



Linhas aéreas inteligentes

**(BEM-VINDO AO)
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE
2012**

COMO USAR O RELATÓRIO

Na parte superior das páginas está o menu de navegação do Relatório, contendo o título do capítulo e os botões:



Índice



Índice GRI

Página anterior

Página seguinte

Ao longo do Relatório existem links que levam à páginas de internet. Estes são na cor azul e sublinhados, como no exemplo a seguir:

<http://www.voegol.com.br/pt-br/Paginas/default.aspx>



ÍNDICE



0.
INTRODUÇÃO



1.
GOL
LINHAS AÉREAS
INTELIGENTES



2.
OPERACIONAL



3.
RELACIONAMENTOS
QUE NOS FAZEM
VOAR



4.
EXCELÊNCIA
RECONHECIDA



5.
ÍNDICE GRI





MISSÃO, VISÃO E VALORES

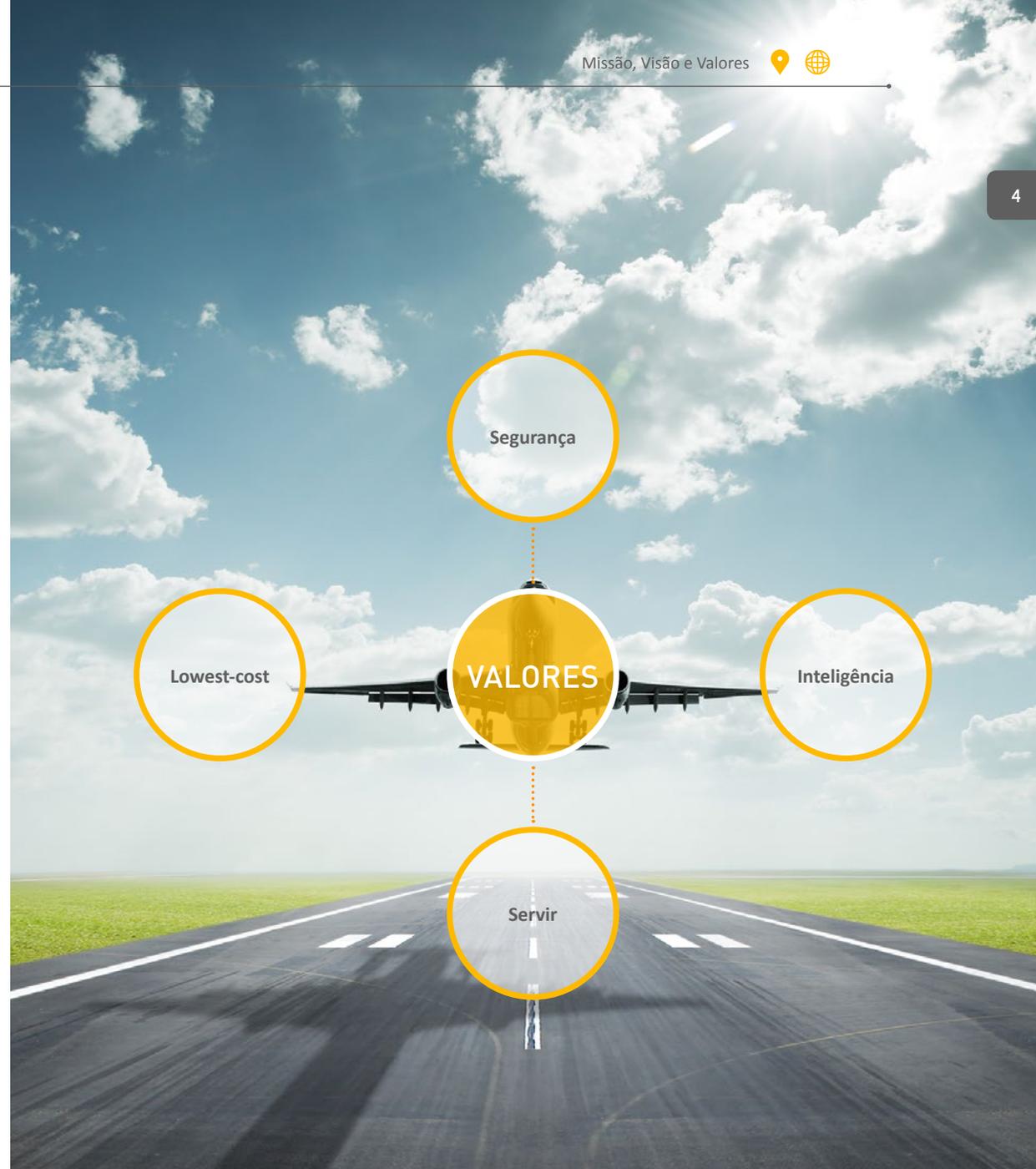
GRI 4.8

MISSÃO

Aproximar as pessoas com segurança e inteligência.

VISÃO

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



DESTAQUES DO ANO DE 2012

GRI 2.9

JANEIRO

- GOL amplia canais de venda para novos viajantes e inaugura um ponto de venda na estação de metrô Mercado, na região central de Porto Alegre (RS), nas proximidades do Mercado Municipal.
- GOL lança perfil no Twitter exclusivo para atender clientes, o [@VoeGOLatende](#), a fim de sanar as possíveis dúvidas sobre os serviços da companhia, como tarifas, bagagens, check-in e remarcações.

FEVEREIRO

- GOL comemora 11 anos de atuação, inaugurando o novo Terminal de Cargas, instalado em Guarulhos (São Paulo, SP). As novas instalações ocupam um espaço de 5.000 m² de área operacional, estruturada em um terreno de 10.000 m². O projeto foi pensado para suportar um volume de manuseio de aproximadamente 150 toneladas por dia.

ABRIL

- GOL recebe homologação da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC para realizar trabalhos de pintura (convencional e eletrostática), pesagem e recálculo em aeronaves de outras empresas aéreas em seu **Centro de Manutenção de Aeronaves - CMA**, localizado em Confins, Belo Horizonte.
- Companhia anuncia nova estrutura organizacional: no lugar de três, passam a ter duas Vice-Presidências – a VP Técnica-Operacional, coordenada pelo Comandante Adalberto Bogdan, e a VP de Finanças e Estratégia, liderada por Leonardo Pereira.

MAIO

- GOL é a primeira empresa aérea brasileira a utilizar o recurso de navegação baseada em performance. Em parceria com o Departamento de Controle do Espaço Aéreo – DECEA, General Electric - GE e ANAC, a Companhia recebe homologação para operar RNP-AR-Approach no Aeroporto de Santos Dumont (Rio de Janeiro, RJ). Saiba mais sobre a iniciativa no capítulo [Operacional](#).

- GOL lança voo exclusivo para os Estados Unidos. De frequência semanal, o novo voo é programado para operar aos finais de semana. GOL e Passaredo Linhas Aéreas, com o objetivo de oferecer mais benefícios aos seus clientes, anunciam assinatura de acordo Interline de longo prazo, reforçando a parceria em rotas regionais.





JUNHO

- Companhia anuncia novo Diretor Presidente. Paulo Sérgio Kakinoff deixa de ocupar o posto no Conselho de Administração para assumir a presidência da GOL.
- GOL e Qatar Airways, do Estado do Catar, anunciam acordo comercial de compartilhamento de milhas. Participantes do SMILES (GOL) e do Privilege Club (Qatar) podem acumular milhas em todos os voos operados pelos dois Grupos.
- SMILES lança “Compra de Milhas” – um produto inédito no mercado brasileiro, que permite a compra de lotes de 1.000 até 40.000 milhas, trocando-as por passagens aéreas.

JULHO

- GOL anuncia expansão de suas rotas internacionais. Os novos voos diretos tem origem em Guarulhos e, como destino, Montevideo (Uruguai), Assunção (Paraguai) e Santa Cruz de La Sierra (Bolívia).
- Edmar Prado Lopes Neto passa a ocupar o cargo de Diretor de Relações com Investidores, acumulando o cargo de Diretor Financeiro.

SETEMBRO

- GOL informa Aumento de Participação Acionária da Wellington Management Company, totalizando 10,5% das ações em circulação.

OUTUBRO

- Companhia anuncia que o Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE aprovou a aquisição de 100% da Webjet Linhas Aéreas S.A. pela VRG Linhas aéreas, subsidiária da GOL.

- SMILES lança plataforma de compras on-line, o SMILES Shopping. Além das tradicionais passagens aéreas, o programa de relacionamento da GOL passa a oferecer cerca de **300 mil novas opções** de produtos e serviços, por meio de diversas parcerias.
- GOL inicia venda de passagens para os voos entre Brasil e Estados Unidos com escala em Santo Domingo. “Identificamos uma grande demanda de clientes para os Estados Unidos e, com o foco nesse mercado, já tivemos um grande sucesso com as operações exclusivas aos clientes SMILES. Agora, a nossa proposta com os voos regulares é oferecer voos com tarifas atrativas, utilizando Santo Domingo, na República Dominicana, para a distribuição dos clientes, sem comprometer o nosso modelo de baixo custo”, destaca Paulo Kakinoff, Presidente da GOL.



NOVEMBRO

· GOL anuncia o encerramento das atividades da Webjet, por esta possuir um modelo operacional que deixa de ser competitivo – frota de idade média avançada, com alto consumo de combustível e defasagem tecnológica. Como consequência do encerramento das operações, a Webjet desliga aproximadamente 850 colaboradores entre tripulação técnica, tripulação comercial e manutenção de aeronaves. Os clientes da empresa passam a ser integralmente assistidos pela Companhia.

DEZEMBRO

· GOL comunica segregação das atividades relacionadas ao programa de relacionamento SMILES, as quais passam a ser conduzidas pela SMILES S.A., sociedade sob controle do Grupo.

- Por entender que o acesso à informação se faz fundamental para tomadas de decisões, a GOL estruturou em 2003 seu Centro de Documentação e Memória, tendo como pilar a gestão integrada de documentos e informações. Atualmente, o Centro possui reconhecimento nacional por ser case de sucesso na gestão integrada que realiza. Portanto, com o intuito de aproximar a história da Companhia de seus colaboradores, clientes, parceiros e investidores, a Memória GOL atua de maneira colaborativa e participa de ações e projetos internos.





MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

GRI 1.1

- Os resultados financeiros de 2012 refletem o cenário desafiador vivenciado pela indústria aérea nacional nos dois últimos anos com um aumento anual no preço de combustível em 18%, desvalorização do real frente ao dólar em 17% no ano, aumento acima de 30% nas tarifas aeroportuárias e baixo crescimento do PIB brasileiro. Em consequência desse cenário, a Companhia apresentou um prejuízo operacional ajustado de R\$ 708,9 milhões com margem operacional negativa de 8,7% e um prejuízo líquido de R\$ 1,5 bilhão em 2012. O aumento na despesa de combustível em R\$ 680 milhões representou cerca de 95% desse prejuízo operacional ajustado.
- A GOL adequou-se de forma decisiva à oferta doméstica de assentos, reduzindo a capacidade em 5,4% em 2012, ante uma perspectiva inicial de redução de 2%. Para determinar a oferta doméstica de 2012, a Companhia considerou: o baixo crescimento do PIB brasileiro, a taxa de câmbio e o aumento no preço do combustível. Essa dinâmica permanecerá instalada na GOL para o ano de 2013. Parte do resultado da estratégia de ajuste de oferta doméstica já pode ser observada no resultado do ano, quando a GOL apresentou um aumento de 1,8 ponto percentual na taxa de ocupação de suas aeronaves no mercado

doméstico, contribuindo para um aumento de 3,6% em sua receita por assento ofertado (PRASK) no ano de 2012. Se considerado os números do segundo semestre, período em que a estratégia foi mais fortemente implantada, a taxa de ocupação no mercado doméstico apresentou crescimento de 4,0 pontos percentuais e a PRASK apresentou aumento de 6% na comparação com o mesmo período do ano anterior. GOL reduziu o número de funcionários em 2012, visando adequar-se ao novo patamar de crescimento do mercado. Essa redução foi fator fundamental para o controle de custos. Mesmo em um cenário de redução de oferta e desvalorização do Real, o custo por assento-quilômetro ofertado, excluindo as despesas com combustível e os ajustes do período, apresentou um crescimento de apenas 4,3% em relação a 2011, frente a uma desvalorização do Real de 17%, um cenário de retração da oferta e aumento de tarifas. As decisões de fortalecimento da liquidez tomadas no passado contribuíram para a GOL passar por esse momento de turbulência na indústria e ainda assim terminar o ano com cerca de R\$ 1,6 bilhão no caixa total (disponibilidades, investimentos com liquidez imediata e caixa restrito de curto e longo prazo) ou o equivalente a 20% da receita líquida dos últimos doze meses. A GOL se tornou a companhia aérea mais pontual do mercado, com um índice de pontualidade médio de 94% em 2012. Outro destaque foi o contínuo aumento na utilização de opções remotas para

realização do check-in (smartphones, internet e totem) que atingiu 50%, um crescimento de 12,0 pontos percentuais em relação a dezembro de 2011. Em 2012, também foram criadas mais opções aos clientes. O assento especial da ponte Rio-São Paulo, os novos voos para Miami, Orlando e Santo Domingo e a expansão da operação de venda a bordo, que hoje atinge mais de 50% da operação, são resultados desse direcionamento. Também em 2012, a GOL se tornou mais flexível na permissão de antecipação de voos nos aeroportos, conveniência importante para o passageiro com perfil de negócio. Também em 2012 foi atingido o objetivo de tornar o SMILES uma empresa independente (SMILES S.A) pronta para uma oferta inicial de ações (IPO). Até 31/12/2012 a SMILES aguardava aprovação do IPO e, em 2013, realizou sua abertura de capital. Ao mesmo tempo, foram lançados diversos novos produtos que fortaleceram ainda mais o programa, como por exemplo, o lançamento do SMILES Shopping, a compra de milhas, a nova plataforma de resgates de passagens dos parceiros aéreos internacionais, voos exclusivos, nova dinâmica de precificação, novas parcerias, entre outras mudanças. A SMILES S.A, aguarda aprovação da CVM para prosseguir com o plano do IPO. A GOL acredita que a separação das unidades de negócio agrega mais valor para o grupo. O ano de 2012 também foi marcado por mudanças relevantes na indústria de aviação civil brasileira no sentido de disciplina e organização. A criação da Associação Brasileira

de Empresas Aéreas (ABEAR) contribuiu para a inclusão das aéreas no programa de desoneração da folha de pagamento e ajudou no cancelamento do aumento da tarifa de auxílio à navegação, que anularia todo o ganho relativo à desoneração. A ABEAR já obteve vitórias importantes para a indústria e continua trabalhando em discussões importantes para o desenvolvimento da aviação comercial no país. O movimento mais importante do ano foi a racionalização da oferta de assentos no mercado doméstico, ação decisiva para a construção de um ambiente mais sustentável. Essa racionalização fez com que, no quarto trimestre de 2012, a indústria doméstica reduzisse a oferta em meses usualmente caracterizados por um crescimento de oferta. No ano de 2012, a oferta doméstica da indústria apresentou um crescimento anual de 2,7%, nível modesto frente os anos anteriores. O momento atual é inédito na história da aviação nacional. As medidas realizadas pela GOL em 2012 visaram a retomada das margens operacionais no ano de 2013, e a Companhia permanece focada na execução da estratégia de racionalização da oferta de assentos no mercado doméstico. Os futuros desafios serão alcançados como fruto do empenho e colaboração do nosso Time de Águias, sempre alinhados aos valores da GOL, da parceria com nossos fornecedores e da confiança de nossos clientes e acionistas.

Uma ótima leitura,
Paulo Sérgio Kakinoff
Presidente da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

SOBRE O RELATÓRIO

GRI **2.6 / 2.8 / 3.1 / 3.3 / 3.6 / 3.7 / 3.8**

A GOL apresenta seu Relatório de Sustentabilidade 2012, uma ferramenta de diálogo com todos os seus públicos, que visa comunicar e prestar contas sobre a operação, desempenho e compromissos econômicos, sociais e ambientais, de forma transparente e equilibrada. Para isso, pelo terceiro ano consecutivo, o relato é alinhado às diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) por meio de princípios e indicadores.

As diretrizes GRI são um padrão global, multisetorial e voluntário, que orienta a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, guiando as Companhias e seus *stakeholders* por meio de indicadores sobre temas relevantes à sustentabilidade empresarial. Com esse padrão, é possível comparar empresas do mundo todo, bem como a evolução do reporte e desempenho da empresa ano a ano.

Os indicadores aqui abordados representam uma adesão ao nível B+¹ da estrutura proposta pela GRI, devido à quantidade de indicadores respondidos. Nesse ano, foram apresentados 05 indicadores a mais que no relatório de 2011, em que foram apresentados 61. Além da comunicação transparente, a continuidade da adoção do modelo GRI contribui para o processo de evolução da sustentabilidade empresarial, conscientizando e promovendo o engajamento do público interno e apontando as melhores práticas de sustentabilidade para monitoramento e gestão.

De periodicidade anual, as informações contidas no relatório são referentes ao período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012² e abrangem todo o negócio da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A., por meio de suas três unidades administrativas (Sede de Congonhas, Central de Relacionamento ao Cliente, em São Paulo e o CMA), 51 bases nacionais, dois terminais de carga e a empresa SMILES S.A, unidade independente de negócios constituída em 2012 e sob controle da Companhia. As bases em aeroportos internacionais são consideradas somente

		C	C+	B	B+	A	A+
Consignado	Auto Declarado		Com Verificação Externa		Com Verificação Externa		Com Verificação Externa
	Examinado por Terceiros		Com Verificação Externa		Com Verificação Externa		Com Verificação Externa
Opcional	Examinado pela GRI		Com Verificação Externa		Com Verificação Externa		Com Verificação Externa

quando há indicação junto ao indicador ou informações. Este reporte está divulgado no formato PDF, que será disponibilizado no site.

DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO

GRI **3.5 / 4.14 / 4.15 / 4.16 / 4.17**

O processo para determinar o conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2012 passou por três etapas:

1) Estabelecimento das lideranças coordenadoras do projeto.

2) Workshop com o grupo de trabalho do Relatório, composto por colaboradores de diferentes áreas da Companhia que monitoram os indicadores GRI.

Promovido pela Coordenadoria de Sustentabilidade, o workshop GRI aconteceu

em fevereiro de 2013, com o objetivo de engajar os colaboradores da GOL acerca da sustentabilidade empresarial, sua relevância, o papel dos indicadores GRI e os procedimentos de auditoria externa do Relatório. Na ocasião, a auditoria que valida os dados do relatório apresentou análises referentes ao relato de 2011 com o objetivo de desenvolver melhoria nos pontos citados.

3) Consulta aos públicos de interesse.

Para o Relatório de 2012, a Companhia continuou a considerar o resultado da consulta aos públicos de interesse realizada em 2010, por entender que os temas apontados mantêm relevância e consistência para a GOL e seus públicos. Além disso, a decisão também é fundamentada na oportunidade de otimizar a abordagem desses conteúdos no relato atual.

¹ Os relatórios GRI G3 podem ser classificados em três níveis: C, B ou A, de acordo com a evolução da aplicação das diretrizes. Quando os reportes passam por auditoria externa são classificados como C+, B+ ou A+.

² A Companhia encerrou o exercício com um patrimônio líquido de R\$ 732,8 milhões.



Assim como foi explicado no relatório de 2010, o público consultado foi escolhido por meio de uma análise efetivada pela área de Responsabilidade Social da Companhia, considerando colaboradores diretos e terceirizados, clientes finais e empresariais, investidores, imprensa, fornecedores, órgãos reguladores e governamentais, sociedade civil, entidades sociais, ambientais e setoriais (incluindo ONGs), sindicatos e empresas com as quais possui alianças estratégicas. A consulta foi efetivada via internet com públicos selecionados de acordo com o grau de impacto exercido e sofrido pela GOL. Houve também intervenção de questões técnicas, que restringiram a abrangência

dos grupos perguntados. Responderam a consulta: colaboradores, investidores, fornecedores e clientes.

A consulta foi realizada com 2.488 pessoas, oferecendo a opção de escolha de 5 entre 34 temas de grande amplitude definidos pela GRI (aspectos discutidos nos indicadores de desempenho). Os assuntos de maior interesse foram, em ordem decrescente: 1) Saúde e segurança do cliente; 2) Materiais (dimensão ambiental); 3) Emissões, efluentes e resíduos; 4) Treinamento e educação de colaboradores; e 5) Desempenho econômico. Foram esses temas que estruturam o Relatório de Sustentabilidade 2012.





1.

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES



HISTÓRICO

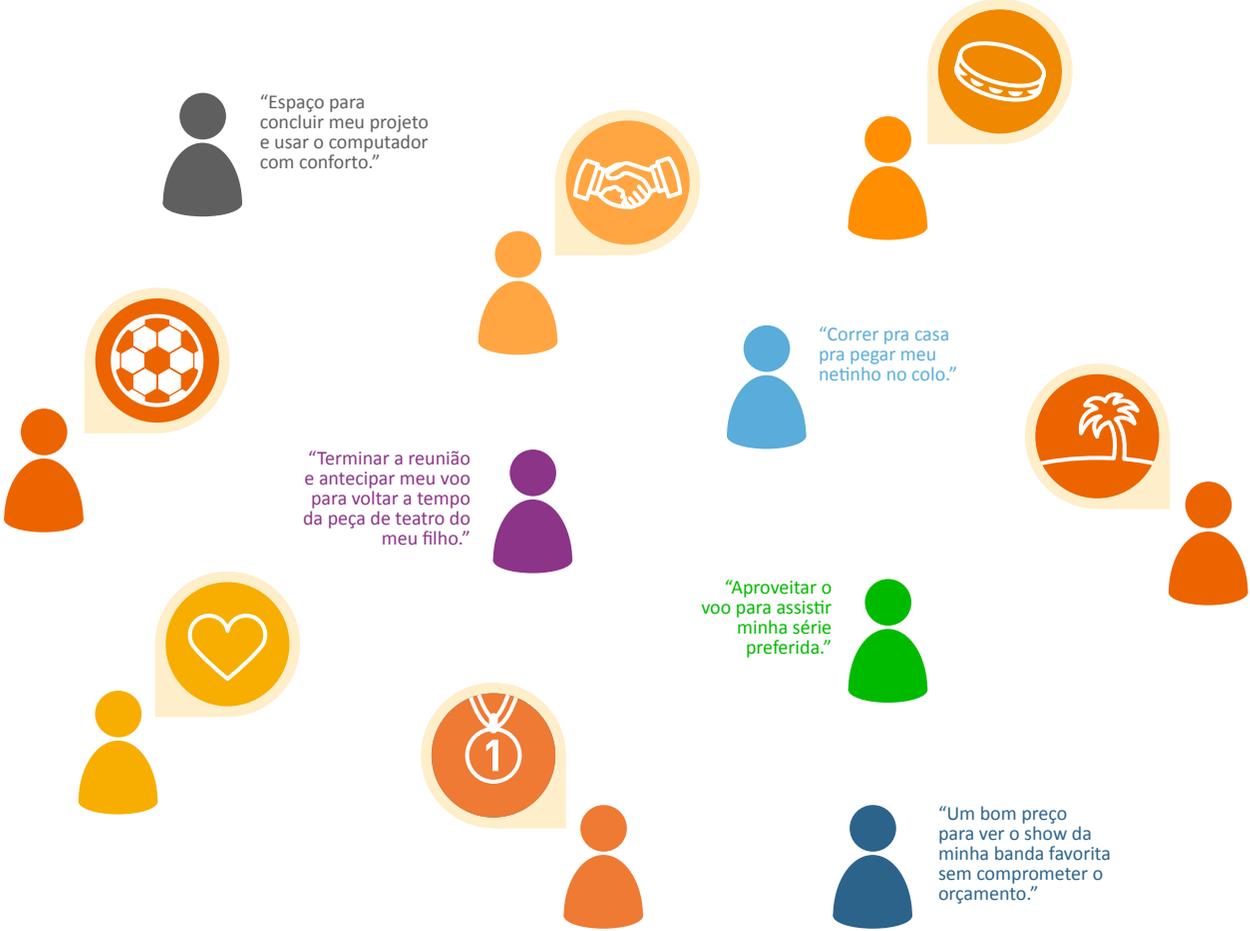
GRI 1.2/2.1/2.2/2.4/2.7

A GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A., criada em 2001, e sediada em São Paulo (SP), no aeroporto de Congonhas, foi a Companhia que popularizou e democratizou o transporte aéreo no Brasil, por meio de sua filosofia de baixo custo e baixa tarifa. Desde 2001, o mercado de aviação civil sofreu inúmeras transformações, e hoje as empresas aéreas competem em termos de baixas tarifas com outros meios de transporte. Desde 2008, o transporte aéreo superou o transporte de ônibus em viagens de longa distância.

Em 12 anos de operações, a GOL transformou o transporte aéreo brasileiro. Mais de dez milhões de pessoas viajaram de avião pela primeira vez nas aeronaves da Companhia nesse período e, hoje, esses clientes são atendidos por um mercado que, como um todo, tem buscado oferecer tarifas acessíveis.

O pioneirismo da GOL promoveu essa mudança de paradigma e trouxe aos brasileiros o transporte aéreo democrático.

É nesse mercado competitivo que a GOL resgata seu DNA de servir com excelência a todos os perfis de clientes, e independentemente da demanda, o foco da GOL estará sempre concentrado em oferecer a melhor tarifa, tanto para passageiros buscando transporte com preços mais baixos e sem adicionais, quanto para passageiros buscando destinos e horários convenientes, serviço de bordo e mais espaço na poltrona.





VOE DO SEU JEITO. VOE GOL.

OFERTAS GOL SERVINDO CADA PERFIL DE CLIENTE SEMPRE COM A MELHOR TARIFA

- 1 Assentos especiais**

O cliente pode escolher uma opção mais confortável, com mais espaço para as pernas, e voar nas poltronas próximas às saídas de emergência a partir de R\$ 10,00 a mais no valor da passagem; ou ainda viajar com a poltrona do meio bloqueada, garantindo mais privacidade, a partir de R\$ 30,00 adicionais.

- 2 Antecipação de voo direto no aeroporto**

A GOL eliminou a taxa de antecipação no aeroporto e incluiu a opção “quero antecipar meu voo” nos totens de autoatendimento. Assim, quem chega até seis horas antes no aeroporto pode antecipar sua viagem em voos que tenham assentos disponíveis, sem pagar nada a mais.

- 3 Melhor preço**

Para aqueles que consideram mais importante voar com o menor preço, a Companhia trabalha toda sua oferta – desde serviço de bordo até a redução de peso nas aeronaves – buscando garantir o menor custo por assento e, assim, oferecer a melhor tarifa.

- 4 Serviço de venda a bordo**

Quem busca comodidade e conveniência pode usar o serviço de venda a bordo da GOL, que conta com opções variadas de comidas e bebidas, pagas diretamente a bordo, em dinheiro ou via cartão de crédito.

- 5 Transporte entre aeroportos**

Em São Paulo, o cliente GOL conta com transporte gratuito entre os aeroportos, facilitando o trânsito entre Guarulhos e Congonhas e tornando a experiência de voar mais cômoda e agradável. Em Navegantes, a GOL oferece transporte gratuito até o centro de Blumenau, simplificando o processo para a chegada ao destino final dos clientes.

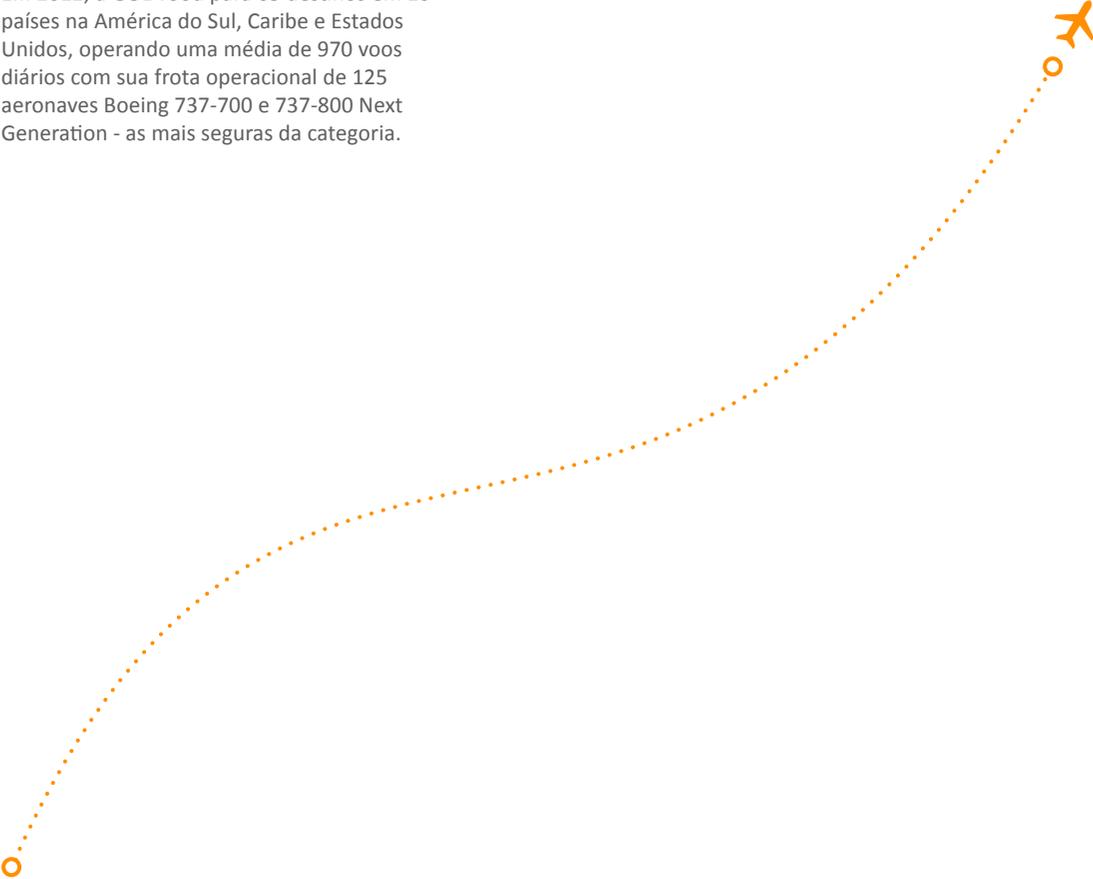
- 6 Entretenimento a bordo GOL no Ar**

Enquanto voa com a GOL, o passageiro pode desfrutar de uma variedade de vídeos, notícias, jogos e músicas, tornando o tempo de viagem mais agradável.

SEGMENTOS DE NEGÓCIOS

GRI 1.2 / 2.2 / 2.5 / 2.7 / 2.8

Em 2012, a GOL voou para 65 destinos em 10 países na América do Sul, Caribe e Estados Unidos, operando uma média de 970 voos diários com sua frota operacional de 125 aeronaves Boeing 737-700 e 737-800 Next Generation - as mais seguras da categoria.





NACIONAIS

51 destinos



INTERNACIONAIS

14 destinos

NORDESTE

AJU - Aracaju, SE
 BPS - Porto Seguro, BA
 CPV - Campina Grande, PB
 FEN - Fernando de Noronha, PE
 FOR - Fortaleza, CE
 IMP - Imperatriz, MA
 IOS - Ilhéus, BA
 JDO - Juazeiro do Norte, CE
 JPA - João Pessoa, PB
 MCZ - Maceió, AL
 NAT - Natal, RN
 PNZ - Petrolina, PE
 REC - Recife, PE
 SLZ - São Luís, MA
 SSA - Salvador, BA
 THE - Teresina, PI

SUDESTE

CGH - São Paulo, SP
 CNF - Confins, MG
 GIG - Rio de Janeiro, RJ
 GRU - São Paulo, SP
 JTC - Bauru, SP
 MOC - Montes Claros, MG
 PPB - Presidente Prudente, SP
 SDU - Rio de Janeiro, RJ
 UDI - Uberlândia, MG
 VCP - Campinas, SP
 VIX - Vitória, ES

NORTE

BEL - Belém, PA
 BVB - Boa Vista, RR
 CZS - Cruzeiro do Sul, AC
 MAB - Marabá, PA
 MAO - Manaus, AM
 MCP - Macapá, AP
 PMW - Palmas, TO
 PVH - Porto Velho, RO
 RBR - Rio Branco, AC
 STM - Santarém, PA

SUL

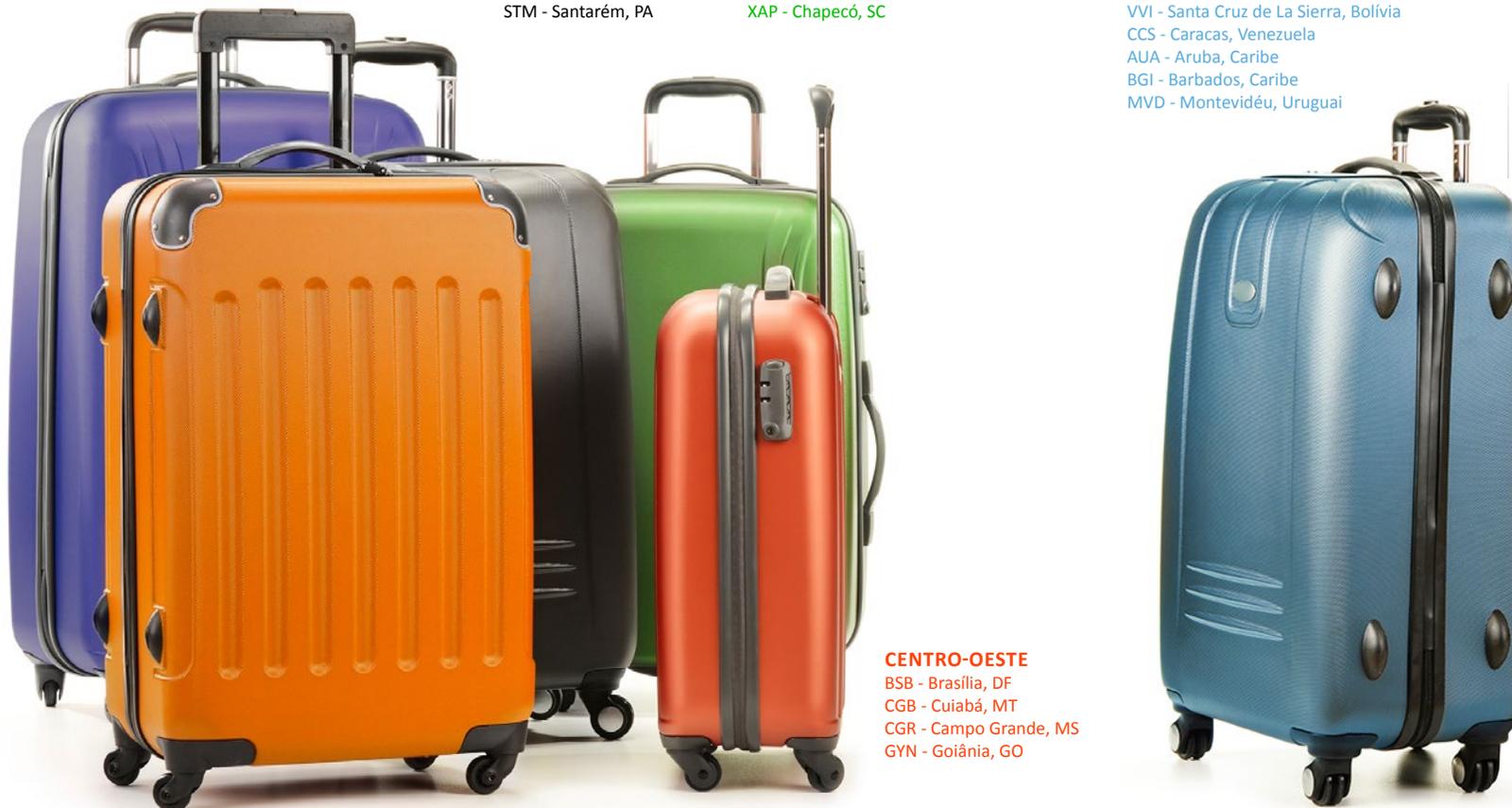
CWB - Curitiba, PR
 CXJ - Caxias do Sul, RS
 FLN - Florianópolis, SC
 IGU - Foz do Iguaçu, PR
 JOI - Joinville, SC
 LDB - Londrina, PR
 MGF - Maringá, PR
 NVT - Navegantes, SC
 POA - Porto Alegre, RS
 XAP - Chapecó, SC

INTERNACIONAIS

AEP - Buenos Aires, Argentina
 COR - Córdoba, Argentina
 EZE - Buenos Aires, Argentina
 ROS - Rosário, Argentina
 PUJ - Punta Cana, República Dominicana
 SDQ - Santo Domingo, República Dominicana*
 MIA - Miami, EUA*
 COM - Orlando, EUA*
 ASU - Assunção, Paraguai
 VVI - Santa Cruz de La Sierra, Bolívia
 CCS - Caracas, Venezuela
 AUA - Aruba, Caribe
 BGI - Barbados, Caribe
 MVD - Montevidéu, Uruguai

CENTRO-OESTE

BSB - Brasília, DF
 CGB - Cuiabá, MT
 CGR - Campo Grande, MS
 GYN - Goiânia, GO



Em dezembro de 2012, a GOL iniciou voos regulares para Miami e Orlando, nos Estados Unidos, partindo respectivamente do Rio de Janeiro e São Paulo, com escala em Santo Domingo, na República Dominicana – marco do início de suas operações no demandado mercado norte-americano e da expansão e diversificação da oferta de destinos aos seus clientes.

Com a racionalização da oferta realizada em 2012, a GOL tornou sua malha aérea mais inteligente e passou a oferecer mais agilidade e conforto para seus clientes. Como resultado, a Companhia agora conta com mais voos diretos, partindo de São Paulo para a América do Sul, que antes eram operados com escalas; e com a Classe *Comfort* para voos para os Estados Unidos e República Dominicana.



Para garantir o conforto nessa classe, suas aeronaves foram configuradas internamente para disporem de mais espaço entre as poltronas – que também reclinam mais - e o assento do meio não é comercializado. Além disso, o serviço de bordo é diferenciado e o compartimento de bagagem é exclusivo – seu uso só pode ser feito por quem está sentado no espaço determinado. Para estimular ainda mais seus destinos internacionais, a GOL também adotou como ferramenta principal no processo de venda e distribuição da oferta nesses países o *Global Distribution System* (GDS), ferramenta de venda para as agências de viagens, ampliando o alcance da oferta da Companhia.

SMILES
O SMILES é o programa de relacionamento da GOL com seus clientes que permite acumular milhas em voos operados pela Companhia e aéreas parceiras, assim como adquirir produtos e serviços de parceiros. A inscrição para o Programa, que encerrou o ano com mais de 9 milhões de participantes, é gratuita. No decorrer de 2012, foram implantadas iniciativas importantes para aprimorar o SMILES e os benefícios oferecidos:

SMILES SHOPPING: nova opção de resgate. Além das tradicionais passagens aéreas, clientes podem escolher entre cerca de 100 mil opções de produtos e serviços em conjunto com diversos parceiros da Companhia, por meio de uma plataforma *on-line*.

COMPRA DE MILHAS: produto inédito no mercado brasileiro, permite o complemento do saldo necessário de milhas para resgatar passagens que, posteriormente, são utilizadas em voos da GOL ou de parceiros aéreos e não aéreos da Companhia.

NOVOS PARCEIROS: ao longo do ano, vários novos parceiros se juntaram ao Programa SMILES, incluindo JAC Motors, Kawasaki, Walmart.com, Revista Caras e os jornais Brasil Econômico e Valor Econômico, entre outros.

PLATAFORMA ON-LINE DE RESGATE: movimento importante para o fortalecimento do programa, a plataforma tem como objetivo facilitar o processo de resgate de milhas, seja para resgate utilizado em voos da GOL ou com parceiros aéreos internacionais da Companhia, via internet.

AMPLIAÇÃO DOS BENEFÍCIOS: os programas SMILES e SkyMiles, da Delta, tiveram suas gestões alinhadas com a finalidade de oferecer aos clientes frequentes benefícios exclusivos nos aeroportos e durante os voos. Para os clientes Diamante, são benefícios vigentes a prioridade de *check-in* e embarque nos voos Delta e acesso ao Delta Sky Clubs, em Atlanta, Nova York (JFK) e Detroit. Os membros Diamond, Platinum e Gold Elite, da Delta, poderão desfrutar dos mesmos benefícios durante os voos da GOL e, também, ter acesso às salas VIP no aeroporto de Guarulhos (São Paulo, SP) e Galeão (Rio de Janeiro, RJ). Esse trabalho de alinhamento, iniciado em 2012, passa a valer em 2013.

RELACIONAMENTO E PARCERIAS AMPLIANDO OS HORIZONTES

Durante o ano de 2012, a GOL trabalhou no fortalecimento de suas parcerias de *codeshare* com empresas aéreas internacionais, que voam para diversos destinos em mais de 100 países, com o objetivo de criar uma rede de distribuição global e proporcionar mais conveniência e facilidade para os clientes GOL. A parceria se estende aos programas de milhas das empresas aéreas, permitindo ao participante do SMILES acumular pontos nos voos de qualquer companhia parceira.



GOLLOG

A Gollog é a unidade de negócios de cargas da GOL, uma das primeiras empresas no mundo a operar sob uma plataforma de baixo custo, oferecendo inteligência, preços competitivos, agilidade, pontualidade e segurança dos clientes.

A estrutura da Gollog conta com 105 franquias e já transportou mais de 400 mil toneladas de carga. Sua frota consolidada, incluindo as franqueadas, é composta por mais de 400 veículos que servem na captação e distribuição de cargas e encomendas em aproximadamente 3.500 cidades.

Os últimos anos da empresa foram marcados por investimentos robustos. Em 2012, foi inaugurado o novo terminal de cargas de Guarulhos. Nesse mesmo período, a Gollog participou pela primeira vez da ABF Franchising EXPO, a maior feira de negócios do mundo, e realizou o 1º Goolog Day, reunindo colaboradores da empresa, franqueados e clientes para promover a aproximação entre estas partes e a troca de experiências. Com uma curva de crescimento das operações nos últimos anos, a Gollog também inaugurou uma nova unidade em Atibaia (SP) e duas novas franquias em Campina Grande (PB) e Rio de Janeiro (RJ), dando agilidade e eficiência ao transporte de cargas e encomendas nas regiões.

Ainda em 2012, com o objetivo de proporcionar agilidade às entregas e aperfeiçoar o sistema de logística de empresas que operam com comércio eletrônico e distribuição de encomendas porta a porta, foi lançado o e-Gollog serviço exclusivo que proporciona maior agilidade às entregas e oferece mais benefícios customizados às necessidades do segmento que mais cresce no país.

O e-Gollog possui serviço de entrega domiciliar nas capitais e principais cidades, chegando em 297 localidades; acompanhamento total em todo o percurso de sua encomenda, desde a origem até o destino final; prioridade de embarque, e possibilidade de contratação de seguro.



GOVERNANÇA

GRI 2.3 / 4.7

A GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. é uma empresa de capital aberto, que negocia 35,2% de seu capital social (*free float*) sob forma de ações na BM&FBOVESPA.

Para oferecer aos seus acionistas uma gestão transparente, focada na geração e distribuição de valor, a GOL segue as seguintes práticas de governança corporativa:



Companhia de capital aberto com ações listadas na BM&FBOVESPA, onde é negociada sob o código GOLL4 e no mercado americano (NYSE)

Empresas subsidiárias para fins de captação de recursos e financiamento de aeronaves

Empresa que gerencia o programa de relacionamento da Companhia, o SMILES

Subsidiária da GOL em caráter não operacional

NÍVEL 2 DE GOVERNANÇA CORPORATIVA DA BM&FBOVESPA:

desde sua listagem simultânea na bolsa de valores brasileira e norte americana em 2004, a GOL adere ao Nível 2 de Governança, que estabelece práticas de governança adicionais às exigidas pela legislação, visando proporcionar maior transparência e equidade aos seus acionistas.

VÍNCULO À CÂMERA DE ARBITRAGEM DO MERCADO:

a GOL estabelece em seu Estatuto Social, na Cláusula Compromissória, que serão resolvidos por arbitragem, perante à Câmara, toda e qualquer disputa ou controvérsia que possa surgir entre a Sociedade, seus Acionistas, os Administradores e os membros do Conselho Fiscal.

MANUAL DE DIVULGAÇÃO E USO DE INFORMAÇÕES E POLÍTICA DE NEGOCIAÇÃO:

a Companhia define por meio do documento as regras e procedimentos para práticas de divulgação, uso de informações e a negociação de ações por pessoas vinculadas à GOL (executivos e colaboradores) que possuam acesso à informações relevantes, evitando sua influência ou uso indevido e privilegiado de informações.

POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE FATOS RELEVANTES:

a política da GOL define os critérios, o momento e o responsável pela divulgação de Fatos Relevantes, com informações aos investidores, para garantir que os dados para o

mercado sejam distribuídos de forma ampla, transparente e homogênea.

COMITÊ DE DIVULGAÇÃO:

o órgão da Companhia é composto por profissionais de diversas áreas da GOL – que não participam diretamente da elaboração dos relatórios divulgados ao mercado – e são responsáveis por checar a consistência e uniformidade das informações, buscando garantir a qualidade do conteúdo divulgado.

ADESÃO À SARBANES-OXLEY (SOX)

E AOS PRINCÍPIOS DO COSO: a GOL foi uma das primeiras Emissoras Privadas Estrangeiras - FPIs na América do Sul a se adequar às exigências da Seção 404 da Lei Sarbanes-Oxley - SOX para aprimorar seus controles internos e, com o mesmo objetivo, se adequou também à seção 302 da mesma lei, na qual diretores executivos devem declarar pessoalmente a responsabilidade pelos controles e procedimentos de divulgação de informações. Além disso, a Companhia segue, ainda, as recomendações do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO, aprimorando a consistência de seus reportes financeiros.

CÓDIGO DE ÉTICA:

o documento reúne os princípios que norteiam o posicionamento da Companhia em relação às atitudes incentivadas ou proibidas a seus colaboradores e fornecedores, ao relacionamento da GOL com seus públicos de interesse e ao uso de



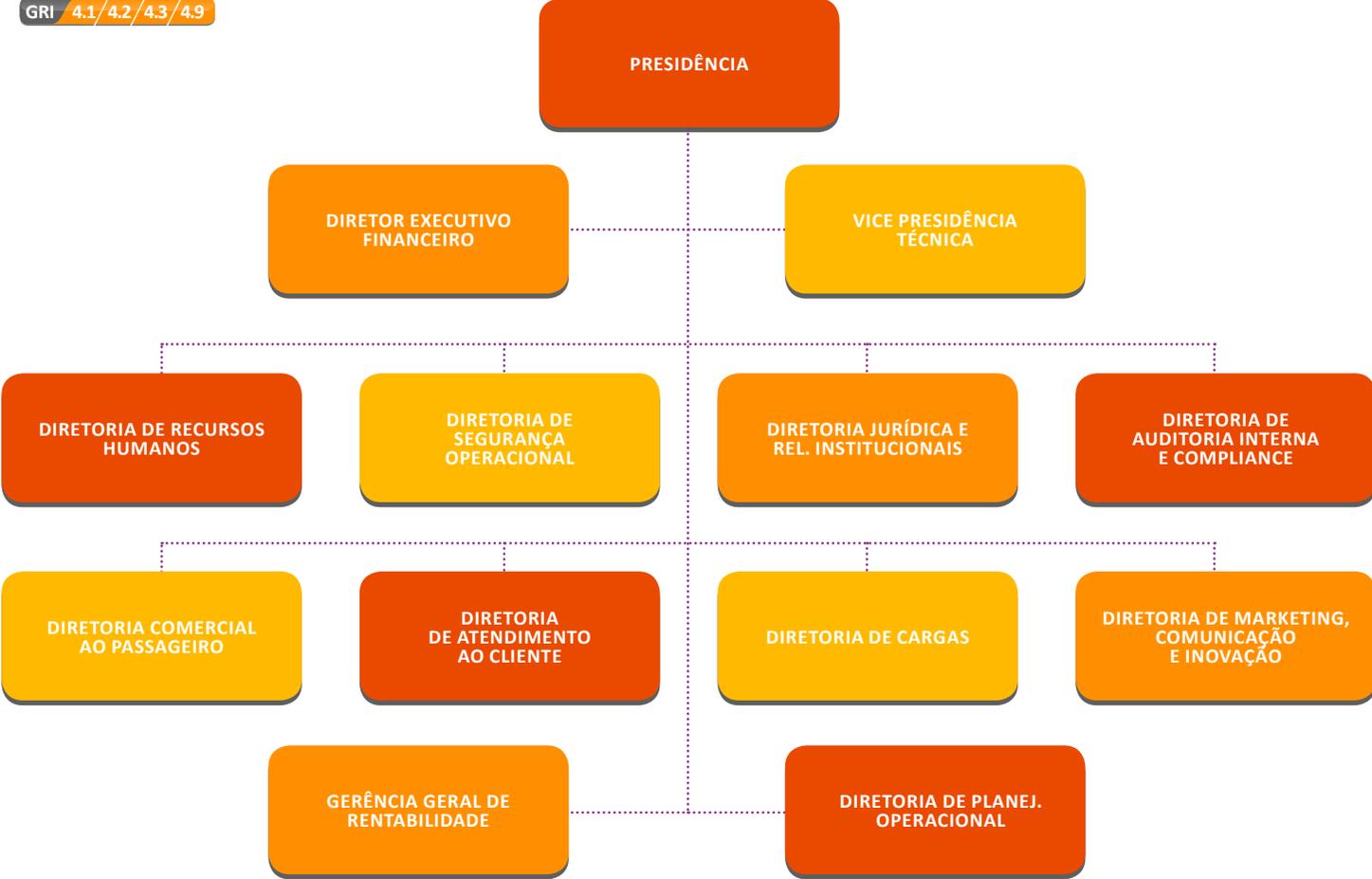
informações e bens da Companhia. A GOL conta também com o canal “Ética na GOL” (www.eticanagol.com.br) que, de forma segura e responsável, esclarece dúvidas referentes ao Código e recebe denúncias, além de possuir uma estrutura interna de ética e riscos corporativos, atualmente composta por dois auditores independentes subordinados ao Comitê de Ética.

Em 2012, o canal completou dois anos no ar, período em que registrou 1.582 relatos recebidos e tratados, e foi acessado por mais de 7.500 pessoas, de diversas localidades do mundo, como Brasil, Estados Unidos, Argentina, Venezuela, Bolívia, Japão, Costa Rica e Colômbia. Além do endereço online, o canal pode ser acessado gratuitamente pelo número 0800 886 0011.

Esses princípios e políticas tem sua implementação e observância em todas as atividades da GOL garantidas por sua administração, que desenvolve a estratégia da Companhia e monitora sua aplicação prática e gestão, alinhada aos compromissos de geração de valor, transparência, qualidade e crescimento sustentado da Companhia.

ADMINISTRAÇÃO

GRI 4.1 / 4.2 / 4.3 / 4.9



- Em 2012, a GOL promoveu uma readequação em sua estrutura de gestão e estratégia, com o objetivo de responder a um cenário macroeconômico e setorial adverso, além de estar pronta para potencializar as oportunidades de crescimento sustentado da Companhia ao longo do tempo. Os principais resultados de curto prazo esperados por esses ajustes de foco, e já percebidos no mesmo ano, vieram com a consolidação da cultura da GOL. As mudanças nas estruturas de liderança diminuíram a hierarquização e aproximaram os líderes dos colaboradores da GOL em todas as áreas, deu agilidade e dinamismo às diferentes operações diárias da Companhia e ampliou um importante canal de diálogo entre os direcionadores da estratégia da GOL e os responsáveis por fazê-la acontecer diariamente. Assim, a Companhia busca permear e disseminar seus objetivos, desde o colaborador da pista do aeroporto, passando por aquele em contato direto com os clientes, até os que trabalham nos escritórios dando suporte à operação.

A estrutura organizacional passou por uma reestruturação durante o exercício, eliminando a Vice-presidência de Cliente e Mercados.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

O CA é o responsável, principalmente, por estabelecer as políticas estratégicas gerais da Companhia, eleger a Diretoria Executiva e supervisionar a atuação de seus diretores. Anualmente, a Assembleia Geral Ordinária - AGO elege os nove conselheiros que compõem o órgão, sendo no mínimo três membros independentes, em linha com os critérios da bolsa de valores de Nova York. Esses conselheiros se reúnem, em

média, cinco vezes por ano, ou sempre que solicitado, pelo presidente ou pelo menos por três membros. Em 2012, devido às mudanças ocorridas, os conselheiros se reuniram 13 vezes.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA GOL EM 2012

CONSELHEIRO	CARGO
Constantino de Oliveira Júnior	Presidente do Conselho de Administração
Henrique Constantino	Vice-Presidente do Conselho de Administração
Joaquim Constantino Neto	Conselheiro
Ricardo Constantino	Conselheiro
Richard F. Lark Jr.	Conselheiro
Edward H. Bastian	Conselheiro
Álvaro de Souza	Conselheiro Independente
Luiz Kaufmann	Conselheiro Independente
Antônio Kandir	Conselheiro Independente

Para conhecer os currículos dos membros do Conselho de Administração acesse www.voegol.com.br/ri.

DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva da GOL pode ter entre dois e cinco membros, eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato de um ano e direito à reeleição, de acordo com seu Estatuto Social. São esses líderes que cuidam da gestão diária dos negócios, orientando a aplicação da estratégia e políticas definidas pelo Conselho na operação da GOL e o alcance dos resultados esperados.

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA DA GOL EM 2012

DIRETOR	CARGO
Paulo Sérgio Kakinoff	Diretor-Presidente
Adalberto Bogsan	Diretor Vice-Presidente Técnico
Edmar Prado Lopes Neto	Diretor Executivo Financeiro e de Relações com Investidores, Diretor Financeiro

Para conhecer os currículos dos membros da Diretoria Executiva, acesse www.voegol.com.br/ri.

CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é o órgão que acompanha a administração, revê as demonstrações financeiras da Companhia e apresenta suas conclusões aos acionistas. Na GOL, o Conselho não é permanente – podendo ser instalado a pedido dos acionistas em Assembleia Geral – e é composto por no mínimo três e no máximo cinco membros, assim como o número de suplentes. Atualmente não há Conselho Fiscal instalado.

COMITÊS DE GESTÃO

Como parte de suas práticas de desenvolvimento da transparência e governança corporativa, a GOL dispõe de cinco Comitês de Gestão não estatutários, compostos por membros do Conselho de Administração, executivos e auditores independentes, especializados em temas relevantes à operação do negócio, de modo a orientar o Conselho e a Diretoria na estratégia e tomada de decisão acerca desses aspectos.

COMITÊ DE AUDITORIA

Função: (i) assistir o Conselho de Administração em questões envolvendo contabilidade, controles internos e relatórios financeiros, e (ii) auxiliar a coordenação das atividades dos auditores independentes da GOL.

Composição: três membros independentes eleitos pelo CA, com mandato de um ano e direito à reeleição.

Atuais membros: Álvaro de Souza, Antônio Kandir e Luiz Kaufmann.

COMITÊ DE GESTÃO DE PESSOAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA

Função: (i) coordenar, implantar e revisar periodicamente as melhores práticas de governança corporativa, e (ii) monitorar e manter o CA informado acerca da legislação e recomendações do mercado.

Composição: seis membros eleitos pelo CA, com mandato de um ano e direito à reeleição.

Atuais membros: Constantino de Oliveira Júnior, Henrique Constantino, Álvaro de Souza, Paulo Sérgio Kakinoff, Betânia Tanure de Barros e Paulo César Aragão.

COMITÊS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DA DIRETORIA

SUBCOMITÊ DE POLÍTICAS CONTÁBEIS, TRIBUTÁRIAS E DE DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Função: revisar, avaliar e monitorar as políticas de demonstrações financeiras, realizando observações e recomendações ao CA.

Composição: quatro membros eleitos pelo CA, com mandato de um ano e direito à reeleição.

Atuais membros: Richard F. Lark Jr., Edmar Lopes, Charles B. Holland e Marcos da Cunha Carneiro.

COMITÊ DE RISCO

Função: (i) apoiar o CA ao analisar sua atuação na Campanha; (ii) analisar os impactos dos ativos, e (iii) realizar recomendações ao CA.

Composição: quatro membros eleitos pelo CA, com mandato de um ano e direito à reeleição.

Atuais membros: Paulo Sérgio Kakinoff, Constantino de Oliveira Júnior, Richard F. Lark Jr., Luiz Kaufmann e Edmar Lopes.

COMITÊ DE POLÍTICAS FINANCEIRAS

Função: (i) revisar medidas tomadas para a proteção em relação a alterações na taxa de câmbio, preços de combustível e taxa de juros; (ii) analisar o efeito dessas alterações sobre as receitas, despesas, fluxo de caixa e balanço patrimonial, e (iii) preparar e aprovar as políticas financeiras corporativas.

Composição: cinco membros eleitos pelo CA, com mandato de um ano e direito à reeleição.

Atuais membros: Paulo Sérgio Kakinoff, Constantino de Oliveira Júnior, Richard F. Lark Jr., Luiz Kaufmann e Edmar Lopes.

DESEMPENHO DA COMPANHIA

GRI 2.8/2.9

Em 2012, a economia global enfrentou um cenário adverso, afetando diretamente as operações da Companhia. O custo do combustível aumentou no período, com o preço do petróleo, variável responsável por 41,5% dos custos operacionais da GOL, apresentando alta de 22%. O Dólar, outro indicador que impactou em 55% os custos da Companhia, indexados à moeda, teve valorização de 17% frente ao Real no ano, afetando as despesas da GOL. Além disso, a economia brasileira sofreu forte desaceleração e apresentou crescimento do Produto Interno Bruto – PIB em 2012 de 0,9%, queda de 2 pontos percentuais em relação ao ano anterior, o que tem consequência direta no poder de compra do consumidor e, portanto, no volume de vendas da Companhia. Em 2012, foi aprovada a aquisição da Webjet pela GOL, submetida ao CADE em 2011. A aquisição trouxe à Companhia um importante ganho de sinergia nas operações, absorvendo as melhores práticas, tecnologias e iniciativas de gestão da Webjet. Esse movimento fortaleceu ainda mais a posição da Companhia nos principais aeroportos do país e possibilitou a GOL oferecer uma malha aérea mais completa para seus clientes com custos ainda mais competitivos. Para se adequar a esse cenário mercadológico e macroeconômico impactante, a GOL iniciou um importante movimento estratégico de readaptação. Como parte desse novo

foco, a Companhia buscou a racionalização da oferta de assentos visando à maximização da receita. A redução da força de trabalho também foi uma medida imprescindível. É importante ressaltar que a medida envolveu primeiro o quadro funcional da GOL e depois o quadro proveniente da Webjet. Essa decisão foi necessária para o futuro sustentável da Companhia. Com esse redirecionamento do foco, a GOL está preparada para desenvolver seu negócio, buscando crescimento operacional e econômico-financeiro e geração de valor para todos os seus públicos, e a Companhia espera ver os resultados refletidos já em 2013.

DESEMPENHO OPERACIONAL

MERCADO DOMÉSTICO

Em 2012, a oferta do mercado interno da Companhia apresentou queda de 5,4% na comparação com o ano anterior. Além do cenário macroeconômico citado acima, o resultado é decorrente do redimensionamento da malha potencializado com a retirada da frota operacional das aeronaves da Webjet. A demanda doméstica apresentou queda de 3,8%. Como resultado, a taxa de ocupação no mercado interno teve aumento de 1,2 pontos percentuais, atingindo 70,7% frente aos 69,6% relatados em 2011.

MERCADO INTERNACIONAL

A oferta do mercado internacional apontou queda de 5%, enquanto a demanda encerrou o ano registrando queda de 2,6%, resultando em uma taxa de ocupação de 64,2%, alta de 1,6 pontos percentuais.

TAXA DE OCUPAÇÃO

Como resultado, a taxa de ocupação total ficou 1,2 pontos percentuais acima de 2011, atingindo 70,2% no período.



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

RECEITA LÍQUIDA

A receita líquida anual registrou R\$ 8.103,6 milhões, uma variação de 7,5% frente a 2011. Por ASK (RASK), houve um crescimento de 4,5%, atingindo R\$ 15,63 centavos no final de 2012. Esses resultados refletem os esforços adotados para a maximização da receita por voo.

A receita líquida de passageiros nominal apresentou uma alta de 6,7%, totalizando R\$ 7.160,0 milhões frente aos R\$ 6.713,0 milhões de 2011. Por ASK (PRASK), a receita líquida de passageiros reportou um aumento de 3,6%.

A receita auxiliar somou R\$ 943,6 milhões, um crescimento de 14,2% na comparação anual, enquanto a receita auxiliar por ASK registrou alta de 11,0%.

RECEITA LÍQUIDA (R\$ MILHÕES)

INDICADOR	2011	2012	% Var.
Receita Líquida Total	7.539,3	8.103,6	7,5%
RASK Líquido (R\$ centavos)	14,97	15,63	4,5%
Receita Líquida de Passageiros	6.713,0	7.160,0	6,7%
PRASK Líquido (R\$ centavos)	13,33	13,81	3,6%
Receita Auxiliar	826,3	943,6	14,2%
Receita Auxiliar por ASK	1,64	1,82	11,0%

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

GRI EC1

	2010	2011	2012
Empregados	39%	55%	57%
Governo	22%	10%	35%
Financiadores	15%	43%	46%
Arrendatários	17%	18%	28%
Acionistas	2%	0%	0%
Reinvestimento	5%	0%	0%
Prejuízo	0%	-26%	-67%
TOTAL (EM MILHÕES DE REAIS)	3.242.344	2.842.494	2.265.805

DESPESAS OPERACIONAIS

Em 2012, as despesas operacionais registraram R\$ 9.009,2 milhões, 15,7% superiores frente ao ano anterior. Esse aumento deve-se a: (i) ao elevado patamar do preço por litro do QAV (combustível); (ii) à depreciação do Real frente ao Dólar americano; (iii) às despesas adicionais com campanha publicitária e de vendas da GOL; (iv) às despesas com compra de milhas de parceiros internacionais; (v) à nova metodologia de cobrança tarifária instituída pela Infraero; (vi) às despesas adicionais com consultoria e assessoria jurídica em função do projeto SMILES; e (vii) à incidência de R\$ 197 milhões de custos não recorrentes referentes ao encerramento das operações da Webjet e provisões para perda com ativos.

CUSTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS, DESPESAS COMERCIAIS E ADMINISTRATIVAS

INDICADOR	2011	2012	% Var.
Combustíveis e Lubrificantes	(3.060,7)	(3.742,2)	22,3%
Pessoal	(1.560,4)	(1.569,7)	0,6%
Arrendamento de Aeronaves	(505,1)	(644,0)	27,5%
Comerciais e Publicidade	(422,7)	(426,6)	0,9%
Tarifas de Pouso e Decolagem	(395,2)	(559,4)	41,5%
Prestação de Serviços	(484,6)	(528,7)	9,1%
Manutenção e Reparo	(434,2)	(418,0)	-3,7%
Depreciação e Amortização	(395,8)	(519,6)	31,3%
Outras Despesas	(525,1)	(600,9)	14,4%
TOTAL DESPESAS OPERACIONAIS	(7.783,8)	(9.009,2)	15,7%
TOTAL EX-COMBUSTÍVEL	(4.723,1)	(5.267,0)	11,5%

DESPESAS OPERACIONAIS (POR ASK)

INDICADOR	2011	2012	% Var.
Combustíveis e Lubrificantes	(6,08)	(7,22)	18,8%
Pessoal	(3,10)	(3,03)	-2,2%
Arrendamento de Aeronaves	(1,00)	(1,24)	23,9%
Comerciais e Publicidade	(0,84)	(0,82)	-1,9%
Tarifas de Pouso e Decolagem	(0,78)	(1,08)	37,5%
Prestação de Serviços	(0,96)	(1,02)	6,0%
Manutenção e Reparo	(0,86)	(0,81)	-6,4%
Depreciação e Amortização	(0,79)	(1,00)	27,6%
Outras Despesas	(1,04)	(1,16)	11,2%
TOTAL CASK	(15,45)	(17,38)	12,5%
CASK EX-COMBUSTÍVEL	(9,38)	(10,16)	8,4%

PREJUÍZO OPERACIONAL (EBIT)

No ano de 2012, o prejuízo operacional atingiu R\$ 905,6 milhões, com margem negativa de 11,2%. Desconsiderando os lançamentos adicionais do período, o prejuízo operacional ajustado é de R\$ 708,9 milhões, com margem negativa de 8,7%, sendo R\$ 880 milhões (95%) referentes ao aumento na despesa com combustível.

RESULTADO FINANCEIRO

O resultado financeiro líquido atingiu uma despesa de R\$ 679,2 milhões, uma queda de 10,1%, parcialmente devida: (i) à queda da alíquota do CDI; (ii) à volatilidade na taxa de câmbio; (iii) ao menor volume do caixa médio aplicado e (iv) às despesas financeiras provenientes da Webjet.

PREJUÍZO (LUCRO) LÍQUIDO

O prejuízo líquido totalizou R\$ 1.512,9 milhões em 2012, com margem líquida negativa de 18,7%.

RESULTADO DO EXERCÍCIO (EM R\$ MILHÕES)

INDICADOR	2011	2012	% Var.
Lucro (prejuízo) líquido	(751,5)	(1.512,9)	101,3%
Margem líquida	-10%	-18,70%	-8,7 p.p
Lucro (prejuízo) por ação, básico	(2,78)	(5,61)	(101,7%)

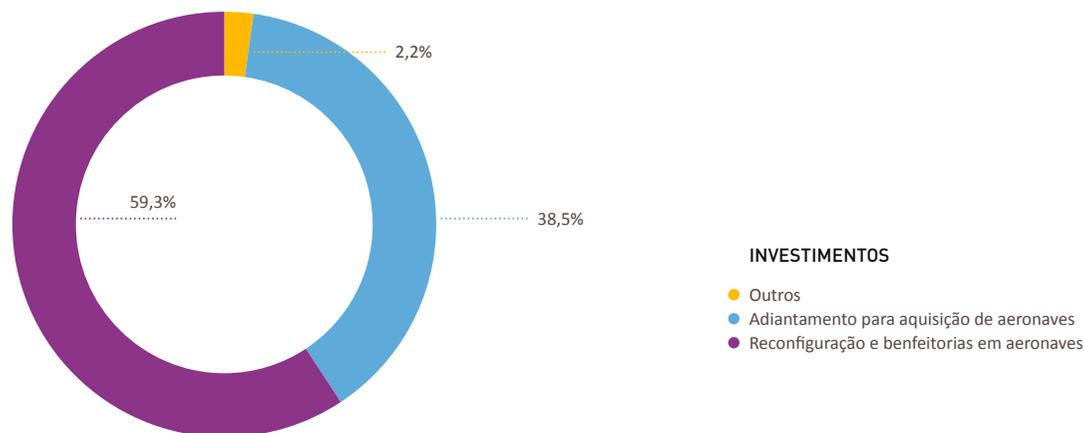
ENDIVIDAMENTO

Em 31 de dezembro de 2012, a Companhia e suas controladas não atingiram os parâmetros mínimos estabelecidos junto ao Bradesco e Banco do Brasil (Debêntures IV e V). Assim, a GOL reclassificou o saldo de longo prazo das Debêntures IV e V para o curto prazo em suas demonstrações financeiras, com a finalidade de atender à norma contábil brasileira e internacional.

Conforme comunicado ao mercado, em Assembleia Geral de Debenturistas realizada no dia 1 de fevereiro de 2013, foi deliberado o consentimento (“waiver”) dos debenturistas com relação ao não cumprimento de cláusulas contratuais restritivas, em especial índices e limites financeiros, da 4ª e 5ª emissão de debêntures de emissão da VRG Linhas Aéreas S.A (“VRG”), empresa controlada da Companhia. Dessa forma, não há alterações na liquidez da GOL em função dessas obrigações.

INVESTIMENTOS

No ano de 2012, os investimentos (CAPEX) totalizaram aproximadamente R\$ 670 milhões, distribuídos da seguinte forma:





PROJEÇÕES 2013

Em função dos impactos de um cenário macroeconômico adverso, as projeções financeiras da Companhia poderão ser revisadas trimestralmente visando incorporar a evolução de seu desempenho operacional, financeiro e eventuais mudanças nas tendências de taxa de juros, câmbio, PIB e petróleo (WTI e Brent).

PROJEÇÕES FINANCEIRAS

INDICADOR	MIN.	MÁX.
Varição do PIB brasileiro	2,5%	3,0
Varição Anual do RASK	Maior ou igual a 10%	
Varição Anual da Oferta (ASK) doméstico	Cerca de -7%	
CASK ex-combustível (R\$ centavos)	9,7	10,3
Taxa de Câmbio Média (R\$/US\$)	1,95	2,05
Margem Operacional (EBIT)	1%	3%

MERCADO DE CAPITAIS

Em 2012, a GOL continuou buscando mais proximidade e transparência nas informações ao mercado de capitais, reforçando sua estratégia e resultados esperados. Para isso, a Companhia participou de um total de 31 conferências ao redor do mundo, frente à 26 conferências em 2011.

As ações ordinárias de emissão da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A são negociadas no segmento Nível 2 da BM&FBOVESPA, sob o código GOLL4, e fazem parte dos seguintes índices: Ibovespa, ITAG, MSCI e IBrX-50.

O capital social da Companhia é composto por 278.716.786 ações, sendo 143.858.204 (51,6%) ordinárias e 134.858.582 (48,4%) preferenciais. Ao final de 2012, seu valor de mercado totalizou R\$ 3,6 bilhões.

VARIACÃO COTAÇÃO GOLL4 EM 2012
(Base 100 em 31.12.2011)



ESTRATÉGIA EM AÇÃO

GRI 1.2

A estratégia da GOL define os pontos essenciais que devem ser aplicados no dia a dia do negócio. Os pilares fundamentais dessa estratégia se pautam nos valores

Segurança, Inteligência, Servir e *Lowest-cost* – essenciais à gestão da Companhia para alcançar o desempenho desejado e uma rota de crescimento sustentável. Assim, a Companhia busca se posicionar

estrategicamente para explorar e potencializar as características positivas de seu negócio e trabalhar da melhor maneira sua gestão de riscos. Com foco na consolidação de seu negócio

após as reestruturações operacionais e estruturais dos últimos anos, a estratégia da GOL possui cinco principais aspectos, voltados ao fortalecimento de sua capacidade de recuperação financeira:



Desde sua criação, a GOL tem foco no desenvolvimento de serviços que compoñham mais um diferencial no atendimento aos seus passageiros. Neste sentido, a Companhia busca desenvolver negócios inovadores que apoiem a solidez da GOL, gerando receitas adicionais praticamente sem custo, por exemplo os assentos especiais.

Por meio de parcerias com empresas aéreas internacionais, a GOL cria a oportunidade de aumentar sua rede de conexões estrangeiras, a taxa de ocupação de seus voos e, conseqüentemente, a lucratividade.

Além disso, também avalia parcerias com instituições financeiras, redes de lojas do varejo, locadoras de automóveis e seguradoras para ampliar a comodidade de seus clientes e atender de maneira mais completa suas demandas.

ESTABELECE E DESENVOLVER OS NEGÓCIOS DE RECEITAS AUXILIARES

CONOLIDAR E FORTALECER PARCERIAS

A GOL DETÉM POSIÇÃO DOMINANTE NOS PRINCIPAIS AEROPORTOS

CAPITALIZAR AS VANTAGENS COMPETITIVAS; E FORTALECER A CAPACIDADE DE RECUPERAÇÃO FINANCEIRA.

APRIMORAR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL

EXPANDIR A BASE DE CLIENTES

O reconhecimento da Marca GOL atrelada ao transporte aéreo acessível fomenta sua penetração em todos os segmentos de passageiros. A Companhia busca, então, estrategicamente desenvolver uma oferta de produtos que atenda à demanda de tal público, desfrutando do potencial desse nicho de mercado.

A eficiência operacional é o pressuposto básico à manutenção do DNA de baixo custo da GOL. Por isso, a Companhia investe continuamente em inovações tecnológicas e define metas financeiras a fim de sempre operar com a maior eficiência possível, mantendo, entretanto, o alto padrão de qualidade.

A GOL busca manter toda sua base de clientes com serviços de qualidade, uma malha aérea desenvolvida, diversas opções de destinos e uma ampla rede que permita maior volume de voos diretos, minimizando conexões. Assim, pretende manter uma oferta atrativa e acessível, conquistando e atendendo às necessidades específicas de uma grande variedade de clientes.

GESTÃO DE RISCOS

GRI 1.2

O planejamento estratégico e operacional da GOL envolve como parte essencial a gestão dos riscos aos quais a Companhia está exposta. Esses riscos são permanentemente identificados e monitorados e, a partir daí, têm planos e ações definidas para mitigá-los ou minimizar seus possíveis impactos na operação.

Assim, a GOL busca proteger a sustentabilidade dos negócios, bem como dos recursos materiais e financeiros utilizados em sua operação. Em 2012, a Companhia identificou e geriu os principais riscos a seguir.

COMBUSTÍVEL

O preço do combustível da aeronave é significativamente sujeito às variações de preço do petróleo cru e seus derivados. Considerando que o combustível é responsável por aproximadamente 45% dos nossos custos operacionais, qualquer aumento em seu preço pode, portanto, aumentar significativamente o custo operacional da Companhia.

Para reduzir sua exposição a essa variável, a GOL contrata derivativos referenciados pelo petróleo cru e, eventualmente, pelos seus derivados. Com isso, a Companhia assegura um preço médio futuro para parte do seu consumo, se prevenindo contra a volatilidade e garantindo maior previsibilidade em relação aos custos da operação. Essas operações de *hedge*³ de combustíveis de fluxo de caixa são negociadas com contrapartes classificadas como capazes de honrar seus compromissos ou na bolsa NYMEX.

Além disso, a GOL incentiva pesquisas para a produção de combustíveis derivados de óleos vegetais capazes de abastecer aeronaves, buscando no futuro reduzir a dependência dos combustíveis fósseis e, assim, proteger o negócio de uma possível escassez que pode elevar continuamente o preço do insumo e, ainda, reduzir seus impactos ambientais.

Para conhecer os projetos de fomento do biocombustível realizados e apoiados pela GOL, [acesse o subcapítulo Biodiversidade](#).



TAXA DE CÂMBIO

Exposta à moeda estrangeira por meio de seu passivo e fluxo de caixa, a possibilidade de variação desfavorável na taxa de câmbio pode afetar a Companhia e é prevenida por meio do uso de instrumentos financeiros derivativos de moeda, como futuros e opções de Dólar norte-americano executados na BM&FBOVESPA, de acordo com a Política de Gestão de Riscos da Companhia.

TAXA DE JUROS

A fim de mitigar os impactos das flutuações nas taxas de juros, a GOL detém operações de *swap*⁴ negociadas com contrapartes classificadas como capazes de honrar seus compromissos.

RISCO DE CRÉDITO

O risco de crédito é inerente às atividades operacionais e financeiras da GOL, podendo impactar, principalmente, nas contas a receber, caixa e equivalente de caixa, e nos depósitos bancários. Por isso, a avaliação do risco da GOL não receber os créditos – principalmente das operadoras de cartões de crédito, agências de viagem e vendas parceladas e governamentais – é uma prática contínua nas negociações da Companhia.

Neste sentido, conforme definido na Política de Gestão de Riscos, a Companhia tem como obrigação avaliar os riscos das contrapartes em instrumentos financeiros e diversificar a exposição. Os instrumentos financeiros são realizados com contrapartes que possuem *rating* mínimo “A” na avaliação feita pelas agências S&P e Moodys ou, na sua maioria, que são contratados em bolsa de valores de mercadoria e futuros (BM&FBOVESPA e NYMEX), o que mitiga substancialmente o risco de crédito. A Política também estabelece um limite máximo de 20% por contraparte para as aplicações financeiras.

RISCO DE LIQUIDEZ

Existe o risco de liquidez de mercado em relação aos preços vigentes – variável de acordo com os tipos de ativos e mercados em que são negociados – e o de fluxo de caixa, atrelado ao surgimento de adversidade para cumprir com as obrigações operacionais ou contratadas nas datas previstas. Assim, a Companhia e suas controladas aplicam seus recursos em ativos líquidos.

³ Estratégia financeira para proteção contra variações.

⁴ Compra de câmbio à vista, vinculada a venda futura.



Para minimizar esses riscos, a GOL conta com Política de Gestão de Caixa que estabelece que o prazo médio ponderado da dívida deve ser maior que o prazo médio ponderado do portfólio de investimento. Além disso, é prática utilizar, para proteção dos compromissos futuros, instrumentos financeiros derivativos com bancos de primeira linha para fins de administração de caixa.

GERENCIAMENTO DE CAPITAL

A Companhia tem o compromisso de manter o valor de caixa e equivalentes de caixa, aplicações financeiras e caixa registro de curto e longo prazo, entre 20% e 25% da receita líquida dos últimos 12 meses, reduzindo assim os impactos em possíveis cenários financeiramente adversos.

ALTA COMPETITIVIDADE NO SETOR

São concorrentes da GOL: empresas aéreas de voo agendado brasileiras; operadoras de voo

fretado; potenciais novos participantes do mercado; alternativas de transporte terrestre e corporações internacionais, à medida que a Companhia expande o portfólio de rotas internacionais.

Os atuais concorrentes introduziram no passado - e talvez venham a introduzir novamente - ofertas de tarifas inferiores à da GOL, aumentos na capacidade de suas rotas e um investimento para desenvolver as respectivas participações de mercado. Diante desses casos, a Companhia pode ter suas vantagens competitivas reduzidas e sofrer impacto nos níveis de tarifas ou tráfego de clientes, que têm potencial de impactar negativamente os negócios e resultados operacionais.

Existe, ainda, a possibilidade de uma consolidação no setor aeroviário brasileiro e mundial, por meio de *joint ventures*,

parcerias ou alianças estratégicas. Nesse caso de consolidação, a GOL pode não conseguir implementar sua estratégia de crescimento ou tirar proveito de sinergias, o que pode originar um aumento de custos e redução da eficiência operacional. No caso de não agir como consolidadora, as concorrentes da Companhia podem aumentar sua escala, conquistando, assim, uma vantagem competitiva, o que afetaria negativamente os negócios e os resultados das operações.

MUDANÇA CLIMÁTICA

GRI EC2

A legislação da União Europeia incluiu o setor de aviação no *European Union Emissions Trading Scheme* (Esquema Europeu de Comércio de Emissões), fixando um limite de emissões de CO₂ para as companhias aéreas. A fim de evitar que as exigências afetem negativamente futuras operações

intercontinentais ou acordos de *codeshare* com empresas da União Europeia, a GOL tem implantado medidas para reduzir suas emissões por meio da redução do consumo de combustíveis fósseis, que vem sendo buscada com diversas práticas e iniciativas.

Vale ressaltar que as empresas aéreas estão expostas a riscos provindos de acontecimentos naturais, como condições meteorológicas, que podem afetar as operações de voo, causando atrasos e cancelamentos. Tais impactos, no entanto, não foram avaliados, pois a GOL ainda não possui métricas definidas para esse tipo de cálculo.

Para conhecer a gestão do consumo de combustível e as práticas adotadas para sua redução, acesse o capítulo de [Meio Ambiente](#).



VANTAGENS COMPETITIVAS

GRI 1.2

A condução do negócio e a rotina diária de cada um dos colaboradores da Companhia também se volta permanentemente à consolidação dos diferenciais da GOL, à busca de novas oportunidades de diferenciação de suas operações no mercado e ao foco cada vez maior em Inteligência.

AMPLA POSIÇÃO DE MERCADO: desde a aquisição da Varig, a GOL é a Companhia com o maior número de voos interligando os aeroportos mais movimentados do Brasil. Em Congonhas (São Paulo) – um aeroporto com restrições de slots (vagas) – por exemplo, a GOL é líder em número de embarques para esses destinos desde 2008.

Congonhas e Guarulhos (São Paulo), Santos Dumont e Galeão (Rio de Janeiro), Juscelino Kubitschek (Brasília), Confins (Belo Horizonte), Salvador (Bahia), Porto Alegre (Rio Grande do Sul), Recife (Pernambuco) e Curitiba (Paraná). São nessas rotas que a GOL é líder no número de voos, alcançando fortes *yields* (retornos), devido, principalmente, aos clientes em viagens de negócios.

BAIXOS CUSTOS OPERACIONAIS:

o modelo de negócios da GOL é baseado em adoção das melhores práticas e inovação, visando otimizar a eficiência operacional. Em 2012, sua despesa operacional por assento-quilômetro oferecido (excluindo combustível) foi de R\$10,16, valor considerado baixo em relação ao mercado, mesmo diante de uma desvalorização do Real de 17%, um cenário de retração da oferta e aumento de tarifas. Entre as iniciativas de gestão para manter o perfil de baixo custo, destacam-se:

- A operação de frota nova e padronizada que melhora a eficiência no consumo de combustível e reduz os custos de estoque, uma vez que a demanda por número de peças de reposição se torna menor e, além disso, reduz a necessidade de treinar os pilotos para operarem distintos tipos de aeronaves, diminuindo o volume de diferentes procedimentos operacionais e de manutenção.
- Sistema de manutenção com tecnologia avançada, permitindo que o trabalho seja realizado diariamente, sem perder tempo de operação da aeronave, gerando receita; e a programação de manutenção preventiva com maior regularidade e próxima à utilização da aeronave, diluindo os custos fixos.

Com o monitoramento constante de informações sobre os custos operacionais do mercado de aviação civil brasileiro, disponíveis publicamente, a GOL compara seu desempenho, ajustando o valor de sua despesa operacional por quilômetro oferecido pela média de quilômetros percorridos por voo ou pela etapa média. Essa avaliação indica que o valor alcançado pela Companhia ao longo do ano é o menor praticado no mercado interno e um dos mais baixos entre as transportadoras de baixo custo.

FORTE LIQUIDEZ E POSIÇÃO DE CAIXA:

a solidez no balanço patrimonial da Companhia é fator importante para o negócio e gestão da GOL, pois auxilia o estabelecimento de parcerias, as negociações, a mitigação dos impactos gerados pela volatilidade do mercado, o fortalecimento da capacidade de recuperação financeira e, assim, a implementação da estratégia da Companhia.

SERVIÇOS DE QUALIDADE

E BAIXAS TARIFAS: a oferta da GOL combina tarifas competitivas e serviços simplificados e confiáveis com qualidade, fidelizando seus clientes ao mesmo tempo em que atrai um novo nicho no mercado de aviação, estimulando uma demanda, tanto entre clientes de viagens de negócios, como aqueles que viajam a lazer, por viagens aéreas que sejam ao mesmo tempo seguras, convenientes, simples e acessíveis em relação às viagens aéreas e rodoviárias.

A GOL estima que sua oferta de qualidade e baixo custo faz com que, em média, entre 5% e 10% de seus clientes sejam passageiros de primeira viagem ou que não tenham realizado nenhuma viagem aérea em mais de um ano.

RECONHECIMENTO DA MARCA:

a Companhia acredita que construiu em sua história o reconhecimento da Marca GOL como sinônimo de inovação e boa relação custo-benefício no mercado de aviação civil, se diferenciando de maneira inédita no mercado brasileiro. Além disso, as marcas SMILES e Gollog e o site www.voegol.com proporcionam a diversificação da marca e ampliam o reconhecimento do cliente em vários segmentos de negócios.



**PROGRAMA DE RELACIONAMENTO:**

o SMILES, programa de relacionamento da GOL, é uma ferramenta disponível a todos os clientes, baseado no acúmulo de pontos, estimulando o desenvolvimento de relacionamentos de longo prazo. Além disso, o Programa funciona como fonte de receita, com a venda antecipada de milhas para instituições financeiras, já que a Companhia atua vendendo milhas diretamente para empresas, para fins de marketing, e diversas parcerias, que hoje já contam com mais de 200 empresas, entre elas, cadeias de hotéis, empresas de aluguel de automóveis, editoras e escolas.

E-COMMERCE: a GOL mantém canais de distribuição simplificados, facilitando a interação com seus clientes por meio da Internet e, assim, aumentando a eficiência das operações e, conseqüentemente, reduzindo os custos. Tendo em vista esses preceitos, a Companhia inovou o setor de aviação civil brasileira, sendo a primeira a concentrar suas vendas na internet, introduzir o conceito de *check-in* inteligente via web e viabilizar o processo de *check-in* inteiramente pelo celular. Além disso, o site da GOL, que está sempre tornando a seleção de opções de viagem mais conveniente para seus clientes, recebe em média mais de dez milhões de visitantes por mês.

Esses conceitos são parte da iniciativa *Fast Travel*, criada para agilizar os processos ligados à operação nos aeroportos, melhorando o fluxo dos passageiros, desde o atendimento de *check-in* até o embarque.

A GOL é uma das maiores empresas de comércio eletrônico no Brasil e na América Latina, com R\$ 7,0 bilhões em vendas de passagens (líquido) pela Internet em 2012. Esse volume é o maior entre as companhias aéreas brasileiras de capital aberto.

GESTÃO CONSISTENTE: os quadros de Diretores e Conselheiros da Companhia são formados por profissionais altamente qualificados, com experiência no setor e na gestão de empresas, responsáveis pela definição estratégica da GOL e sua aplicação no dia a dia do negócio, o que agrega valor à sua gestão cotidiana. Além disso, a GOL adere às melhores práticas de governança corporativa, adicionais às exigências legais, compondo uma estrutura ativa e eficiente que se beneficia da experiência e capacidade dos administradores.

Para conhecer mais sobre as medidas relativas à pontualidade e eficiência, veja o capítulo Gestão Social ([Pontualidade e eficiência](#)).



2.

OPERACIONAL



AGILIDADE E CONVENIÊNCIA

- Com DNA de pioneirismo desde sua fundação, a GOL orienta suas operações nos aeroportos para a automação e redução do tempo de trânsito entre a chegada ao aeroporto e o voo.

Neste sentido, uma das iniciativas da Companhia são os investimentos nos canais de autoatendimento – internet, celular e totens de autoatendimento. Como resultado, houve o lançamento do *check-in* por meio do celular; o aumento na quantidade de totens de autoatendimento nos principais centros; maior antecedência de atendimento (7 dias antes do voo para *check-in* via internet e celular e 24h nos totens de autoatendimento); e outras facilidades, como a antecipação de voo por todos os canais, redução de telas nos totens de autoatendimento, cancelamento do *check-in* via todos os canais e *check-in* de retorno nos totens de autoatendimento.

Além disso, outros processos também contaram com reformulação:

FAST TRAVEL CHECK-IN: novos procedimentos, padronização de processos em todos os aeroportos, maior utilização dos canais de autoatendimento, padronização de filas, produtos principais – despacho de bagagem e SMILES – e revisão de papéis e responsabilidades no *check-in*.

FAST TRAVEL EMBARQUE – EM FASE DE

TESTES EM CGH: novos procedimentos, padronização de processos em todos os aeroportos, embarque por grupos (janela, corredor e meio), padronização de filas (grupos e SMILES) e revisão de papéis e responsabilidades no embarque.

NOVA SINALIZAÇÃO OPERACIONAL:

melhor identificação das filas.

NOVAS ETIQUETAS E FORMULÁRIOS:

redução e simplificação das etiquetas de bagagem e criação da etiqueta prioritária para o SMILES.

INDICADORES: painel diário de indicadores de performance (*cockpit* diário), monitoramento semanal do tempo médio de fila e monitoração diária da entrega de bagagem prioritária do SMILES nos grandes centros.

SEGURANÇA

GRI 4.12 / 4.13 / PRI

A segurança dos clientes e colaboradores é prioridade para a GOL em todas as suas operações. Por isso, a Companhia conta com a Diretoria de Segurança Operacional - DSO, ligada diretamente à Presidência,

que supervisiona os voos e assegura as melhores práticas de proteção. A DSO gerencia e dá suporte aos processos que avaliam e garantem a segurança e a qualidade das operações de voo com relação ao risco de suas atividades diárias, para garantir a observância constante do principal valor da GOL: a Segurança. Atualmente, a DSO é composta por três gerências: Qualidade Operacional, que busca garantir a segurança nos processos que atendem aos requisitos operacionais; Safety & Fatores Humanos, que objetiva a segurança na execução das operações diárias e a promoção de uma consciência cultura de segurança; e Security, focada na segurança contra atos ilícitos. A gestão da segurança da Companhia é desenvolvida com base em três pilares, apresentados a seguir:

1) GERENCIAMENTO DE RISCO DAS ÁREAS OPERACIONAIS

A identificação e monitoramento dos riscos de segurança das áreas operacionais é o ponto inicial e essencial de toda a gestão da segurança. A GOL almeja operar com os níveis mais baixos possíveis de risco dentro de sua matriz, ponderando a severidade do risco *versus* a sua probabilidade de acontecer. Nesse sentido, a Companhia cumpre

rigorosamente o cronograma de implantação do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional - SGSO e está inserida nesse novo conceito de gerenciamento dos processos relacionados a essa questão. O SGSO é fundamentado em quatro pilares: Políticas de Segurança Operacional; Gerenciamento do Risco; Garantia da Segurança; e Promoção da Segurança Operacional. O sistema é composto por um conjunto de ferramentas gerenciais e métodos organizados de maneira a apoiar as decisões que devem ser tomadas por uma empresa aérea com relação ao risco de suas atividades diárias, para incluir toda a operação; focar nos processos e na estrutura organizacional; basear-se em dados (monitoramento contínuo); ser estritamente documentado; possuir responsabilidades bem definidas (*accountabilities*); melhorar gradualmente, em vez de promover mudanças drásticas; possuir planejamento estratégico em vez de atividades desconectadas; e possuir medidas necessárias à implementação das diretrizes. O ano de 2012 foi marcado por um minucioso processo de reestruturação e atualização do conteúdo do curso de SGSO, ministrado na Companhia desde 2010. A maturidade advinda de duas das quatro fases de implementação apontou a necessidade da aplicação de um conteúdo com foco na



realização do processo de identificação de perigos e gerenciamento de riscos. O curso é totalmente adequado ao novo Regulamento Brasileiro da Aviação Civil, RBAC 121, e a GOL é a primeira companhia aérea certificada pela ANAC para realizar esses treinamentos, envolvendo colaboradores das áreas de tripulações técnica e comercial, manutenção de aeronaves, suprimentos, atendimento em aeroportos, call center, entre outras. Adicionalmente, a GOL viabilizou a iniciação de aproximadamente 40 colaboradores em segurança de voo, por meio do Curso Básico de Prevenção de Acidentes à Distância, em parceria com o CENIPA (Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos).

2) POLÍTICAS E INSTRUMENTOS DE SEGURANÇA

A Companhia tem definidas políticas de segurança construídas a partir do monitoramento exaustivo dos riscos de segurança aos quais sua operação está exposta. Essas políticas definem procedimentos e instrumentos que devem ser aplicados à rotina do negócio para garantir sua segurança, entre os quais destacam-se:

- **Auditorias de qualidade operacional:** a operação da GOL é monitorada por 19 auditores e analistas de qualidade que realizam 316 auditorias por ano nas bases, fornecedores, provedores de serviço e terceirizados, para garantir a conformidade com os critérios e exigências de segurança. O cadastro de auditorias, bem como o acompanhamento das

não conformidades encontradas, são realizados no sistema AMOS – que abrigou os planos de ação e prazos implementados em 2012.

○ A GOL dispõe de 45 bases capazes de realizar manutenções – MS G3 Maintenance Steering Group. Este plano usa como base os requisitos do Maintenance Planning Document – MPD e, com isso, a GOL pode utilizar qualquer base para a realização de manutenções, visto que o planejamento define a melhor logística e requisitos. Portanto, não há o comprometimento da locomoção das aeronaves, já que parte da manutenção é realizada no local de partida, outra no local de chegada e uma última durante a noite.

- **Acompanhamento de voos:** a operação e a manutenção dos voos da GOL são continuamente monitoradas por meio da ferramenta Flight Data Monitoring - FDM. Além disso, a Companhia conta com o sistema FOQA, sigla em inglês para Garantia da Qualidade das Operações de Voo (Flight Operations Quality Assurance), que maximiza a prevenção proativa de incidentes por meio da análise sistemática dos sistemas de gravação de voo.

- **Monitoramento de fatores humanos:** uma das áreas da Diretoria de Segurança Operacional trabalha continuamente junto às tripulações

para identificar, tratar e mitigar possíveis espaços de falhas humanas. Exemplo disso é o sistema Fatigue Risk Management - FRMS, que faz uma gestão proativa da fadiga das tripulações, emitindo escalas parametrizadas para otimizar a operação e as capacidades de trabalho das equipes. Adicionalmente, a GOL detém uma política de não punição do erro, que conta com a aplicabilidade da ferramenta Aviation Quality Database - AQD, *software* que gerencia os reportes confidenciais de Segurança Operacional, para que as tripulações e equipes possam reportar questões que possam afetar a segurança das operações e, assim, permitir sua identificação e correção.

- **IATA:** Em julho de 2010, a GOL se tornou membro efetivo da International Air Transport Association - IATA, a entidade mais representativa do setor da aviação mundial, que reúne cerca de 240 empresas aéreas no mundo, em 115 nações, e concentra quase 84% do tráfego aéreo regular internacional. Como membro da IATA, a GOL tem voz global e participação ativa nas discussões sobre o desenvolvimento da indústria da aviação comercial, participando dos fóruns e estudos baseados nos indicadores mais atualizados, além de ser membro votante do comitê de segurança, segurança operacional e infraestrutura desse órgão, em decisões da associação. A IATA define a regulamentação aplicável à operação das empresas aéreas com o intuito principal de garantir a segurança dos clientes. Também promove debates pela melhoria da eficiência operacional e da infraestrutura. O ingresso nesse grupo é fundamental para uma empresa como a GOL, que se





internacionaliza por meio de acordos de *codeshare* (compartilhamento de voos) com empresas líderes do mercado.

· **ENHANCED IOSA:** em 2012, a GOL foi uma das 10 empresas do mundo voluntárias ao projeto IATA Operational Safety Audit - ENHANCED IOSA, certificação de segurança operacional da aviação civil reconhecida internacionalmente. O projeto ENHANCED propõe a auditoria contínua dos 928 itens sobre os quais a GOL já era avaliada bianualmente, que abrangem o sistema de gerenciamento, as operações de voo,

o despacho operacional, as operações de rampa, os aeroportos, a manutenção, a área de cargas, a segurança operacional e o treinamento de todas as áreas envolvidas nas operações.

Para a Companhia, a certificação IOSA é de extrema importância, uma vez que mostra seu comprometimento com a segurança em todos os processos e apresenta relatórios aceitos por companhias internacionais, além de reduzir custos com exigências de outras auditorias. Nesse sentido, sua terceira recertificação, ocorrida em 2012, é um marco do período.



3) PROMOÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA

Políticas fazem parte da cultura de segurança da GOL, que opera em conformidade com os princípios de segurança, amplamente divulgadas em todas as áreas envolvidas na operação, por meio de diferentes veículos de comunicação: o Rota Segura (boletim interno de segurança operacional), os informativos Safety, Security e Quality Alerts, uma *newsletter* eletrônica específica para assuntos de Segurança, o Portal Corporativo e um hotsite referente à certificação IOSA. Além disso, a GOL promove constantemente eventos e treinamentos de segurança para o público envolvido na operação. A Diretoria também mantém suas aeronaves em estrita conformidade com as especificações do fabricante e todos os regulamentos de segurança aplicáveis e desempenha supervisão de rotina diariamente. Cabe destacar que a GOL conta com pilotos que possuem vasta experiência, incluindo comandantes que acumulam, em média, mais de 10 mil horas de voo em seus currículos, e com uma equipe que recebe treinamentos constantes em simuladores e sobre questões fundamentais a respeito da segurança operacional. A Companhia também segue rigorosamente os padrões estabelecidos pelo Manual Geral da Segurança Operacional - MGSO, homologado pela ANAC, e é membro ativo da *Flight Safety Foundation*, uma fundação voltada para o constante intercâmbio de informações sobre segurança de voo.

DESENVOLVIMENTO SUSTENTADO

A GOL estuda e implanta medidas para mitigar o impacto ambiental gerado pelo seu negócio. Assim, acredita construir um cenário de desenvolvimento sustentável de suas operações, para que continue oferecendo um serviço indispensável aos seus clientes, reduzindo o consumo de recursos naturais não renováveis e geração de resíduos e emissões. Desta forma, a GOL objetiva a contínua viabilização do transporte aéreo em longo prazo.

Em 2012, a GOL reduziu a quantidade de horas de voo. Conseqüentemente, os resultados apresentados em relação aos indicadores ambientais contaram com uma redução em 2012, se comparados aos resultados de 2011.

A preocupação com a preservação ambiental é um ponto essencial para a continuidade de suas operações. A seguir são apresentadas a gestão, os princípios e o desempenho da GOL em cada um dos aspectos ambientais relevantes de seu negócio.

BIODIVERSIDADE

GRI EN11/EN12

O impacto direto potencial na biodiversidade pode ocorrer em todas as unidades da GOL, porém, é apenas no CMA que estes impactos são considerados. Ele é estruturado no Aeroporto Internacional Tancredo Neves (Lagoa Santa, MG), e está situado em Área de Proteção Ambiental (APA Carste de Lagoa Santa), por conta da proximidade de cavernas na região e por ser um local de interesse de diversas áreas de estudo.

- Para garantir a preservação da biodiversidade, na área ocupada pelo CMA – de 173.699 m² – a Companhia segue à risca as condicionantes de licença ambiental, de acordo com as determinações dos órgãos ambientais. Sendo assim, no momento de implantação do CMA, foi elaborado um Relatório de Controle Ambiental que concluiu que a instalação não iria apresentar interferências entre o projeto proposto e os aspectos legais relacionados às questões florestais, de acordo com o Decreto Estadual 33.994. Além disso, nas operações são tomadas medidas preventivas contra possíveis impactos, conforme apresentado a seguir, que mostram o posicionamento e desempenho da Companhia em relação aos
- principais aspectos ambientais de seu negócio.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS

GRI 4.12/4.13/SO5

O consumo de combustíveis, principalmente o querosene utilizado para o abastecimento das aeronaves, é responsável pelo principal

impacto ambiental das atividades da Companhia, por conta do uso de recursos não renováveis e ainda por ser a maior cota de emissão de CO₂ do inventário da Companhia. Devido à relevância desse consumo, ele é foco de pesquisa constante por parte da GOL, para o desenvolvimento e aplicação de práticas e iniciativas que permitam à Companhia operar com cada vez menos combustíveis fósseis não renováveis e, assim, diminuir sua dependência de um recurso com possibilidade de escassez e sua emissão de gases causadores do efeito estufa. Além disso, vale ressaltar que a GOL ainda apoia políticas que visam o desenvolvimento de combustíveis renováveis. A seguir são apresentadas as principais ações nas quais a GOL participa⁵ com esse objetivo:

INSTALAÇÃO DE WINGLETS

79 das 125 aeronaves da frota operacional da GOL contam com o componente aerodinâmico na extremidade da asa que gera melhoria da eficiência, aumento da velocidade e, conseqüentemente, economia de combustível.

SUSTAINABLE AVIATION FUEL USERS GROUP (SAFUG)

Formado por companhias aéreas, com apoio do Natural Resources Defense Council e do Roundtable on Sustainable Biofuels (RSB), a Safug é um grupo internacional comprometido com a criação de parcerias com governos, outros setores e a sociedade civil, para o desenvolvimento de iniciativas para mitigar efeitos de mudanças climáticas,

assim como outros desafios socioeconômicos. A GOL foi a primeira empresa aérea brasileira a compor o grupo internacional de pesquisa de combustíveis para aviação, que incentiva a certificação, o uso e o desenvolvimento de combustíveis sustentáveis.

ALIANÇA BRASILEIRA DE BIOCOMBUSTÍVEIS DE AVIAÇÃO (ABRABA)

Composta por empresas aéreas e empresas de pesquisa de biocombustíveis, produtores de biomassa e fabricantes aeronáuticos, a Aliança promove iniciativas públicas e privadas que almejam o desenvolvimento e a certificação de biocombustíveis sustentáveis para o setor.



⁵ A participação da GOL se dá por meio do envolvimento e atuação nos projetos, ainda que sem ocupar posições no corpo de governança ou liderança das organizações.

A GOL pretende realizar 200 voos com o biocombustível e promover a “Copa Verde”, em que abastecerá suas aeronaves em rotas da Copa do Mundo de 2014, reduzindo em 10% as emissões de CO₂ nestes voos. Este projeto faz parte de um acordo com a Curcas Diesel Brasil Ltda.



ALGAE BIOTECNOLOGIA

A GOL tem contrato com a empresa, que é pioneira, no Brasil e América Latina, no desenvolvimento tecnológico de sistemas de cultivo de microalgas e cianobactérias para o desenvolvimento de biocombustível a partir de biomassa de microalgas.

ESTUDO DO BIOCOMBUSTÍVEL (BIO-SPK/JET A1 BLEND)

A GOL desenvolve pesquisa para a produção de combustível de aviação a partir do derivado de pinhão manso (Jatrofa) por microprodutores agrícolas, buscando gerar uma nova opção de consumo de combustível e, ainda, o desenvolvimento de comunidades locais nas regiões da produção. A Companhia é pioneira na iniciativa, que tem como objetivo gerar valor e promover a sustentabilidade em toda a cadeia, desde a raiz do cultivo no solo até a asa do avião.

· **Hefa SPK:** O biocombustível, produzido a partir de uma mistura de óleo de milho não comestível, oriundo da produção de etanol de milho (ICO) e de óleos e gorduras residuais (OGR), foi utilizado pela GOL em 2012 em seu primeiro voo com “combustível limpo”, realizado durante a Conferência Rio+20.

Com a iniciativa, a Companhia evitou a emissão de 2.470 kg de CO₂.

SUSTAINABLE AVIATION BIOFUELS BRAZIL (SABB)

A GOL é consultora do projeto, patrocinado e organizado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp, a Empresa Brasileira de Aeronáutica S.A. - Embraer e a Boeing. A proposta é identificar a cadeia

de valor e suas limitações para desenvolver biocombustível aeronáutico no Brasil de forma viável, com preço competitivo. Participam do projeto empresas produtoras de biocombustível, produtores de matéria-prima, empresas aéreas, consultorias especializadas e refinarias.

REQUIRED NAVIGATION PERFORMANCE (RNP - REQUISITO DE DESEMPENHO DE NAVEGAÇÃO)

O sistema de navegação por satélite viabiliza a orientação e controle da aeronave em voo e solo, mesmo em caso de baixa visibilidade, diminuindo o grau de dependência da comunicação com o solo e promovendo a redução na distância voada, reduzindo o uso do combustível. No ano anterior, a GOL firmou parceria com o Departamento de Controle do Espaço Aéreo - DECEA e a ANAC para a difusão do RNP no País e, assim, ampliar seu uso e os resultados obtidos a partir dele.

A Companhia assumiu a responsabilidade de facilitar o processo de homologação.

ADVANCED COMMUNICATION ADDRESSING REPORTING SYSTEM - ACARS

Sistema de comunicação via satélite que proporciona o envio de dados da/ para a aeronave, em voo ou solo, e dispõe de um gerenciador de mensagens automatizado, utilizado para reportar a hora de início dos procedimentos. As mensagens automáticas são um ganho na velocidade com que a informação chega ao Centro de Controle Operacional, proporcionando maior margem para programar ações que minimizem atrasos e otimizem a atividade da tripulação. Em 2012, o Acars estava instalado em 67 aeronaves.



PROJETO FUEL&CARBONSAVINGS (FCS)

GRI EN6/EN7/EN18/EN26

- Iniciado em 2010, com o objetivo de reduzir o consumo de combustíveis fósseis e a emissão de gases de efeito estufa, o projeto conta com 17 iniciativas mapeadas em todas as unidades da Companhia. As medidas necessitam do engajamento de diversas áreas da Companhia, alcançado por meio de estudos que visam garantir o padrão de segurança em todas as ações, com intensiva prática de gestão de mudança. Além disso, toda semana ocorrem no mínimo três conferências com representantes da GE, parceira do projeto, a fim de prover melhores
- acompanhamentos e resultados de economia.



São as iniciativas implementadas atualmente:

· **Projeto Destination Maneuvering:**

objetiva realizar uma nova proposta para o índice MVD, relativo à quantidade de combustível destinado ao procedimento de aproximação do aeroporto, focada em otimização dos valores do combustível.

Economizou em 2012: R\$ 932.562,67

· **Minimum Dispatch Fuel:** em parceria com a GE, o programa tem como foco evitar o desperdício de combustível por meio de análise estatística do comportamento de cada voo, criando séries históricas do combustível consumido e a racionalização dos abastecimentos futuros, baseados nestas análises e nas informações ambientais (meteorológicas) do momento do voo. O projeto, implementado em 2011, tem potencial de economizar 97 toneladas de CO₂ por mês. No ano de 2012 foi implementado o segundo estágio do projeto, para a redução do limite mínimo de 5.500 kg para 5.000 kg.
Economizou em 2012: R\$ 1.568.217,66

· **APU overnight usage:** Também desenvolvido com a GE, o projeto visa reduzir o uso da APU (unidade auxiliar de energia) em solo, devido ao seu alto consumo, substituindo-a, quando possível, pelo uso da GPU (unidade de energia em solo) em todas as aeronaves da GOL.

O consumo da GPU chega a ser cinco vezes menor que o de uma APU.

Economizou em 2012: R\$ 5.889.515,00

No CMA as GPUs elétricos (carrinhos de manutenção) são priorizados para poupar consumo de combustível fóssil.

○ A seguir, a tabela com os resultados efetivos dos projetos:

PROJETO	KG ECONOMIZADOS	CO ₂ E (T)
Destination Maneuvering	304.114	960
Minimum Dispatch Fuel	519.662	1.640
APU overnight usage	1.988.274	6.276
TOTAL	2.812.050	8.876



DESEMPENHO SOBRE O CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS

COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS / BASES E HANGAR DE CONGONHAS (GJ)

	COMBUSTÍVEL	2011	2012
Aeronaves GOL	QAV-1	51.800.887,64	48.746.840,62
Equipamentos de apoio de solo / Bases móveis	Diesel	1.107,85	1.144,12
Equipamentos de apoio de solo / Bases estacionárias	Diesel	22.205,22	28.519,36
Frota de veículos Gollog	Diesel	263,63	174,94
Frota de veículos Gollog	Gasolina	27,16	52,12
Frota de veículos Gollog	Etanol	0	0
Frota de veículos	Diesel	3.695,32	3.481,33
Frota de veículos	Gasolina	407,88	272,63
Geradores de energia (sede)	Diesel	641,33	436,73

COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS / HANGAR DE CONFINS (GJ)

Geradores de energia	Diesel	69,27	84,00
Forno (restaurante)	GLP	253,83	606,00
Equipamentos de apoio (GPU, LPU, torres de iluminação)	Diesel	1.481,11	1.061,00
Equipamentos de apoio (GPU, LPU, torres de iluminação)	Gasolina	12,10	2,00
Equipamentos de apoio (manutenção de hangar)	Diesel	919,92	932,00
Equipamentos de apoio (manutenção de hangar)	Gasolina	117,98	91,00
Equipamentos de apoio (manutenção de hangar)	GLP	60,67	81,00

BIOMASSA / BASES E HANGAR DE CONGONHAS (GJ)

Frota de veículos Gollog	Biodiesel	9,04	6,00
Frota de veículos Gollog	Etanol Anidro	5,72	10,97
Frota de veículos Gollog	Etanol	5,35	18,66
Frota de veículos	Biodiesel	126,74	119,40
Frota de veículos	Etanol Anidro	85,88	57,40
Frota de veículos	Etanol	105,58	62,45
Geradores de energia (sede)	Biodiesel	22,00	14,98
Equipamentos de apoio de solo / Bases móveis	Biodiesel	38,00	39,24
Equipamentos de apoio de solo / Bases estacionárias	Biodiesel	761,60	978,16

Observação: os dados da tabela acima se referem às unidades do Brasil

DERRAMAMENTOS

GRI EN23

Em 2012, não houve derramamentos significativos e, assim, estes não foram relatados nas demonstrações financeiras e não causaram impactos expressivos.

Vale ressaltar que a GOL possui um documento que estabelece os procedimentos a serem adotados no Centro de Manutenção de Aeronaves - CMA em caso de vazamentos de produtos químicos, efluentes e/ou acidentes ambientais que causem ou tenham potencial de causar impacto ao meio ambiente, para evitar ou minimizar os danos ambientais.



MATERIAIS

GRI EN1/EN2

A GOL entende que, entre os materiais adquiridos, os pneus possuem um grande potencial de impacto ambiental e, por isso, considera as categorias de compras destes produtos, conforme a tabela abaixo, referente ao período entre janeiro e dezembro de 2012, abordando todas as unidades da Companhia no Brasil, apresentada pelo fornecedor Goodyear (tabela 1).

Em 2011, foram adquiridos 2.723 pneus. A diminuição no consumo de pneus em 2012 refere-se à transição de controle para a oficina interna, adequação de frota, problemas de abastecimento de pneus recauchutados em 2011 e à interrupção da produção de pneus na fábrica da Goodyear, na Tailândia, devido a um incêndio.

Por conta da natureza do negócio da Companhia e das rigorosas exigências acerca

das especificações de materiais aeronáuticos, não há relato significativo sobre a utilização de materiais provenientes da reciclagem, exceto no caso dos *rotabls* (pneus reciclados), que retornam após o reparo em um determinado ciclo de vida útil.

Como ação de suprimentos, desde 2010, a companhia possui um contrato com a empresa Presidente Borracha, responsável por destinar os pneus condenados pela VRG para outros fins, entre eles, a utilização em máquinas agrícolas e defesa marítima (tabela 2).

EMISSIONES DE GEEs

GRI EN16/EN17

A GOL tem a prática de trabalhar com relatórios de emissões de gases causadores de efeito estufa (GEEs) alinhados à GHG Protocol, uma ferramenta que foi desenvolvida em 1998 pelos Estados Unidos e, ainda nos dias atuais, é a mais utilizada para a realização do inventário

de emissões. É compatível com a norma ISO 14065 e com as metodologias de quantificação do Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC) e, no Brasil, foi adaptada ao contexto nacional pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces) e pelo World.

A GOL também foi a primeira empresa do setor aéreo da América Latina a apresentar o plano de controle de emissões para gerar o inventário da Deutsches Emission Shandels Register - DEHST, autoridade alemã responsável pela implementação de ações de monitoramento de emissões de projetos de mecanismos de Desenvolvimento Limpo do Protocolo de Kyoto. Dessa forma, é possível contabilizar as emissões e desenvolver metas para reduzi-las.

Essas medidas adotadas pela Companhia são reflexo da preocupação com a transparência e da seriedade com a qual a GOL estuda o impacto das suas atividades no meio ambiente. É por entender que o setor de

aviação civil responde por 2%⁶ das emissões de dióxido de carbono (CO₂) no planeta que a Companhia visa contribuir com a mitigação das mudanças climáticas e se antecipar aos padrões de exigências da aviação civil internacional.

Em 2012, a GOL iniciou o processo de substituição de dois dos três manuais de voos disponíveis em cada uma das aeronaves por manuais em equipamentos eletrônicos. A iniciativa depende da aprovação da ANAC e está prevista para começar em 2013. Caso todos sejam substituídos, estima-se uma redução de 35kg na emissão de gases.

MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
TABELA 1													
Goodyear (PO)	96	75	0	25	146	0	0	90	0	70	17	325	844
Goodyear (Liberações)	82	114	126	115	136	109	216	189	158	185	216	0	1.647
TOTAL	178	189	126	140	282	109	216	279	158	255	233	325	2.491

PNEUS REJEITADOS	JAN/12	FEV/12	MAR/12	ABR/12	MAI/12	JUN/12	JUL/12	AGO/12	SET/12	OUT/12	NOV/12	DEZ/12	TOTAL GERAL
TABELA 2													
H44.5X16.5-21 Acceptance	137	113	96	120	116	109	138	148	119	87	151	117	1.451
27X7.75-15 Acceptance	62	75	69	39	96	41	56	53	35	72	86	53	737
TOTAL	199	188	165	159	212	150	194	201	154	159	237	170	2.188

⁶ Dado retirado do estudo do Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC)

No CMA, a GOL também adota práticas para reduzir as emissões nocivas:

- Sistema de filtros que reduz 60% as emissões atmosféricas;
- Cabines modernas para pintura e lixamento de peças de aeronaves com sistemas de controle de poluição; e
- Sistema de alto vácuo que capta o material particulado proveniente do lixamento e retém o material particulado em filtros, evitando impacto negativo na saúde dos trabalhadores e no meio ambiente.

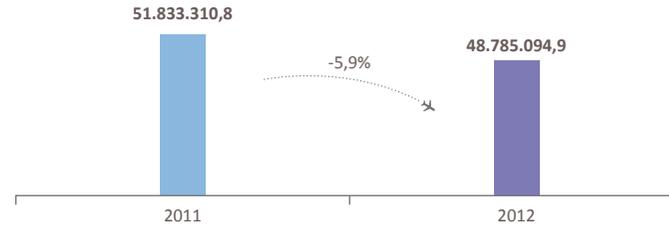
Em 2010, a GOL lançou o relatório com selo prata no GHG Protocol, quando o inventário contabilizou as emissões de toda a empresa. Em 2012, o relatório referente ao ano base de 2011 conquistou o selo ouro, pois além de cumprir com todos os requisitos dos três escopos que o compõe, contou com uma auditoria externa.

GRI EN29

Quanto aos impactos ambientais provindos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da Companhia, bem como do transporte dos trabalhadores, foi levado em consideração apenas a emissão de gases poluentes, sendo estes reportados adequadamente, conforme descrito a seguir. No cálculo de emissões de terceiros considera-se carrinho de bagagem, “puxa aeronave”, vans, motoboy e transporte entre aeroportos, em todas as unidades da Companhia, sendo que tais valores são reportados pelas empresas terceiras.

DESEMPENHO

CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS (GJ)



ESCOPO 1 (TONELADAS DE CO₂E)

	2010	2011	2012
Emissão fóssil	–	3.745.54	3.529.380
Emissão de biomassa	–	126	179
TOTAL	3.701.139	3.891,54	3.529.559

ESCOPO 2 (TONELADAS DE CO₂E)

Energia elétrica	700	423	1.279
------------------	-----	-----	-------

ESCOPO 3 (TONELADAS DE CO₂E)

Emissão fóssil	–	66.230	75.172
Emissão de biomassa	–	5.212	4.421

TOTAL	6.250	71.442	79.593
TOTAL GERAL	3.708.089	3.817.526	3.610.431

A tabela se aplica a todas as unidades do Brasil, com as seguintes variações:

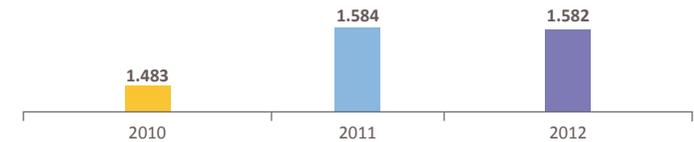
Escopo 1: A redução da quantidade de horas de voo em 2012 resultou na diminuição dos valores de emissões diretas.

Escopo 2: A diferença significativa dos valores de 2011 e 2012 se deve à mudança no fator de emissão de energia elétrica considerado em 2011, de 0,0292, para 0,0653 em 2012. Além disso, em 2011 o cálculo pelos fatores de emissão era feito mensalmente, e não pela média anual, como adotado em 2012.

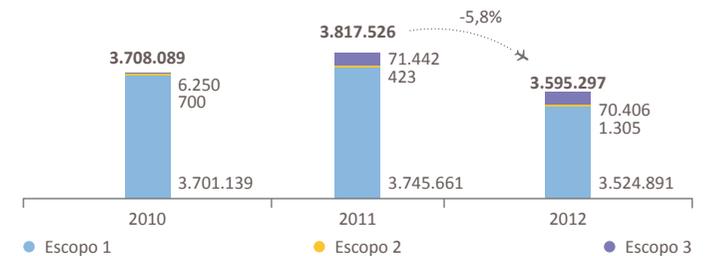
GRI EN20

- As emissões diretas consideram as atividades de geração de energia e equipamentos de apoio de solo nos hangares e bases, frotas de veículos e operações de transporte aéreo com aeronaves próprias, emissões referentes à geração da energia elétrica consumida como emissões indiretas e também outras emissões indiretas resultantes de transportes de pessoal, decomposição de resíduos gerados bem como transporte terceirizado de equipamentos. Para esta análise não foi considerada a geração de resíduos domésticos, consumo de papel, entre outros.

EMISSIONES DE NOX (T)



EMISSIONES DE CO₂e (em toneladas)



- Os níveis de NOx são calculados com base no número de pousos e decolagens. Houve uma pequena redução de 2011 para 2012 devido a uma redução no número de voos: em 2011, foram 314.155 e, em 2012, foram 306.118. Os gases emitidos pela operação da Companhia são, em sua maioria, Hidrofluorcarbonetos (HFC), substitutos do CFC. Quanto às quantidades de compostos de enxofre (SOx) lançados no meio ambiente, a GOL não as estima em nenhuma unidade, assim como a quantificação de emissões de material particulado, devido à falta de uma metodologia de cálculo apropriada para a aviação, exceto para a cabine de pintura do CMA.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA

GRI EN3/EN4

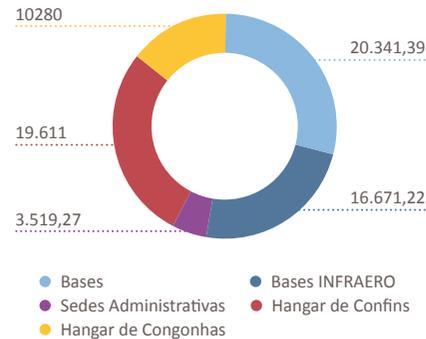
No cálculo do consumo de energia elétrica são englobadas as unidades administrativas e as bases localizadas em aeroportos. As bases consideradas são aquelas estruturadas em aeroportos administrados pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero), o que exclui os aeroportos de Presidente Prudente, Bauru, Fernando de Noronha, Porto Seguro, Maringá e Caxias do Sul, além do Centro de Manutenção, em Confins (MG).

O Centro de Manutenção da GOL contribui com a redução do consumo de energia elétrica ao utilizar energia solar para aquecimento da água utilizada no vestiário, entre outras aplicações.

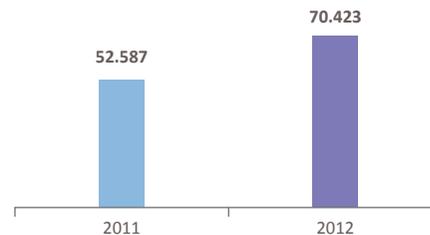
As informações de consumo são provenientes das contas enviadas pelas concessionárias de energia, ou no caso dos aeroportos da Infraero, pela própria empresa, que mantém uma metodologia para efetivar a cobrança dos concessionários.

Desde 2010, a GOL promove iniciativas de conscientização acerca do consumo de energia elétrica em seu Centro de Manutenção de Aeronaves, buscando colaborar com sua redução.

COMPOSIÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA EM 2012 (GJ)



CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (GJ)



CONSUMO DE ÁGUA

GRI EN8/EN21

Em todas as unidades da GOL no Brasil a gestão da água é efetuada utilizando as contas emitidas por concessionárias. A Companhia mantém alguns pontos em aeroportos, onde a Infraero realiza rateio por área.

Toda água de abastecimento do CMA é fornecida pela Companhia de Saneamento de Minas Gerais – Copasa, por meio de caixa de abastecimento sob responsabilidade da Infraero. Desta forma, para consolidar as informações sobre o consumo de água, o CMA dispõe de documentos enviados mensalmente pela Infraero (rateio).

CONSUMO DE ÁGUA (m³)



A redução nos valores reportados é oriunda de um vazamento nas instalações do Aeroporto de Congonhas, descoberto em 2012. Após a resolução do problema, o volume de água foi reduzido em mais de 50%.

Paralelamente, foi realizada a distribuição de cartazes com avisos nos vestiários e áreas de lavagem do CMA, detalhando o uso correto e a necessidade de economia, além da realização de inspeções e vistorias em todas as áreas, identificando e sanando os vazamentos. Além disso, 200m³ foram reciclados no CMA, ou seja, 12% do total.

O valor total de água por qualidade e destinação é 1.699 m³.

TRATAMENTO DE EFLUENTES

GRI EN10/EN21

No CMA, o efluente gerado é tratado de acordo com os padrões estabelecidos pela COPASA (COPASA MG T-187-2 de 05/92). De acordo com suas características físico-químicas, são classificados como:

- **Esgoto doméstico:** composto de efluentes de sanitários e do restaurante. É enviado para a rede pública coletora de esgotos sob responsabilidade da Copasa e para a Estação de Tratamento de Efluentes - ETE da Infraero/ Copasa com a finalidade de receber tratamento específico para esgoto com alta carga orgânica e microbiológica.

- **Efluente industrial:** oriundo de lavagens de aeronaves, peças, carros, posto médico e de áreas com produtos químicos. Para isso, o Centro conta com uma ETE, que trata água de lavagem de aeronaves, peças, piso, pias de mão da manutenção e do posto médico. Posteriormente, a água é reutilizada dentro do próprio CMA, em atividades como limpeza de pisos, equipamentos e materiais não metálicos.

GRI EN25

Desta forma, a GOL não causa nenhum impacto na biodiversidade de corpos d'água, pois o abastecimento e o descarte (pós-tratamento) são feitos por meio da rede pública.

Além disso, são iniciativas desenvolvidas no CMA para gestão dos resíduos gerados e melhor gestão da água consumida e descartada:

- Separação de resíduos que servem como matéria-prima: querosene, óleo, solventes vencidos ou recuperáveis;
- Análises físico-químicas do efluente para aprimoramento do tratamento e melhor acompanhamento dos órgãos ambientais;
- Substituição de produtos químicos agressivos por produtos com menor impacto ao meio ambiente e à saúde;
- Uso de *primer* – tinta utilizada para preparação da chapa antes do recebimento da pintura final da aeronave –, produto livre de cromo, substância altamente regulada;
- Impermeabilização do piso das áreas em que ocorre manipulação de produtos;
- Sistema de contenção e disponibilização de materiais para absorver vazamentos. Em caso de derramamento, existe um procedimento de contenção que contempla o isolamento da área, a utilização de um kit de proteção ambiental determinado, uso de cordões e barreiras absorventes para a contenção do líquido, entre outras medidas.
- Limpeza interna das aeronaves utilizam toalhas industriais e são lavadas por empresas especializadas para evitar desperdício;
- Lavagem a seco da superfície da aeronave, utilizando apenas 10% da água habitualmente usada em lavagens comuns.

RESÍDUOS

GRI EN22

A seguir é apresentado o volume de resíduos descartados pelo CMA, de acordo com a destinação que receberam:

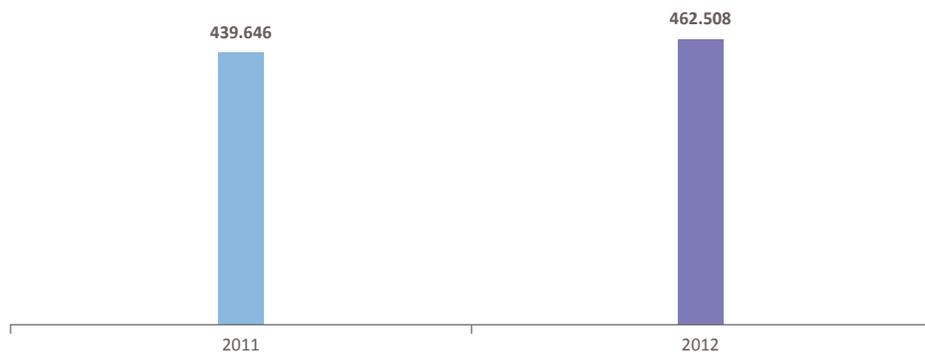
RESÍDUOS (KG) - CENTRO DE MANUTENÇÃO DE AERONAVES

DESTINAÇÃO	TIPO	2011	2012
Coprocessamento	Classe I (Perigoso) e Classe IIA (Não perigoso, não inerte)	166.716	168.677
Incineração	Classe I (Perigoso)	2.885	1.735
Aterro Industrial	Classe I (Perigoso) e Classe IIB (Inerte)	1.417	1.501
Reciclagem	Classe I (Perigoso) e Classe IIA (Não perigoso, não inerte)	65.789	80.066
Reprocessamento / Rerrefino	Classe I (Perigoso)	28.163	37.589
Aterro Sanitário	Classe IIA (Não perigoso, não inerte)	128.316	131.556
TOTAL		393.286	421.126

RESÍDUOS (KG) - CENTRO DE MANUTENÇÃO DE LINHA

DESTINAÇÃO	TIPO	2011	2012
Coprocessamento	Classe I (Perigoso) e Classe IIA (Não perigoso, não inerte)	46.360	31.153
Incineração	Classe I (Perigoso)	–	9.129
Reciclagem	Classe I (Perigoso) e Classe IIA (Não perigoso, não inerte)	–	1.100
TOTAL		46.360	41.382

DESCARTE DE RESÍDUOS EM 2012 (KG)



Em todas as bases de Manutenção de Linha, que responde pelas bases de manutenção localizadas nos aeroportos, e no Centro de Manutenção de Aeronaves, a GOL possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS.

As atividades desenvolvidas no PGRS são:

- **Armazenamento temporário de resíduos:** armazenamento dos resíduos gerados na base até sua coleta e destinação final.
- **Transporte:** é realizado por empresas contratadas que estejam de acordo com as exigências dos Órgãos Ambientais locais.
- **Destinação final:** visa a destinação adequada dos resíduos em conformidade com as exigências ambientais. Esses resíduos são destinados a coprocessamento em fornos de cimento com o aproveitamento da energia contida nestes materiais e/ou substituição das

matérias-primas e operação regulamentada e licenciada por órgãos ambientais.

GRI EN24

Em relação aos resíduos considerados perigosos de acordo com os termos da Convenção da Basileia – anexos I, II, III e VIII – e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente, é importante relatar que a GOL, assim como a Gollog, não transporta nenhum tipo de carga considerada perigosa em suas aeronaves, pois não é homologada. Os resíduos perigosos ligados à manutenção são transportados por empresas terceiras homologadas, cabendo à Companhia embarcar em suas aeronaves apenas os materiais permitidos, como *flykit* – materiais como medicamentos e cilindros de oxigênio, que são obrigatórios em aeronaves tripuladas para lidar com possíveis emergências.

INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL

GRI EN30

A tabela a seguir ilustra uma comparação dos investimentos realizados em 2011 e 2012:

GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL (R\$)			
ÁREA	DESCRIÇÃO	2011	2012
CMA	Gerenciamento de resíduos	158.627,00	114.291,36
	Tratamento de Efluentes Industriais	302.403,19	261.262,69
	Monitoramento de efluente, água, emissões atmosféricas (laboratórios interno e externo)	46.487,10	25.816,52
	Outros (filtração de água e kits de Proteção Ambiental)	12.158,63	4.696,25
Manutenção de linha	Material de segurança (Kits de Proteção Ambiental, Mantas e Cordões absorventes)	46.502,58	22.004,47
	Serviços de gestão ambiental (descartes de resíduos sólidos Classe I, consultoria ambiental e emissão de licenças)	206.352,16	338.663,15
TOTAL		772.530,66	766.734,44

Observação: investimentos em proteção ambiental não são contabilizados.

3.

RELACIONAMENTOS QUE NOS FAZEM VOAR





Em 2012, a administração da GOL definiu uma rotina de comunicação interna, com a finalidade de levar as informações das salas de reuniões da diretoria até a pista ou a cabine do piloto e vice-versa. Assim, promoveu um diálogo construtivo, aberto e essencial para a aplicação da estratégia da Companhia e consolidação de sua estrutura operacional.

Todas as segundas-feiras, o presidente, os vice-presidentes, diretores e gerentes (total de 27 pessoas) participam do Comitê Executivo (Comex) – uma reunião das 14h às 17h para alinhar os acontecimentos, estratégias e objetivos. Às terças, das 9h às 11h, esses líderes, que tem acesso aos colaboradores da GOL, buscam transmitir os assuntos conversados às suas equipes e, ao final do dia, toda a Companhia recebe o Radar do Presidente, que consiste em um informativo assinado pelo presidente Paulo Sergio Kakinoff reforçando os caminhos, desafios e conquistas da Companhia na semana vigente.

Além dessa rotina, mensalmente são divulgados vídeos em que o presidente da Companhia se comunica com os colaboradores abordando temas referentes ao negócio, como pontualidade, operação final de ano, entre outros. Esse conteúdo é arquivado em uma videoteca acessível para todos.

Entre os dias 15 de dezembro e 15 de janeiro, estimulando ainda mais essa troca de experiências e compromissos, o presidente, a Diretoria Executiva e gerentes da GOL participaram do Projeto Verão. Na ocasião,

estiveram presentes nas seis principais bases em que a GOL está instalada, atendendo os clientes e conversando com as equipes para conhecer de perto suas rotinas e, assim, poder trabalhar em seu aprimoramento contínuo.

Qualquer negócio é movido por pessoas que dão vida às atividades, destino e um perfil para a Organização, além de atribuírem a ela uma cultura que permeia todas as suas atividades. Na GOL, essa consciência é intrínseca a toda a gestão, feita por e para pessoas, sustentando um dos valores da Companhia: Servir.

- Conhecer muito bem todos os seus públicos, manter um relacionamento próximo, dinâmico, efetivo. Esse é o DNA da GOL e assim a Companhia quer sempre atender as necessidades e gerar benefícios e satisfação aos seus *stakeholders*.

A GOL entende que os diversos públicos que se relacionam com a Companhia têm demandas específicas aos seus diferentes perfis e, assim, devem ser alcançados por um diálogo aberto e eficiente, que leve as mensagens da Companhia para todos e traga suas opiniões e demandas para o aprimoramento do negócio de forma dinâmica e ágil.

A readequação da Companhia em 2012 foi pautada nessa comunicação incessante, buscando transmitir o conceito *back on track* - uma volta à rentabilidade das operações da GOL.





Em 2012, o desafio foi trazer de volta a essência da Companhia com medidas permeadas pelos quatro principais valores da GOL – Segurança, Inteligência, Servir e Lowest-cost –, que conectam os projetos e se fazem presentes na execução diária da Companhia.

Para alcançar esses objetivos, se aproximar e informar seus *stakeholders*⁷, a GOL tem aprimorado seu relacionamento com todos eles de um modo geral, solidificando a transparência e acessibilidade às informações sobre o negócio.

A comunicação aberta, rápida, coerente e esclarecedora passa a ser uma competência de todos e a unificação dos discursos e informações passa a ser mandatória. Dentro deste cenário, a Comunicação Corporativa da Companhia adota uma nova postura para a construção da imagem da GOL junto aos colaboradores e a imprensa.

A Diretoria de Marketing e Comunicação tem uma conduta proativa e é responsável pela manutenção de materiais e processos que promovem o diálogo com os públicos de relacionamento da GOL. A área de RI da Companhia tem como uma das funções ser um canal direto entre a GOL e seus acionistas e investidores, além de atender às mídias financeiras, corretoras, bancos e todos os outros públicos de interesse.

Com mais de 60% dos seus colaboradores em voo ou em aeroportos, com acesso restrito a e-mail e a comunicações físicas, e cinco perfis de públicos internos diferentes, a Companhia adotou o compromisso de aprimorar o fluxo de informação e integrar ainda mais seus colaboradores à estratégia da empresa, sua missão, visão e valores.

Para manter todos os colaboradores na mesma página e alinhados com o que ocorre nas diversas áreas da GOL, a Companhia mantém uma comunicação direta e diária por meio de seus canais internos: Portal Corporativo, jornal-mural Plano de Voo, campanhas de incentivo e interação com os públicos, envio de comunicados importantes e a criação de canais que aproximaram a alta liderança do colaborador.

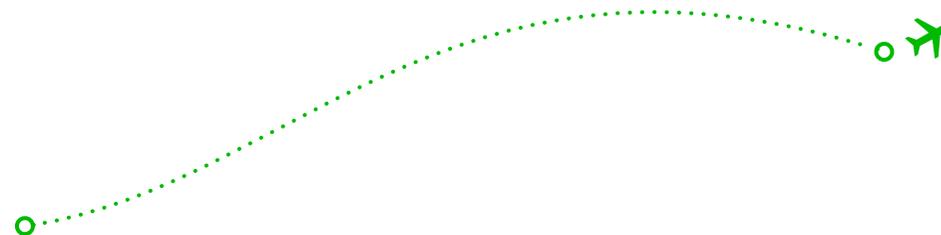
Em relação à imprensa, a GOL trabalha de forma proativa, transparente e próxima na construção de valor para a marca corporativa, reforçando a imagem institucional da Companhia perante a imprensa e disponibilizando informações e práticas do setor de forma rápida, tanto na elaboração de notas e releases, entrevistas e coletivas de imprensa, quanto no tratamento de adversidades como em pautas diferenciadas que mostram as novidades da Companhia ou levam informações que despertam o interesse de diversos públicos.

GRI PR6/PR7

No que diz respeito a comunicações de marketing, a GOL segue as diretrizes e melhores práticas estabelecidas por órgãos reconhecidos como o Conselho Executivo das Normas-Padrão - CENP, a Associação Brasileira de Anunciantes - ABA e o Conselho

de Autorregulamentação Publicitária - Conar, e a cada campanha, a Organização analisa sua conformidade com esses padrões. Sendo assim, não houve inconformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos em 2012.

A aviação, desde sua origem, desperta a atenção de todos. Em relação à rotina do setor - como é realizado o transporte de órgãos, o que interfere no preço da passagem, como é a rotina de uma aeromoça, o próprio medo de voar, o monitoramento dos voos, entre outros –, o que para alguns é trivial, para outros são assuntos que esclarecem processos, desvendam tabus e trazem diferentes públicos para perto do negócio da GOL. Assim, a Companhia vem abrindo cada vez mais as portas de suas operações e de seus processos, promovendo todos os lados positivos e iniciativas, não tão conhecidas, de uma companhia aérea.



⁷ Todo público que impacta ou é impactado pela Companhia.

**CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PUBLICAÇÕES GOL**

STAKEHOLDERS	MEIO DE RELACIONAMENTO	PERIODICIDADE
Colaboradores	Mural	Semanal
	Portal Corporativo	Diária
	Pesquisa de Clima	Anual (podendo ter intervalos de um ano e meio)
	Comitê Executivo (Comex)	Semanal
	Radar do Presidente	Semanal
Clientes	Vídeos	Mensal
	Pesquisa de Satisfação Telefônica (IBOPE)	Mensal
	Pesquisa CRC (IBOPE)	Semestral
	Pesquisa de Clientes B2B (PI / IBOPE)	Anual
	Pesquisa Serviços Gollog	Anual
Acionistas, Investidores, Bancos e Corretoras	Plataforma SMS	Por voo
	Release de resultados	Trimestral
	Teleconferências	Trimestral
Fornecedores e prestadores de serviço	Videoconferências	Sempre que necessário
	Atualmente a GOL não possui veículos oficiais e periódicos de comunicação com fornecedores e prestadores de serviços, mas está em constante contato com esse público por diversos meios.	
Imprensa e formadores de opinião	Envio de releases, notas, eventos de relacionamento, entrevistas exclusivas e organização de coletivas.	Sempre que solicitado ou quando necessário
Sociedade Civil	Instituto GOL	O ano todo

REDES SOCIAIS

Adicionalmente aos canais específicos a cada público, como Companhia inovadora no uso das plataformas online e digitais, a GOL está presente nas redes sociais para ampliar ainda mais os canais de diálogo com públicos atores da sua cadeia de relacionamento, disponibilizando atendimento e comunicação nos ambientes da internet que essa audiência mais acessa e, assim, proporcionando comodidade e facilidade no acesso à Companhia.

Sua presença nas redes sociais se dá por meio de duas contas no Twitter: o perfil [@VoeGOLatende](#) – voltado para a demanda gerada por clientes da Companhia, como dúvidas sobre voos e serviços oferecidos, malas extraviadas, entre outros –, e o perfil [@VoeGOLoficial](#), que divulga promoções, conteúdo institucional, concursos culturais e as mais diversas novidades.

A *fan page* com mais de um milhão de seguidores no Facebook ([www.facebook.com/voegol](#)), além de disseminar informações e interagir com os usuários, realiza promoções. Além disso, outros canais são utilizados para difundir notícias, interagir com usuários e realizar promoções: blog ([blog.voegol.com.br](#)), uma página no Google+ ([/+voegol](#)), um Instagram ([@voegoloficial](#)) e um canal no Youtube ([youtube.com/gol](#)).

TIME DE ÁGUIAS**GRI 2.8**

O Time de Águias da GOL é que põe os Valores da Companhia em prática no dia a dia do negócio, desde o atendimento no balcão do aeroporto, passando pela logística de um avião na pista, pelos colaboradores dos escritórios que dão o respaldo às operações, até o piloto e comissários que desenvolvem um voo seguro e pontual.

A GOL entende que o desenvolvimento e satisfação desses colaboradores está diretamente ligado à gestão estratégica da Companhia, pois é essencial à qualidade e segurança da operação, bem como à conquista diária da satisfação dos clientes e dos próprios colaboradores.

Reduzir a força de trabalho foi uma decisão desafiadora e sensível. Em 11 anos de operação a GOL necessitou, pela primeira vez, readequar sua estrutura para operar em um cenário macroeconômico e mercadológico adverso. O movimento foi imperioso para garantir a sustentabilidade do negócio e voltar à solidez financeira desejada, como nos anos anteriores.



A tabela a seguir retrata o total de colaboradores – das bases nacionais e internacionais – ativos até o encerramento do ano de 2012.

GRI LA1/LA2

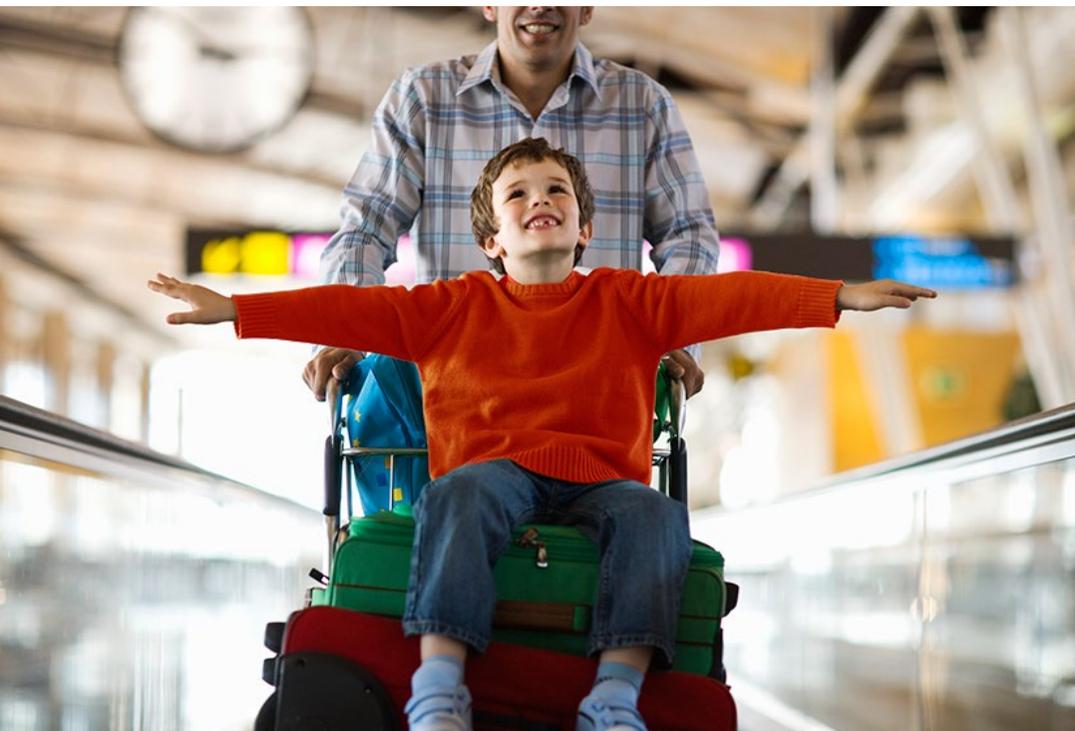
NÚMERO TOTAL DE TRABALHADORES POR TIPO DE EMPREGO, CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO

REGIÃO	Nº EMPREGADOS CLT		Nº TOTAL DE EMPREGADOS CLT	Nº TOTAL DE ESTAGIÁRIOS	Nº TOTAL DE EMPREGADOS CLT	
	NORMAL	APRENDIZ			MEIO PERÍODO	TEMPO INTEGRAL
Centro-Oeste	767	28	795	0	38	757
Região Nordeste	1.356	54	1.410	0	60	1.350
Região Norte	558	23	581	0	28	553
Região Sudeste	12.016	138	12.154	49	2.431	9.723
Região Sul	1.230	28	1.258	0	48	1.210
Internacional	379	0	379	1	320	59
TOTAL	16.306	271	16.577	50	2.925	13.652

CATEGORIA FUNCIONAL	Nº TOTAL DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL NO BRASIL	Nº TOTAL DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL INTERNACIONAL	MENOR QUE 30 ANOS	ENTRE 30 E 50 ANOS	MAIOR QUE 50 ANOS	MULHERES	HOMENS
Executiva	320	19	11,56%	74,06%	14,38%	28,32%	71,68%
Operacional	7.916	311	48,81%	46,87%	4,32%	55,05%	44,95%
Profissional	756	4	32,14%	59,39%	8,47%	52,89%	47,11%
Técnica de Aviação (Comissários)	3.258	0	25,75%	66,70%	7,55%	61,54%	38,46%
Técnica de Aviação (Manutenção)	2.118	45	20,92%	68,04%	11,05%	4,35%	95,65%
Técnica de Aviação (Pilotos)	1.559	0	15,78%	61,83%	22,39%	1,54%	98,46%
Aprendiz	271	0	100%	0%	0%	59,04%	40,96%
TOTAL	16.198	379	36,69%	55,40%	7,91%	44,10%	55,90%

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA E DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA	Nº TOTAL DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL NO BRASIL	ORIGEM ÉTNICA NEGRA	MULHERES	HOMENS	% DE MULHERES
Conselho de Administração	9	0	0	9	0%
Presidente	1	0	0	1	0%
Vice Presidente	2	0	0	2	0%
Diretores	17	0	3	14	18%
TOTAL	29	0	3	26	10%

A partir de 2013, a GOL irá reportar dados relativos a outras minorias e cargos além da diretoria.



GRI LA2/LA13

FAIXA ETÁRIA	NÚMERO TOTAL DE DESLIGAMENTOS		TAXA DE ROTATIVIDADE	
	2011	2012	2011	2012
Menor que 30 anos	1.624	2.066	22,59%	25,61%
Entre 30 e 50 anos	1.109	1.802	10,10%	12,83%
Maior que 50 anos	120	222	5,87%	9,21%
TOTAL	2.853	4.090	15,61%	17,23%
GÊNERO	2011	2012	2011	2012
Mulheres	1.406	1.988	17,38%	19,12%
Homens	1.505	2.178	14,01%	15,60%
TOTAL	2.911	4166	15,50%	17,15%
REGIÃO	2011	2012	2011	2012
Centro-Oeste	164	209	17,94%	17,86%
Nordeste	280	342	19,39%	16,74%
Norte	139	184	20,94%	22,72%
Sudeste	2.024	2.969	14,38%	16,78%
Sul	246	380	19,88%	18,92%
Internacional	58	82	10,76%	14,64%
TOTAL	2.911	4.166	16,26%	17,15%

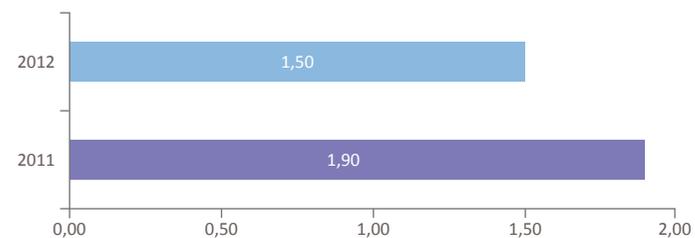
Assim, a gestão de recursos humanos da Companhia foca na constante otimização das ferramentas de educação corporativa, na busca pela saúde e segurança, na melhoria contínua do clima organizacional, no aprimoramento da gestão de pessoas e na remuneração baseada na meritocracia e alinhada às melhores práticas do mercado. A seguir são apresentadas as iniciativas desenvolvidas para promover em seu quadro de equipes a evolução pessoal e profissional de seus colaboradores, sua motivação e a retenção de profissionais altamente qualificados e capacitados.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

GRI LA10

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE DE CURSOS ONLINE LANÇADOS		TOTAL DE CURSOS ONLINE REALIZADO (NOVOS E ANTIGOS)		TOTAL DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL (APRENDIZ, ESTAGIÁRIO, GESTOR E NÃO GESTOR)		HOMEM HORA DE TREINAMENTO PRESENCIAL		HOMEM HORA DE TREINAMENTO ONLINE		MÉDIA DE HOMEM HORA DE TREINAMENTO PRESENCIAL		MÉDIA DE HOMEM HORA DE TREINAMENTO ONLINE	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Operacional	17	24	36	59	15.117	13.787	1.607.499,05	993.763,50	19.560,43	70.288,55	106,25	72,01	1,29	5,09
Administrativo	18	24	36	52	3.288	2.840	89.488,88	71.435,00	19.232,45	15.998,13	26,87	24,84	5,77	5,56
Corporativo	7	10	30	30	18.405	16.627	112.709,00	291.109,00	20.739,55	22.831,70	6,12	17,51	1,13	1,37
TOTAL	42	58	102	141	18.405	16.627	1.809.697,13	1.356.307,50	59.532,43	109.118,38	98,33	81,57	3,23	6,56

TOTAL DE HOMEM HORA DE TREINAMENTO (EM MILHÕES)*



MÉDIA GERAL DE HOMEM HORA DE TREINAMENTO**



* Total de horas de treinamento (unidade homem-hora) = carga horária do treinamento multiplicada pelo total de participantes do curso; ** Média de horas de treinamento (unidade hora) = carga horária do treinamento multiplicada pelo total de participantes do curso e dividido pelo total de participantes da área.



Se compararmos os indicadores de 2011 e 2012, a redução do volume de treinamento homem-hora se deve, essencialmente, à redução do quadro de colaboradores em 2012. Além disso, uma das mudanças que ocorreram em relação aos treinamentos foi que, com a gestão desses programas na GOL, foi possível trabalhar de forma ainda mais inteligente, apoiada na modalidade on-line para promover a formação dos colaboradores de forma mais ágil, com maior alcance e, ao mesmo tempo, com redução de custos. A seguir são apresentados os principais treinamentos que compõem as horas oferecidas em 2012:

GRI LA11

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA (PDL): O PDL, que costumava ser realizado anualmente, foi desenvolvido parcialmente, com parte das turmas reagendada para 2013, para que a GOL pudesse concentrar esforços nesse momento de readequação estratégica.

ACADEMIA DE VENDAS: iniciativa das diretorias Comercial, Cargas e SMILES em parceria com a Diretoria de Recursos Humanos, o programa tem como objetivo promover o desenvolvimento das áreas com foco em vendas, oferecendo soluções de aprendizagem e desenvolvimento que alavanquem o resultado. No decorrer de seis meses, os colaboradores das três áreas participaram dos módulos Técnicas de Vendas e Negociação, Gestão de Grandes Contas, Administração do Tempo, Vendas Públicas e KPI's (*key performance indicator* - indicadores

de resultados), o que resultou em 1.348 homem-hora de treinamento

GRI LA8**PROGRAMA SAÚDE E SEGURANÇA:**

em atendimento a uma regulamentação da ANAC, a GOL lançou, no final do exercício, uma campanha de conscientização sobre as consequências do uso de substâncias psicoativas, tanto para o ser humano quanto para a segurança da operação da empresa. Essa campanha se baseou nos princípios de educação, prevenção, identificação, tratamento e reabilitação. Foram 1.385 horas presenciais e 3.441 horas *on-line* de formação neste programa.

PROGRAMA TRILHAS DE CARREIRA:

a iniciativa é uma nova estratégia para a estruturação de cargos e gestão de carreira na companhia. O programa foi acompanhado de um curso *on-line* que buscou esclarecer as principais mudanças e trilhas de carreira na empresa. Em cerca de dois meses de publicação, 4.261 colaboradores finalizaram o curso.

ROTA DE DESENVOLVIMENTO DE

AEROPORTOS: o programa tem foco no desenvolvimento da carreira dos colaboradores da área e promoveu a capacitação para a liderança de aeroportos e Gerência Corporativa de Aeroportos com performance diferenciada. O principal objetivo do programa foi buscar melhorias na atuação desses profissionais, acelerar o desenvolvimento e preparar os participantes para futuras oportunidades gerenciais. Com duração de cinco semanas

não consecutivas, o programa estruturou sua capacitação nos seguintes módulos: 1) Integração, 2) Gestão de Pessoas, 3) Gestão de Processos, 4) Conhecendo as áreas de Negócios, 5) Conhecendo o Aeroporto e 6) Job Rotation nos aeroportos.

ROTA DE DESENVOLVIMENTO DE

CARGAS: o programa, expandido em 2012, é voltado à liderança operacional da Gollog, área de transporte de cargas da Companhia. O principal objetivo foi desenvolver um

programa de capacitação, buscando melhorias na atuação e avanços na performance. Um total de 15 coordenadores e líderes operacionais da Gollog foi convidado a participar da iniciativa. Primeiramente, o grupo foi avaliado para identificar os pontos de desenvolvimento e, então, com duração prevista de seis meses, a capacitação foi composta dos seguintes módulos: 1) Integração, 2) Gestão de Pessoas, 3) Gestão de Processos, 4) Conhecendo as áreas de Negócios e 5) Conhecendo a Gollog.

PROGRAMA DE ESTÁGIO: no ano de 2012, a GOL deu continuidade ao Programa de Estágio semestral, reforçando iniciativas para identificar e captar futuros talentos. Ocorreram dois processos seletivos no período, contemplando as etapas de: inscrição, testes de inglês e raciocínio lógico, dinâmica de grupo e entrevista com gestores da Companhia.

EDIÇÃO DO PROGRAMA	INSCRITOS	PARTICIPANTES NO PROCESSO SELETIVO	CONTRATADOS
Primeiro Semestre	6.612	475	39
Segundo Semestre	5.258	143	23

O programa tem início com a integração dos jovens contratados e promove uma semana de encontros para apresentar a estrutura organizacional da GOL, considerando os seguintes temas: 1) Conhecendo a GOL, 2) Conhecendo a aviação, 3) Visita ao aeroporto de Congonhas, 4) Visita ao Centro de Manutenção de Aeronaves e 5) Palestra sobre Carreira e Geração Y. Durante o programa, os estagiários também passam por um programa de capacitação com foco no desenvolvimento profissional, com treinamentos comportamentais, palestras para conhecer as áreas de negócio da GOL, entre outros.



GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

A Pesquisa de Clima é a ferramenta corporativa de leitura do clima organizacional que identifica os fatores que afetam a satisfação e o comprometimento dos colaboradores da Companhia.

Ao analisar o clima, são consideradas seis dimensões que representam diferentes aspectos da Organização: pessoas, processos de trabalho, liderança, aspectos institucionais e comunicação, tomada de decisão e recompensas.

A análise desses resultados gera diagnósticos específicos de cada área e da Companhia, possibilitando aos gestores ter conhecimento sobre os pontos fortes e

sobre as oportunidades de desenvolvimento presentes no negócio da GOL. A parceria com uma consultoria externa garante o sigilo das informações dadas por cada colaborador, além da utilização de ferramenta própria para a estruturação dos resultados.

A análise, o diagnóstico e os planos de ação, que são elaborados por cada área e pela Diretoria de Recursos Humanos a partir dos resultados da pesquisa, são instrumentos fundamentais para o sucesso de programas voltados para a melhoria das práticas de gestão de pessoas e do clima organizacional. Atualmente, a GOL não possui ações que apoiem e/ou gerenciam o fim da carreira de seus colaboradores, tampouco metas definidas para 2013.

A Pesquisa de Clima Organizacional de 2012 resultou em 19 planos de ação específicos e um plano corporativo de melhorias a serem implantadas.



GESTÃO DE PESSOAS

Todos os programas, iniciativas e ações para desenvolvimento dos profissionais são orientados por uma base de competências corporativas, que definem os comportamentos e atitudes esperados dos colaboradores da GOL.

COMPETÊNCIAS CORPORATIVAS GOL

TRABALHO EM EQUIPE

Trabalha em parceria com profissionais de todas as áreas, de forma integrada e cooperativa, valorizando as relações e a troca de ideias para o alcance de um objetivo comum. Sabe ouvir e colocar-se no lugar do outro, garantindo uma comunicação efetiva e sinergia de ações.

ATITUDE EMPREENDEDORA

Age de maneira proativa, com postura de “dono do negócio”. Analisa situações críticas com objetividade, atuando focada na solução. Toma decisões no momento oportuno e de maneira assertiva, responsabilizando-se por suas ações, riscos envolvidos e pelo patrimônio da Companhia. Mantém-se aberta às tendências, mobilizando e adaptando-se rapidamente às mudanças.

BUSCA PELA EXCELÊNCIA

Promove a melhoria contínua dos processos com foco na qualidade, excelência e segurança, utilizando de forma consciente os recursos da empresa, visando maior eficiência e otimização de custos. Define e prioriza ações de acordo com objetivos e prazos estabelecidos considerando os impactos nas demais áreas e no negócio.

ORIENTAÇÃO AO CLIENTE

Entende, antecipa as necessidades dos clientes e toma medidas simples para fornecer soluções adequadas e de valor agregado, visando a sua satisfação e sustentabilidade do negócio. Reconhece que o cliente é a sua “razão de existir” e estabelece relações de confiança e credibilidade para o fortalecimento da imagem da GOL.

FOCO EM RESULTADOS

Faz acontecer, entrega e acompanha os resultados de forma consistente, comprometendo-se com as metas, os prazos, os custos e os níveis de qualidade desejados. Atua com energia e empenho, demonstrando responsabilidade e compromisso com as políticas, valores e código de ética da GOL.

GESTÃO DE PESSOAS

Desenvolve uma equipe de alta performance alinhada aos Valores da GOL. Mobiliza, promove autonomia e direciona a equipe para o alcance de objetivos comuns, demonstrando ativamente uma visão inspiradora sobre o negócio. Mantém um clima positivo, reconhecendo as pessoas e tomando decisões que privilegiam a meritocracia.



**GRI LA12**

A GOL possui um programa de avaliação, orientação e desenvolvimento de seus profissionais chamado Ciclo de Gestão de Pessoas. Esse programa visa alinhar o desenvolvimento dos colaboradores às premissas estratégicas da Organização, por meio de indicadores de desempenho individual e da Companhia.

O Ciclo de Gestão de Pessoas proporciona maior clareza entre as expectativas da Companhia e o desenvolvimento de carreira dos colaboradores ao promover o alinhamento estratégico da gestão, desde a definição de objetivos e metas, passando por acompanhamento da performance e carreira, até as ações de desenvolvimento planejadas e realizadas.

Atualmente, são envolvidos no programa os gestores que atuam nos níveis executivo e gerencial. Porém, futuramente as ferramentas serão aplicadas para os demais colaboradores e as práticas serão estendidas para toda a empresa. O Ciclo de Gestão de Pessoas contempla cinco etapas:

GESTÃO DE METAS: processo em que são definidas, desdobradas, geridas e monitoradas as metas anuais descritas no Balanced Scorecard, permitindo que os colaboradores compreendam a estratégia da empresa e trabalhem com metas conectadas aos objetivos organizacionais, favorecendo o engajamento de todos os envolvidos.

GESTÃO DE PERFORMANCE: a performance é entendida como a junção entre dois aspectos: o quantitativo, representado pelas metas definidas e resultados efetivamente alcançados (o “o quê”), e o qualitativo, envolvendo as competências utilizadas pelo gestor para que essas metas sejam alcançadas (o “como”). Desta forma, considera-se a Avaliação de Desempenho (metas – o “o quê”) e Avaliação de Competências (o “como”). Os resultados obtidos nessa fase são utilizados por cada participante e por seu gestor imediato para as reuniões de feedback e para o planejamento de ações que possibilitem o desenvolvimento profissional e otimizem o alcance das metas estabelecidas.

GESTÃO DE CARREIRA: realizada por meio de comitês (reuniões colegiadas), tem o objetivo de alinhar a política de gestão de pessoas e os resultados apresentados pelos gestores à estratégia de negócios da GOL, para reconhecer e priorizar o desenvolvimento, buscando identificar talentos e potenciais sucessores para posições estratégicas na empresa.

GESTÃO DO CONHECIMENTO: são ações que permeiam os Valores corporativos da GOL, as habilidades funcionais e competências corporativas que têm por objetivo promover e valorizar o conhecimento instaurado na Organização, incentivar a troca, mapear e indicar treinamentos necessários para cada função, como base para o plano de desenvolvimento de cada colaborador.

GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES: as informações obtidas na etapa de Avaliação de Competências são administradas por meio do site www.ciclodegestao.com.br, desenvolvido em parceria com uma consultoria externa.

Este canal foi desenvolvido com exclusividade visando segurança e confidencialidade do processo. As informações sobre a Avaliação de Desempenho são obtidas através do Portal Corporativo.

Desde seu lançamento em 2010, o ciclo de Gestão de Pessoas vem envolvendo todos os gestores que atuam no nível executivo e gerencial. No ano de 2012 participaram de pelo menos uma das etapas do ciclo 30% do total de líderes da Companhia.

SAÚDE E SEGURANÇA**GRI LA6**

Em todas as suas bases nacionais, a GOL dispõe de comitês formais para auxiliar a gestão de saúde e segurança dos colaboradores da Companhia. Atendendo às legislações nacionais, a GOL possui a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, determinada pela Norma Regulamentadora NR-5, e o Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT, que atende a Norma Regulamentadora NR-4.

COMITÊS FORMAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

REGIÃO	CIPA	SESMT SEGURANÇA NO TRABALHO	MEDICINA NO TRABALHO	MEMBROS DE COMITÊS FORMAIS DE SEGURANÇA DO TRABALHO
Norte	64	2	0	66
Nordeste	126	5	0	131
Centro-Oeste	54	6	1	61
Sudeste	228	30	12	270
Sul	92	5	0	97
TOTAL	564	48	13	625



INDICADORES DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

GRI LA7

INDICADORES	CENTRO-OESTE		NORDESTE		NORTE		SUDESTE		SUL	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Taxa de lesões	2,05	2,99	0,96	1,35	1,14	0,96	1,00	1,24	1,98	1,32
Taxa de doenças ocupacionais	-	-	-	-	-	-	0,01	0,03	-	-
Taxa de dias perdidos	10,8	13,78	5,23	6,19	1,48	2,60	11,05	5,81	10,21	6,75
Taxa de absenteísmo	3.834,38	4.441,46	3.648,39	4.000,39	2.888,74	3.674,35	2.829,12	3.946,88	3.177,48	3.351,26
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

* O registro/acompanhamento de estatísticas de acidentes estão em conformidade com a legislação nacional e com as exigências da GRI.

**As informações apresentadas (indicador LA7) não incluem terceiros, mas abrangem acidentes, incidentes e óbitos de trajeto.

***As taxas de lesões são compostas por todas as lesões que resultaram em afastamento.

****Para o cálculo de dias perdidos foram utilizados "dias civis" (dias corridos).

*****Os dados apresentados na tabela foram calculados conforme as seguintes fórmulas:

$$\text{TAC} = \frac{\text{Nº total de acidentes}}{\text{Total de horas trabalhadas}} \times 200.000$$

$$\text{TDO} = \frac{\text{Nº total de casos de doenças ocupacionais}}{\text{Total de horas trabalhadas}} \times 200.000$$

$$\text{TDP} = \frac{\text{Nº total de dias perdidos}}{\text{Total de horas trabalhadas}} \times 200.000$$

$$\text{TA} = \frac{\text{Nº total de dias com falta no período}}{\text{Total de dias trabalhados pelo público interno no mesmo período}} \times 200.000$$

O fator 200.000 é derivado de 50 semanas de trabalho com 40 horas/100 funcionários. Usando-se esse fator, a taxa resultante relaciona-se ao número de funcionários e não ao número de horas.

No ano de 2012, houve a abertura de base no Rio de Janeiro e em Porto Alegre, com transferência de tripulantes para ambas as cidades. Esta movimentação impactou na diminuição de dias totais de absenteísmo para a região Sudeste, explicando também o leve incremento do mesmo número na Região Sul, apesar da diminuição total do número de colaboradores.

RELAÇÕES TRABALHISTAS E SINDICAIS

GRI LA4/LA9/HR5

A GOL mantém acordos formais com sindicatos para contemplar temas relacionados à Saúde e à Segurança do Trabalho. As Convenções Coletivas vigentes (2012/2013) são: Convenção Coletiva Nacional dos Aeronautas, Convenção Coletiva Nacional dos Aeroviários e Convenções Coletivas Regionais e Municipais dos Aeroviários. Transporte de socorro, garantia de emprego ao acidentado, comunicação de acidente do trabalho, serviço de medicina na aviação, folga para exames médicos, Medicina e Segurança do Trabalho, estabilidade de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP, estão entre os temas discutidos.

Os temas abordados pela GRI (composição dos comitês, auditoria, investigação de acidentes, treinamento, entre outros) são cobertos pelos Comitês de Saúde e Segurança e estão de acordo com as Normas Regulamentadoras - NRs. A exemplo dos anos anteriores, a Companhia não identificou operações em que o direito de exercer a liberdade de

associação e de negociação coletiva esteja em risco, pois a GOL não interfere na liberdade de associação dos seus colaboradores. Além disso, há uma cláusula no contrato de negociação coletiva que permite que o Sindicato realize campanhas de filiação dentro das instalações da GOL, a fim de esclarecer que não há impedimento para os funcionários se afiliarem.

Ainda quanto às relações trabalhistas e sindicais, 100% dos empregados são abrangidos pelos acordos de negociação coletiva, pois todos são vinculados ao sindicato da categoria conforme região de trabalho.

REMUNERAÇÃO

GRI EC5/LA14

A Política de Remuneração da GOL é divulgada a todos os colaboradores da Companhia e apresenta regras objetivas com o propósito de reter talentos e estimular a superação de metas de curto e longo prazo por meio de critérios claros e concretos.

É definido que a maior parte do quadro de colaboradores da GOL têm, além da remuneração fixa, parcela variável atrelada a quatro indicadores corporativos de desempenho, enquanto os níveis hierárquicos mais elevados têm indicadores individuais monitorados pelo Balanced Scorecard.

**INDICADORES DE REMUNERAÇÃO**

	2010	2011	2012
Variação média da proporção do salário mínimo	45%	48%	40%
Menor variação da proporção do salário mínimo (Estado do Paraná)	13%	16%	13%
Maior variação da proporção do salário mínimo federal	52%	56%	48%

A variação entre o ano de 2012 e 2011, de 48% para 40%, se deu devido à inclusão no cálculo do indicador em 2012 de seis filiais da loja Voe GOL em São Paulo e uma no Rio de Janeiro, até então não consideradas no indicador. Sendo assim, apesar da diminuição da porcentagem, não significa que a GOL pratica a variação de salários.

REMUNERAÇÃO MÉDIA MENSAL POR CATEGORIA FUNCIONAL

	FEMININO	MASCULINO	%
Executiva	8.538,76	11.034,75	29%
Operacional	1.284,83	1.518,84	18%
Profissional	3.767,71	4.603,95	22%
Téc. de Aviação (Comissários)	1.727,21	1.741,87	1%
Téc. de Aviação (Manutenção/DOV)	2.641,22	3.203,99	21%
Técnica de Aviação (Pilotos)	4.971,09	5.828,20	17%

MÉDIA GERAL**18%**

Além da remuneração, a GOL tem o Programa de Excelência - PEX, que consiste em uma competição saudável entre os aeroportos, que visa fazer com que todos sigam na mesma direção, trabalhando de forma padronizada e, assim, garantindo a melhoria contínua dos serviços da Companhia. As bases competem por uma premiação trimestral que recompensa os melhores resultados apontados pela gestão imparcial quanto ao desempenho. Essa dinâmica gera motivação, pois incentiva as equipes no caminho da excelência, proporcionando um ambiente de trabalho desafiador.

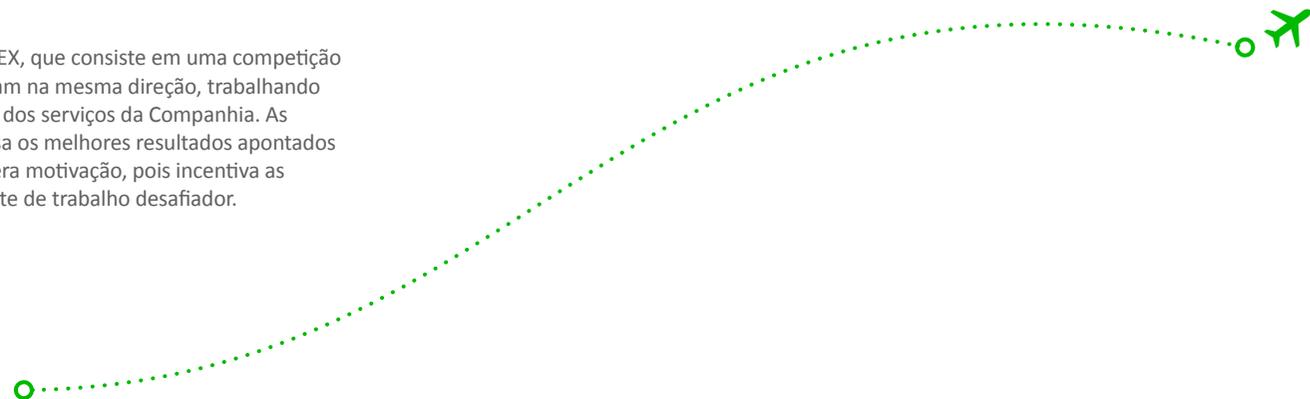
REMUNERAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO**GRI 4.5**

Com relação à remuneração global dos conselheiros e diretores da GOL, o volume pago é estabelecido pelos acionistas da Companhia, como determina seu estatuto social. Esse valor total do bloco de administração tem os níveis individuais definidos pelo Conselho de Administração.

Conselho de Administração: remuneração mensal fixa.

Comitês e Subcomitês: definição caso a caso por salário mensal fixo ou por participação em reunião. Os membros do Conselho

- que contemplam os Comitês não recebem remuneração adicional.
- Diretoria:** remuneração fixa mensal, pacote de benefícios, remuneração variável de curto prazo, paga anualmente por meio de Programa de Participação nos Resultados - PPR; e programa de incentivo de longo prazo. A remuneração variável de curto prazo é condicionada e determinada de acordo com o alcance da meta global, estabelecida para o período. O plano de incentivo de longo prazo é concedido anualmente por meio do Plano de Opções de Compra de Ações, atrelado à valorização dos papéis da GOL no longo prazo.





BENEFÍCIOS

GRI LA3

Alinhados às melhores práticas de mercado, a GOL concede benefícios que objetivam a atração e manutenção de talentos, sendo que esta oferta obedece a regras de elegibilidade, de acordo com a Política de Gestão de Pessoas e a Convenção Coletiva.

· **Aeronautas** - Seguro de vida em grupo; auxílio creche; benefício viagem; diárias hoteleiras; reembolso de Certificado de Capacitação Física; vale-alimentação e plano de saúde (coparticipação)

· **Regime de meio-período (4h)** - Todos os benefícios concedidos aos aeroviários, com exceção do vale-refeição

· **Temporários** - Os mesmos previstos para os empregados em regime CLT, vale-transporte e vale-refeição

· **Aeroviários** - Seguro de vida em grupo; vale transporte; vale-refeição; vale-alimentação; seguro de vida; auxílio-creche; benefício viagem e plano de saúde (coparticipação)

ÉTICA

GRI S02/S03/HR3

O Código de Ética é distribuído aos colaboradores admitidos e disponibilizado por meio do site, como forma de estimular o acesso e conhecimento desses princípios por todos os públicos, e também foi introduzido ao Programa de Desenvolvimento e Liderança focado nos líderes da Companhia, e divulgado na forma de um curso online, disponível no Portal do Conhecimento, plataforma que gerencia e hospeda os treinamentos virtuais da Companhia (*e-learning*). Anticorrupção e direitos humanos estão entre os temas abordados no curso, apesar de não haver um mapeamento específico sobre corrupção.

A relação de colaboradores⁸ que concluíram o curso de Ética até 2012 é ilustrada nas tabelas a seguir:

⁸ Esse indicador considera: (i) os colaboradores que fazem ou fizeram parte do quadro da Companhia entre 2010 e 2012, e (ii) nos indicadores do ano de 2012, os colaboradores das bases internacionais.



TOTAL DE COLABORADORES QUE CONCLUIU O CURSO DE ÉTICA

CATEGORIA FUNCIONAL	TOTAL DE APRENDIZES		TOTAL DE ESTAGIÁRIOS		TOTAL DE GESTORES		TOTAL DE NÃO GESTORES (SEM APRENDIZ)		TOTAL	
	2010-2011	2012	2010-2011	2012	2010-2011	2012	2010-2011	2012	2010-2011	2012
Operacional	208	173	8	11	432	537	9.010	8.723	9.658	9.444
Administrativo	34	17	30	25	160	136	2.213	1.966	2.437	2.144
VALORES TOTAIS	242	190	38	36	592	673	11.223	10.689	12.095	11.588

* a informação dos anos anteriores é apresentada consolidada como 2010 – 2011 por conta do monitoramento de participantes do curso online sobre código de ética realizado entre o fim de 2010 e 2011.

PERCENTUAL DE COLABORADORES QUE CONCLUIU O CURSO DE ÉTICA

CATEGORIA FUNCIONAL	% DE APRENDIZES		% DE ESTAGIÁRIOS		% DE GESTORES		% DE NÃO GESTORES (SEM APRENDIZ)		% TOTAL	
	2010-2011	2012	2010-2011	2012	2010-2011	2012	2010-2011	2012	2010-2011	2012
Operacional	73,24%	69,76%	61,54%	73,33%	77,01%	91,64%	63,19%	67,42%	63,89%	68,49%
Administrativo	82,93%	73,91%	69,77%	71,43%	78,43%	71,58%	73,77%	75,88%	74,12%	75,52%
VALORES TOTAIS	74,46%	70,11%	67,86%	72,00%	77,39%	86,73%	65,03%	68,83%	65,72%	69,69%

* a informação dos anos anteriores é apresentada consolidada como 2010 – 2011 por conta do monitoramento de participantes do curso online sobre código de ética realizado entre o fim de 2010 e 2011.

Por reconhecer a periodicidade das mudanças internas e externas à Companhia, a GOL entende que o Código de Ética seja um documento vivo, que pode vir a demandar eventuais revisões, a fim de que seja mantido atualizado e abrangente. A primeira atualização do Código já está programada para 2013.

GRI HR8

É importante frisar que a GOL possui contrato com a empresa Gocil, responsável pela contratação e treinamento dos profissionais de segurança patrimonial – 66 vigilantes e 21 porteiros. Assim que esses profissionais são admitidos é exigido um treinamento de acordo com a Lei Federal Portaria 387/2006, que abrange temas como Direitos Humanos. Esse treinamento é comprovado para a GOL

com um certificado. Cursos de reciclagens são exigidos a cada dois anos.

GRI HR4/SO4

Cabe ressaltar que não houve nenhum caso de discriminação⁹ ou corrupção no ano de 2012. Porém, a Companhia está desenvolvendo, preventivamente, em parceria com a Educação Corporativa, um curso *e-learning* para os terceiros, incluindo

fornecedores, com o objetivo de reforçar seu Código de Ética, princípios e Valores. A Companhia disponibiliza dois canais – o site www.eticanagol.com.br e o número 0800 886 0011 – para que todos os públicos com os quais se relaciona possam transmitir toda e qualquer preocupação que envolva a ética.

FORNECEDORES

GRI EC6/HR2

Os fornecedores que atuam na rede de negócio da Companhia são parte fundamental da busca pelo crescimento sustentado do negócio.

Devido à natureza de seus negócios e às necessidades de fornecimento para o setor aéreo brasileiro, a GOL não possui política ou procedimento que priorize a contratação de fornecedores nacionais. Como a GOL contrata fornecedores que atendam à demanda exigida em relação a tempo, qualidade e preço, tais requisitos podem levar à contratação de fornecedores regionais. Todavia, a área de Suprimentos trabalha para garantir as melhores oportunidades de ganhos de eficiência na contratação de serviços e compra de materiais.

Embora não sejam realizadas avaliações sistemáticas dos fornecedores e prestadores de serviços, ou o mapeamento de fornecedores críticos, relacionados aos direitos humanos, a Companhia estabelece requisitos mínimos para as empresas contratadas.

⁹ No relatório de 2011 não foi apontado nenhum caso de discriminação, porém, em análise mais precisa, foi identificado que, em novembro de 2011, um colaborador relatou um caso de discriminação e foram tomadas as providências cabíveis. A identificação desta ocorrência decorreu de uma melhoria de gestão no sistema de identificação e acompanhamento de incidências.



CLIENTES

A GOL está sempre identificando oportunidades e investindo em iniciativas que melhorem cada vez mais a oferta de serviços, tanto do ponto de vista de qualidade, quanto do ponto de vista de inovação, para a praticidade e agilidade na satisfação das demandas desse público.

PONTUALIDADE E EFICIÊNCIA

Características fundamentais buscadas por clientes de qualquer tipo de transporte, a pontualidade e eficiência são essenciais para a satisfação do seu público e um bom desempenho do negócio. A GOL monitora detalhadamente todos os seus voos e operações de aeroportos para garantir o melhor nível de pontualidade, e vem se mantendo como uma das companhias com menor índice de atrasos no Brasil.

O GRUPO DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL da GOL – criado em agosto de 2011 como Grupo de Atraso e posteriormente rebatizado para melhor refletir o objetivo de sua atuação –, promove a interação entre diferentes áreas da GOL (Operações, Manutenção, Aeroportos, entre outras) para debater e buscar soluções assertivas e estratégicas nesses casos.

O grupo se reúne duas vezes por semana, presencialmente e via teleconferência.

Para conhecer mais sobre as medidas relativas à pontualidade e eficiência, acesse o capítulo [Perfil \(E-commerce\)](#).

ACESSIBILIDADE

A GOL entende acessibilidade como um dos temas prioritários para um atendimento de qualidade e, por isso, adotou como um de seus desafios a melhoria desse aspecto em suas operações. Para tanto, promove as seguintes práticas:

- Adaptação de balcões de check-in e de lojas para atendimento com segurança e conforto aos clientes que utilizam cadeiras de rodas;
- Disponibilização de equipamentos StairTrac em todas as bases nacionais, a fim de facilitar o embarque e desembarque de clientes com necessidades especiais ou mobilidade reduzida;
- Disponibilização de 478 cadeiras de rodas (comuns e especiais) em bases aeroportuárias, unidades administrativas e no Centro de Manutenção de Aeronaves;
- Cartão de instruções de emergência em braille;
- Cartões adaptados para pessoas com baixas condições de visão;
- Permissão de cão guia na cabine; e
- Instruções de conversação com deficientes auditivos.

Para conhecer todo o trabalho da GOL em iniciativas para reduzir atrasos e tempo de espera em aeroportos, acesse o capítulo [“Agilidade e Conveniência”](#).

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

GRI PR5

As pesquisas de satisfação são uma importante ferramenta de gestão e geram diálogo entre a GOL e seu público, permitindo à Companhia levantar pontos importantes de atenção para a melhoria do seu atendimento e oferta.

Analisando os resultados obtidos, é possível verificar a qualidade e satisfação atreladas aos serviços oferecidos pela Companhia, como processo de compra, *check-in*, sala de embarque, experiência de bordo, atendimento, cuidado com a bagagem, percepção de pontualidade, canais de comunicação, entre outros.

A GOL utiliza os resultados das pesquisas para tomar medidas preventivas e corretivas, utilizar aspectos identificados no treinamento e formação de gestores, definir metas do Balanced Scorecard dos executivos da empresa e debater questões ligadas à satisfação do cliente quinzenalmente no COMOP Cliente – fórum específico e multidisciplinar de gestores (gerentes e diretores).

PESQUISA EXPLORATÓRIA DE ATENDIMENTO

A pesquisa consiste em um estudo qualitativo, realizado a cada dois anos, para entender a importância dos aspectos envolvidos na viagem para o cliente, considerando o atendimento no aeroporto, a bordo, e pelos canais de atendimento e relacionamento com o cliente.

A pesquisa é efetivada com homens e mulheres entre 30 e 45 anos, viajantes frequentes e não frequentes das classes AB ou BC que tiveram experiência em diferentes empresas aéreas. Os Grupos de Discussão são formados por, no máximo, oito pessoas e as discussões são conduzidas em salas de espelho por um moderador e posteriormente transcritas e analisadas. O estudo qualitativo auxilia a GOL na compreensão das mudanças de comportamento do cliente e na reestruturação de seus questionários para o Tracking de Satisfação do Cliente, uma pesquisa quantitativa.



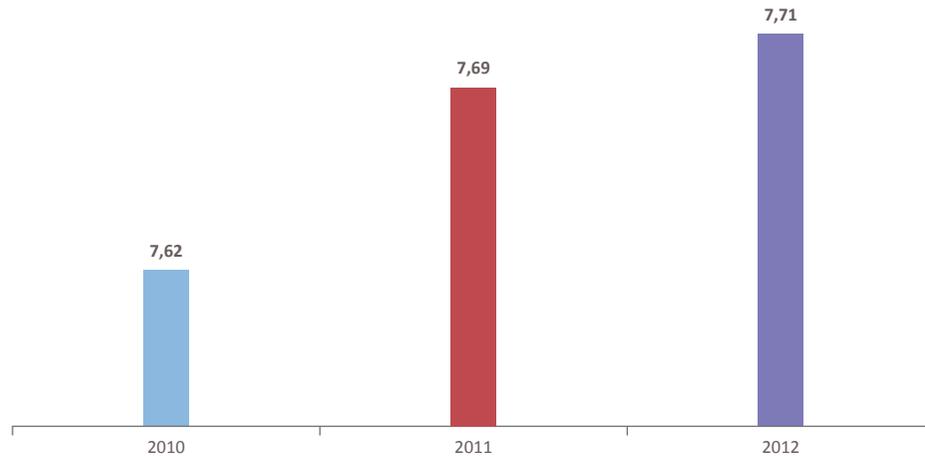
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE GOL (TRACKING)

Realizada por telefone (Computer Assisted Telephone Interview - CATI), a pesquisa entrevista clientes GOL que viveram a experiência de viajar ou tiveram contato com os canais de atendimento no mês anterior ao estudo. A pesquisa tem periodicidade tanto mensal, com resultados referentes às principais medidas de avaliação da GOL pelo total da amostra, quanto trimestral, com resultados focados na visão e satisfação do cliente GOL a respeito de suas experiências menos frequentes e com análise entre diferentes perfis e objetivos de

viagem. Em 2011, foram mais de 6.600 entrevistas, abrangendo os principais aeroportos brasileiros. Em 2012, a abrangência de bases aeroportuárias e quantidade amostral foram mantidas.

Em relação às médias de satisfação do cliente, a GOL obteve, em 2010, 7,62 pontos. No ano de 2011, a média foi de 7,69 pontos. No exercício em questão, a média atingiu 7,71 pontos. O melhor resultado de 2012 foi registrado em fevereiro, atingindo 8,0 pontos. Os mais baixos foram apurados em abril, agosto e dezembro, apontando 7,5 pontos.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE - MÉDIA ANUAL



O desafio da Companhia é alcançar resultados entre 9 e 10 pontos, que representam o mais alto índice de satisfação.

Além das pesquisas de satisfação, os clientes ainda contam com os canais de comunicação e atendimento citados no início do capítulo, como SAC e redes sociais, por exemplo.

PESQUISA SMS

Em dezembro de 2012, foi implementado o piloto da plataforma de mensagens de texto, uma ferramenta de monitoramento que traz informação diária e rastreável para a GOL. O cliente tem a escolha de se cadastrar no programa que, ao final de cada voo, envia mensagens pedindo uma nota de 0 a 10 em relação à satisfação do serviço. Como resultado geral, no mês de dezembro de 2012, a GOL obteve nota média de 7,6 pontos. O uso das informações está em processo de estudo para 2013.

COMUNIDADE

GRI EC7/EC9/S01

A Política de Ação Social da GOL reflete seu posicionamento nas relações que desenvolve com a sociedade e direciona seu investimento social. O foco de atuação da Política é o desenvolvimento sustentável, apostando na educação como ferramenta fundamental e indispensável para realizar uma transformação profunda e sustentável na sociedade.

A atuação da empresa para contribuir na transformação social é realizada por meio do desenvolvimento ou apoio a projetos que tenham como seus principais objetivos:

- Formar educadores/multiplicadores;
- Formação profissionalizante; e
- Apoio à pesquisa para desenvolvimento de tecnologias de educação.

Apesar de não haver uma política específica para a contratação local, é importante ressaltar que a GOL prioriza o recrutamento de colaboradores locais, principalmente nas bases operacionais. Do quadro de colaboradores, 94% são provenientes dos estados em que opera e 6% são de outros estados, conforme indica a tabela a seguir.



FAMÍLIA DE CARGO EXECUTIVA	PROVENIENTES DO MESMO ESTADO	PROVENIENTES DE OUTRO ESTADO
Região Norte	0	0
Região Sul	0	0
Região Sudeste	17	1
Região Nordeste	0	0
Centro-Oeste	0	0
Internacional	0	0
TOTAL	17	1
Percentuais	94%	6%

Neste capítulo são apresentadas as instituições e iniciativas apoiadas e desenvolvidas pela GOL:

INSTITUTO GOL

Associação sem fins lucrativos, de atuação social.

Início: 2010

Onde: Centro de Manutenção de Aeronaves da GOL, em Lagoa Santa (MG)

Objetivo: Investir no ensino profissionalizante de jovens de baixa renda para a captação e qualificação de profissionais.

COLABORADOR CIDADÃO

Programa social de voluntariado corporativo da GOL.

Início: 2007

Criado com o objetivo de incentivar os colaboradores da GOL a se tornarem voluntários em suas comunidades e bairros, o Colaborador Cidadão estimula o desenvolvimento de novas habilidades e competências, a melhora no clima organizacional, e a transformação da realidade

de diversas crianças e adolescentes, por meio de conteúdos e formatos relacionados à área de atuação da empresa. Para isso, o programa incentiva os colaboradores a formarem equipes de voluntários em suas unidades administrativas e bases e com o suporte da Coordenadoria de Sustentabilidade. Esses grupos elegem instituições sociais que atendam crianças e jovens com idade entre 6 e 12 anos para a realização de diversas atividades que incentivem e despertem o interesse sobre temas relacionados à aviação, passando pelos conceitos mais relevantes de matemática, física, história, literatura e dinâmicas que promovam o respeito à coletividade.

Essas atividades são conduzidas por meio da cartilha “Todo mundo pode voar”, formada por quatro oficinas - “O Sonho de Voar”, “Voando pela História”, “Quem faz Voar?” e “Como as coisas Voam?” – que exploram o mundo da aviação. A divisão respeita uma linha de raciocínio relacionada à história e técnica do voar e o dia-a-dia das atividades que envolvem o setor.

A cartilha “Todo mundo pode voar”, desenvolvida para o programa, fornece orientação sobre trabalhos a serem realizados com as organizações sociais. Inclui uma série de conteúdos, roteiros e formatos relacionados que dão o suporte necessário para os primeiros passos das equipes.

A cada seis meses, a Coordenadoria de Sustentabilidade planeja um workshop de atualização para as equipes que já participam do projeto. Na ocasião, apresentam as atividades realizadas, trocam experiências e apontam melhorias e alternativas para a ampliação do programa. Além disso, são realizadas visitas diretamente nas bases com o objetivo de acompanhar o processo mais de perto e auxiliar as equipes no desenvolvimento do programa de voluntariado.

Para a GOL, o programa incentiva a prática da solidariedade entre os colaboradores pela disseminação do conhecimento alinhado ao negócio da Companhia, propõe maior

integração entre as equipes para a troca de experiências, sugestões, propostas e soluções, e desenvolve habilidades pessoais e profissionais.

O Colaborador Cidadão atua como ferramenta de transformação, tanto do colaborador voluntário quanto das crianças atendidas, uma vez que altera a sua realidade e propõe uma nova visão de mundo e novos conhecimentos para ambos os lados.



CONCURSO ÁRVORE DE NATAL SUSTENTÁVEL

O Concurso Árvore de Natal Sustentável consiste na confecção de árvores natalinas feitas de material reciclável, com o intuito de promover o comprometimento de todos com o meio ambiente, estimular a criatividade e sensibilizar todos os colaboradores da GOL acerca dos impactos ambientais causados pela produção e descarte incorretos de objetos que podem ser reaproveitados.

PROJETO FELICIDADE

Projeto social apoiado pela GOL.
Início: 2002

O Projeto Felicidade é uma entidade (Associação Israelita de Beneficência Beit Chabad do Brasil) de caráter social, que atua nos campos de educação, saúde e capacitação profissional. Desde o início de suas atividades, em abril de 2001, proporciona a crianças e adolescentes carentes e em tratamento

de câncer uma programação diferenciada, durante 5 dias, na cidade de São Paulo. São realizados passeios à praia, ao boliche, *shopping centers*, e outros lugares, além de serem oferecidas oficinas de informática, artesanato, corte e costura, reforço escolar e marcenaria.

Desde 2002, a GOL doa passagens aéreas para o transporte de algumas famílias até São Paulo e também as recebe para uma visita à Sede duas vezes por ano.

O projeto auxilia no reestabelecimento da autoestima de crianças e adolescentes de classes menos favorecidas com câncer, e suas respectivas famílias. É um incentivo para a continuidade do tratamento e uma motivação para evitar a evasão escolar.

O Projeto Felicidade também foi o primeiro projeto social apoiado pela Companhia, portanto, ele já faz parte da nossa história.

INSTITUTO DE TRATAMENTO DO CÂNCER INFANTIL (ITACI)

O ITACI, que atende pacientes portadores de doenças onco-hematológicas, tem como propósito utilizar todo o conhecimento e incentivar novos estudos para que as doenças onco-hematológicas sejam apenas passageiras em crianças e adolescentes.

Em 2012, foi realizada a 6ª Noite Beneficente em prol do ITACI, com o objetivo de adquirir equipamentos modernos e específicos para o Centro Cirúrgico, que proporcionam a máxima segurança aos pacientes nos locais em que são realizados procedimentos como biópsias, passagens de cateteres, cirurgias oftalmológicas entre outros.

A GOL, como uma empresa comprometida com ações e projetos sociais, doou passagens para premiar os ganhadores dos bingos feitos na Noite Beneficente ITACI, com a finalidade de apoiar o Instituto na compra destes equipamentos.



CAMPANHA DE ARRECAÇÃO DE BRINQUEDOS

Iniciativa social pontual da GOL, realizada em 2012.

Os colaboradores das unidades administrativas e bases puderam colaborar com um Natal mais alegre para diversas crianças e adolescentes por meio da campanha de arrecadação. Juntas, as bases participantes e a sede doaram mais de **1.000 brinquedos**, beneficiando cerca de **900 crianças de 14 instituições**.



PATROCÍNIOS

GRI 4.12

A GOL possui os programas Aproximar pela Cultura e Atuar com Eficiência em Equipe, relativos, respectivamente, a patrocínios culturais e esportivos.

Por meio dos projetos, a Companhia objetiva reforçar e compartilhar suas crenças e valores.

Aproximar pela Cultura

A GOL entende que viagem é sinônimo de lazer e descontração. Para aprimorar essa experiência, a Companhia patrocina eventos musicais e festas tradicionais.

Atuar com Eficiência em Equipe

A GOL identifica como princípios da Companhia a combinação que enxerga no esporte: energia, juventude e atuação. Assim, a GOL apoia confederações esportivas e competições de alta performance.

ESPORTE

CBV Super Liga 2011/2012
CBBVP - Circuito BB de Vôlei de Praia
Rali Mitsubishi
Canoa Havaiana

MÚSICA

Trio BANDA EVA
Carnaval de Salvador 2012
São Clemente
O Rappa
Chico Buarque
Summer Soul
Verão Show Guarujá
Sonar
Milton Nascimento
Brazilian Concert
Pop Festival Music
Peça Exilados
Casa TPM
24º Festival do Turismo de Gramado
Promoção Mundi e Rádio Mix
9º Prêmio Engenho de Comunicação

PROJETOS ESPECIAIS

Beach Park
HSBC e VIVO RIO
GOLF (Leilão Silencioso - GOLF)
Prêmio Comunique-se
Minas Trend
TRIP TRANSFORMADORES
ABRAJI
FÓRUM PANROTAS TENDÊNCIAS DO TURISMO
GAL COSTA
Expo Aero Brasil 2012
Skol Sensation
IATA Conference
CASA COR
ESTRELA D'ÁGUA
Tangará
Capim Santo
Uxuuá
Etnia
Jacaré do Brasil
Torneio Touchdown 2012
Pop Festival Sertanejo
Projetos Cidade do Futebol
Evento Anual Programa GHG Protocol
2º Fórum Costa Brava de Gestão de Viagens
Turnê de Divulgação Nacional Ale Vanzella Indie Bossa
Klezhtival 2012
Seminário Internacional de Blogs

4

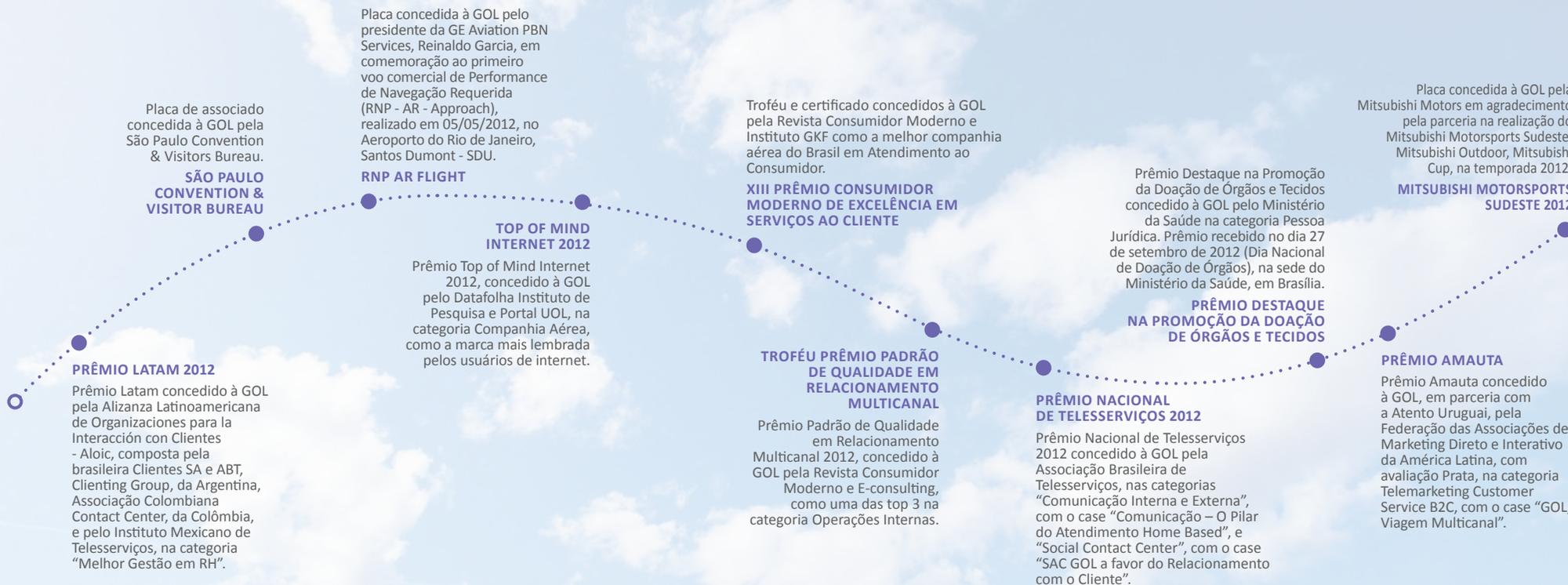
EXCELÊNCIA RECONHECIDA





PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2012

GRI 2.10





PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2012

GRI 2.10

WE FLY TOGETHER

Troféu concedido à GOL pela Boeing em homenagem pela entrega de aeronave modelo 737-800.

Certificado concedido à GOL referente à ordem de compra de 60 aeronaves Boeing modelo 737MAX 8.

CERTIFICADO BOEING 737MAX 8

Troféu concedido à GOL pelo Grupo Panrotas em agradecimento pelo apoio ao longo dos 10 anos do Fórum Panrotas.

FÓRUM PANROTAS 2012 – 10 ANOS DE INOVAÇÃO E DEBATES

COMMEMORATING THE SALE AND LEASEBACK OF ONE – BOEING 737-800

Troféu concedido à GOL pela AWAS em homenagem pela entrega de aeronave Boeing 737- 800.

Medalha referente à homenagem concedida à GOL pela New York Stock Exchange - NYSE, em comemoração ao 8º aniversário das negociações das ações da GOL Linhas Aéreas Inteligentes na New York Stock Exchange - NYSE.

MEDALHA NYSE OPENING BELL CEREMONY

IR GLOBAL RANKINGS

Prêmio Top 5 IR Websites in Latin America 2010 concedido à GOL pela IR Global Rankings na categoria Melhor Website de RI.

BANCO DO BRASIL AQUISIÇÃO DE RECEBÍVEIS

Placa concedida à GOL pelo Banco do Brasil - Corporate Banking em reconhecimento frente ao Mercado Financeiro.

HOMENAGEM TRUENGINE

Placa concedida à GOL pela TRUEngine em homenagem à participação no programa mundial de motores.

Troféu referente à homenagem concedida à GOL pela AWAS pela entrega de aeronave Boeing 737- 800

HOMENAGEM AWAS 2012

Selo Assiduidade APIMEC-SP 2012 concedido à GOL pela Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (APIMEC) como reconhecimento à assiduidade da empresa ao longo de nove anos de realização de reuniões na regional de São Paulo na categoria ouro.

SELO ASSIDUIDADE APIMEC-SP 2012

PRÊMIO MAIORES E MELHORES DO TRANSPORTE 2012 – EDIÇÃO ESPECIAL DE 25 ANOS

Placa concedida à GOL pela Revista Transporte Moderno em homenagem e agradecimento por sua participação durante os 25 anos do prêmio.

5.

ÍNDICE GRI



ÍNDICE GRI **GRI 3.12**

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)	INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	8	3.9	Técnicas de medição de dados	A medição dos dados reportados seguem os protocolos da GRI, metodologias amplamente aceitas, ou são utilizadas pela GOL de forma sistemática e informadas ao decorrer do texto, junto ao indicador
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	12, 13, 25, 26, 28	3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Quaisquer reformulações e razões serão descritas ao longo do relatório
2.1	Nome da organização	12	3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Em relação ao ano anterior houve a redução de um centro administrativo e a constituição da empresa SMILES S.A, unidade independente de negócios sob controle da Companhia, sediada em São Paulo
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	12, 13	3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	69, 70, 71, 72, 73, 74, 75
2.3	Estrutura operacional	17	3.13	Verificação externa dos dados	76
2.4	Localização da sede	12	4.1	Estrutura de governança	18
2.5	Número de países em que a organização opera	13	4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	O presidente do mais alto órgão de governança não é um diretor executivo 18
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	9	4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	18
2.7	Mercados atendidos	12, 13	4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	As vias de contato para acionistas são: o e-mail setorial (ri@golnaweb.com.br); a opção "fale conosco" no website www.voegol.com.br ; linha telefônica direta para o departamento de RI (55 11 2128-4700). Para funcionários, a comunicação é feita através do Canal de Ética
2.8	Porte da organização	9, 13, 21, 48	4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos e o desempenho da organização	Não há bonificação para membros do mais alto órgão de governança relacionado a desempenho ambiental e social 57
2.9	Principais mudanças durante o período coberto	5, 21	4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	De acordo com a Lei das Sociedades por Ações, à qual a GOL está sujeita e cumpre, um conselheiro é proibido de votar sobre qualquer assunto em que esse conselheiro tenha conflito de interesses com os da Companhia
2.10	Prêmios recebidos no período	66, 67			
3.1	Período coberto pelo relatório	9			
3.2	Data do relatório anterior mais recente	O relatório anterior mais recente foi publicado em 2012			
3.3	Ciclo de emissão dos relatórios	9			
3.4	Dados para contato	78			
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	9			
3.6	Limite do relatório	9			
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	9			
3.8	Base para elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações	9			

ÍNDICE GRI **GRI 3.12**

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização, para questões relacionadas a temas econômicos, sociais e ambientais	17
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como estágio de sua implementação	4
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social	18
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	Apesar de existir um processo de autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, que foi implementado em 2010, não teve atuação em 2011 e 2012, devido a situação financeira da empresa. Portanto, não há processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	Formulário 20F, página 31, disponível em www.voegol.com.br/ri
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	32 , 35 , 64
4.13	Participação significativa em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada	32 , 35

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	9
4.15	Base para identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	9
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo sua frequência por tipo e grupo de stakeholders	9
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders e medidas adotadas para tratá-los	9
INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO ECONÔMICA		
Aspecto	Desempenho Econômico	
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	22
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	27
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	Não disponível
EC4	Ajuda financeira recebida do governo	Assim como em 2011, a GOL não obteve ajuda financeira recebida do governo em 2012
Aspecto	Presença no Mercado	
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	56
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	59
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	61

ÍNDICE GRI **GRI 3.12**

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
Aspecto Impactos Econômicos Indiretos		
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono	Assim como em 2011, não foram realizados investimentos em infraestrutura e serviços para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono em 2012
EC9	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	61
INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO AMBIENTAL <small>COM</small>		
Aspecto Materiais		
EN1 _{COM}	Materiais usados por peso ou volume	40
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	40
Aspecto Energia		
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	42
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária	42
EN5	Energia economizada devido à melhorias em conservação e eficiência	Não disponível
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas	37

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	37
Aspecto Água		
EN8 _{COM}	Total de água retirada por fonte	42
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Não disponível
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	43
Aspecto Biodiversidade		
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	35
EN12 _{COM}	Descrição dos impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	35
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Não disponível
EN14 _{COM}	Estratégia, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	Não disponível
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção	Não disponível
Aspecto Emissões, Efluentes e Resíduos		
EN16 _{COM}	Total de emissões diretas e indiretas de gases causadores do efeito estufa, por peso	40

ÍNDICE GRI **GRI 3.12**

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
EN17	Outras emissões relevantes de gases de efeito estufa	40
EN18 _{COM}	Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores do efeito estufa e as reduções obtidas	37
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	A GOL monitora quantitativamente apenas a compra dessas substâncias, e não seu consumo. Portanto, as emissões não são mensuradas objetivamente, apenas estimadas com base nos materiais comprados no Centro de Manutenção de Aeronaves
EN20 _{COM}	NOx, SO ₂ e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	41
EN21 _{COM}	Descarte total de água, por qualidade e destinação	42, 43
EN22 _{COM}	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	43
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	39
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	A GOL/Gollog não transporta nenhum tipo de carga perigosa em suas aeronaves, pois não é homologada para tal. A Companhia também não importa resíduos desse tipo 44
EN25	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização relatora	A GOL não possui monitoramento sobre o índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem 43

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
Aspecto	Produtos e Serviços	
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	37
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	Não disponível
Aspecto	Conformidade	
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não foram verificadas em 2012 multas significativas ou sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais
Aspecto	Transporte	
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte dos trabalhadores	41
Aspecto	Geral	
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	44

INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO SOCIAL

Aspecto	Emprego	
LA1 _{COM}	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	49
LA2 _{COM}	Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	49, 50

ÍNDICE GRI GRI 3.12

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	58
Aspecto	Relações entre os Trabalhadores e a Governança	
LA4 _{COM}	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	56
LA5	<p>Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva</p> <p>A GOL possui a Política de Transferências, que descreve as regras praticadas pelo RH para as mudanças operacionais, mas não determina prazo mínimo para a notificação dessas mudanças ao colaborador</p>	
Aspecto	Segurança e Saúde no Trabalho	
LA6	Percentual de empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	55
LA7 _{COM}	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	56
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	52

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	56
Aspecto	Treinamento e Educação	
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminadas por categoria funcional	51
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira	52
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	55
Aspecto	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	50
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	56
INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO SOCIAL		
Aspecto	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Não disponível

ÍNDICE GRI **GRI 3.12**

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO SOCIAL		
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	59
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento	58
Aspecto	Não Discriminação	
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	59
Aspecto	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	
HR5 _{COM}	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	56
Aspecto	Trabalho Infantil	
HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	A GOL não tem definida política para inclusão de cláusulas sobre esse aspecto nos contratos com fornecedores, por isso, não têm o indicador referente à 2012 monitorado. Entretanto, o departamento jurídico da Companhia passará a avaliar a inclusão dessas cláusulas em novos contratos
Aspecto	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	
HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	A GOL não tem definida política para inclusão de cláusulas sobre esse aspecto nos contratos com fornecedores, por isso, não têm o indicador referente à 2012 monitorado. Entretanto, o departamento jurídico da Companhia passará a avaliar a inclusão dessas cláusulas em novos contratos

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
Aspecto	Práticas de Segurança	
HR8	Porcentagem do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações	59
Aspecto	Direitos Indígenas	
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	A exemplo do que ocorreu em 2010 e 2011, não foram registrados casos de violação de direitos dos povos indígenas em 2012
INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO SOCIAL		
Aspecto	Comunidade	
SO1 _{COM}	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	61
Aspecto	Corrupção	
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	58
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização	58
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	59
Aspecto	Políticas Públicas	
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	35
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país	Não disponível

ÍNDICE GRI GRI 3.12

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
Aspecto Concorrência Desleal		
SO7 Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Assim como em 2010 e 2011, não foram registradas, em 2012, ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	
Aspecto Conformidade		
SO8 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	Os processos indenizatórios ou que podem resultar em multas ainda estão em andamento e, portanto, em 2012 a GOL não arcou com valores significativos nesse sentido	

INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO SOCIAL

Aspecto Saúde e Segurança do Cliente		
PR1_{COM} Fases do ciclo de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos		32
PR2 Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	Não disponível	
Aspecto Rotulagem de Produtos e Serviços		
PR3 Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	Não disponível	

INDICADORES GRI	RESPOSTA DIRETA	REF. (PG.)
PR4 Número total de casos de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	Não disponível	
PR5 Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação		60
Aspecto Comunicações de Marketing		
PR6 Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio		47
PR7 Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado		47
Aspecto Privacidade do Cliente		
PR8 Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Em 2012, foram registradas 225 manifestações com a classificação "Site-Compra / Falta de segurança na transação", que está relacionada à dificuldade de acessibilidade no site Voe Gol - que foram reportadas erroneamente pelo cliente por falta de entendimento. Sendo assim, a maioria destas reclamações foram em resposta à dificuldade de compras online. Não há registros de casos de violação da privacidade de clientes durante o processo de interação com os sistemas da Companhia. A GOL utiliza uma plataforma operacional de classificação de todas as reclamações feitas por clientes (CRM) - por telefone, e-mail e/ou chat online - o que permite confiabilidade das classificações, além de gerar indicadores operacionais para melhorias internas de nossos serviços e produtos	
Aspecto Conformidade		
PR9 Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Não disponível	

ASSEGURAÇÃO INDEPENDENTE

GRI 3.13

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com informações sobre o Relatório de Sustentabilidade 2012

Ao Conselho de Administração, Administradores e Acionistas da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. São Paulo - SP

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pela GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (“Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações relacionadas com a sustentabilidade da Companhia relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA

A Administração da Companhia é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade, de acordo com os critérios definidos pela “Global Reporting Initiative - GRI” em sua versão G3 e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do Relatório de Sustentabilidade, com base no trabalho de asseguração limitada

conduzido de acordo com o Comunicado Técnico - CT nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC elaborado tomando por base a NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade, 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 Companhia e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite 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 leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade, e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- 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 de Sustentabilidade.
- O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações.
- Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade.
- Confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração do “Global Reporting Initiative - GRI” em sua versão G3, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

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

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

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

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes da GRI em sua versão G3.

São Paulo, 19 de novembro de 2013



DELOITTE TOUCHE TOHMATSU

Auditores Independentes
CRC nº 2 SP 011609/O-8



André Ricardo Aguillar Paulon

Contador
CRC nº 1 SP 222749/O-5

CRÉDITOS

GRI 3.4

COORDENAÇÃO GERAL

GOL Linhas Aéreas Inteligentes
Sede: Praça Comandante Lineu Gomes s/n°
Portaria 3 – Jardim Aeroporto – São Paulo – SP
CEP 04626-900
Tel.: (55 11) 5098-2000

GOL | COMUNICAÇÃO CORPORATIVA E SUSTENTABILIDADE

Florence Scappini
Marcus de Barros Pinto
Maria de Nazaré Guimarães Sousa

DADOS PARA CONTATO

Maria de Nazaré Guimarães Sousa
Coordenadora de Sustentabilidade

Tel.: (55 11) 5098-7831
mnsousa@golnaweb.com.br

A GOL agradece o empenho e dedicação de todos os colaboradores envolvidos no processo de elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2012 da Companhia.

REDAÇÃO, REVISTÃO, TRADUÇÃO E CONSULTORIA GRI

RICCA RI

PROJETO GRÁFICO E EDITORAÇÃO

GOL | Marketing
Oz estratégia+design

FOTOS

ThinkStock
Fotos GOL

AUDITORES INDEPENDENTES

Deloitte ToucheTohmatsu
Rua José Guerra, 127 – São Paulo – SP – Brasil
CEP 04719-030



GOL

Linhas aéreas inteligentes