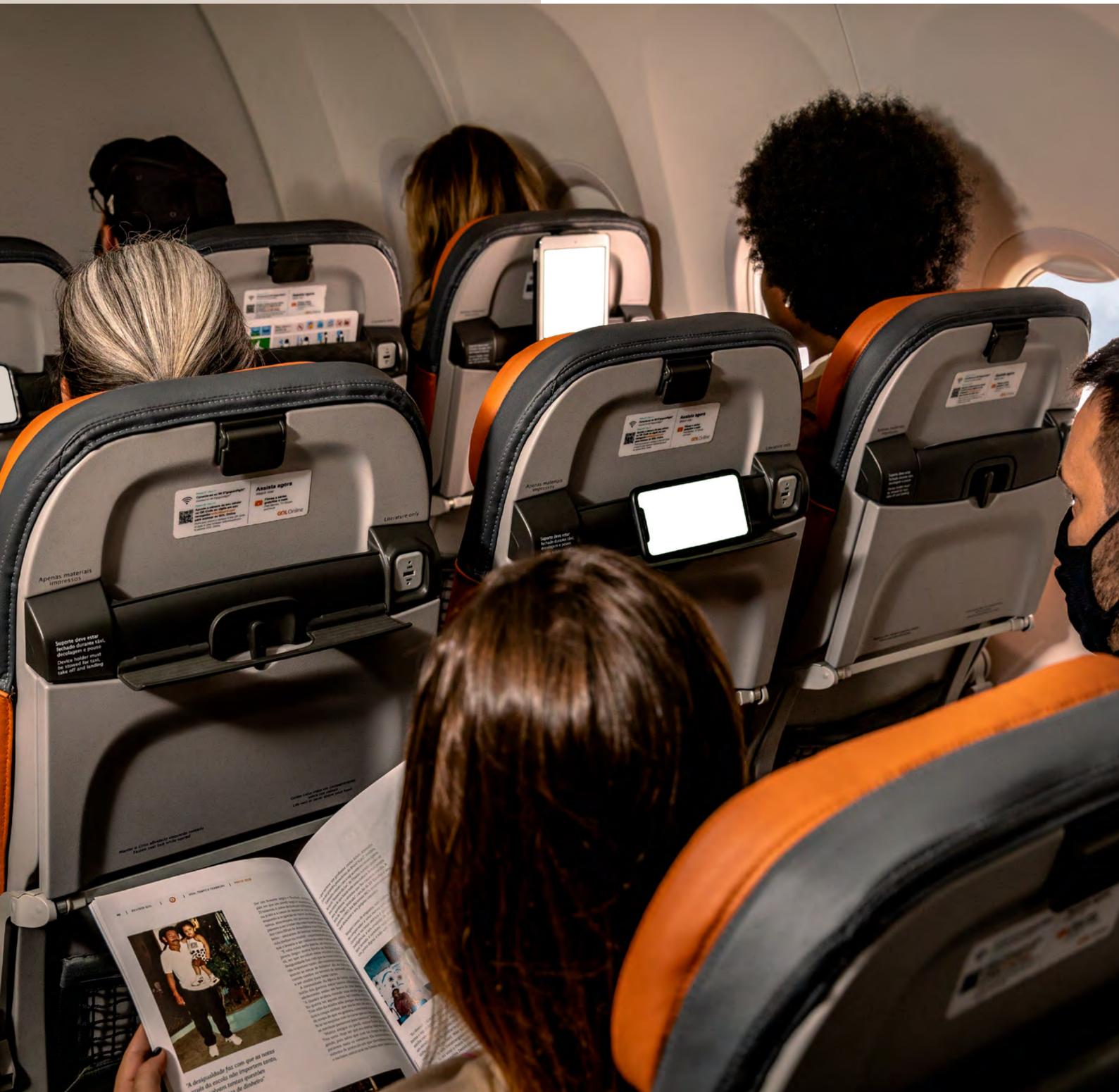
Para ello, dirigimos medidas al máximo organismo de gobernanza, que incluyen:

- Educación y capacitación continua
- Comunicación interna enfatizando la sostenibilidad
- Compromiso de la Alta Dirección
- Comités y grupos de trabajo especializados en el tema
- Acceso a información actualizada sobre el tema
- Apoyo a iniciativas de desarrollo sostenible
- Participación en redes internacionales relacionadas con el tema
- Intercambio de experiencias con otras organizaciones
- Colaboración con instituciones de investigación dedicadas al desarrollo sostenible.

Aún no hemos evaluado el desempeño del máximo organismo de gobernanza en relación con la supervisión de sus impactos en la economía, el medio ambiente y las personas. Sin embargo, la implementación está prevista para 2024, de modo que podamos seguir alineados con las mejores prácticas y tendencias del mercado.



Nuestro día a día está guiado por acciones transparentes y comportamientos íntegros y responsables.



Estructura de gobernanza

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14

La estructura de gobernanza de GOL está compuesta por el Consejo de Administración (CA) –el máximo órgano–, **Comités Asesores del CA**, Comité de Auditoría y Dirección Ejecutiva.

- Comité de Políticas Financieras
- Comité de Gobernanza Corporativa y Personas
- Comité de Alianzas
- Comité de Riesgos, con Subcomité de Políticas Contables, Tributarias y Estados Financieros
- Comité de Seguridad
- Comité de Auditoría Estatutaria

Para la designación y selección de asesores del máximo órgano de gobernanza y sus comités se consideran directrices y recomendaciones que incluyen la transparencia, la evaluación cuidadosa de los candidatos y la garantía de su independencia. En todo el proceso participa la Alta Dirección en la evaluación y selección final de los candidatos, y el presidente no ocupa ningún cargo ejecutivo en la Compañía.

El CA es responsable de los asuntos relacionados con el desarrollo sostenible, la aprobación de los temas materiales de la Compañía, las políticas, el establecimiento de

directrices y supervisión de la estrategia y la gestión de impactos. Uno de los mecanismos utilizados en este proceso es la participación de los *stakeholders*, que se lleva a cabo a través de reuniones con las partes interesadas, consultas públicas, difusión de información e informes y auditorías externas.

La gestión de estos impactos está asignada a un miembro ejecutivo que debe trabajar para desarrollar e implementar estrategias de sostenibilidad, asegurar el *compliance* de regulaciones y normas, integrar la sostenibilidad en los procesos y operaciones, fomentar la participación de las partes interesadas, desarrollar iniciativas sostenibles, publicar informes de sostenibilidad, educar y concientizar, promover la innovación y la investigación, y evaluar riesgos y oportunidades. Estas responsabilidades del miembro ejecutivo se comparten con la Dirección Estatutaria y los Comités Asesores del CA.

La información se reporta al CA a través de reuniones de gobernanza e informes específicos. Existe un Foro de ESG que incluye reuniones mensuales para discutir resultados y monitorear iniciativas, con la participación de directores de diferentes áreas, con reportes mensuales al CA.

Además del seguimiento mensual, una vez al año el CA realiza el ejercicio de analizar la efectividad de los procesos de GOL relacionados con los impactos económicos, sociales y ambientales para que pueda tomar decisiones y redireccionar rutas, de ser necesario.

El Consejo de Administración está compuesto por:

CONSTANTINO DE OLIVEIRA JUNIOR

Presidente del CA

RICARDO CONSTANTINO

Vicepresidente del CA

ADRIAN NEUHAUSER

Consejero

ANMOL BHARGAVA

Consejero

MARCELA DE PAIVA BONFIM TEIXEIRA

Asesor Independiente

GERMÁN PASQUALE QUIROGA VILARDO

Asesor Independiente

PHILIPP MICHAEL SCHIEMER

Asesor Independiente

TYMOTHY ROBERT COLEMAN

Asesor Independiente

PAUL STEWART ARONZÓN

Asesor Independiente

DIRECCIÓN EJECUTIVA

El rol de los altos ejecutivos implica el liderazgo estratégico, definir la misión y los valores, desarrollar estrategias, implementar y supervisar estas directrices, así como identificar y gestionar los impactos en la economía, el medio ambiente y las personas. Los procesos implementados para gestionar estos impactos incluyen el seguimiento de indicadores económicos, la medición de la huella de carbono, la gestión de residuos, la participación de *stakeholders* y el desarrollo de habilidades y el bienestar de los Empleados.

El organismo está compuesto por:

CELSO GUIMARÃES FERRER JUNIOR

Director presidente

EDUARDO GUARDIANO LEME GOTILLA*

Director vicepresidente financiero y director de RI

CARLA PATRICIA CABRAL DA FONSECA

Directora vicepresidente y CCO

RENATA DOMINGUES DA FONSECA GUINESI

Directora vicepresidente

* Asumió el cargo el 3 de junio de 2024, en sustitución de Mario Tsuwei Liao.



Más información sobre la estructura de gobernanza de GOL se puede encontrar [en este enlace](#)



Ética y *compliance*

GRI 3-3, 205-2

La ética y la integridad son pilares de GOL, que valora la honestidad y la transparencia en todas sus relaciones con Clientes, Empleados, proveedores y aliados comerciales. La Compañía cuenta con un sólido programa de ética y *compliance*, denominado Rumbo Certo (Rumbo Correcto) (*lea más en la página 30*), que ha contribuido al fortalecimiento de una cultura de integridad.

Como guía está el **Código de Ética**, que es aplicable a todos los públicos de GOL. El documento fue revisado en 2023 y se volverá a publicar en 2024. El *compliance* también es una prioridad. Adherimos a todas las leyes y regulaciones aplicables a la industria de la aviación para garantizar que las operaciones sean transparentes y se ajusten a las mejores prácticas de gobernanza corporativa.

Invertimos constantemente en la formación y capacitación de los Empleados para garantizar el cumplimiento de las normas y reglamentos vigentes (*consulte los detalles en las tablas de la página siguiente*).

Contamos con políticas y procedimientos relacionados con diferentes temas, tales como: Manual de Conducta; Política Anticorrupción; Política de Conflictos de Interés

y Partes Relacionadas; Política de Obsequios, Presentes y Hospitalidades; Política de Patrocinios y Donaciones y otros apoyos; Política de Contratación de Colaboradores y Política de Contratación de Compras.

Respecto a terceros, además de las comunicaciones específicas que refuerzan el compromiso de GOL con la integridad y el combate contra la corrupción, también existe la Guía de Conducta para Terceros, que debe ser aceptada por todas las partes en el momento del registro. Además, en 2023, en alianza con las áreas de *Compliance*, ESG, Privacidad y Personas y Cultura, se creó una capacitación enfocada a terceros de GOL, basada en este documento y en las políticas y directrices anticorrupción. Durante el periodo, 3.994 aliados comerciales fueron notificados y capacitados en el tema. **GRI 205-2**

Para fortalecer nuestro compromiso y mejorar nuestras prácticas de transparencia, integridad y anticorrupción, en marzo de 2024, GOL adhirió voluntariamente al Pacto Empresarial por la Integridad, del Instituto Ethos. El objetivo de esta iniciativa es unir a las corporaciones para promover un mercado cada vez más ético y transparente, difundir la lucha contra las prácticas ilegales y

Con el objetivo de fomentar una cultura de integridad, nuestro Programa Rumbo Correcto se sustenta en los pilares de prevención, detección, respuesta y mejora.

contribuir a un entorno empresarial que proporcione el mejor servicio y las mejores condiciones para todos.

También iniciamos el Viaje Ético, que tiene como símbolo un pasaporte y se está presentando en todas las áreas, con el compromiso de los líderes de comportarse de acuerdo con el Código de Ética. E interactuamos con los Equipos para garantizar que la ética sea un tema cada vez más evidente en GOL. **GRI 406-1**

Número y porcentaje de Empleados que fueron informados y capacitados sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por región GRI 205-2

Ubicación	Número total de empleados	Número total de empleados capacitados	%
Centro-Oeste	1.321	994	75,25
Noreste	1.221	1.012	82,88
Norte	298	238	79,87
Sureste	10.203	7.724	75,70
Sur	1.054	869	82,45
Internacional	214	213	99,53

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 77.

Como parte de las iniciativas del Programa Rumo Certo (*detalladas en la página siguiente*) para difundir conocimientos sobre *compliance*, contamos con un portafolio de capacitaciones que se renueva periódicamente. En 2023, GOL mantuvo capacitaciones relacionadas con el Programa de *Compliance* y Anticorrupción en cursos de actualización anuales. Como resultado, todos los que ya habían completado la capacitación en años anteriores tuvieron que volver a realizarla.

Al final del periodo, el 80% de los empleados habían completado la capacitación, como se muestra en la tabla anterior. También se puso en marcha una capacitación específica sobre políticas de *compliance* que, a cierre de año, había sido completada por el 59% de los empleados.



El código de Ética y *Compliance* y otras informaciones sobre el Programa de *Compliance* de GOL se encuentran disponibles en el sitio: www.eticanagol.com.br.

Número y porcentaje de Empleados que fueron informados y capacitados sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por categoría funcional GRI 205-2

Categoría funcional	Número total de empleados	Número total de empleados comunicados	%	Número total de empleados capacitados	%
Gerentes	163	115	70,55	115	70,55
Tripulación Técnica	1.672	1.166	69,74	1.165	69,68
Tripulación Comercial	2.857	2.053	71,86	2.051	71,79
Coordinadores	261	200	76,63	197	75,48
Expertos	174	149	85,63	146	83,91
Analistas	1.152	918	79,69	910	78,99
Operaciones	8.005	6.624	82,75	6.450	80,57

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de los años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 77.

También terminamos la formación de Seguridad Corporativa – Prevención de Fraudes y Corrupción, que capacitó a 635 de los 868 inscritos y tuvo como público objetivo el nivel de liderazgo de GOL en las operaciones nacionales e internacionales.

Comunicamos periódicamente a todos los miembros de la Dirección Ejecutiva, CA, Comité de Auditoría Estatutario y Consejo de Fiscalización sobre iniciativas, políticas y procedimientos para combatir la corrupción.

Ponemos las campañas a disposición de todo el público interno (100% de los empleados), a través de publicaciones en la intranet de la Compañía (*WorkPlace*) y acciones específicas por correo electrónico. También lanzamos otras listas de preguntas frecuentes –FAQs, por sus siglas en inglés– sobre *compliance* en materia de conflictos de intereses y donaciones y patrocinios, temas de constante interés en GOL.



Rumbo Correcto

nuestro Programa de Ética y Compliance

Con el objetivo de fomentar una cultura de integridad en la Compañía, el Programa Rumbo Correcto se sustenta en los pilares de prevención, detección, respuesta y mejora.

Los principales elementos de esta iniciativa son:

- Compromiso de la Alta Dirección
- Evaluación y gestión continua de los riesgos propios de la Compañía
- Estructura independiente dedicada exclusivamente a la gestión del Programa
- Estructurar políticas, procedimientos y controles internos adecuados
- Desarrollo y realización de capacitaciones y comunicación constante con sus públicos para reforzar nuestra Cultura Ética y la efectividad de los controles

- Herramientas de monitoreo y auditoría para identificar debilidades y desviaciones.
- Canales de comunicación independientes y procesos de investigación para evaluar e investigar potenciales desviaciones de conducta o procedimientos establecidos.
- Actualización y mejora continua de iniciativas

El Programa es coordinado por la Dirección Ejecutiva de Riesgos Corporativos y *Compliance*, bajo la gestión directa del presidente y con acceso independiente al Comité de Auditoría Estatutario y CA. El área de *Compliance* es la principal responsable de la gestión.



Guiada por un compromiso con la integridad y la transparencia, GOL mantiene altas prácticas de gobernanza corporativa, basadas en su Código de Ética, políticas organizacionales y referencias del mercado.



Lucha contra la corrupción

GRI 3-3, 2-25, 205-1

Para combatir la corrupción en GOL contamos con el involucramiento de varias áreas y un proceso que define el impacto, analiza el contexto, establece metas medibles, desarrolla estrategias, involucra a los *stakeholders*, implementa acciones, monitorea y evalúa resultados (que se configuran como un aprendizaje y mejoras continuas).

Como novedades en este periodo, desarrollamos nuestra Política de *Compliance*, que fue publicada en 2024, reforzamos nuestra transparencia en la comunicación y monitoreamos los resultados a través de auditorías internas y externas, evaluaciones de impacto, *feedback* de *stakeholders* (cuyo compromiso fue importante para el proceso), mecanismos de denuncia y evaluaciones externas de desempeño, entre otros.

Como resultado, implementamos algunas medidas, tales como:



Presentaciones mensuales de informes de *compliance* al C-Level para visibilidad de riesgos



Integración con el Canal Ético para reportar denuncias e identificar puntos de atención



Inclusión de metas de *compliance* en el *Balanced Scorecard* de los ejecutivos para fortalecer la gobernanza y ampliar la consciencia situacional

También sometemos el 100% de nuestras operaciones a evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción (75 bases y las directivas de GOLLOG), siendo los principales: sobornos y comisiones ilegales, obsequios y cortesías indebidas, donaciones, políticas sospechosas, lavado de dinero, proveedores y agentes intermediarios de alto riesgo, conflicto de intereses, corrupción en contratos y licitaciones, extorsión y chantaje, prácticas contables fraudulentas y falta de transparencia en donaciones caritativas, entre otros. En 2023 no se registraron casos de corrupción. **GRI 205-1, 205-3**

Sumando fuerzas al Programa Rumbo Correcto, iniciamos la Jornada Ética en GOL, que incluyó charlas, rondas de diálogo, cursos *online*, directrices sobre el Código de Ética y la lucha contra infracciones como la corrupción, el fraude, la comercialización indebida de beneficios de viaje, el acoso y la discriminación.

CANAL DE ÉTICA

GRI 2-25, 2-26

Herramienta esencial para mantener la integridad y reputación de la Compañía, el Canal de Ética está a disposición de todos nuestros grupos de interés. A través de él, cualquier persona que tenga conocimiento de prácticas antiéticas, fraude, corrupción o cualquier otro tipo de conducta inapropiada podrá denunciarlo de forma segura y confidencial. Los reclamos se reportan al CA y se tratan de manera confidencial. El seguimiento se realiza mediante un número de protocolo. También utilizamos mecanismos externos para que nuestros públicos puedan reportar sus inquietudes, como las redes sociales.

Diariamente reforzamos la importancia de la ética y la transparencia en las operaciones e incentivamos a nuestros Empleados y Clientes a utilizar el Canal de Ética

siempre que sea necesario. A cambio, nos comprometemos a investigar todas las denuncias de manera imparcial y a tomar las medidas necesarias para corregir cualquier irregularidad identificada. Recibimos 2.320 denuncias en 2023. De este total, el 47% se resolvieron sin reparación y el 53%, con reparación.

Capacitaciones y formaciones, manuales y apoyo de consultores externos se encuentran entre los mecanismos utilizados para incentivar prácticas responsables en GOL. La eficacia de los mecanismos de reclamación y otros procesos de reparación se rastrea mediante el propio seguimiento de los casos. Los *stakeholders* reciben un *feedback* sobre la resolución de sus reclamos y solicitudes de reparación a través de reuniones y eventos.

COMITÉ DE ÉTICA

También contamos con un Comité de Ética, que nos ayuda a garantizar la gobernanza y la transparencia en las operaciones.

Compuesto por representantes de las áreas de Personas y Cultura, Legal, Auditoría Interna y Miembros Independientes, el organismo es responsable de evaluar y monitorear las prácticas éticas de GOL, asegurando que todas las decisiones y acciones estén alineadas con los valores y principios corporativos.

También es responsable de investigar y abordar cualquier asunto relacionado con conductas antiéticas o violaciones de las normas internas, ayudando a mantener la reputación de la Compañía y la confianza de nuestros grupos de interés.

CONFLICTO DE INTERÉS GRI 2-15

Para prevenir y mitigar los conflictos de interés, utilizamos mecanismos que incluyen: políticas y procedimientos claros, divulgación pública de los conflictos, educación y capacitación de los involucrados, y el trabajo del Comité de Ética, transparencia, promoción de una cultura organizacional enfocada en la ética y cumplimiento de las normas legales de *compliance*.

Asimismo, divulgamos a los *stakeholders* información sobre los tipos de conflictos de intereses que pueden surgir en la Compañía. Incluyen:

- Participación cruzada en otros organismos de administración;
- Existencia de accionistas controladores y partes relacionadas;
- Detalles sobre relaciones, transacciones y saldos pendientes con partes relacionadas.



El canal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana y se puede acceder a través del número

0800.800.11.01

y a través del sitio *web*:

www.eticanagol.com.br

En 2023 recibimos 2.320 denuncias en el canal de ética: el 47% se resolvieron sin reparación y el 53%, con reparación.



Más detalles sobre conflictos de intereses están disponibles en el Formulario de Referencia de la Compañía, disponible **en este sitio web**.

Cómo incorporamos nuestros compromisos en nuestro día a día

GRI 2-23, 2-24

Contamos con políticas y documentos que establecen nuestros compromisos con una conducta empresarial responsable, y cada uno de estos documentos fue aprobado por el CA y la Dirección Ejecutiva. Los compromisos se aplican a todas las actividades de GOL y aliados comerciales y están alineados con iniciativas voluntarias internacionales como el Pacto Global y los ODS de la ONU. Para que podamos experimentarlos diariamente e involucrar a nuestros Empleados, consideramos una serie de estrategias, que incluyen:



Políticas y capacitación

Con base en las políticas mencionadas anteriormente, definimos e incorporamos metas alineadas con los compromisos corporativos, desarrollamos procedimientos operativos y capacitaciones; realizamos evaluaciones de impacto, procesos de *due diligence*, etc. Las capacitaciones para Empleados, terceros y proveedores en 2023, por ejemplo, abordaron temas como conflicto de intereses, anticorrupción, *compliance*,

ce, diversidad e inclusión, terrorismo en la aviación y atención al Cliente, entre otros.



Directrices para Empleados

Establecemos responsabilidades claras en todos los niveles jerárquicos, asignamos responsabilidades en función de habilidades y competencias, monitoreamos y llevamos a cabo revisiones continuas, fomentamos la realización de *feedback*, reconocemos y recompensamos a los Empleados por su desempeño y trabajamos duro en la comunicación interna, entre otras iniciativas.



Prerrequisitos para aliados comerciales

Además de la capacitación, se realiza una cuidadosa selección de este público. Trabajamos con cláusulas contractuales específicas, realizamos auditorías, monitoreos y evaluaciones periódicas (*conozca más sobre nuestra relación con este público en la página 65*).



Las principales políticas de GOL se pueden consultar [aquí](#).

Gestión de riesgos

Con relación a la gestión de riesgos corporativos, contamos con un equipo dedicado al tema (integrado por los Departamentos de Riesgos Corporativos, Compliance, Procesos, Privacidad y Controles Internos) y una estructura robusta. Como herramienta de gestión utilizamos el Mapa de Riesgos, que se actualiza periódicamente e incluye aspectos financieros, operativos, estratégicos, tecnológicos, regulatorios/compliance y socioambientales.

Entre los principales riesgos que enfrenta GOL se destacan los siguientes:

- **Sector de actuación** - como la operación de aeropuertos y el establecimiento de rutas;
- **Operación de negocios** - como personas, medio ambiente y gestión de contratos, entre otros;

- **Aspectos financieros** - como variaciones del tipo de cambio, fluctuaciones en los precios de los combustibles y crisis económicas que impactan directamente al sector de la aviación.

Para hacer frente a estos riesgos, GOL adopta un enfoque proactivo, que implica identificar, evaluar y mitigar amenazas potenciales. También invierte en capacitación constante de sus equipos, mantenimiento preventivo de las aeronaves y monitoreo de las condiciones del mercado para anticipar posibles impactos en nuestras operaciones. También cuenta con un plan de contingencia bien estructurado, garantizando la seguridad de los pasajeros y Empleados.

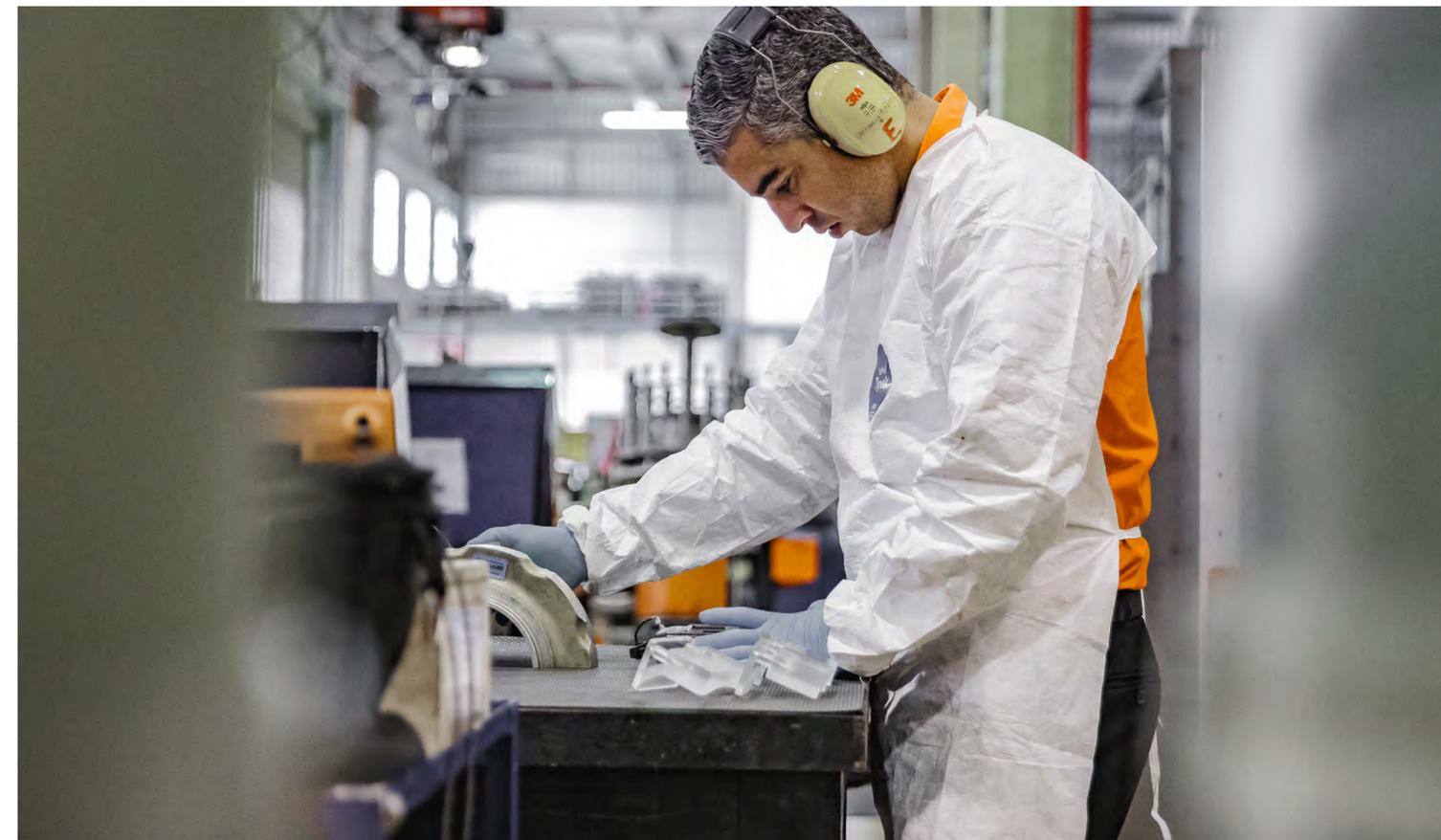
Todas y cada una de las inquietudes cruciales se comunican al CA, ya sea a través de informes y presentaciones periódicas, comunicación a través de comités de gobernanza e informes de auditoría interna y externa, entre otros métodos.

Durante el periodo se registró un caso de naturaleza económica de adhesión al *Chapter 11*. Este seguimiento fue documentado durante las reuniones semanales que realiza el CA, y las actas fueron archivadas en la sede de la Compañía. Además, es habitual realizar reuniones periódicas con el CA para discutir la marcha de

los negocios. Todas las actas están disponibles [en este enlace](#). **GRI 2-16**

Durante el periodo no se aplicaron multas o sanciones por no conformidades con leyes y regulaciones. **GRI 2-27**

Revisar la matriz y el mapa de riesgos es una práctica fundamental para GOL. Está prevista una actualización del documento en 2024, que estará liderada por los equipos de Gestión de Riesgos y ESG. **GRI 3-3**



Seguridad operativa

TR-AF-540A.1, TR-AL-540A.1, TR-AL-540A.2

La seguridad es el valor número uno de GOL. Y para ayudarnos a gestionar el problema, adoptamos el Sistema de Gestión de Seguridad Operativa (SGSO), un estándar utilizado en toda la aviación en todo el mundo, que ayuda en la toma de decisiones y se basa en cuatro pilares:

Política y objetivos de seguridad operativa

Gestión de riesgos de la seguridad operativa

Garantía de seguridad operativa

Promoción de la seguridad operativa

Los destacados de 2023, respecto a este tema son los siguientes: desarrollamos herramientas que nos ayudarán en el proceso de análisis de datos, especialmente en el área de seguridad aérea. También hemos avanzado en el *Safety Hub*, que concentra los datos de seguridad en una plataforma y aportará más agilidad en las consultas y análisis.

Implementamos un *software* que aporta mejoras en los ajustes de desviaciones operativas en vuelos y permitirá al piloto acceder a los registros inmediatamente después del aterrizaje, vía teléfono celular. Con ello se optimizará la comunicación entre la base y el tripulante, que hoy se realiza de forma presencial para informar del incidente ocurrido durante el trayecto. Ambas iniciativas se implementarán en 2024.

Un hito importante del sistema es que, en 2023 (como en los dos años anteriores), GOL no registró ningún accidente aéreo y, por lo tanto, no hubo víctimas fatales o heridos graves, ni daños ni fallas estructurales significativas en la aeronave, ni ninguna situación que pudiera resultar en la pérdida o total inaccesibilidad de una aeronave.



Nuestra meta es cero accidentes. En 2023 transportamos 31,8 millones de pasajeros y no registramos ningún accidente.

CÓMO MONITOREAMOS LA SEGURIDAD OPERATIVA

- Nodso, que mide aspectos como la eficacia de las barreras de seguridad, la identificación de peligros y los objetivos de seguridad. Incluye un factor de bonificación para incentivar la notificación de incidentes y la certificación lisa.

CUÁLES CRITERIOS DEL NODSO

- **Por debajo del 94%** - indica que no hay atención
- **Entre 94 y 99%** - indica atención parcial;
- **Entre 100 y 110%** - indica atención;
- **Por encima del 110%** - indica que superó las expectativas.

PORCENTAJE NODSO DE GOL

105,38%, dentro de la meta establecida y estatus de servicio. [TR-AL-540A.1](#)



Seguridad + Usted

Instituido en 2022, el Programa Segurança + Você (Seguridad + Usted) visitó el 100% de los aeropuertos para presentar la estructura y forma de trabajo del Departamento de Seguridad Operativa, los indicadores de cada base en términos de seguridad y para reforzar la relevancia de que los Empleados abran *Aviation Quality Database*, que es un conjunto integrado de herramientas para la recopilación, el análisis y la planificación de datos, con el fin de aumentar aún más el nivel de seguridad de la Compañía.

En 2023, el Programa pasó a incluir visitas de Embajadores de Seguridad, grupo integrado por líderes del área. Esto permite un contacto más estrecho con la base y se refleja en la difusión de la cultura de seguridad. También se anima a los gestores a visitar la operación para comprender, en la práctica, los procesos involucrados en la operación.



de los aeropuertos visitados por el Programa Seguridad + Usted

Con la certificación Iosa, reforzamos nuestra conformidad con los requisitos de seguridad exigidos a nivel mundial.

CERTIFICACIÓN IOSA

En 2023, IATA implementó Iosa, lo que representó un avance significativo: antes, el procedimiento se basaba en la conformidad, ahora se basa en el riesgo (*risk-based Iosa*). Esta diferenciación genera una comprensión más profunda de los riesgos de la seguridad operativa que enfrentan las aerolíneas, con una evaluación de la madurez de los sistemas y programas críticos de seguridad. El proceso es estricto y tiene como objetivo garantizar que los procedimientos cumplan con los requisitos de seguridad requeridos a nivel mundial. La certificación tuvo lugar a principios de 2024.

Protección y privacidad de datos

Dada la naturaleza específica de nuestro negocio, trabajamos con un gran volumen de datos de los públicos con los que nos relacionamos: Clientes, proveedores, aliados y otros públicos, a cuyos datos sensibles tenemos acceso, como información de pago, historial de viajes y datos personales. Por ello, mantenemos estrictas políticas de protección y privacidad de datos.

Adhiriendo a la Ley General de Protección de Datos Personales (LGPD), hemos sistematizado una Política de Privacidad de Datos que aborda el tema en GOL, abordando, entre otros aspectos, las medidas de seguridad adoptadas por la Compañía:

- Encriptado
- Programa de gobernanza de datos
- Gestión de seguridad de la información
- Protección del medio ambiente y seguridad física y lógica
- Gestión de accesos
- Escaneo de vulnerabilidades y pruebas de intrusión
- Control contra *software* malicioso
- Concientización en seguridad de la información

También mantenemos un canal abierto para aclarar dudas y solicitudes relacionadas con el procesamiento de datos personales: privacidade@voegol.com.br.

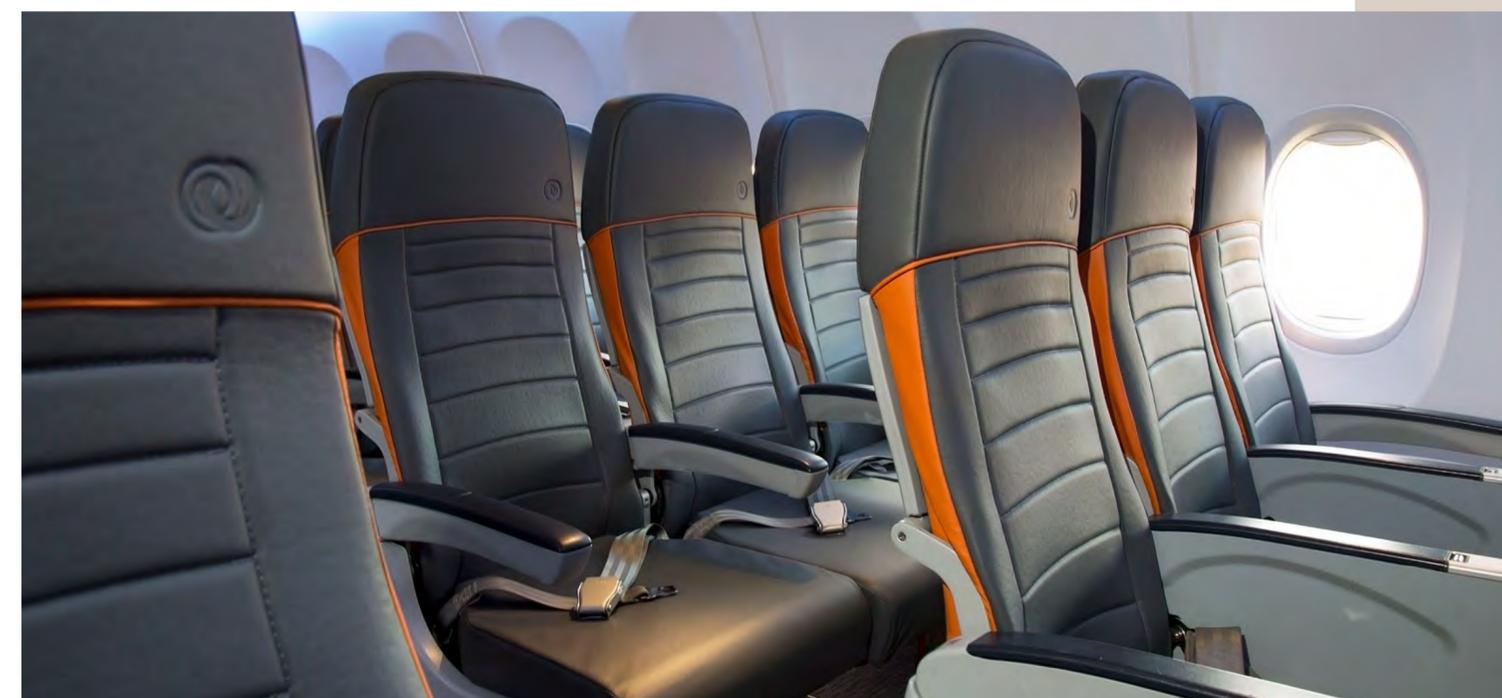
No hubo filtraciones, robos o pérdidas de datos de los Clientes. Sin embargo, se registraron revocaciones que no fueron atendidas por la tecnología *Opt-Out* (la posibilidad de que una empresa ofrezca darse de baja en *e-mail marketing*).

Alrededor del 0,07% del total de solicitudes de revocación correspondieron a estas denuncias. Identificamos fallas en la tecnología, que fueron corregidas en el segundo semestre de 2023 y, luego de la actualización, no hubo nuevas quejas. La evidencia incluye recolectar todos los reclamos de los titulares, verificar los registros tecnológicos para confirmar el *Opt-Out* solicitado y reconocer cuáles son fundamentados. **GRI 418-1**

Adoptamos la LGPD y en GOL contamos con una Política de Privacidad de Datos.

Total de reclamos **GRI 418-1**

	2021	2022	2023
Reclamos de terceros que han sido recibidos y confirmados por la organización	0	0	225
Reclamos presentados por organismos reguladores	0	0	0
TOTAL	0	0	225



Innovación y aceleración digital

GRI 3-3

Mantenemos nuestro compromiso con la innovación y la aceleración digital creando un entorno propicio para el surgimiento e implementación de nuevas ideas. En este sentido, la Compañía invirtió fuertemente en tecnología y digitalización con el objetivo de mejorar la atención al Cliente, maximizar la eficiencia operativa y adaptarse a los rápidos cambios del mercado.

Invertimos en inteligencia artificial (IA) para optimizar nuestros procesos y ofrecer una mejor experiencia de vuelo e implementamos soluciones digitales avanzadas para mejorar la interacción con los Clientes, incluidas aplicaciones móviles intuitivas, *check-in* digital simplificado y soporte al cliente a través de *chat bots*.

El ambiente de innovación también fue estimulado a través de nuestra incubadora interna, GOL LABS. Esta iniciativa invita a nuestros Empleados a participar activamente en el proceso de innovación, fomentando la experimentación y el pensamiento creativo.

El compromiso con la innovación se refleja en los documentos corporativos de GOL. En 2024 se espera elaborar una política específica para el tema.

DESCUBRA LAS PRINCIPALES INICIATIVAS DEL AÑO:



Chat bot Colaboradores

La herramienta utiliza IA generativa y lenguaje natural para “conversar” con el usuario y promover respuestas más precisas e inteligentes en un corto espacio de tiempo. En esta primera fase, los temas disponibles para investigación son ética, *compliance* y procedimientos generales de servicio aeroportuario.



Chat bot GOLLOG

La propuesta es mejorar las funcionalidades del *chat bot* utilizado por los Clientes de la unidad logística y resolver diversas dudas. La versión actual se basa en “árboles de decisión”, en los que el Cliente debe hacer clic en las opciones hasta llegar a la respuesta deseada.



IA generativa

Proyecto en desarrollo relacionado con el análisis de sentimientos y categorización de comentarios recibidos en las redes sociales de GOL y tiendas de aplicaciones (*Google Play Store* y *Apple App Store*). El proyecto utiliza IA generativa para leer automáticamente todos los comentarios recibidos de los Clientes y clasificarlos como positivos, negativos y neutros.



Nuevos tiempos para las personas

EN ESTE CAPÍTULO:

- Empleados
- Diversidad, equidad e inclusión
- Clientes
- Proveedores
- Sociedad

Nuestros públicos

GRI 2-29

GOL interactúa con diferentes públicos, que incluyen aliados comerciales, organizaciones de la sociedad civil, Clientes, Empleados, gobiernos, comunidades locales, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), accionistas, inversionistas, proveedores, sindicatos y grupos vulnerables.

Estos están directa o indirectamente involucrados en la toma de decisiones. Para nosotros es sumamente importante esta relación, que se lleva a cabo a través de una comunicación transparente. Las principales herramientas utilizadas para ello son nuestros canales de comunicación, prácticas de responsabilidad social corporativa, informes ESG, capacitación y evaluación continua.

Contamos con un propósito de relación establecido y estrategias de participación que se trabajan diariamente en GOL:

Finalidad de la relación con nuestros públicos

- Identificar impactos reales y potenciales
- Definir respuestas para prevenir y mitigar los impactos negativos
- Construir relaciones duraderas, comprender necesidades y expectativas
- Mejorar la toma de decisiones y gestionar riesgos y oportunidades
- Promover la innovación y la sostenibilidad
- Cumplir con los requisitos reglamentarios, construir reputación e imagen de marca
- Promover la sostenibilidad, satisfacer las demandas de los inversionistas y resolver conflictos

Estrategias de participación

- Evaluación del impacto social y ambiental e integración de estas prácticas en los procesos de negocio
- Escucha activa, consultas y fomento de la colaboración, la comunicación abierta y transparente
- Política de Relación con las Partes Interesadas
- Establecimiento de metas de desempeño y desarrollo de relaciones de largo plazo
- Capacitación y sensibilización sobre temas importantes, así como seguimiento y evaluación
- Incentivos para la participación
- Publicación de informes de sostenibilidad

Durante más de dos décadas, hemos liderado un constante movimiento de transformación, con el objetivo de encaminar nuestro negocio hacia los más altos niveles de sostenibilidad. La creación del área de ESG, que se consolidó en 2023, nos permitió, a través de la transformación de la cultura institucional, estructurar iniciativas de manera transversal que generen impactos positivos significativos en todos nuestros grupos de interés. En este capítulo presentamos los principales proyectos desarrollados para parte de nuestros públicos: Empleados, Clientes, proveedores y sociedad, que son quienes cuentan con iniciativas estructuradas.

La comunicación transparente es lo que rige nuestra relación con los *stakeholders*.

Empleados

TR-AF-000.C, GRI 2-7

Nuestro **Equipo de Águilas** es lo que mantiene las alas de GOL en constante movimiento. En tierra o en el aire, nuestros 14.311 Empleados conectan sus propósitos con los de la Compañía y construyen los puentes necesarios para brindar la mejor experiencia a nuestros Clientes. Y, para materializar estos resultados, definimos el compromiso de ser impulsores del desarrollo de los negocios y de las personas, inspirados en nuestra esencia: **Simple, Humana e Inteligente.**

Sistematizando la acción, se definieron en el año siete directrices estratégicas en materia de Personas, Cultura y ESG:

- **Cultura** – acelerar la aculturación con el fin de hacer evolucionar los negocios con los Nuevos Tiempos y garantizar resultados extraordinarios;
- **People experience** – conectarse con la jornada de cada público del Equipo de Águilas, fortalecer la experiencia de los Empleados con GOL y habilitar una estrategia ESG con los *stakeholders* y la sociedad;
- **Salud mental y emocional** – promover el equilibrio mental y emocional de las personas dentro de la Compañía;

- **Gestión estratégica** – fomentar la alineación de las personas y la ejecución de la estrategia, para posibilitar resultados extraordinarios y reconocer adecuadamente al Equipo de Águilas;
- **Liderazgo** – formar y proponer, y centrado en un desarrollo basado en la transformación. Liderazgo que dirige, involucra, acelera y cambia el flujo natural del negocio;
- **Unidades de negocios** – potenciar las sinergias, apalancando las fortalezas; y
- **Productividad** – incentivar las mejores prácticas de eficiencia y bajo costo de inteligencia.

El año también estuvo marcado por la revisión de los valores de GOL y los avances en la cultura, que contribuyeron a fomentar la sostenibilidad y la inclusión, promovidas por la gestión ESG. La iniciativa se basa en el concepto de Nuevos Tiempos, una aproximación para afrontar los retos del presente y del futuro.



Cómo está constituido nuestro Equipo de Águilas GRI 2-7

Empleados por región y género* GRI 2-7



* No hubo fluctuaciones significativas en el número de empleados durante el periodo del informe. En 2021 y 2022, GOL no divulgó información sobre el número de empleados por región y género.

Empleados por tipo de contrato y género GRI 2-7

Tipos de contrato y género	2021			2022 ¹			2023 ¹
	Plazo indefinido	Plazo fijo	Total	Plazo indefinido	Plazo fijo	Total	Plazo indefinido
Hombres	8.231	155	8.386	8.818	192	9.010	8.163
Mujeres	6.484	132	6.616	6.373	133	6.506	6.148
TOTAL	14.715	287	15.002	15.191	325	15.516	14.311

1. Con relación a 2022, realizamos la corrección en el número total de hombres. En 2023 no firmamos ningún contrato de plazo fijo.

Empleados por tipos de contrato y región GRI 2-7

Empleados por tipos de contrato y región	2021			2022			2023 ¹
	Plazo indefinido	Plazo fijo	Total	Plazo indefinido	Plazo fijo	Total	Plazo indefinido
Norte	327	0	327	316	0	316	298
Noreste	1.355	4	1.359	1.261	0	1.261	1.221
Centro-Oeste	1.325	0	1.325	1.349	0	1.349	1.321
Sureste	10.700	11	10.711	10.553	74	10.627	10.203
Sur	1.008	25	1.033	1.012	22	1.034	1.054
Internacional	0	247	247	0	229	229	214
TOTAL	14.715	287	15.002	14.491	325	14.816	14.311

1. En 2023 no tuvimos contratos a plazo fijo.

Empleados por tipos de empleo y género GRI 2-7

Empleados por tipo de empleo y género	2021			2022			2023		
	Tiempo Completo	Periodo Parcial	Total	Tiempo Completo	Periodo Parcial	total	Tiempo Completo	Periodo Parcial	Total
Hombres	1.948	6.437	8.386	2.034	6.276	8.310	2.190	5.973	8.163
Mujeres	1.271	5.345	6.616	1.416	5.090	6.506	1.511	4.637	6.148
TOTAL	3.219	11.782	15.002	3.450	11.366	14.816	3.701	10.610	14.311

Empleados por tipo de empleo y región* GRI 2-7

Empleados por tipo de empleo y región	2022			2023		
	Tiempo Completo	Periodo Parcial	Total	Tiempo Completo	Periodo Parcial	total
Norte	24	292	316	22	276	298
Noreste	69	1.192	1.261	68	1.153	1.221
Centro-Oeste	87	1.262	1.349	101	1.220	1.321
Sur	49	985	1.034	46	1.008	1.054
Sureste	3.177	7.450	10.627	3.415	6.788	10.203
Internacional	44	185	229	49	165	214
TOTAL	3.450	11.366	14.816	3.701	10.610	14.311

* En 2021, GOL no divulgó datos de empleados por tipo de empleo y región.



Una forma de mantener el compromiso y la motivación de nuestro Equipo de Águilas es mediante el reconocimiento. Este programa abarca a los Empleados del Centro de Atención al Cliente y de la Tripulación Comercial que fueron elogiados por los Clientes. Fue rediseñado en 2023 y pasó a considerar los siguientes criterios:

- **Tiempo en la Compañía:** por su dedicación y compromiso a lo largo de su carrera en GOL
- **Atención:** premios a la excelencia en la atención al cliente, con foco en superar expectativas y construir experiencias positivas
- **ColaboraGOL:** fomento a la colaboración, el trabajo en equipo y la búsqueda de soluciones innovadoras a los desafíos de la Compañía
- **Valores:** reconocimiento de comportamientos que reflejan los valores de GOL, como ética, respeto, responsabilidad, seguridad y pasión por lo que hacen.

Academia de Águilas

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

Las iniciativas de capacitación contribuyen al desarrollo de cada uno de nuestros Empleados y a una gestión empresarial eficiente, que sabe resolver desafíos y explorar oportunidades. Esto lo hacemos a través de la Academia de Águilas, nuestra plataforma educativa.

Como nueva incorporación a nuestro portafolio de cursos y capacitaciones, lanzamos el **Programa Virei Líder e Agora?** (Me Convertí en Líder ¿y Ahora?), dirigido a quienes ocuparán, por primera vez, un puesto de liderazgo. Esta iniciativa está en consonancia con la estrategia de formar agentes transformadores que involucren, dirijan, aceleren y cambien el flujo natural de los negocios.

Los demás cursos de capacitación y formación se desarrollaron normalmente en diferentes áreas a niveles jerárquicos, en formato presencial y *online* y abarcaron temas como la seguridad aérea, Cultura GOL, Jornadas ESG y comunicación no violenta.

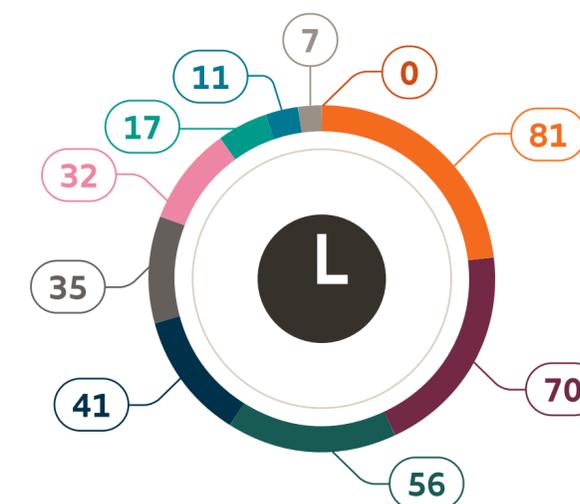
Además de la Academia de Águilas, ofrecemos apoyo financiero para cursos externos como posgrados, idiomas, cursos en alianza con instituciones educativas y plataformas de capacitación. También brindamos asistencia a los Empleados que han sido despedidos a través de iniciativas de reubicación profesional y extensiones de beneficios.

Para quienes se jubilan, ofrecemos un programa específico para trabajadores de líneas aéreas y aeronautas que tengan al menos 60 años, estén jubilados por el INSS, pero continúen desempeñando sus funciones en GOL. Además de estos requisitos, el candidato deberá obtener 75 puntos entre antigüedad y edad.

El paquete incluye que los empleados reciban todos los fondos laborales en casos de despido por iniciativa de la Compañía, ampliación del beneficio de viaje con 30 cuotas renovadas anualmente, del beneficio *MyID Travel* (reserva de vuelos realizada por Empleados de empresas áreas aliadas) y seguros de salud y odontológicos con pago de la cuota mensual completa realizado por el Empleado.

En 2024 iniciamos la implementación del *Training Management System*, un sistema de gestión de capacitación, recursos y calificaciones, que contribuirá al aseguramiento de la calidad, la optimización de costos, la maximización de recursos y la eficiencia operativa y financiera. A través de esta herramienta también pretendemos abordar más de cerca los asuntos relacionados con los estándares regulatorios y de seguridad.

Promedio de horas de capacitación, por categoría funcional, en 2023* GRI 404-1



- Tripulación Técnica
- Tripulación Comercial
- Operaciones
- Coordinadores
- Analistas
- Gerentes
- Expertos
- Departamentos
- Presidencia y Vicepresidencias
- Consejo de Administración¹

* En 2021 y 2022, la Compañía no reveló el promedio de capacitación por categoría funcional. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consulte la página 58.

1. La capacitación de consejeros queda fuera del ámbito de actuación de la universidad corporativa. El tema está bajo análisis en 2024.

Promedio de horas de capacitación, por género GRI 404-1



Empleados que reciben evaluaciones de desempeño por categoría funcional, en 2023 GRI 404-3

	Hombres	Mujeres	Total
Presidencia y Vicepresidencia			
N° total empleados	4	1	5
N° de empleados evaluados	4	1	5
Porcentaje	100	100	100
Departamentos			
N° total empleados	19	5	24
N° de empleados evaluados	14	3	17
Porcentaje	73,68	60	70,83
Gerentes			
N° total empleados	84	60	144
N° de empleados evaluados	69	50	119
Porcentaje	82,14	83,33	82,64
Coordinadores			
N° total empleados	156	81	237
N° de empleados evaluados	140	66	206
Porcentaje	89,74	81,48	86,92

	Hombres	Mujeres	Total
Expertos			
N° total empleados	92	52	144
N° de empleados evaluados	59	34	93
Porcentaje	64,13	65,38	64,58
Analistas			
N° total empleados	399	490	889
N° de empleados evaluados	365	427	792
Porcentaje	91,48	87,14	89,09
Operaciones			
N° total empleados	3.487	2.730	6.217
N° de empleados evaluados	3.220	2.452	5.672
Porcentaje	92,34	89,82	91,23
TOTAL			
N° total empleados	4.241	3.419	7.660
N° de empleados evaluados	3.871	3.033	6.904
Porcentaje	91,28	88,71	90,13

Programas de aprendizaje

En otro frente, brindamos el **Programa Aprendiendo a Voar** (Aprendiendo a Volar), dirigido a líderes y jóvenes aprendices, en cumplimiento de la Ley de Aprendizaje n° 10.097/2000, que determina que las medianas y grandes empresas deben crear vacantes para aprendices. En 2023 hubo 342 participantes. También mantenemos un Programa de Pasantías, en el que participaron 40 personas.

Las relaciones contractuales abarcan a aprendices, pasantes y profesionales autónomos que desempeñan funciones a nivel directivo, gerencial y administrativo. Para llegar al número de trabajadores, la metodología utilizada fue el conteo directo y considera jornadas de trabajo a tiempo completo y parcial.

El número total de trabajadores se basa en los datos considerados al final del periodo del informe. No hubo fluctuaciones significativas en el número de trabajadores. **GRI 2-8**

La Tripulación no es elegible para el Ciclo de Evaluación de Personas, al igual que los miembros del Consejo.

Políticas de remuneración GRI 2-19, 2-20

PARA EMPLEADOS

Con un enfoque en una remuneración justa, nuestros Empleados cuentan con salarios competitivos y beneficios acordes con el mercado (*vea detalles al lado*). La remuneración se divide en fija y variable, que incluye programas de participación en las utilidades para quienes trabajan a tiempo completo, bonificaciones, beneficio-viaje (otorgados a los Empleados y sus beneficiarios a tarifas promocionales o gratuitas en diferentes modalidades para destinos nacionales e internacionales), *MyiD Travle* e incentivos a largo plazo para ejecutivos.

Para motivar y alinear los intereses de los Empleados con los resultados operativos, ofrecemos un programa anual de participación en las utilidades, con directrices y definiciones aprobadas previamente en las asambleas. Este programa es negociado con una comisión de Empleados

y aprobado por los sindicatos de la categoría. En 2023, el 98,5% de los Empleados estaban cubiertos por convenios colectivos. También adoptamos un plan de incentivos a largo plazo, con acciones restringidas, opciones sobre acciones y derechos adquiridos durante cuatro años. Para los empleados no cubiertos por convenios colectivos, GOL define sus condiciones de trabajo y términos con base en convenios colectivos de otras organizaciones. **GRI 2-30, TR-AL-310A.1**

Las indemnizaciones por despido se realizan por igual, respetando cláusulas CLT y contractuales. Con nuevas direcciones estratégicas, adoptamos una Política de *Claw-back* (Reembolso) para los niveles *C-Level* y Presidencia mecanismo utilizado para controlar los pagos basados en incentivos de remuneración variable.

Nuestro Equipo de Águilas tiene mayor representación en posiciones operativas y, durante el periodo, no hubo huelgas de Empleados. Tuvimos una negociación colectiva sumamente exitosa con los sindicatos de trabajadores de la aeronáutica y de las líneas aéreas, y se firmaron los convenios colectivos con 30 días de anticipación a la fecha base, que es diciembre. **TR-AL-310A.2**

PARA LA ALTA DIRECCIÓN

Las políticas de remuneración de los miembros de la Alta Dirección y altos ejecutivos de la Compañía están vinculadas a la gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales, según lo determina la legislación y las prácticas corporativas. El Estatuto Social de GOL establece que la Asamblea General es responsable de fijar la remuneración global anual de los administradores, mientras que el CA es responsable de distribuir esos montos dentro del organismo en la dirección.

Las propuestas salariales individuales se realizan en base a estudios de mercado, que se elevan al Comité de Gobernanza Corporativa y Personas antes de ser enviados al CA. Los salarios de los miembros del CA y la Dirección Estatutaria se revisan anualmente y, en el caso de los directores, también se tiene en cuenta el convenio colectivo definido con el sindicato.

GOL cuenta con un Comité de Gobernanza Corporativa y Personas responsable de coordinar e implementar las mejores prácticas de gobernanza corporativa.

Beneficios GRI 401-2

Los empleados que trabajan a tiempo completo, a tiempo parcial o temporalmente tienen:

 seguro de vida	 seguro de salud
 seguro odontológico	 prestaciones de discapacidad e invalidez
 asistencia funeraria	 bonos para almuerzo y alimentación
 permiso parental	 Gympass (cuya marca pasó a llamarse Wellhub en 2024) y TotalPass
 bono-guardería	 cesta-baby

Panorma del año

Número total de empleados contratados, despedidos y tasa de rotación, por grupo de edad GRI 401-1

Grupo de edad	2021				2022				2023			
	Contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Despidos	Tasa de rotación	Contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Despidos	Tasa de rotación	Contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Desvinculaciones laborales	Tasa de rotación
Menores de 30 años	763	25,46	629	23,22	1.058	35,66	657	28,90	1.175	34,93	678	27,54
Entre 30 y 50 años	807	7,85	813	7,88	870	8,66	1.315	10,88	704	7,76	1.454	11,89
Más de 50 años	51	2,93	130	5,20	48	2,66	194	6,70	55	2,94	254	8,25
TOTAL	1.621	10,81	1.572	10,64	1.976	13,34	2.166	13,98	1.934	13,51	2.386	15,09

Número total de empleados contratados, despedidos y tasa de rotación, por género GRI 401-1

Género	2021				2022				2023			
	Contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Desvinculaciones laborales	Tasa de rotación	Contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Desvinculaciones laborales	Tasa de rotación	Contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Desvinculaciones laborales	Tasa de rotación
Hombres	728	8,67	764	8,89	965	11,61	1.050	12,12	1.029	12,61	1.145	13,32
Mujeres	893	13,50	808	12,86	1.011	15,54	1.116	16,35	905	14,72	1.241	17,45
TOTAL	1.621	10,81	1.572	10,64	1.976	13,43	2.166	14,07	1.934	13,51	2.386	15,09

Número total de empleados contratados, despedidos y tasa de rotación, por región GRI 401-1

Región	2021				2022				2023			
	Contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Desvinculaciones laborales	Tasa de rotación o turnover	Contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Desvinculaciones laborales	Tasa de rotación o turnover	Contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	Desvinculaciones laborales	Tasa de rotación o turnover
Norte	31	9,48	42	11,16	56	17,72	65	19,15	42	14,09	51	15,60
Noreste	206	15,16	130	12,36	139	11,02	222	14,31	138	11,30	132	11,06
Centro-Oeste	49	3,70	93	5,36	159	11,79	157	11,71	163	12,34	187	13,25
Sureste	1.288	12,02	1.102	11,15	1.417	13,33	1.505	13,75	1.368	13,41	1.817	15,61
Sur	45	4,36	148	9,34	201	19,44	196	19,20	215	20,40	199	19,64
Internacional	2	0,81	57	11,90	4	1,75	21	5,46	8	3,74	0	1,87
TOTAL	1.621	10,81	1.572	10,64	1.976	13,34	2.166	13,98	1.934	13,51	2.386	15,09



Permiso parental GRI 401-3

	2023
Empleados que tenían derecho al permiso parental	
Hombres	8.163
Mujeres	6.148
Empleados que utilizaron el permiso parental (inicio y fin en 2023)	
Hombres	203
Mujeres	163
Empleados que utilizaron el permiso parental (desde 2022 hasta 2023)	
Hombres	1
Mujeres	67
Empleados que regresaron a trabajar, en el periodo del informe, después del término del permiso parental	
Hombres	204
Mujeres	230
Empleados que volvieron a trabajar después del permiso parental y que también estuvieron empleados 12 meses después de su regreso al trabajo	
Hombres	134
Mujeres	158
Tasa de retorno	
Hombres	100
Mujeres	100
Tasa de retención	
Hombres	89,93
Mujeres	75,60

Diversidad, equidad e inclusión

GRI 3-3

Conscientes de que los conceptos de Diversidad, equidad e inclusión son esenciales para promover un ambiente de trabajo más justo, igualitario y acogedor, reiteramos nuestro compromiso a fin de avanzar en esta agenda. Desde 2022 nos sumamos a la iniciativa 25by25 de IATA, que tiene como objetivo aumentar un 25% la representación femenina en puestos de liderazgo del sector para 2025.



50%

de personas negras en puestos de liderazgo hasta 2030

Como novedades para 2023, presentamos el Censo Demográfico de GOL, con el apoyo de una empresa del sector, con el objetivo de mapear nuestro escenario interno actual e identificar puntos de atención en materia de diversidad. Esto nos permitirá adoptar estrategias para promover el avance de este tema en la Compañía.

Otro paso significativo fue sumarnos al **Movimiento Raça é Prioridade** (La raza es una prioridad), una iniciativa del Pacto Global de la ONU – Red Brasil, al ser protagonistas en el avance del ODS 5 (igualdad de género) en el país y buscar como meta que el 50% de las personas negras ocupen posiciones de liderazgo en la Compañía hasta 2030. Como reflejo de las desigualdades socioeconómicas en la sociedad brasileña, GOL tiene el gran desafío de incorporar a las personas negras y mestizas a los entornos de toma de decisiones. Actualmente contamos con dos Empleados mestizos en la dirección y 63 en puestos de gerencia y coordinación.

Empleados por clasificación y raza/color

CLASIFICACIÓN	Asiática	Blanca	Indígena	No declarada	No informada	Mestiza	Negra	Total
Analistas	26	774	1	2	1	279	69	1.152
C-Level	1	8	0	0	0	1	0	10
Coordinadores	2	202	0	0	0	43	9	256
Directores	2	16	0	0	0	2	0	20
Expertos	4	150	0	0	0	24	7	185
Gerentes	5	125	1	0	0	20	7	158
Internacional	0	212	0	0	1	0	0	213
Operaciones	92	3.954	11	13	16	3.099	718	7.903
Tripulación comercial	68	2.312	1	2	6	385	53	2.827
Tripulación técnica	22	1.414	0	2	2	137	10	1.587
TOTAL	222	9.167	14	19	26	3.990	873	14.311

También apoyamos los movimientos: **Ellas lideran 2030**, que busca trabajar por la igualdad de género; **Mente en Foco**, que tiene como objetivo la salud mental; y **Ambición Net Zero**, que alienta a las empresas a definir compromisos relacionados con el clima basados en la ciencia (en la página 20 están todas nuestras adhesiones en distintas temáticas).



Además de estas asociaciones, buscamos asegurar una representación más diversa en la Compañía, lo que favorece la pluralidad de puntos de vista. En este sentido, contamos con cinco Grupos de Afinidad que abordan los siguientes temas: accesibilidad, equidad racial, equidad de género, generaciones y lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros (LGBT+).

Cada grupo cuenta con un director responsable y Empleados de diferentes sectores que se reúnen mensualmente para compartir experiencias, desarrollar acciones de sensibilización e inclusión y ser multiplicadores de la cultura de la diversidad en GOL.

Para nosotros esta es una jornada continua, y la alfabetización es fundamental para que los temas y conceptos sean introducidos y conocidos por todos los integrantes de la Compañía. Y, para asegurar la ampliación del conocimiento y promover cambios positivos y significativos, se desarrollaron capacitaciones sobre este tema. Vea las principales a continuación:



Capacitaciones y sensibilización

A lo largo del año realizamos la capacitación *Pocket* de Diversidad, Equidad e Inclusión, disponible en el *Workplace* de GOL. Con una duración de una hora, abarcó las cinco áreas de afinidad de la Compañía, aportando conceptos iniciales, buenas prácticas y recomendaciones para el día a día.

En la industria de la aviación, los frentes de mantenimiento de aeronaves y los agentes de rampa de aeropuertos son los puestos en los que enfrentamos mayores dificultades relacionadas con la temática. Por ese motivo, desarrollamos un proyecto exclusivo para GOL Aerotech. Se desarrolló una capacitación presencial, de 40 horas de duración, repartidas en un periodo de cinco meses. El proyecto tuvo dos ejes: una para los líderes y otra para los liderados, e impactó a más de 400 personas. Para el liderazgo, por ejemplo, se abordaron

conceptos iniciales de diversidad, comunicación inclusiva y sesgos inconscientes, con la aplicación de casos prácticos, personalizados al escenario de GOL Aerotech.

Creemos en un liderazgo transformador que promueva nuestra cultura. Centrándonos en este público, desarrollamos un camino de Diversidad e Inclusión. Más de 150 líderes participaron en sesiones de sensibilización sobre accesibilidad, equidad de género, equidad racial, generaciones y LGBT+, así como sobre sesgos inconscientes y dinámicas lúdicas para aclarar aún más los contenidos presentados.

Para el Equipo de Empleados, se realizó una mentoría externa sobre los cinco temas de afinidad de GOL. Todas las reuniones finalizaron con una conversación y contaron con la presencia de miembros del Grupo de Afinidades e invitados.

Para avanzar en el tema se desarrolló una capacitación presencial de 40 horas, impactando a más de 400 personas del área de Mantenimiento.

GESTIÓN DEL TEMA

Con el compromiso de la Alta Dirección y de cargos C - Level, la Compañía adopta medidas tales como definir el impacto, analizar el contexto, establecer metas medibles, desarrollar estrategias, aplicar recursos, involucrar a los *stakeholders*, implementar, monitorear y evaluar. También mantenemos la transparencia en nuestra comunicación y promovemos el aprendizaje continuo sobre el tema.

Reconocemos que necesitamos avanzar en el tema y cuantificar mejor nuestra evaluación de impacto, para

que podamos ser más eficientes en el uso de los recursos, no solo en capacitaciones, sino también en inversión social.

Nuestros objetivos incluyen expandir los Grupos de Afinidad, desarrollar una capacitación sectorial y corporativa más integral, crear una Guía de Buenas Prácticas, continuar con los Programas de Alfabetización y expandirlos a los aeropuertos. Incrementar la representación de personas negras, mujeres en la Alta Dirección y personas trans en los equipos.

OBJETIVO

Promoción de Cultura Inclusiva

METAS

- Crear una capacitación sobre el Tema ESG y Diversidad, Equidad e Inclusión

INDICADORES

- Capacitaciones realizadas en el Portal del Conocimiento

OBJETIVO

Conocimiento del Equipo de Águilas

METAS

- Capacitar a 360 personas de GOL Aerotech en temas de Diversidad, Equidad e Inclusión

INDICADORES

- Presencia confirmada en el Portal del Conocimiento y NPS tras su implementación

OBJETIVO

Debates sobre el tema

METAS

- Realizar tres reuniones virtuales para hablar sobre el tema

INDICADORES

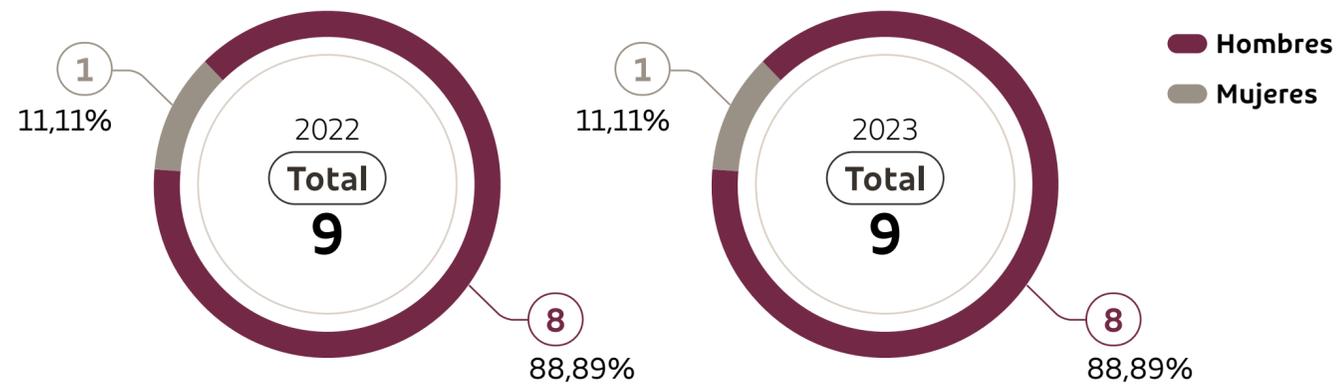
- Número de Personas que vieron el material

Relación salarial entre hombres y mujeres por categoría funcional* GRI 405-2

	Salario base (R\$)	Remuneración (R\$)
Presidencia y Vicepresidencias		
Relación hombres vs. mujeres	0,29	1,25
Departamentos		
Relación hombres vs. mujeres	1,05	1,11
Gerentes		
Relación hombres vs. mujeres	0,81	0,7
Tripulación Técnica		
Relación hombres vs. mujeres	0,85	0,68
Tripulación Comercial		
Relación hombres vs. mujeres	0,93	0,91
Coordinadores		
Relación hombres vs. mujeres	0,98	0,9
Expertos		
Relación hombres vs. mujeres	0,89	0,66
Analistas		
Relación hombres vs. mujeres	0,95	0,97
Operaciones		
Relación hombres vs. mujeres	0,59	0,59

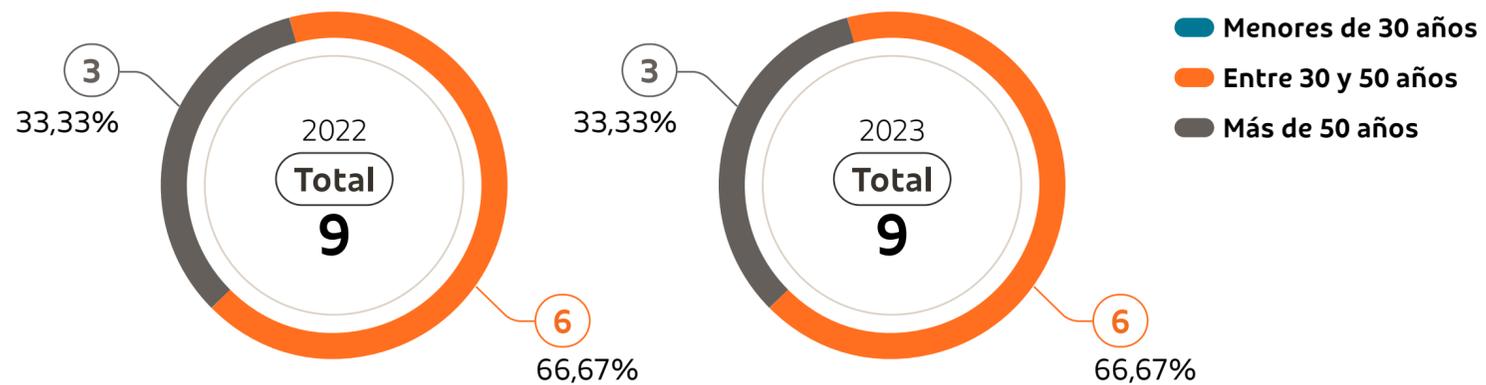
* Los datos de este indicador se reportan a partir de 2023.

Porcentaje de personas que forman parte de los organismos de gobernanza de la organización por género* GRI 405-1



* Durante 2021 no se divulgaron datos relacionados con las personas que forman parte de los órganos de gobernanza de la Compañía por género.

Porcentaje de personas que forman parte de los órganos de gobernanza de la organización por grupo de edad* GRI 401-1



* Durante 2021 no se divulgaron datos relacionados con las personas que forman parte de los organismos de gobernanza de la Compañía por grupo de edad.



Porcentaje de empleados por categoría funcional y género GRI 405-1

	2021		2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Presidencia y Vicepresidencia						
Nº	4	1	7	3	4	1
Porcentaje	80	20	70	30	80,00	20,00
Departamentos						
Nº	20	6	15	3	20	6
Porcentaje	76,92	23,08	83,33	16,67	76,92	23,08
Gerentes						
Nº	88	72	91	67	100	70
Porcentaje	55	45	57,59	42,41	58,82	41,18
Tripulación Técnica						
Nº	1.730	52	1.619	51	1.538	49
Porcentaje	97,08	2,92	96,95	3,05	96,91	3,09
Tripulación Comercial						
Nº	1.246	1.841	1.172	1.757	1.131	1.696
Porcentaje	40,36	59,64	40,01	59,99	40,01	59,99

	2021		2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Coordinadores						
Nº	169	76	175	87	175	92
Porcentaje	68,99	31,01	66,79	33,21	65,54	34,46
Expertos						
Nº	98	41	101	54	118	68
Porcentaje	70,50	29,50	65,16	34,87	63,44	36,56
Analistas						
Nº	431	468	493	545	533	626
Porcentaje	47,94	52,06	47,49	52,51	45,99	54,01
Operaciones						
Nº	4.600	4.059	4.637	3.939	4.544	3.540
Porcentaje	53,12	46,88	54,07	45,93	56,21	43,79
TOTAL						
Nº	8.386	6.616	8.310	6.506	8.163	6.148
Porcentaje	55,90	44,10	56,09	43,91	57,04	42,96

Porcentaje de empleados por categoría funcional y grupo de edad GRI 405-1

	2021		2022		2023	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
Presidencia y Vicepresidencia						
Menores de 30 años	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	4	80	10	100	5	100
Más de 50 años	1	20	0	0	0	0
TOTAL	5	100	10	100	5	100
Departamentos						
Menores de 30 años	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	22	84,62	16	88,89	23	88,46
Más de 50 años	4	15,38	2	11,11	3	11,54
TOTAL	26	100	18	100	26	100
Gerentes						
Menores de 30 años	1	0,62	0	0	1	0,59
Entre 30 y 50 años	142	88,75	145	91,77	155	91,18
Más de 50 años	17	10,63	13	8,23	14	8,24
TOTAL	160	100	158	100	170	100
Tripulación Técnica						
Menores de 30 años	169	9,48	128	7,66	89	5,61
Entre 30 y 50 años	1.168	65,54	1.159	69,40	1.120	70,57
Más de 50 años	445	24,97	383	22,93	378	23,82
TOTAL	1.782	100	1.670	100	1.587	100
Tripulación Comercial						
Menores de 30 años	319	10,34	249	8,50	215	7,61
Entre 30 y 50 años	2.351	76,16	2.242	76,55	2.152	76,12
Más de 50 años	417	13,50	438	14,95	460	16,27
TOTAL	3.087	100	2.929	100	2.827	100

	2021		2022		2023	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
Coordinadores						
Menores de 30 años	9	3,67	11	14,20	18	6,74
Entre 30 y 50 años	194	79,18	208	79,39	211	79,03
Más de 50 años	42	17,15	43	16,41	38	14,23
TOTAL	245	100	262	100	267	100
Expertos						
Menores de 30 años	11	7,91	14	9,03	15	8,06
Entre 30 y 50 años	111	79,86	120	77,42	149	80,11
Más de 50 años	17	12,23	21	13,55	22	11,83
TOTAL	139	100	155	100	186	100
Analistas						
Menores de 30 años	299	33,26	355	34,20	406	35,03
Entre 30 y 50 años	570	63,40	647	62,33	707	61,00
Más de 50 años	30	3,34	36	3,47	46	3,97
TOTAL	899	100	1.038	100	1.159	100
Operaciones						
Menores de 30 años	2.189	25,28	2.210	25,77	2.264	28,01
Entre 30 y 50 años	5.711	65,95	5.495	64,07	4.944	61,16
Más de 50 años	759	8,77	871	10,16	876	10,84
TOTAL	8.659	100	8.576	100	8.084	100
TOTAL	2.997	19,98	2.967	20,02	3.008	21,02
Menores de 30 años	10.273	68,48	10.042	67,78	9.463	66,13
Entre 30 y 50 años	1.732	11,54	1.807	12,20	1.840	12,85
Más de 50 años	15.002	100	14.816	100	14.311	100

Porcentaje de empleados de grupos minoritarios y/o vulnerables por categoría funcional GRI 405-1

	2021		2022		2023		2021		2022		2023	
	N° de empleados de grupos minoritarios	Porcentaje	N° de empleados de grupos minoritarios	Porcentaje	N° de empleados de grupos minoritarios	Porcentaje	N° de empleados de grupos minoritarios	Porcentaje	N° de empleados de grupos minoritarios	Porcentaje	N° de empleados de grupos minoritarios	Porcentaje
Negros y Mestizos							PCDs					
Consejo de Administración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Presidencia y Vice-presidencias	0	0	2	20	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamentos	1	6,25	0	0	3	11,54	0	0	0	0	0	0
Gerentes	21	13,13	25	15,82	27	15,88	0	0	0	0	1	0,59
Tripulación Técnica	157	8,81	153	9,16	147	9,26	1	0,06	1	0,06	1	0,06
Tripulación Comercial	464	15,03	449	15,33	438	15,49	2	0,06	2	0,06	2	0,07
Coordinadores	46	17,77	51	19,47	52	19,48	1	0,45	1	0,40	1	0,37
Expertos	18	12,95	17	10,97	31	16,67	0	0	0	0	0	0
Analistas	211	23,47	316	30,44	348	30,03	4	0,45	6	0,58	9	0,78
Operaciones	3.927	45,30	3.919	45,70	3.817	47,22	218	2,64	203	2,51	177	2,19
TOTAL	4.900	32,66	4.930	33,27	4.863	33,96	226	1,53	213	1,50	191	1,33



Salud y seguridad

GRI 3-3, 403-1 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, 403-10

Adoptamos un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que se apega a las leyes laborales, acuerdos y convenios colectivos, otras regulaciones sectoriales, requisitos de licencias y autorizaciones. También cumplimos con los requisitos del Ministerio Público del Trabajo (MPT) de fiscalización e inspección y las normas reglamentarias (NRs) del Ministerio de Trabajo y Empleo.

Para ello, contamos con un sistema integral de gestión de seguridad y salud en el trabajo que tiene como objetivo garantizar la protección de todos los Empleados. El sistema se encarga de toda la parte operativa, que incluye equipos y capacitación, como forma de monitoreo y seguimiento de la salud de nuestro Equipo de Águilas, y abarca a quienes trabajan a tiempo completo, parcial y permanente.

Los profesionales que prestan servicios de salud ocupacional tienen requisitos de calidad específicos, entre ellos el registro en el Ministerio del Trabajo, el Consejo Regional de Medicina y la especialización en medicina del trabajo.

Lanzamos la guía de buenas prácticas

Otro paso importante fue el lanzamiento de una guía de consulta rápida en el día a día, con un lenguaje sencillo y sin complicaciones sobre los temas de diversidad, equidad e inclusión. El documento presenta conceptos sobre el tema y aborda cuestiones como grupos minoritarios, equidad racial, LGBT+, accesibilidad y edadismo. También incluye consejos para comunicarse sin prejuicios ni discriminación, aclarando expresiones utilizadas en la vida cotidiana con un sesgo prejuicioso. Además, proporciona pautas sobre una comunicación sin confrontaciones en la vida cotidiana.

GESTIÓN DE RIESGOS PARA LA SALUD

Contribuyendo a la gestión del tema, en 2023 implementamos algunos procesos para identificar y evaluar peligros y riesgos en los lugares de trabajo y actividades, como inspecciones de seguridad, evaluación de riesgos ergonómicos, simulacros de emergencias y monitoreo de exposición a productos químicos, entre otros. Es importante resaltar que nuestras políticas y procesos garantizan al Empleado el derecho de retirarse de situaciones laborales que puedan causar un accidente de trabajo o una enfermedad ocupacional.

Otras dos formas de garantizar la calidad de los procesos de identificación y evaluación de peligros y riesgos son la capacitación y las certificaciones. Todo el seguimiento se realiza a través de indicadores de desempeño, capacitación continua y mejoras de procesos, así como inversión en tecnología y equipos y revisión de políticas y procedimientos.

Los servicios de salud incluyen exámenes médicos ocupacionales, evaluación de riesgos laborales, gestión de certificados y licencias, educación en ergonomía, campañas de salud y bienestar, auditorías sanitarias y de seguridad, preparación de documentación legal y apoyo en programas de rehabilitación.

Aglutinando nuestras iniciativas se trabajan temas de seguridad y salud a través de canales de comunicación, talleres y capacitaciones, campañas, comités, etc. Los reportes de peligro se pueden realizar a través de correos

electrónicos específicos, *intranet*, reuniones de seguridad y una plataforma específica, con el anonimato garantizado. También es posible comunicarse directamente con el equipo de seguridad y salud en el trabajo.

Principales riesgos laborales mapeados

Los principales tipos de enfermedades profesionales mapeadas incluyen lesiones por esfuerzos repetitivos (LER), trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo (Dort), neumonía y enfermedades respiratorias, pérdida de audición inducida por ruido (Pair), intoxicaciones y envenenamientos, enfermedades de la piel, estrés laboral, enfermedades infecciosas, cánceres ocupacionales, enfermedades cardiovasculares ocupacionales, trastornos neuropsicológicos, enfermedades ocupacionales relacionadas con la radiación y problemas de salud mental.

Los peligros que pueden provocar estas enfermedades profesionales incluyen agentes químicos, físicos y ergonómicos. GOL identificó estas posibilidades a través de procesos que incluyen agentes de riesgo, evaluación de exposición, identificación de enfermedades relacionadas con el trabajo, establecimiento de medidas de control, etc.

Las medidas tomadas para mitigarlos incluyen el uso de Equipos de Protección Personal (EPP), monitoreo de exposición, inspecciones periódicas, educación y capacitación, mejora continua, participación de los trabajadores y cumplimiento de la legislación y regulaciones.

Entre los tipos de incidentes considerados por GOL se encuentran los siguientes: caídas, accidentes con vehículos y equipos, caída de objetos, exposición a sustancias químicas y quemaduras. Los datos se recopilan diariamente y se analizan de forma objetiva e imparcial. Además de las inspecciones y evaluaciones, también se levantan datos de salud laboral, capacitación y sensibilización. En 2023 se registraron 14 casos de enfermedades profesionales con notificación obligatoria, sin ningún fallecimiento.

Con el objetivo de reducir las ocurrencias en 2024, los incidentes mapeados en este ciclo se centraron en etapas como la investigación de la causa raíz, la descripción detallada, la recopilación de información, la notificación, la evaluación de la gravedad y la probabilidad. **TR-AF-540A.1**

Entre los recursos utilizados en la operación para garantizar la seguridad de los Colaboradores, se encuentran: Inspecciones, evaluación de riesgos y simulacros de emergencia.



Productos y servicios que pueden impactar la salud y seguridad de los Clientes.

GRI 403-7, 416-1, 416-2

Buscamos generar impactos positivos en la salud y seguridad de nuestros Clientes y, así, garantizar la satisfacción de este público durante toda su jornada. Además de mapear los peligros y riesgos presentes en las actividades realizadas por los Empleados, tanto en nuestras propias operaciones como en alianzas comerciales, observamos productos y servicios disponibles que pueden generar impactos negativos y contamos con estrategias que sortean estos riesgos.

Los principales son:

Impacto potencial	Estrategia de combate
Alimentos y bebidas	Verificación de seguridad y calidad para cumplir con los estándares sanitarios
Productos de higiene	Disponibilidad de productos para promover la salud y seguridad de los pasajeros
Política de equipaje	Seguimos políticas para evitar riesgos para la salud y a la seguridad
Entretenimiento a bordo	Garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad
Accesibilidad	Garantizar el acceso a pasajeros con necesidades especiales
Transporte de animales y menores no acompañados	Políticas claras y procedimientos operativos



Debido a que consideramos todos los aspectos legales al elegir productos y servicios y cumplir todas las directrices vigentes, no fueron registrados casos que resultaron en sanciones o advertencias.



Comités de seguridad y salud

Otro mecanismo que nos ayuda en la prevención de riesgos son los comités de seguridad y salud formados por Empleados responsables de monitorear el proceso de identificación de peligros y riesgos en el trabajo, proponer medidas para prevenir accidentes y enfermedades derivadas del trabajo, participar en la implementación de estas medidas, investigar y analizar los accidentes y enfermedades resultantes del trabajo, y promover la sensibilización, la educación y la capacitación.

Estos comités participan, junto con el Servicio Especializado de Seguridad y Medicina del Trabajo (SESMT), en los debates sobre la planificación y ejecución del Programa de Prevención de Riesgos Ambientales (PPRA), que recomiendan la parada de máquinas o sectores cuando exista un riesgo inminente de accidente, por ejemplo. Diariamente se realizan inspecciones periódicas.

Capacitación sobre el tema

La capacitación y las formaciones incluyen integración o instrucción para nuevos Empleados, prevención de caídas, extinción de incendios, ergonomía, uso de EPPs, comunicación de riesgos, trabajo en espacios confinados y en altura, operación de máquinas y equipos, movimiento de carga, emergencias, prevención de enfermedades, etc.

Nuestro público interno recibe capacitación de acuerdo con su exposición al riesgo en sus respectivas tareas, con temas generales e instrucciones de seguridad que abarcan a toda la Compañía. El control lo realiza el sector de la Academia de águilas y sigue procedimientos específicos.

Promoción de la salud y el bienestar

Como una forma de incentivar el cuidado de la salud y el bienestar del Equipo Águilas, GOL ofrece iniciativas y programas que incluyen planes de salud complementarios, clínicas o centros de salud en el lugar, alianzas con instituciones de salud, programas de bienestar, asistencia psicológica, flexibilidad de horarios, acceso a atención en línea etc.

También brinda programas de prevención de enfermedades no relacionadas con el trabajo (extendidas a los familiares) como control de peso y nutrición, ejercicio y actividad física, campañas de vacunación, salud mental y bienestar emocional, seguimiento de la salud, manejo del estrés, prevención de enfermedades crónicas, salud bucal y control del consumo de alcohol y drogas.

Los participantes de los comités trabajan en la elaboración del Plan de Acción para la Prevención de Accidentes (Papa) y tienen significativa relevancia y autoridad en los procesos de toma de decisiones relacionadas con el tema en GOL.

La Compañía a normas y estándares como la ISO 45001, de gestión de salud y seguridad ocupación, la Norma NR-10, que trata de la seguridad en instalaciones y servicios eléctricos, y la Norma NR-12, relativa a la seguridad en el trabajo en máquinas y equipos.



Diseñado como una acción preventiva de salud emocional, el Programa GOL2Gether se centró en los Tripulantes de la Compañía. En 2024 se ampliará a comisarios y miembros de las áreas administrativa y de mantenimiento. Recibe la acogida inicial de sus propios pares, pilotos que fueron capacitados en el programa. La iniciativa también está integrada por psicólogos y expertos en fatiga humana, que ofrecen apoyo a los interesados. Secreto y confidencial, GOL2Gether no tiene carácter punitivo.

Información sobre accidentes de trabajo GRI 403-9

Clase	2021		2022		2023	
	Empleados	Trabajadores que no son empleados (terceros)	Empleados	Trabajadores que no son empleados (terceros)	Empleados	Trabajadores que no son empleados (terceros)
Número de horas trabajadas	30.389.869		27.733.289		28.634.932	0
Número de muertes por accidentes de trabajo;	0		0		0	0
Índice de muertes por accidentes de trabajo	0		0		0	0
Número de accidentes de trabajo que deben obligatoriamente notificarse; (incluir muertes)	62		148		183	0
Número de accidentes con baja médica	46		72		81	0
Número de accidentes sin baja médica	16		19		18	0

No monitoreamos datos de accidentes laborales de terceros.

Cientes

GRI 3-3

En 2023, registramos un *market share* del 28% en el sector de transporte aéreo, al transportar, en el año, 31,8 millones de pasajeros, en 222.351 despegues, un incremento del 12,1% y 10,1%, respectivamente, con relación al año anterior.

Operamos en 75 destinos nacionales e internacionales y sumamos seis nuevas bases GOL para vuelos domésticos: Araçatuba (ARU), Brasília (BSB), Juiz de Fora (IZA), Ribeirão Preto (RAO), São José do Rio Preto (SJP) y Uberaba (UBA). En las operaciones, agregamos las rutas Confins (CNF) - Ezeiza (EZE), Porto Seguro (BPS) - EZE, Salvador (SSA) - Montevideo (MVD) [ruta estacional], Florianópolis (FLN) - Córdoba (COR) [ruta estacional], João Pessoa (JPA) - EZE y Galeão (GIG) - EZE.

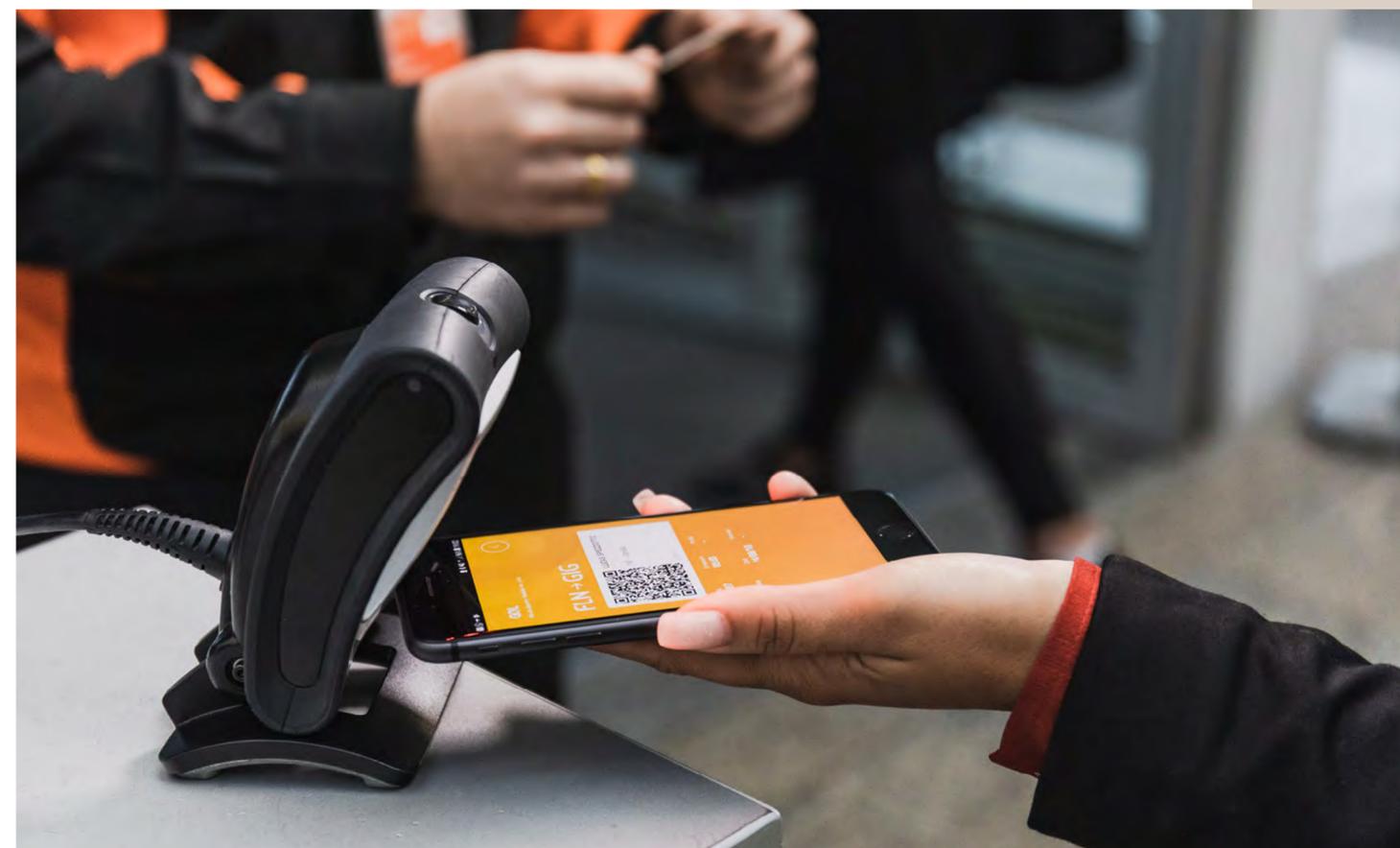
Las alianzas con otras aerolíneas nos permiten ofrecer vuelos *codeshare*, lo que facilita las conexiones entre diferentes destinos no operados directamente por la Compañía.

Además, en línea con nuestra estrategia de expansión y el propósito de GOL de Ser Primera para Todos, estamos en el proceso de renovación y modernización de la flota con Boeing, lo que dará aún más comodidad a la experiencia de viaje de nuestros Clientes. (más información en la página 08).

En el entendido que nuestro Cliente es nuestra razón de existir, todas las iniciativas de las diferentes áreas de la Compañía convergen para que este público tenga una buena experiencia en GOL. Contamos con un departamento específico para tratar este tema, encargado de analizar el contexto, desarrollar estrategias, asignar recursos, involucrar a los *stakeholders* y monitorear, entre otras funciones.

La eficacia de estas medidas se verifica mediante evaluaciones de impacto, sistemas de medición, *feedback* de *stakeholders*, mecanismos de reclamación, evaluaciones externas del desempeño y *benchmarking*. Escuchando a nuestros Clientes, mejoramos los procesos y, en consecuencia, su experiencia y satisfacción.

Los objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso incluyen la mejora continua en el servicio a pasajeros con necesidades especiales y en situaciones de contingencia. Las mediciones se realizan mediante indicadores como el *Net Promoter Score* (NPS), que mide la probabilidad de que una persona recomiende una determinada marca o servicio a otra persona, y el Servicio de Atención al Cliente (SAC), entre otros.



28%

de *market share* en el sector de transporte aéreo



31,8 MI

de pasajeros en 75 destinos nacionales e internacionales



222.351

salidas, un aumento del 10,1% respecto al año anterior



SERVICIOS GOL



Asiento GOL+ Confort

Ofrece asientos con más espacio para las piernas y más reclinado para descansar; prioridad en el *check-in* y embarque, acceso a un compartimento de equipaje exclusivo.



Premium Economy

Servicio de cabina diferenciado, asiento del medio libre y un 50% más de inclinación; compartimentos de mano exclusivos, kit confort; anticipación de vuelos; primer y segundo equipaje despachados gratuitamente; entretenimiento a bordo, flexibilidad para cambios/cancelaciones de vuelos.



GOL online

Plataforma con películas, series, TV a bordo y otros contenidos diversos a los que se accede a través del celular.



Asiento adicional

Para una experiencia de viaje más tranquila y privada.



Seguimiento vuela junto

Servicio de asistencia a menores no acompañados durante el viaje.



Viajar con mascotas

Para *pet* de hasta 10 kg.



GOLLOG recibe el sello Ipata

La unidad fue certificada con el sello de la *International Pet and Animal Association* (Ipata), reforzando nuestra excelencia y compromiso en el transporte de animales. El reconocimiento refleja las continuas mejoras realizadas en el transporte de mascotas por parte de GOLLOG, como el Plan de Crisis de Mascotas, los espacios para Mascotas, el pasaje de cabina para mascotas con millas, etc.

Proveedores

GRI 3-3

GOL cuenta con una amplia y diversificada cadena de proveedores nacionales e internacionales, que abarca desde repuestos para mantenimiento de aeronaves, combustibles de aviación, hasta empresas de alimentos y bebidas para pasajeros. El valor estimado de los pagos realizados en el periodo a más de 1.500 pequeños, medianos y grandes proveedores fue de R\$ 9.170.179. **GRI 2-6**

Esta extensa cadena de suministro garantiza la calidad y eficiencia de nuestros servicios. Se categoriza como táctica y estratégica, ya sea por volumen financiero, tamaño de la empresa aliada y /o importancia para nuestra operación. En cuanto al combustible (queroseno de aviación - QAV), mantuvimos la alianza establecida con Vibra Energía durante el año, contrato que se extiende hasta 2025.



R\$ 9.170.179

es el valor estimado pagado a nuestra cadena de proveedores

La gestión eficaz de esta cadena de proveedores se basa en una política de cualificación técnica específica, además de instrucciones de trabajo para aquellos identificados con mayor impacto en la seguridad de las operaciones.

La selección y contratación consideran el compromiso con la conducta ética y la solidez reputacional, y no hubo cambios significativos en los aliados comerciales ni en otros aspectos relacionados con las operaciones de GOL en 2023. La mitigación de los impactos de la cadena de proveedores se realiza a través de políticas, análisis y controles que consideran aspectos como la seguridad y *compliance*. **GRI 2-6**

Como novedad del periodo, comenzamos a monitorear criterios de sostenibilidad en la contratación, aunque nuestra selección de proveedores no considera específicamente impactos ambientales o sociales. Actualmente, todos los proveedores deben cumplir y actuar de acuerdo con las políticas de *compliance*, anticorrupción y el Código de Ética de la Compañía.

El manual de conducta y las directrices para terceros son documentos que refuerzan la necesidad de que este público esté alineado con el posicionamiento de GOL. Si durante el

contrato se identifica alguna divergencia con los compromisos estipulados, GOL no procederá con la alianza. En 2024, este proceso también considerará aspectos ambientales, sociales y de gobernanza con una mirada en profundidad en línea con la publicación de la Directiva de 2024 de Sostenibilidad Corporativa –(CSDDD), por sus siglas en inglés– de la Comisión Europea. **GRI 308-1, 414-1, 414-2**

También adquirimos una nueva herramienta de automatización de *sourcing* de proveedores de material

Se puede acceder al documento a través del *enlace*: [Proveedores | GOL Líneas aéreas \(voegol.com.br\)](https://voegol.com.br)



Complementando el Código de Ética de GOL, contamos con las Directrices de Conducta para Terceros en las relaciones con GOL, que tienen como objetivo regular la conducta ética de nuestros aliados. **GRI 205-2**

aeronáutico, mediante inteligencia artificial, que nos permitirá desarrollar nuevos proveedores potenciales y ahorrar recursos al reducir el tiempo de respuesta a nuestros Clientes internos, optimizando el tiempo de espera.

Aún no hemos realizado evaluaciones para identificar los impactos ambientales causados por nuestros proveedores, sin embargo, pretendemos desarrollar un Plan de Participación de *Stakeholders* en 2024. **GRI 308-2**

Sociedad

Creado en 2010 por la necesidad de formar mano de obra especializada para el sector de la aviación, el **Instituto GOL** nació alineado con el valor de la sostenibilidad y actuaba sobre cinco pilares: educación y deporte, civismo, accesibilidad y voluntariado.

Para apoyar la estrategia ESG de GOL, en 2022 iniciamos un proceso de renovación del Instituto. Consolidado en 2023, la primera iniciativa fue la revisión de nuestra

Estamos avanzando en la elección de una nueva dirección, cuyo presidente es el *Chief People Officer* (CPO) de la Compañía, Sr. Jean Carlo Nogueira, responsable de Personas, Cultura y ESG. Esta dirección también está integrada por Ana Cristina (vicepresidenta y directora Operativa de Aeropuertos), Cristiane Viana (directora Administrativa y gerente ejecutiva de Planificación, Capacity y Escala) y Felipe Sobrinho (que ocupa los cargos de director ejecutivo del Instituto y gerente de ESG de GOL).

Política de Apoyo Social, a través de la cual reorientamos nuestro enfoque al pilar educativo, con tres premisas: alfabetización, educación técnica profesionalizante y diversidad, equidad e inclusión.

La dirección del Instituto GOL está alineada con la estrategia ESG de GOL y se centra en el ODS 4 - ítems 4.2 (Asegura el acceso a una educación infantil de calidad para todos los niños) y 4.5 (Elimina las disparidades en la educación y asegura el acceso igualitario para todos) y el ODS 8 - ítem 8.3 (Fomenta el empleo digno, el emprendimiento y el crecimiento de las pequeñas empresas). En 2023 se abrió una nueva convocatoria para seleccionar entidades que formarán parte del portafolio de la Compañía en 2024 y 2025.

La actuación se divide en dos iniciativas: el **Programa de Pasajes** y el **Programa de Voluntariado Águilas del Bien** (relanzado durante el periodo). En la primera serán 6 mil pasajes aéreos distribuidos entre 2024 y 2025. Y en la segunda, los Empleados interesados realizarán una capacitación, en la que abordaremos conceptos como lo que significa ser voluntario y el compromiso con la causa, entre otros aspectos. Después de este proceso, se podrá elegir, entre las diversas instituciones apoyadas por la Compañía, a cuál desea apoyar en la condición de voluntario.



EL INSTITUTO GOL ACTÚA EN DOS FRENTES:
PROGRAMA DE PASAJES Y PROGRAMA DE VOLUNTARIADO ÁGUILAS DEL BIEN.

Propósito

Promover oportunidades para todos.

Misión

Actuar juntos para realizar acciones que promuevan cambios positivos en la comunidad, proporcionando educación, capacitando a las personas y asegurando efectividad en las acciones a favor de la aviación.

Creencias

SEGURIDAD

Transparencia y seriedad en los proyectos

EDUCACIÓN

La base de todas nuestras acciones

COLABORACIÓN

Despeguemos juntos para llegar más lejos

DIVERSIDAD

Ser plural para construir equidad

RESPETO

Tratar a los demás como quieren ser tratados

+ 100

organizaciones sociales apoyadas desde el inicio del programa en 2010

15.285 kg

transportados por GOLLOG

23.731

pasajes puestos a disposición de organizaciones sociales desde 2006

3.064

en 2023

Durante el periodo cubierto por el informe, la Compañía invirtió y apoyó proyectos de infraestructura o servicios en las comunidades en las que opera. 47 Organizaciones Sociales se beneficiaron a través del programa de donación de pasajes, que puso a disposición 3.081 boletos, equivalentes a R\$ 3.925.194. Del total, se utilizó el equivalente a R\$ 3.340.428. **GRI 203-1**



Centro de Memoria GOL

Dedicado a preservar y celebrar la historia de la Compañía, el Centro de Memoria GOL fue fundado en 2019. Ubicado en la sede de São Paulo, cuenta con un acervo de documentos, fotografías, videos y objetos que relatan la evolución de la Compañía a lo largo de los años, así como sus hitos, logros e innovaciones.

Es un agente activo en la construcción de la cultura organizacional de GOL. A través de sus actividades educativas y culturales, como exposiciones temporales, charlas, talleres y visitas guiadas, el Centro promueve la valorización de la historia de la aviación en el país, fortalece el sentido de pertenencia de los Empleados y contribuye a la formación de una identidad organizacional sólida y vibrante.



Nuevos tiempos para la Tierra

EN ESTE CAPÍTULO:

- Gestión ambiental
- Cambio climático
- Energía
- Agua
- Residuos



Gestión ambiental

Consciente de que las compañías aéreas son responsables de alrededor del 2,4% de las emisiones globales de GEI*, especialmente debido a la quema de combustibles fósiles utilizados en los aviones, GOL ha avanzado significativamente en la adopción de medidas para reducir su impacto ambiental.

Aunque este porcentaje parece pequeño en comparación con otros mercados de la economía, el sector tiene dificultades para descarbonizarse, debido a diversos factores, como la baja disponibilidad de combustibles sostenibles, por ejemplo. Hoy en día, la producción global de Combustible de Aviación Sostenible (SAF, por sus siglas en inglés) es aún incipiente y enfrenta desafíos de escalabilidad y altos costos.

A pesar de los desafíos, avanzamos en la sistematización de acciones que nos ayuden a evitar, reducir y mitigar el impacto negativo de nuestras operaciones. Para ello, en 2023 implementamos el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que nos apoya en el monitoreo y medición de emisiones de GEI, identificando oportunidades de reducción y mejorando la eficiencia ambiental de nuestras actividades.

Implementamos el Sistema de Gestión Ambiental que nos apoya en el monitoreo y la medición de emisiones de GEI.

Y, para fomentar el intercambio de ideas entre nuestro **Equipo de Águilas**, creamos **Grupos de Trabajo Ambientales** (GTAs). A lo largo del año, 22 Empleados de diferentes áreas estratégicas se reunieron para discutir, debatir temas y proponer metas relacionadas con los cinco pilares:

* Según el informe del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC) titulado *Aviation and the Global Atmosphere* (Aviación y la Atmósfera Global, en traducción libre), que detalla las contribuciones del sector a las emisiones globales de CO₂ y otros GEIs.

Grupo de Trabajo Ambiental - GTAs



Uno de los trabajos desarrollado por los GTAs es la realización semestral del **Foro Ambiental**, que debate la mejora de procedimientos, procesos y buenas prácticas en el medio ambiente en GOL.

Actualmente, el área de ESG de la Compañía es responsable de coordinar y organizar las actividades tanto de los GTAs como de los Foros Ambientales. Para 2024, se está desarrollando la creación de un Comité de ESG no estatutario.

Conozca nuestras principales metas e indicadores para los GTAs:



GTA- ACCIONES AMBIENTALES

ALCANCE

Estudio de aspectos e impactos ambientales

METAS E INDICADORES

- 100% de las actividades mapeadas al 2024

ALCANCE

Gestión de requisitos legales

METAS E INDICADORES

- 100% de los requisitos legales aplicables cumplidos hasta 2027

ALCANCE

Gestión de riesgos ambientales

METAS E INDICADORES

- 100% de los riesgos ambientales mapeados para 2024

ALCANCE

Licenciamiento Ambiental

METAS E INDICADORES

- 100% de las bases autorizadas para 2026

ALCANCE

Ibama – CTF/APP*

METAS E INDICADORES

- Regularidad ambiental hasta 2026

ALCANCE

Auditoría Ambiental

METAS E INDICADORES

- Contratación de consultoría ambiental hasta 2024

ALCANCE

Certificación IEnvA Etapa 2

METAS E INDICADORES

- Recertificación en noviembre de 2024

* Registro Técnico Federal de Actividades Potencialmente Contaminantes y/o Usuarios de Recursos Ambientales (CTF/APP).

GTA- ECOEFICIENCIA

ALCANCE

Gestión de recursos hídricos y efluentes industriales

METAS E INDICADORES

- Recopilación de las leyes aplicables hasta el 2025 (realizar mapeo en campo de las condiciones hidráulicas de las bases y Aerotech)

ALCANCE

Gestión de productos químicos e insumos

METAS E INDICADORES

- Gestión del 100% de los productos controlados al 2024 (mantener certificados actualizados ante el organismo supervisor)

ALCANCE

Eficiencia energética

METAS E INDICADORES

- 100% de iluminación más eficiente en Aerotech y sede al 2026 (efectuar mapeo de puntos de consumo)

ALCANCE

Manejo de residuos sólidos

METAS E INDICADORES

- Implementar el Plan de Gestión de Residuos Sólidos (PGRS) en todas las bases hasta 2025

GTA- CAMBIO CLIMÁTICO

ALCANCE

Programa de monitoreo de emisiones atmosféricas

METAS E INDICADORES

- Monitorear fuentes de emisión y realizar trabajos de campo hasta 2024, para identificar posibles fuentes no reportadas

ALCANCE

CORSIA*

METAS E INDICADORES

- Obligaciones de compensación y reducción de combustible permitidas por Corsia, el programa de la Organización de la Aviación Civil Internacional (Icao, por sus siglas en inglés). Ciclos 2024-2026/2027-2029/2030-2032

ALCANCE

Reducción de emisiones de GEI

METAS E INDICADORES

- Uso de sistemas agroforestales y de SAFs, Ruta Carbono Neutro, aeronaves más eficientes, compensación por viajes corporativos y Programa Meu Voo Compensa (Mi Vuelo Compensa)

* Acrónimo en inglés de Esquema de Compensación y Reducción de Carbono para la Aviación Internacional.

ALCANCE

GHG Protocol (Fundação Getulio Vargas – FGV)

METAS E INDICADORES

- Publicar anualmente en el Registro Público de Emisiones (RPE), el inventario de CO₂, mejorar la obtención de datos sobre las emisiones del alcance 3 hasta 2025

ALCANCE

CDP e ICO2

METAS E INDICADORES

- Promover la adherencia anual al CDP, con el fin de mejorar la puntuación, que actualmente es B-. Buscar la mejora continua en las acciones de gestión, control y monitoreo de las emisiones.

GTA- ACCIONES AMBIENTALES

ALCANCE

Capacitación ambiental

METAS E INDICADORES

- El 100% de los Empleados deben estar capacitados hasta 2025 (a través del Portal del Conocimiento y formaciones específicas para líderes)

ALCANCE

Plan de Respuesta a Emergencias Ambientales (PAE)

METAS E INDICADORES

- Impartir capacitación sobre el uso del Kit de Emergencia Ambiental y realizar un simulacro anual en Aerotech

ALCANCE

Campañas medioambientales

METAS E INDICADORES

- 22 de marzo – Día del Agua
- 5 de junio – Día del Medio Ambiente
- 21 de septiembre – Día del Árbol
- 14 de agosto – Día de Lucha contra la Contaminación (Hacer acciones en Aerotech, bases y Smiles)

ALCANCE

Ronda Ambiental

METAS E INDICADORES

- Desarrollar acciones de compromiso con los líderes para aplicar la Ronda Medioambiental periódicamente hasta 2024

GTA-BIODIVERSIDAD

ALCANCE

Programa de protección de fauna y flora

METAS E INDICADORES

- Apoya actividades relacionadas con la gestión de riesgos de vida silvestre en las operaciones

ALCANCE

Apoyo a proyectos de biodiversidad

METAS E INDICADORES

- Buscar alianzas con ONGs hasta 2026, para apoyar la causa

ALCANCE

Transporte de animales silvestres

METAS E INDICADORES

- Difundir las acciones de transporte de animales en GOLLOG y ayudar a mejorar esta actividad al 2026

ALCANCE

Módulo IEnvA *Illegal Wildlife Trafficking* (IWT)

METAS E INDICADORES

- Certificación Módulo IWT al 2026 (apoyando acciones contra el tráfico de vida silvestre)

Cambio climático

GRI 3-3, 201-2, 3-3, TR-AF-110A.2

En 2023, Brasil y el mundo enfrentaron eventos climáticos extremos. El cambio climático, intensificado por el fenómeno de El Niño, ha tenido un profundo impacto en la vida cotidiana de varias comunidades, provocando destrucción material y degradación ambiental, además de riesgos para las personas y los animales.

Para mejorar nuestra gestión con relación a los impactos del cambio climático, GOL mapeó riesgos y oportunidades. Los eventos meteorológicos extremos, el aumento de las temperaturas globales y el aumento del nivel del mar se han identificado como principales riesgos físicos.

Los impactos de los eventos climáticos incluyen daños a la infraestructura, pérdidas económicas y de vidas, desplazamientos de población, impactos en la salud y la biodiversidad, inseguridad alimentaria e impactos psicológicos y sociales. Desde el punto de vista financiero, estos riesgos pueden implicar costos de adaptación, riesgos operativos, de seguros y de la cadena de suministro, costos de energía, desafíos regulatorios, impacto reputacional y acceso al capital.

Los impactos del aumento del nivel del mar incluyen inundaciones y erosión costera, desplazamiento de

comunidades e impactos en la economía y la infraestructura. Y las implicaciones financieras suponen costos de adaptación, daños a la propiedad, mayores costos de seguros, devaluación de activos, presión regulatoria e impacto reputacional.

Las oportunidades identificadas, a su vez, están relacionadas con la eficiencia energética, las tecnologías carbono cero y la conciencia y educación ambiental. La eficiencia energética ofrece una reducción de los costos energéticos y una menor necesidad de mantenimiento, además de atraer inversionistas centrados en ESG. Las tecnologías libres de carbono proporcionan ahorros en costos de energía, entre otros beneficios.

Con el trabajo de concientización y educación ambiental, es posible aumentar la percepción sobre la urgencia de acciones ambientales, cambios de comportamiento y generar más innovación en el sector educativo. En términos comerciales, estas acciones también contribuyen a construir una reputación positiva de la marca, fortaleciendo la posición en el mercado, lo que se refleja en un mayor compromiso de los Empleados y una mejor gestión de la cadena de suministro.

Para gestionar estos riesgos y oportunidades, la Compañía invierte en mejorar la eficiencia energética y en el uso de compensaciones de carbono. Desde 2020, GOL ha seguido las recomendaciones de TCFD, lo que refleja su creciente compromiso con la gestión responsable de los desafíos climáticos.

Para 2024, se prevé la implementación de un sistema de cálculo de estos costos y se realizará una Evaluación de Riesgos Climáticos y Ambientales para profundizar el conocimiento de los principales desafíos que enfrenta la Compañía.

Durante el periodo, elevamos nuestro nivel de desempeño en el CDP de C a B-, confirmando nuestra coherencia en el tema de cambio climático.

Nuestro compromiso con la transparencia se evidencia en la participación de GOL en varias iniciativas, tales como:

- **Programa Brasileño GHG Protocol** – En 2010, publicamos nuestro inventario de emisiones y, en 2011, obtuvimos el Sello Oro;
- **CDP** – En 2023, elevamos nuestro nivel de desempeño en el CDP de C a B, demostrando la consistencia de nuestras acciones en la lucha contra el cambio climático;
- **CPLC** – Somos parte de esta iniciativa que defiende la fijación del precio del carbono como herramienta para estimular la descarbonización de la economía.

Estamos certificados por *International Air Transport Association* en IEnvA, etapas 1 y 2 del Programa Voluntario de Certificación que evalúa el compromiso de la Compañía con la mejora de su desempeño ambiental y sostenible. La iniciativa se basa en estándares y mejores prácticas, cumple con los requisitos de la ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental) e incluso considera la plena participación de la gobernanza en el tema.

Estamos adhiriendo a las normas de divulgación de sostenibilidad del ISSB

Para 2022, en alineación con las recomendaciones de la TCFD, publicamos indicadores correspondientes a los cuatro pilares rectores: gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas y metas. En este ciclo, optamos por una reestructuración interna para adherirnos a los estándares del *International Sustainability Standards Board (ISSB)* en 2024, denominado IFRS S1 S2.

El ISSB es un consejo internacional de estándares de sostenibilidad del *International Financial Reporting Standards (IFRS)*, que propone la estandarización global de la información, mejorando la transparencia del relato. Se divide en S1, que incluye requisitos generales de divulgación de información financiera sobre sostenibilidad, y S2, que proporciona información relacionada con cuestiones climáticas.

La reestructuración de la divulgación de esta información está en línea con la actualización de la matriz de materialidad y del mapa de riesgos de GOL. La Compañía también cumple con la Resolución 193 de la Comisión de Valores Mobiliarios (CVM), que regula la divulgación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas que cotizan en bolsa en el país.

Compromisos adquiridos con la SBTi

TR-AF-110A.2

Durante el periodo, también reafirmamos nuestros compromisos con la SBTi, que traducido significa Iniciativa de Metas Basadas en la Ciencia. Se trata de una colaboración global que tiene como objetivo ayudar a las empresas a reducir sus emisiones de GEI. Liderada por varias entidades, como el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), la definición de metas está alineada con principios científicos.

En 2021, enviamos por primera vez nuestra carta de compromiso a la SBTi, y la siguiente etapa sería desarrollar y presentar las metas dentro de 24 meses. Sin embargo, debido al contexto de pandemia y a la estructuración de la Gestión ESG, terminamos incumpliendo este plazo. En el primer semestre de 2024 volvimos a enviar nuestra carta de compromiso. A principios de 2025, presentaremos las metas para la validación de la Iniciativa, a saber:

- **Corto plazo (cinco a diez años)**
limitar la temperatura global a 1,5 °C
- **Largo plazo (cero emisiones netas)**
Net Zero hasta 2050
- **Largo plazo (cero emisiones netas)**
plan de flotas

Para materializar esta entrega, GOL cuenta con un amplio programa de renovación de flotas (*detalles en la página 08*). Consulte, en la siguiente tabla, nuestra proyección de reducción del consumo de combustible, en base a la actualización de nuestra flota. Hasta 2032, con las aeronaves 737MAX representando el 96% de nuestra flota, emitiremos -12,5% de CO₂ a la atmósfera. La edad media de la aeronave fue de 10,4 años. La tasa media diaria de utilización de la flota fue: 10,0 horas bloque en 2021, 11,0 en 2022 y 11,7 en 2023.

TR-AL-000.F





Renovación de flota y reducción de CO₂ con aeronaves MAX

Aeronaves	NG (antiguas)	MAX (nuevas)	Reducción en términos de combustible	Porcentaje de aeronaves MAX	Reducción de CO ₂
2024	75	58	13,03%	41,1%	-5,4%
2025	62	71	13,03%	50,4%	-6,6%
2026	41	96	13,03%	66,2%	-8,6%
2027	26	110	13,03%	76,4%	-10,0%
2028	16	122	13,03%	83,6%	-10,9%
2029	8	134	13,03%	89,3%	-11,6%

Los datos difieren de lo publicado en el formulario de referencia, porque solo consideramos aeronaves que están en operación y están siendo reemplazadas gradualmente por el modelo MAX. Por tanto, en esta tabla no se tienen en cuenta las aeronaves de carga ni las que se encuentran en mantenimiento.

Emisiones

Desde 2010, GOL informa públicamente sus emisiones en el RPE de la FGV. Actualmente nos encontramos definiendo objetivos y metas de emisiones en los Alcances 1, 2 y 3. A partir de 2024, el desempeño medioambiental será monitoreado utilizando índices de intensidad, proporcionando información más clara y contextualizando mejor la eficiencia de la Compañía en esta materia. [GRI 305-4](#)

Otro frente en el que hemos avanzado es el uso eficiente del QAV, que representa el 98% de las emisiones de CO₂. Además de la renovación gradual de la flota para un modelo que consume un 15% menos QAV, hay proyectos de eficiencia, compensación y apoyo a los combustibles sostenibles.

MI VUELO COMPENSA

En alianza con *Climatech*, una empresa de créditos de carbono, invitamos a los pasajeros a compensar las emisiones de carbono generadas por sus vuelos. Esta iniciativa, además de contribuir a la mitigación del cambio climático, refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad y ofrece a nuestros Clientes la oportunidad de poner de su parte para un futuro más verde.

La adhesión a la iniciativa puede hacerse en el acto de la compra del pasaje aéreo, o incluso después de volar, la Compañía envía un correo electrónico con las pautas para sumarse al Programa después del viaje.

La opción de GOL de adoptar una estrategia de responsabilidad fue diseñada para sensibilizar e involucrar a sus Clientes en cuestiones ambientales. Lanzada en julio de 2021, las cifras muestran que la iniciativa ha ganado fuerza después de la fase pandémica y debería alcanzar alturas aún mayores en 2024.

Siguiendo con el propósito de educar e implicar a los pasajeros en el tema, la Compañía introdujo un código QR en su pasaje de a bordo que lleva al sitio *web* de *Climatech*, para que se pueda obtener más información sobre cómo funciona el proceso de compensación de carbono y las iniciativas que contempla.

Adhesión al programa

B2C + Rutas neutras

3.406 toneladas CO₂ compensadas

B2B

2.068 toneladas CO₂ compensadas

391.592,29

de árboles preservados

2,6 millones

de árboles equivalen al periodo 2021-2023

+ 391 mil

en 2023

Rutas 100% carbono neutro: en los vuelos São Paulo-Bonito y Recife-Fernando de Noronha*, GOL y *Climatech* asumen, en alianza, los costos totales de compensación de CO₂. La iniciativa pionera, lanzada en 2021, neutralizó 5.474 toneladas de CO₂ en 2023.



Compensación de carbono

La medida es un mecanismo que tiene como objetivo neutralizar las emisiones de GEI generadas por actividades como viajes en avión, automóviles y empresas, entre otras. Para realizar la compensación de carbono se calcula la cantidad de emisiones de GEI generadas por la actividad en cuestión, utilizando metodologías reconocidas internacionalmente.

Con el cálculo hecho, podemos adquirir créditos de carbono, que están certificados y representan 1 tonelada de dióxido de carbono (CO₂) equivalente que dejó de emitirse o fue eliminada de la atmósfera. Estos créditos son generados por proyectos para reducir o eliminar emisiones de GEI, como la reforestación, energías renovables y eficiencia energética, entre otros.

* El tramo Recife-Fernando de Noronha se encuentra temporalmente suspendido por obras en el aeropuerto de la isla.



COOPERACIÓN PARA EVITAR EL CRECIMIENTO DE LAS EMISIONES DE CO₂ EN LA AVIACIÓN

Nuestro compromiso con la sostenibilidad nos llevó a adherir, en 2023, al Corsia, de la Icao. La iniciativa tiene como objetivo neutralizar el crecimiento de las emisiones de CO₂ en la industria de la aviación, mediante la compra de créditos de carbono que financien proyectos de reducción de emisiones en otros sectores.

Aeronave verde

GOL cuenta con un avión ecológico en su flota. Esta aeronave es un Boeing 737-800 que fue pintado en un tono especial de verde y tiene una identidad visual diferenciada de los demás aviones de la Compañía.

La iniciativa es parte del compromiso de la Compañía con la sostenibilidad y la preservación del medio ambiente. Se utiliza en vuelos regulares, en campañas de concientización medioambiental y como incentivo de compensación de carbono para los Clientes. Su pintura verde simboliza la preocupación por reducir nuestra huella de carbono y las prácticas sostenibles en nuestras operaciones.

COMBUSTIBLE SOSTENIBLE DE AVIACIÓN

En el sector en el que operamos, el uso de SAF forma parte de iniciativas para combatir las emisiones de GEI mediante la sustitución del QAV.

GOL ha considerado participar en estudios e investigaciones para impulsar la producción de SAF en el territorio nacional. Brasil tiene un gran potencial para ser un proveedor global de combustibles limpios para la aviación, dada la diversidad y sostenibilidad de las materias primas que pueden utilizarse para producir bioqueroseno ([más información aquí](#)). El Programa Combustible del Futuro, de la Unión Brasileña de Biodiésel y Bioqueroseno (Ubrabio), pretende contribuir efectivamente a esa agenda.

GOL fue la primera aerolínea de América Latina en fijarse la meta de alcanzar cero emisiones netas de carbono para 2050.

Emisiones directas de GEI (Alcance 1)¹ [GRI 305-1, TR-AF-110A.1, TR-AL-110A.1, TR-AL-110A.2](#)

Tipo de emisión	2021	2022	2023
Total de emisiones de Alcance 1, en tCO ₂ eq	1.901.225	2.736.385	3.081.851,99
Total de emisiones biogénicas de Alcance 1, en toneladas	168	187	520,78

1. GOL reporta emisiones de alcance 1 de forma consolidada, incluidos los gases dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O) e hidrofluorocarbonos (HFCs). El año base elegido es 2023, ya que siempre es el año anterior al año del informe. La Compañía no ha establecido una meta de reducción de emisiones. Se usó el año base solo para fines de comparación y análisis. No hubo cambios significativos en las emisiones que requerirían nuevos cálculos. Utilizamos factores de emisión y potenciales de calentamiento global (GWP, por sus siglas en inglés) del GHG Protocol, adoptando el control operativo como un enfoque de consolidación. Todo el inventario de GEI de GOL es certificado y publicado anualmente en el RPE de la FGV.

Emisiones indirectas de GEI procedentes de la adquisición de energía (Alcance 2)¹

[GRI 305-2](#)

Tipo de emisión	2021	2022	2023
Total de emisiones de Alcance 2, en tCO ₂ eq	1.264	502	366,89

1. El cálculo solo incluyó el CO₂. No hubo cambios significativos en las emisiones al punto que se requiera realizar nuevos cálculos en el año base. Utilizamos factores de emisión y GWP del GHG Protocol, con un enfoque de consolidación por control operativo. El inventario de GEI de GOL es certificado por una empresa externa y publicado anualmente en el RPE de la FGV.

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)¹ [GRI 305-3](#)

Tipo de emisión	2021	2022	2023
Total de emisiones de Alcance 3, en tCO ₂ eq	49.685	145.537	16.401,23
Total de emisiones biogénicas de Alcance 3, en toneladas	4.020	4.107	451,18

1. Los gases incluidos en el cálculo son CO₂, CH₄ e N₂O. Las emisiones del Alcance 3 consideradas fueron las siguientes: transporte y distribución upstream, residuos operativos, viajes de negocios y transporte de empleados. No hubo cambios significativos en las emisiones en el año base. Utilizamos factores de emisión y GWP del GHG Protocol, con consolidación por control operativo. El inventario de GEI de GOL está certificado externamente y se publica anualmente en el RPE de la FGV.

Reducción de emisiones de GEI¹ [GRI 305-5](#)

	2023		
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Emisiones en el año base	2.736.384,97	502,09	145.462,38
Emisiones en el año del reporte	3.081.851,99	366,89	16.401,23
Diferencia de emisiones respecto al año base	-345.467,02	135,20	129.061,15

1. Como no tenemos una definición de "año base", utilizamos el año 2022 como referencia para comparar con 2023. Las emisiones de Alcance 1 aumentaron debido al aumento de vuelos pospandemia (2020-2022). En el Alcance 2, hubo una inclusión más completa de datos de consumo de electricidad. En el Alcance 3, las emisiones relacionadas con la movilidad de los Empleados en transporte público no se reportaron en 2023, pero se detallarán y reportarán nuevamente en 2024. Los gases incluidos en el cálculo son CO₂, CH₄, N₂O y HFCs. Las categorías del Alcance 3 consideradas fueron las siguientes: transporte y distribución upstream, residuos operativos, viajes de negocios y transporte de empleados. Utilizamos factores de emisión y GWP del GHG Protocol y adoptamos el control operativo como enfoque de consolidación. El inventario de GEI de GOL es certificado por una empresa externa y publicado anualmente en el RPE de la FGV.

Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) GRI 305-6

	2023
Tipo de sustancia	R-410A
Producción, importación y exportación (TCFC-11 eq)	0
SAO destruidas mediante tecnologías aprobadas (TCFC-11 eq)	0
SAO íntegramente utilizadas como materia prima en la fabricación de otros productos químicos (TCFC-11 eq)	0
SAO recicladas y reutilizadas (TCFC-11 eq)	357,86
TOTAL	-357,86

La sustancia incluida en el cálculo fue R-410A - 186,05 kg. Se trata de emisiones fugitivas de gases en el sistema de refrigeración del aire acondicionado, tanto en la sede de GOL como en Aerotech (Centro de Mantenimiento). La metodología utilizada fue el GHG Protocol.



Emisiones de NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas significativas GRI 305-7

Sustancia	2023
NO _x	0
SO _x	0
Contaminantes orgánicos persistentes (COP)	0
Compuestos orgánicos volátiles (COV)	0
Contaminantes atmosféricos peligrosos (HAP. Por su sigla en inglés)	0
Material particulado (MP)	0
Otras categorías estándar de emisiones atmosféricas identificadas en leyes y reglamentos pertinentes	0
TOTAL	0

Las fuentes de factores de emisión utilizados siguen las normas y leyes vigentes. Las metodologías adoptadas incluyen la Guía de Inventario de Emisiones Emep/Corinair (EEA 2002) para las emisiones de las aeronaves, utilizando el método Tier 3A con tablas de emisiones por distancia de vuelo. Para otras fuentes, como generadores, vehículos automotores y la Unidad Auxiliar de Energía (APU, por sus siglas en inglés), utilizamos la metodología de AP-42: *Compilation of Air Emissions Factors*.

Observación: Se solicitará un estudio de dispersión atmosférica de los contaminantes emitidos por las actividades del GOL en 2023. El inventario incluirá las emisiones de NO_x y SO_x de las operaciones y una evaluación realizada por Aerotech en el sector de pintura. Esto incluye generadores diésel, vehículos de motor (lado aire), APU, aeronaves –ciclo de aterrizaje y despegue (LTO, en sus siglas en inglés) y etapa de crucero– y otras operaciones en Aerotech.

El informe de emisiones de NO_x y SO_x se publicará en el sitio web de RI de GOL a finales de 2024.

Combustible consumido en el periodo TR-AF-110A.3

Aeronaves GOL:

	QAV
Litros	1.213.389.817

Equipos de apoyo en tierra:

	Bases - Diésel	Hangar CNF - Diésel	Bases - Gasolina	Hangar CNF - Gasolina	Hangar CNF - GLP*
Litros	1.768.605	21.974	24.831	710	
kg					3.120

Flota de vehículos - GOLLOG:

	Diésel	Gasolina
Litros	240	4.928

Flota de vehículos – Presidencia

	Diésel	Gasolina
Litros	5.515	376

* Gas Licuado de Petróleo.



Energía

El QAV es el principal recurso energético utilizado por GOL, representa solo la principal fuente de impacto ambiental, sino también cerca del 40% de los costos operativos de la Compañía. En 2023, el consumo directo de GOL fue de 1.166.902.340 litros de QAV en vuelos domésticos (40.696.350 gigajulios – GJ), un incremento del 8,1% con respecto al año anterior, y 46.487.477 litros en vuelos internacionales, totalizando 1.213.389.817 litros.

El litro de queroseno por asiento ofrecido (Litro/ASK) en los vuelos nacionales, en 2023, fue de 0,02851127, lo que representa un aumento del 3,7% respecto al año anterior. Por otro lado, en los vuelos internacionales hubo una reducción del 2,6%, lo que equivale a 0,021882 Litro/ASK.

Además del monitoreo del queroseno de aviación, GOL también gestiona otras fuentes de consumo energético directo e indirecto, incluidos los combustibles utilizados por la flota terrestre, el GLP para hornos y equipos de tierra, la adquisición de energía eléctrica y la gestión de residuos.

De acuerdo con nuestro enfoque estratégico, estamos en fase de estudio sobre la intensidad energética y, entre 2024 y 2026, implementaremos metas e indicadores en este ámbito. [GRI 302-3](#)

Renovación de la flota y reducción del consumo de energía

[GRI 302-4, 302-5](#)

GOL sigue estudiando formas de reducir el consumo de energía y reconoce la complejidad y la importancia de este tema para la sostenibilidad de la Compañía. En este sentido, estamos sustituyendo nuestros 737 NGs por los nuevos 737 MAX, que consumen un 15% menos de combustible.

En comparación con el año base de 2023, las reducciones de consumo alcanzaron 2.130.000 GJ*. Consideramos 2023 como nuestra línea de base, representando el total de CO₂ que se emitiría sin la renovación de la flota. La disminución de combustible fue calculada comparando el consumo real entre los vuelos realizados con el 737 MAX y el 737 NG. Utilizamos la densidad del combustible de aviación (0,7915 kg/litro) y la conversión a GJ (0,03487554 GJ/litro) para estas mediciones, realizadas a partir de mediciones directas. El total de combustible consumido en el periodo fue de 42.211.963 GJ. [TR-AL-110A.3](#)

INICIATIVAS DE EFICIENCIA OPERATIVA

Además de la renovación de la flota, GOL adoptó varias iniciativas de eficiencia operativa para reducir el consumo de combustible. Estas incluyen el taxeo con un motor, la reducción del uso de APU** en tierra y la optimización de las velocidades de vuelo. En 2023, estas iniciativas resultaron en una reducción de 790.000 GJ. Medimos el ahorro de combustible utilizando datos reales de varios sistemas de las aeronaves para cada vuelo.

* El cálculo se limita a las aeronaves 737 MAX y 737 NG y no incluye las demás aeronaves de GOL.

** APU es una especie de pequeño motor ubicado en la cola del avión, responsable de generar energía eléctrica y neumática. No obstante, consume mucho combustible y genera contaminación acústica. En su lugar, estamos utilizando generadores que aportan más eficiencia en estos dos factores.

Combustibles utilizados y su consumo energético total, en GJ [GRI 302-2](#)

	2023
Energía consumida	cantidad (GJ).
QAV	3.056
DIÉSEL	6,33
GASOLINA	941,06
TOTAL	4.003,39

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para consultar la información de los años anteriores, acceda al [enlace](#) y véala en la página 40.

Combustibles fósiles utilizados por la organización y la cantidad total de energía proveniente de ellos, en GJ [GRI 302-1](#)

	2023
Combustibles fósiles.	Cantidad de energía (GJ)
QAV (nacional + internacional)	42.211.963
Diésel	7,4
Gasolina	1.110,65
GLP	0,65
Acetileno	0
CO ₂	0
R 410	0
R 22	0
TOTAL	42.213.081,70

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adherencia al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica, sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 40.

Consumo de energía por fuente [GRI 302-1](#)

	2023	
Tipo de consumo	Cantidad (kWh)	Cantidad (GJ)
Electricidad	4.830.243,38	17.388,88

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adherencia al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica, sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 40.

Total de energía consumida dentro de la organización, en GJ [GRI 302-1](#)

	2023
Tipo de energía	
Combustibles no renovables consumidos	42.213.083,43
Combustibles renovables consumidos	0
Electricidad, calentamiento, enfriamiento y vapor adquiridos para consumo	17.388,88
Venta del excedente de electricidad, calentamiento, refrigeración o vapor autogenerado	0
TOTAL	42.230.472,31

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adherencia al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica, sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 40.

Agua

GRI 303-1

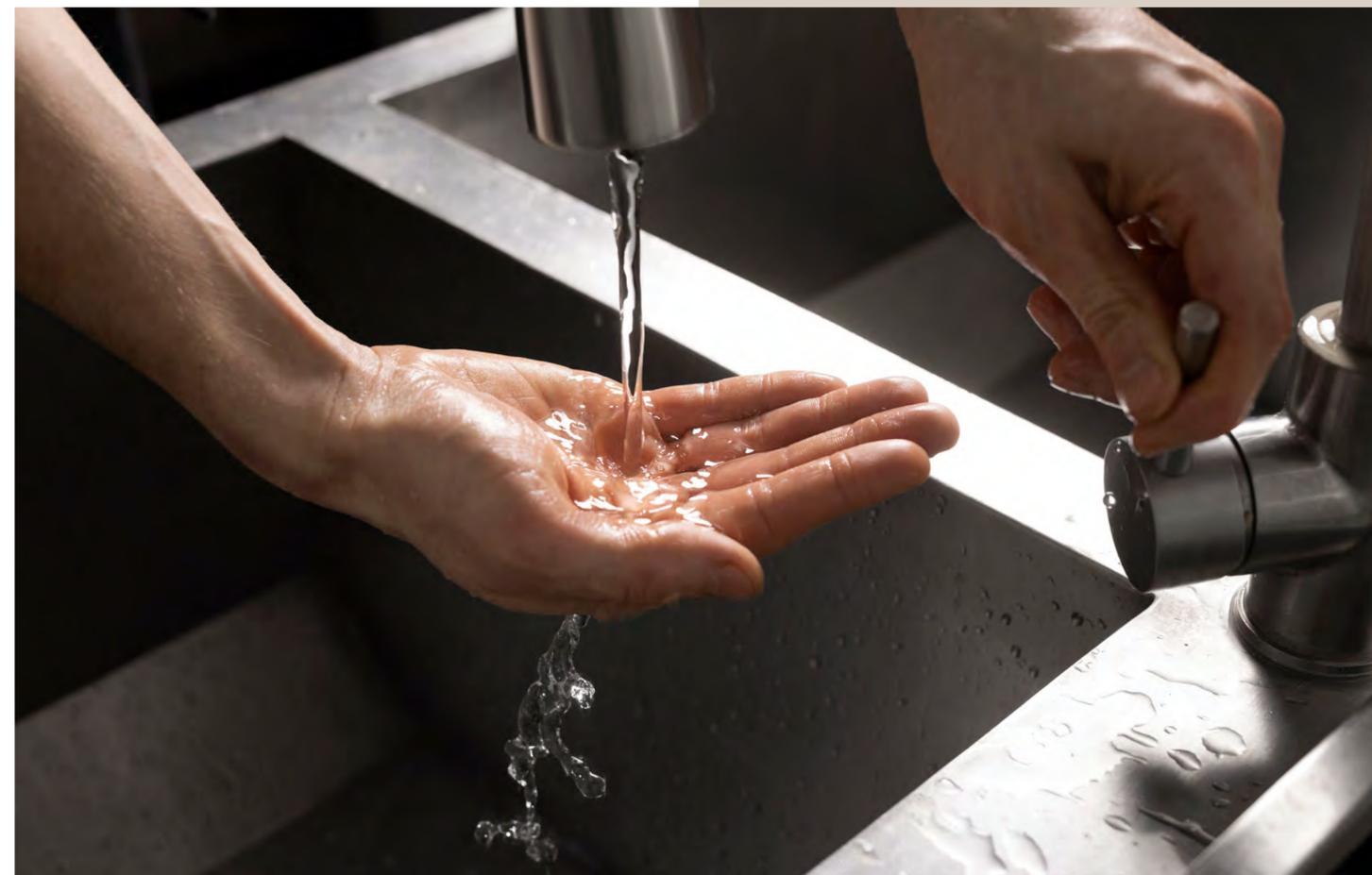
La gestión responsable de los recursos hídricos desempeña un papel importante en la búsqueda de una operación más sostenible y en la reducción de los impactos ambientales. Reconociendo la importancia del agua como un recurso natural valioso, estamos comprometidos con la adopción de medidas para su uso eficiente y la lucha contra los desperdicios en todas nuestras actividades, así como con la eliminación adecuada de nuestros efluentes, protegiendo los cuerpos de agua. En nuestra sede, el agua suministrada por la Compañía de Saneamiento Básico del Estado de São Paulo (Sabesp) se destina a uso doméstico.

GOL está comprometida con medidas para el uso eficiente, la reducción del desperdicio y el tratamiento y disposición adecuada de los efluentes.

La Compañía capta agua de fuentes públicas para el consumo de agua potable, uso en baños, limpieza y mantenimiento, sistemas de combate contra incendios, comedores y cocinas. La disposición de las aguas residuales incluye plantas de tratamiento públicas e industriales. GOL identifica los impactos ambientales relacionados con el agua en sus operaciones y cadena de valor, como el consumo excesivo, la contaminación del agua y las emisiones de GEI.

Para identificar estos impactos, se utilizan evaluaciones del ciclo de vida, el impacto ambiental, riesgos hídricos, cumplimiento regulatorio y huella hídrica. Estas evaluaciones abarcan el consumo de agua, el vertido de efluentes, el monitoreo de la calidad del agua, el acceso al agua potable, el plan de gestión de recursos hídricos, impactos indirectos, cambio climático y eficiencia en el consumo del agua. El plazo para la realización de estas evaluaciones incluye programas a mediano plazo dirigidos a implementar cambios significativos y sostenibles. Se utilizan herramientas y metodologías basadas en indicadores de desempeño ambiental.

Para evitar impactos como el riesgo de escasez y la contaminación del agua y el suelo, que afectan a los



Empleados y la comunidad, GOL promueve la reducción de su consumo, el monitoreo y la elaboración de informes transparentes, y realiza inspecciones periódicas para identificar fugas, entre otras iniciativas. Se definen objetivos y metas de consumo de agua basados en indicadores históricos, sin interacciones en áreas con estrés hídrico.

En GOL Aerotech, el suministro se realiza por el Aeropuerto Internacional Tancredo Neves, que recibe agua de

la Compañía de Saneamiento de Minas Gerais (Copasa) para uso doméstico y actividades industriales, como el lavado de piezas y del tren de aterrizaje de las aeronaves. Todos los efluentes industriales son tratados en la Estación de Tratamiento de Efluentes Industriales (ETEI) de Aerotech antes de ser enviados a la Estación de Tratamiento de Aguas Residuales (ETE) del Aeropuerto Internacional Tancredo Neves, operada por Copasa. Las aguas residuales domésticas son tratadas por concesionarios de saneamiento.



Captación de agua

GRI 303-3, GRI 303-5

GOL utiliza agua suministrada directamente por el concesionario y no adopta ninguna premisa para la evaluación de aspectos e impactos ambientales relacionados con el consumo y el tratamiento y disposición del agua. No obstante, existe la posibilidad de identificar fuentes de consumo y buscar el cumplimiento de la ISO 14046 - Evaluación del Ciclo de Vida (*Water Footprint Network* - WFN) o Evaluación Corporativa del Agua (*Corporate Water Assessment*).

Anualmente, recopilamos el consumo de agua del concesionario, pero sin un análisis detallado de los datos. Estamos evaluando la posibilidad de realizar un estudio para aplicar estas normas. El consumo total de agua de GOL en 2023 fue de 57,66 megalitros. En el Centro de Mantenimiento de GOL, en la sede y en algunas bases, el consumo de agua se registra conforme a la lectura del medidor. En las demás bases, se prorratea con otras empresas del sitio aeroportuario.

En el Centro de Mantenimiento de GOL, en la sede y en algunas bases, como Vitória, Santos Dumont, Macapá, João Pessoa, Ilhéus y Montes Claros, el consumo de agua se mide conforme a la lectura de los hidrómetros.

Vertidos de agua GRI 303-4

En cuanto a la disposición del agua, GOL genera tres tipos de efluentes (aguas residuales) debido a sus características fisicoquímicas y microbiológicas:

- **Aguas residuales sanitarias de actividades en tierra:** efluentes de baños, restaurantes y comedores, que se envían a la red pública de alcantarillado bajo la responsabilidad del administrador aeroportuario y/o la compañía de saneamiento local.
- **Efluentes sanitarios de las aeronaves:** efluentes de baños de las aeronaves, descargados en un lugar designado en el aeropuerto para su pretratamiento y envío a red pública de alcantarillado.
- **Efluente industrial:** procedentes del lavado de aeronaves, piezas, vehículos, equipos de apoyo, baterías y motores, compuestos de agua contaminada con productos químicos, aceites, grasas, detergentes y otros productos utilizados en los procesos.

Todos los efluentes generados se envían a la compañía de suministro y tratamiento de agua del municipio.

PARA EVITAR IMPACTOS EN EL LA DISPOSICIÓN DE EFLUENTES GRI 303-2

GOL cumple con los parámetros mínimos de calidad para la disposición final de efluentes, tales como temperatura, turbidez, pH, demanda bioquímica de oxígeno (DBO), demanda química de oxígeno (DQO), sólidos totales en suspensión (SST), coliformes fecales, concentraciones de nitrógeno y fósforo, metales pesados y sustancias orgánicas tóxicas. Estos estándares fueron determinados por la legislación y regulación aplicables, la evaluación de la composición del agua residual y el establecimiento de estándares internos.

Para los lugares sin requisitos específicos para la disposición de los efluentes, la Compañía estableció estándares mediante la evaluación de la composición de los efluentes, la definición de objetivos y metas internas, referencias de buenas prácticas, la adopción de tecnologías de tratamiento, el monitoreo y la recolección de datos.

Se desarrollaron directrices para la calidad del agua (incluida su reutilización), la eliminación y el tratamiento de efluentes, normas para la eliminación responsable de productos químicos, buenas prácticas ambientales y la revisión de la calidad del agua.

GOL también tiene un Programa de Gestión de los Recursos Hídricos que aborda los procedimientos relacionados con el uso de agua potable, agua de lluvia, aguas residuales sanitarias y efluentes industriales, lo que también incluye a las aeronaves.

GOL sigue los estándares de calidad establecidos por la legislación y las regulaciones del sector.

Total de agua vertida GRI 303-4

Fuente	2023
Agua superficial	0
Agua subterránea	0
Agua de mar	0
Agua de terceros	45,55
TOTAL	45,55

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para más información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 43.

El total del agua descargada corresponde al Centro de Mantenimiento y a la sede.



Residuos

Desde 2022, nuestro PGRS, anteriormente descentralizado, pasó a tener una estructura corporativa. Este cambio nos permite tener una mayor capacidad de análisis y gestión y, por consiguiente, una mejora en los procesos de identificación y monitoreo de los lugares de generación de residuos; de minimización de desperdicios y la disposición ambientalmente correcta de los residuos. También permite reducir el volumen de residuos generados y aumentar las oportunidades de reciclaje y reutilización.

Inicialmente, este modelo de gestión corporativa se implementó en seis bases: Brasilia, Congonhas, Fortaleza, Guarulhos, Porto Alegre y Recife. En todas las unidades y bases, controlamos las actividades de recolección, segregación, almacenamiento temporal, pesaje, envío a empresas acreditadas, emisión de documentos de transporte y verificación del certificado de disposición. Anualmente, elaboramos un inventario de residuos, que se envía al organismo ambiental.

En 2023, la cantidad de residuos generados fue de 578,03 toneladas, un incremento del 70% en comparación con el volumen del año anterior. Este porcentaje se debe, principalmente, a la cantidad de aeronaves

atendidas en procesos de mantenimiento, que es la actividad que más impacta en los residuos, ya que requiere la eliminación o disposición final de aceites, grasas, trapos contaminados, productos químicos, combustibles, sellantes, chatarra metálica y otros.

Del total que generamos, el 72% de los residuos se clasifican como no peligrosos y el 28% como peligrosos. Además, el 19% del total se envía a reciclaje, un aumento de dos

puntos porcentuales (alrededor de 15 mil toneladas) en la opción por esta disposición de menor impacto ambiental. A continuación, presentamos un desglose de los residuos generados por tipo y disposición, considerando la sede, las bases de Mantenimiento de Línea y GOL Aerotech.

En cuanto a la licencia ambiental de nuestras 79 bases activas, 14 cumplen o están exentas, 62 están en proceso y en tres aún no se ha iniciado el proceso.

Empaques reciclados en 2023

Material	Cantidad comercializada (kg)	Porcentaje recuperado	Logística Inversa (kg)
Aluminio	4.030	200	8.060
Papel	28.690	200	57.380
Plástico	469.490	200	938.980
Vidrio	8.825	200	17.650
TOTAL	511.035		1.022.070



Otra novedad de 2023 fue la alianza con **eureciclo** (Yo reciclo), una empresa que actúa en el área de impacto socioambiental y logística inversa, compensando los residuos reciclables eliminados a bordo de nuestras aeronaves. Con esto, compensaremos el **200%** de los residuos reciclables de la siguiente manera: por cada envase de plástico, papel, vidrio o aluminio eliminado, se reciclarán dos otros envases. De 2016 a 2023, **eureciclo** envió más de 1 millón de residuos para reciclaje. Para saber más información acerca de esta iniciativa, consulte [este enlace](#).



+ de 1 MI

de residuos reciclados por eureciclo en siete años

Generación y gestión de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos GRI 306-1, 306-2

En 2023, la Compañía identificó impactos potenciales relacionados con los residuos en varias etapas de la cadena productiva. Problemas como daños a materiales, productos vencidos y eliminación de envases se observaron principalmente en productos químicos, sustancias tóxicas y equipos obsoletos.

Asimismo, se consideraron los desperdicios de materiales y la eliminación de empaques después de su uso. Para mitigar los posibles impactos, GOL adoptó varias medidas en 2023 para evitar la generación de residuos en sus actividades y a lo largo de la cadena de valor a través del PGRS para que la gestión (realizada por terceros) sea más eficiente.

La recolección y el monitoreo de datos sobre residuos siguen varios procesos, y cada unidad es responsable de este tema. La información de campo es recopilada por el equipo interno, los registros se realizan electrónicamente, los residuos se clasifican según la NBR 10004, y la gestión es realizada por una empresa externa después de la recolección.

Para garantizar que el proceso se realice de acuerdo con las obligaciones contractuales o legales, se recopilan documentos, se definen requisitos contractuales y legales, se realizan evaluaciones y acciones correctivas y preventivas.

Peso total de residuos peligrosos generados (excepto efluentes) GRI 306-3

		2023
Tipo de residuos peligrosos	Cantidad generada (toneladas)	
Sólidos contaminados, pilas, baterías, lámparas y fluorescentes.	240,91	

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.

Peso total de residuos no peligrosos generados (excepto efluentes) GRI 306-3

		2023
Residuos no peligrosos	Cantidad generada (toneladas)	
Residuos Clase IIA e IIB	337,12	

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.

Peso total de residuos (peligrosos y no peligrosos)

GRI 306-3

		2023
Residuos peligrosos	240,91	
Residuos no peligrosos	337,12	
TOTAL	578,03	

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.

Peso total de residuos no peligrosos no destinados a disposición final GRI 306-4

		2023
Residuos no peligrosos	Peso no destinado a disposición final (toneladas)	
Residuos Reciclables	156,6	

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.

Valor total correspondiente a la sede, el Centro de Mantenimiento, Congonhas, Belém, Santos Dumont, Santarém, Marabá y Montes Claros.

Peso total de residuos peligrosos no destinados a disposición final [GRI 306-4](#)

		2023
Residuos peligrosos	Peso no destinado a disposición final (toneladas)	
Residuos clase I		1,70

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.

Peso total de residuos no peligrosos no destinados a disposición final [GRI 306-5](#)

		2023
Residuos no peligrosos	Peso destinado a disposición final (toneladas)	
Residuos reciclables y no reciclables		181,96

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para consultar información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.

Peso total de residuos peligrosos no destinados a disposición final, por operación de recuperación [GRI 306-4](#)

		2023
Tipo de recuperación	Peso total dentro de la organización	
Reciclaje		1,70

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para consultar información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.

Peso total de residuos no peligrosos no destinados a disposición final por operación de recuperación [GRI 306-4](#)

		2023
Tipo de recuperación	Peso total dentro de la organización	
Reciclaje		156,60

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.

Peso total de residuos peligrosos destinados a disposición final [GRI 306-5](#)

	2023
Residuos peligrosos	Peso destinado a disposición final (toneladas)
Residuos provenientes de los servicios de mantenimiento de las aeronaves	241,07

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.



Peso total de residuos peligrosos destinados a disposición final, por operación de recuperación [GRI 306-5](#)

Tipo de recuperación	2023
	Peso total dentro de la organización
Incineración (con recuperación de energía)	175,82
Incineración (sin recuperación de energía)	18,32
Confinamiento en rellenos sanitarios	36,75
TOTAL	230,89

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adhesión al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica y sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.

Peso total de residuos no peligrosos destinados a disposición final por operación de recuperación [GRI 306-5](#)

Tipo de recuperación	2023
	Peso total dentro de la organización
Incineración (con recuperación de energía)	0
Incineración (sin recuperación de energía)	0
Confinamiento en rellenos sanitarios	181,96
TOTAL	181,96

El alcance del indicador fue revisado para ampliar la adherencia al estándar GRI, convirtiendo los datos de 2023 en la base histórica, sin comparabilidad con los años anteriores. Para información de años anteriores, acceda al [enlace](#) y consúltela en la página 42.



Anexos

EN ESTE CAPÍTULO:

- Resultados operativos y financieros
- Índice GRI y SASB
- Créditos

Resultados operativos y financieros

El sector aéreo pasó por periodos de turbulencia, marcados por los años de pandemia y altos costos operativos, especialmente relacionados con el queroseno de aviación. En GOL, además, los retrasos en las entregas de una nueva flota nos llevaron a reforzar el uso de *leasing* (arrendamiento de aeronaves) y a realizar el mantenimiento de aeronaves que, en principio, serían devueltas a los arrendadores, lo que aumentó los costos operativos del negocio.

La búsqueda del equilibrio económico y financiero nos llevó a dar un paso estratégico para fortalecer la Compañía en sus fundamentos (*lea más en Nuevos Tiempos para GOL*), adoptando el protocolo de protección –a diferencia de algunas de las empresas que nos precedieron– a medida que se buscaba reducir el tamaño y disminuir los costos. Para GOL, esta estrategia representa una estrategia de crecimiento, abarcando rutas, contrataciones y el número de aeronaves.

Indicadores financieros

Métricas	2023	Δ vs. 2022 (%)
Ingresos netos (R\$ millones)	18.774	23,5
ASK (millones)	43.050	5,5
RPK (millones)	35.316	8,2
Tasa de ocupación (%)	82,0	2,04
Yield (R\$ centavos)	48,8	12,6
Rask (R\$ centavos)	43,6	17,0
Cask ¹ (R\$ centavos)	35,9	-0,1
Ebitda (R\$ millones)	5.006	127,4
Margen Ebitda (%)	26,7	12,18

1. Excluye gastos relacionados con la operación de aeronaves de carga.

Valor económico directo generado en 2023

Ingresos (R\$)

R\$ 18.774.024.305

Valor económico retenido en 2023

“Valor económico directo generado” menos “Valor económico distribuido” (R\$)

R\$ -2.728.551.662

Valor económico distribuido en 2023 ^{GRI 201-1²}

	R\$
Costos operativos	16.285.710.199
Salarios y beneficios de los empleados	2.522.655.352
Pagos a proveedores de capital	2.428.732.371
Pagos al gobierno	265.478.045
Inversiones en la comunidad	0
TOTAL	21.502.575.967

GLOSARIO

Yield

rendimiento/ganancia

Rask

ingresos por asiento kilómetro disponible

Cask

costo por asiento kilómetro ofrecido

RPK

ingresos por pasajero por kilómetro

ASK

asientos kilómetros ofrecidos

2. Este indicador considera todas las empresas del *holding* (a diferencia de los demás indicadores que están en conformidad con el indicador GRI 2-2 – Entidades incluidas en el informe de sostenibilidad de la organización).

Principales Índices Financieros 4T23 vs 4T22



Índice GRI y SASB

Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso	GOL reportó la información citada en este índice de contenido de GRI para el periodo entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 basado en las Normas GRI.
Norma utilizada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma sectorial de GRI aplicable	No hay normas sectoriales de GRI aplicables en este momento

Norma GRI/otra fuente	Contenido	Ubicación	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Contenidos generales			
	2-1 Detalles organizacionales	6	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Las entidades incluidas en este informe de sostenibilidad son: GLA, Smiles Viagens e Turismo S.A., Smiles Fidelidade Argentina, Smiles Viajes y Turismo S.A. Sin embargo, no forman parte del alcance de este informe las siguientes entidades: Airfim, Fundo Sorriso, GOL Finance, GOL Finance Inc., GAC Inc., Smiles Fidelidade S.A. y GTX S.A., aunque todas están presentes en los estados financieros de la Compañía. Con respecto al enfoque, la información no tuvo cambios en función de participaciones minoritarias. No se realizaron fusiones, adquisiciones o enajenaciones de entidades o partes de entidades durante el periodo. Y la narrativa no presenta una separación por entidad en relación con los temas materiales.	

Norma GRI/otra fuente	Contenido	Ubicación	Objetivos de Desarrollo Sostenible
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3	
	2-4 Actualización de la información	No hubo reformulación de la información.	
	2-5 Verificación externa	3 y 105	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6, 9 y 65	
	2-7 Empleados	41, 42, 43 y 44	8, 10
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Registramos 426 trabajadores que no son empleados: 393 autónomos, aprendices y pasantes, seis Empleados internacionales temporales y 27 empleados.	8
	2-9 Estructura de gobernanza y su composición	26	5, 16
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	26	5, 16
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobernanza	26	16
	2-12 Función del máximo órgano de gobernanza en la supervisión de la gestión de los impactos	26	16
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	26	
	2-14 Función del máximo órgano de gobernanza en la presentación de informes de sostenibilidad	26	
	2-15 Conflictos de interés	32	16
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	34	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobernanza	25	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobernanza	25	

Norma GRI/otra fuente	Contenido	Ubicación	Objetivos de Desarrollo Sostenible
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-19 Políticas de remuneración	47	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	47	
	2-21 Ratio de remuneración total anual	La proporción entre la remuneración total anual del individuo mejor pagado en GOL y la remuneración total anual promedio de todos los empleados, excluyendo al mejor pagado, es de 0,05. Esta es la primera vez que informamos esta cifra en este formato, por lo que todavía no tenemos datos comparativos.	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4	
	2-23 Compromisos y políticas	33	16
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	33	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	31 y 32	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	32	16
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	34	
	2-28 Afiliación a asociaciones	GOL participa en las siguientes asociaciones: International Air Transport Association (IATA), Red Brasil del Pacto Global de la ONU y Pacto Racial y la Asociación Brasileña de Empresas Aéreas (Abear).	
	2-29 Enfoque para la participación de los <i>stakeholders</i>	40	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	47	8
Temas materiales			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	15	
	3-2 Lista de temas materiales	15	

Norma GRI/otra fuente	Contenido	Ubicación	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Seguridad operativa			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	58	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	58	8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	58	8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	58	8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	58	8, 16
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	58	9
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	58	3
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados con las relaciones comerciales	60	8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	58	8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	58 y 62	3, 8, 16
	403-10 Enfermedades laborales	58	3, 8, 16
GRI 416: Salud y seguridad del consumidor 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	60	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	60	16

Norma GRI/otra fuente	Contenido	Ubicación	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Bajo costo y resultados sostenibles			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	23	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	91	8, 9
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	66	5, 9, 11
Innovación y aceleración digital			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	38	
Prevención y lucha contra la corrupción			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	31	
GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016	205-1 Operaciones en las que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción	31	16
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	28, 29 y 65	16
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas	31	16
Gestión energética y climática			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	73	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	73	13

Norma GRI/otra fuente	Contenido	Ubicación	Objetivos de Desarrollo Sostenible
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	82	7, 8, 12, 13
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	82	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidad energética	81	7, 8, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	81	7, 8, 12, 13
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	81	7, 8, 12, 13
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas (Alcance 1) de gases de efecto invernadero (GEI)	78	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emisiones indirectas (Alcance 2) de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de la adquisición de energía	78	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Otras emisiones indirectas (Alcance 3) de gases de efecto invernadero (GEI)	78	3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	75	13, 14, 15
	305-5 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	78	13, 14, 15
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	79	3, 12
	305-7 Emisiones de NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas significativas	79	3, 12, 14, 15
Gestión sostenible de la cadena de suministro			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	65	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores seleccionados de acuerdo con criterios ambientales	65	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	65	
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores seleccionados de acuerdo con criterios sociales	65	5, 8, 16
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	65	5, 8, 16

Norma GRI/otra fuente	Contenido	Ubicación	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Experiencia del Cliente			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	63	
Entorno diverso con equidad, inclusión y valoración			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	51	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	48, 49 y 54	4, 5, 8, 10
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	47	3, 5, 8
	401-3 Permiso parental	50	5, 8
GRI 404: Capacitación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	45	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	45	8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	45 y 46	5, 8, 10
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en los órganos de gobernanza y empleados	54, 55, 56 y 57	5, 8
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	53	5, 8, 10
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2023, ocurrieron 87 casos de discriminación desglosados del siguiente modo: 52 de discriminación, 18 de homofobia, seis de injuria racial, dos de intolerancia religiosa, cinco de racismo, uno de transfobia y tres de xenofobia. GOL investigó todos los casos e implementó planes de acción. Todos los casos fueron resueltos. Se investigan internamente o mediante la contratación de empresas especializadas.	5, 8

Norma GRI/otra fuente	Contenido	Ubicación	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Elementos de divulgación adicionales			
GRI 303 – Agua y efluentes			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	83	6, 12
	303-2 Gestión de impactos relacionados con los vertidos de agua	85	6
	303-3 Extracción de agua	84	6
	303-4 Vertidos de agua	85	6
	303-5 Consumo de agua	84	6
Residuos			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	87	3, 6, 11, 12
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	87	3, 6, 8, 11, 12
	306-3 Residuos generados	87	3, 6, 11, 12
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	87 y 88	3, 11, 12
	306-5 Residuos destinados a eliminación	88 y 89	3, 6, 11, 12, 15
Privacidad del Cliente			
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1 Reclamos fundamentados relativos a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	37	16

Índice SASB

Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicable al sector de aviación

Tema	Métrica	Unidad de medida	Código	2021	2022	2023
Emisión de gases de efecto invernadero	Emisiones globales brutas de Alcance 1	Toneladas de CO ₂ e	TR-AL-110a.1	1.901.225	Nacionales: 2.736.385 tCO ₂ e Internacionales: 87.592 tCO ₂ e Total: 2.823.977 tCO ₂ e	Nacionales: Internacionales: Total: 3.081.851,99 tCO ₂ e
	Discusión de la estrategia de corto y largo plazo o el plan para gestionar las emisiones de Alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y un análisis del desempeño con relación a los objetivos.	n/a	TR-AL-110a.2	Leer en "Emisiones de gases de efecto invernadero" en el Informe ESG 2020/2021	Leer en "Medio ambiente" en el Informe ESG 2021/2022	Leer en 78
	(1) Combustible total consumido en gigajulios; (2) porcentaje de combustible procedente de fuentes alternativas al petróleo; (3) porcentaje de combustible sostenible	GJ; Porcentaje (%)	TR-AL-110a.3	(1) 26.128.048 GJ (2) 0 (3) 0	(1) Nacional: 37.630.076 GJ Internacional: 1.203.491 GJ Total: 38.833.567 GJ (2) 0 (3) 0	(1) Nacional Internacional Total 42.211.963 (2) 0 (3) 0
Prácticas laborales	Porcentaje de la fuerza laboral activa cubierta por acuerdos colectivos	Porcentaje (%)	TR-AL-310a.1	100% de los elegibles	100% de los elegibles	98,5% de los elegibles
	(1) Número de huelgas de trabajadores (2) Total de días perdidos debido a las huelgas	Número Días perdidos	TR-AL-310a.2	(1) 0 (2) 0	(1) 0 (2) 0	(1) 0 (2) 0

Tema	Métrica	Unidad de medida	Código	2021	2022	2023
Comportamiento competitivo	Pérdidas monetarias como resultado de procesos judiciales asociados a la regulación del comportamiento anticompetitivo	Valor monetario (R\$)	TR-AL-520a.1	0	0	0
Gestión de accidentes y seguridad	Descripción de la implementación y resultados de un sistema de gestión de seguridad	n/a	TR-AL-540a.1	Leer en "Seguridad operativa" en el Informe ESG 2020/2021	Leer en "Seguridad operativa" en el Informe ESG 2022	Leer en 35
	Número de accidentes aéreos	Número	TR-AL-540a.2	0	0	0
	Número de acciones de fiscalización gubernamental relacionadas con la seguridad de la aviación	Número	TR-AL-540a.3	0	0	0
Métricas operativas	Asiento-kilómetro disponible (ASK) ¹	ASK (total)	TR-AL-000.A	27.129 millones	40.789	43.050
	Factor de carga del Pasajero/tasa de ocupación	Tasa	TR-AL-000.B	82%	82%	80%
	Pasajero kilómetros transportados (RPK) ²	RPK	TR-AL-000.C	22.237 millones	32.628	35.316
	Toneladas-kilómetro transportadas (RTK) ³	RTK	TR-AL-000.D	1.860.311.738	2.842.492.020	3.113.196.998
	Número de despegues	Número	TR-AL-000.E	133.902	202.086	223.811
	Edad promedio de la flota	Años	TR-AL-000.F	10,7	10,4	10,4

1. ASK - Available Seat Kilometers

2. RPK - Revenue Passenger Kilometers

3. RTK - Revenue Tonne Kilometers

Índice SASB

Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicable al sector de transporte para carga aérea y logística

Tema	Métrica	Unidad de medida	Código	2023 ¹
Emisión de gases de efecto invernadero	Emisiones globales brutas de alcance 1	Toneladas de CO ₂ e	TR-AF-110a.1	Nacionales e internacionales Total: 3.081.851,99 tCO ₂ e
	Discusión de la estrategia de corto y largo plazo o el plan para gestionar las emisiones de Alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y un análisis del desempeño con relación a los objetivos.	n/a	TR-AF-110a.2	Leer en 73 y 74
	Combustible consumido en el transporte aéreo alternativo y sostenible	Litros / kg	TR-AF-110a.3	Combustible alternativo y sostenible: 0 QAV: 1.213.389.817 litros Bases Diésel 1.768.605 litros Gasolina: 24.831 litros Hangar CNF Diésel 21.974 litros Gasolina: 710 litros GLP: 3.120 kg GOLLOG. Diésel 240 litros Gasolina: 4.928 litros Flota de vehículos – Presidencia Diésel 5.515 litros Gasolina: 376 litros

Tema	Métrica	Unidad de medida	Código	2023 ¹
Prácticas laborales	Monto total de pérdidas monetarias resultantes de procesos judiciales asociados a infracciones de la legislación laboral	Valor monetario (R\$)	TR-AF-310a.2	0
	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR) (2) Tasa de mortalidad para empleados directos y empleados contratados	Porcentaje (%)	TR-AF-320a.1	(1) actualmente no se monitorean incidentes por tasa en la Compañía (2) 0
Salud y seguridad de los empleados	Descripción de la implementación y resultados de un Sistema de Gestión de Seguridad	n/a	TR-AF-540a.1	Leer en 35 y 59
	Número de accidentes de aviación	Número	TR-AF-540a.2	0
Métricas operativas	Ingresos por tonelada-kilómetro (RTK)	RTK	TR-AF-000.A	No monitoreamos directamente este indicador en nuestra división de GOLLOG, pero cuando es necesario consultamos el informe de la Anac . Nos enfocamos principalmente en el Load Factor , especialmente para los destinos con alta ocupación de carga. No obstante, el tema está en nuestro radar para acciones futuras y, tan pronto como tengamos novedades, las compartiremos.
	Factor de carga	Factor	TR-AF-000.B	3.113.196.998
	Número de empleados	Número	TR-AF-000.C	En 2023 no se gestionó este indicador, pero en 2024 iniciamos ajustes y procesos para el registro y gestión de los conductores.

1. Primera vez que la Compañía divulga indicadores relacionados con el SASB aplicable al sector de transporte de carga aérea y logística

Aseguramiento

GRI 2-5



Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade

Aos
Acionistas, Conselheiros e Administradores da
GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A.
São Paulo – SP

Introdução

Fomos contratados pela Gol Linhas Aéreas S.A. ("Gol" ou "Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023 ("Relatório ESG 2023") da Gol, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório ESG 2023, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Critério aplicado pela Gol Linhas Aéreas S.A.

Na preparação do Relatório ESG 2023, a Gol relatou os critérios com base nas Normas da Global Reporting Initiative (GRI) e os critérios do *Sustainability Accounting Standards Board – (Airlines standard e Air freight and logistics standard)* SASB.

Responsabilidades da administração da Gol Linhas Aéreas S.A.

A administração da Gol é responsável por:

- Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório ESG 2023;
- Preparar as informações com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* e do *Sustainability Accounting Standards Board – (Airlines standard e Air freight and logistics standard)* SASB;
- Desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório ESG 2023, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório 2023, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO Nº 07/2022 – Trabalhos de Asseguração Limitada referente às informações não financeiras contidas no Relato Integrado emitido pelo CFC, e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre

EY | 1/3



o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2023, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Gol e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório ESG 2023, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório ESG 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório ESG 2023, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório ESG 2023;
- o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores constantes no Relatório ESG 2023;
- para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência com base nas diretrizes e critérios da estrutura de elaboração GRI *Standards* e SASB, aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relatório ESG 2023.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório ESG 2023. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

EY | 2/3



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.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade foi realizada com base nos critérios da GRI e SASB, e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI e SASB).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório 2023 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 da Gol, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative – GRI* e "*SASB*".

São Paulo, 16 de setembro de 2024.

Ernst & Young
Auditores Independentes S/S Ltda.
CRC SP-034519/O

Bruno Mattar Galvão
Contador CRC SP-267770/O

EY | 3/3

Créditos

GOL

Jean Nogueira – Director Ejecutivo de Gente y Cultura

Felipe Sobrinho – Gerente de ESG

Matheus Bovo – Analista de ESG

Maria de Nazaré Sousa - Especialista en ESG

Fernando Neres - Especialista en ESG

Renan Calderolli - Especialista en ESG

Alessandra Guizarra - Analista de ESG

Agradecemos a todos los empleados que participaron, especialmente a la Gerencia de ESG por su dedicación.

GRUPO REPORT – RPT.SUSTENTABILIDADE

Gestión de proyectos y relaciones, consultoría de indicadores, redacción y edición, proyecto gráfico y *design*

www.gruporeport.com.br

Revisión:

Catalisando Conteúdo