

GO L

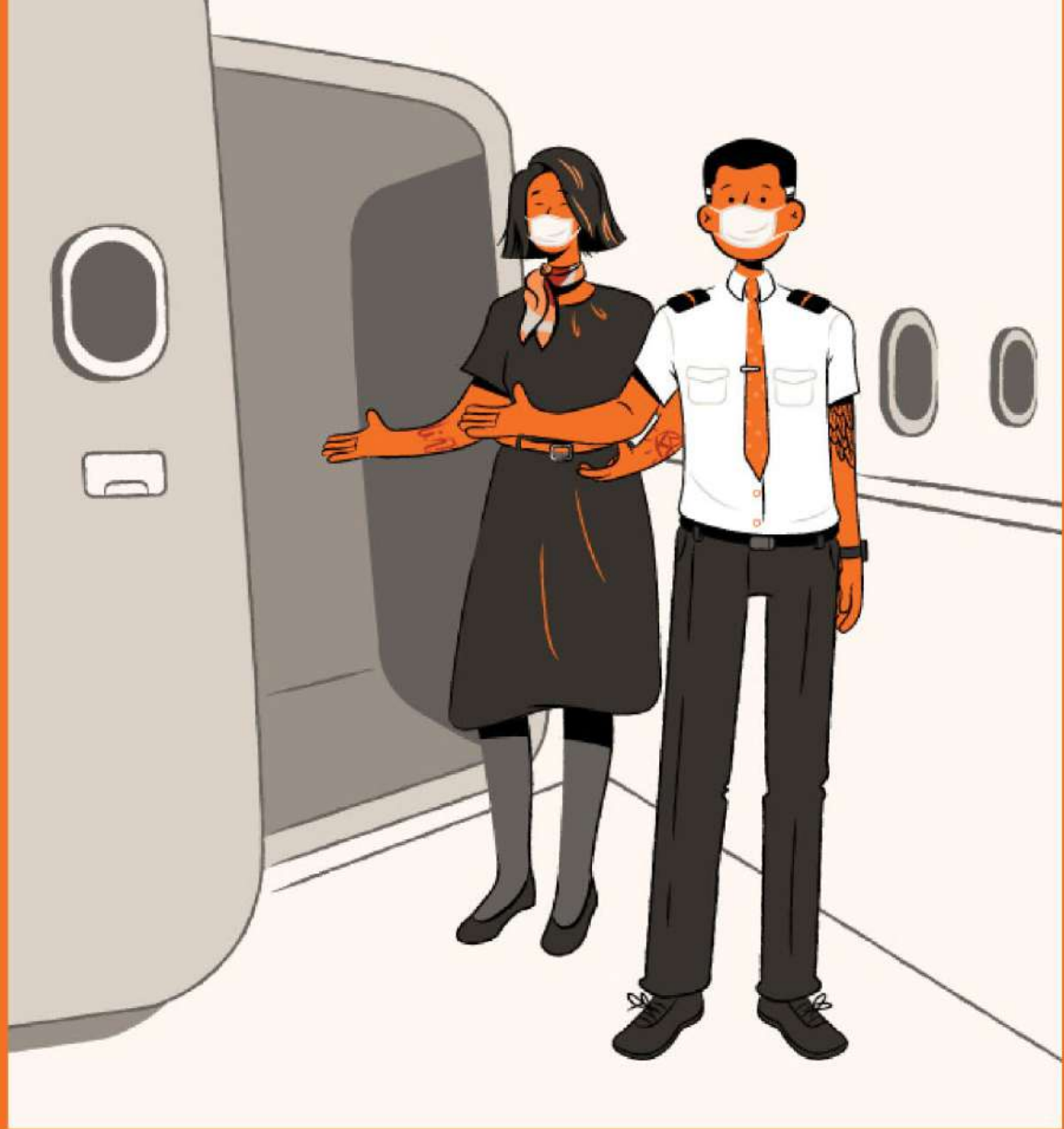
Relatório

ESG 2021-22

Meio Ambiente

Pessoas

Governança





A GOL

Perfil da #NOVAGOL	4
Números de destaque	5
Mensagem da Administração	6
Jornada de avanços ESG	10
Matriz de materialidade ESG	11
Jeito de Ser e de Fazer	13
Nosso Foco 2.2	14
Segurança Operacional	15
Satisfação de Clientes	16
Cadeia de suprimentos	16
Inovação e transformação digital	17



Meio Ambiente

ESG

Destaques	19
Carbono neutro até 2050	20
Transformação da frota	21
Combustível sustentável	22
Iniciativas voluntárias	22
Plataforma de compensação inédita na América Latina	23
Novas rotas carbono neutro do Brasil	24
Emissões de gases de efeito estufa	25
Aeronave elétrica de decolagem vertical: uma aposta para 2025	26
Gestão ambiental certificada	27
Gestão de resíduos	28
Recursos hídricos	29
Recursos energéticos	30



Pessoas

ESG

Destaques	32
Valorização do Time de Águias	33
Perfil dos Colaboradores	34
Compromisso com a diversidade e inclusão	40
Academia de Águias	42
Rotatividade	43
Ciclo de Gestão de Pessoas	44
Indicadores de saúde e segurança	46
Instituto GOL e ações sociais durante a pandemia	47
Acessibilidade	48



Governança

ESG

Destaques	50
Princípios de governança	51
Conselhos, Diretoria e Comitês	52
Ética e <i>compliance</i>	56
Gestão de riscos	57
Proteção e privacidade de dados	58
Relatório de revisão da Auditoria Interna	59

A GOL

Com mais de 15 mil Colaboradores e 19 milhões de Passageiros transportados ao longo do ano, a GOL reconhece o seu papel e potencial de transformação.

Por isso, a Companhia tem atuado para compatibilizar, cada vez mais, os progressos do seu negócio com desafios da sociedade e do meio ambiente. Saiba mais nas próximas páginas desta publicação.



Perfil da #NOVAGOL

GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7

Somos a maior Companhia aérea do Brasil, líder nos segmentos corporativo e de lazer. Desde a nossa fundação em 2001, figuramos como a empresa de mais baixo custo unitário na América Latina, o que contribuiu para a democratização do transporte aéreo.

Operamos mais de 60 destinos na América do Sul (incluindo Brasil), Caribe e Estados Unidos. Mantemos aliança estratégica com a Air France-KLM no corredor Brasil-Europa e com a American Airlines no corredor Brasil-Estados Unidos, além de outros diversos acordos de *codeshare*, *interline* e compra de capacidade, que agregam conveniência e facilidade nas conexões para qualquer destino atendido por essas parcerias.

Temos um modelo de negócio flexível e versátil baseado em: foco na experiência do Cliente; relações Simples, Humanas e Inteligentes; malha aérea irreplicável; frota padronizada e eficiente; alta capacidade de atendimento; e elevada eficiência operacional.

Com o propósito de Ser a Primeira para Todos, apresentamos a maior oferta de assentos e entregamos a melhor experiência de viagem, com conforto (mais espaço entre as poltronas), conectividade e entretenimento (plataforma com internet, filmes e TV ao vivo), além do Smiles, nosso programa de fidelidade e milhagem. Contamos também com a GOLLOG, unidade de logística da GOL.

Nosso Time de Águias é formado por mais de 15 mil Colaboradores, altamente qualificados e comprometidos com a Segurança, nosso valor número um.



Números de destaque

Operações

19 milhões de passageiros



92,8% de pontualidade¹

99,0% de regularidade²

Malha aérea

133.902

voos realizados

61

destinos nacionais

5

destinos internacionais³

Tráfego



82,0%

de taxa de ocupação

22.237 milhões

RPK

27.129 milhões

ASK

Alianças e parcerias

14

parcerias de codeshare⁴

1

CPA⁵

38

acordos interline⁶

14

acordos de FFP⁷



Meio Ambiente⁸

1.952.078 t CO₂e

de emissões totais

1.899.908 t CO₂e

de emissões pelo consumo direto de QAV⁹



7%

de redução nas emissões oriundas do consumo direto de QAV por ASK¹⁰

Pessoas

15.002

Colaboradores¹¹ (preservação do Time de Águias)

50

organizações sociais apoiadas por meio do Instituto GOL

+100

horas de treinamento, em média, por Colaborador



Governança

271

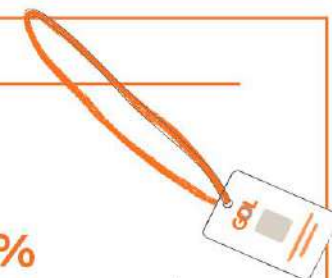
terceiros foram submetidos a avaliações de conformidade de compliance

Zero

ocorrência de violação de privacidade de dados

85%

dos Colaboradores concluíram o novo treinamento anticorrupção



1. Percentual de decolagens que aconteceram dentro de 30 minutos do horário previsto do voo. Dados da Infraero e concessionárias.
2. Percentual de voos realizados em relação ao planejado. Dados da Infraero e concessionárias.
3. As operações internacionais regulares de 2021 foram: Argentina, México, República Dominicana, Suriname e Uruguai.
4. **Codeshare** é um acordo entre companhias aéreas por meio do qual

uma empresa emite passagens aéreas em trechos operados pela outra, mas esses voos carregam o código designador da empresa emissora, o que implica um compartilhamento das responsabilidades de transporte do Cliente por toda a jornada da viagem.
5. **Interline** é um acordo entre companhias aéreas por meio do qual uma empresa emite passagens aéreas em trechos operados pela outra, mas esses voos carregam o código designador da empresa que opera o voo.

6. **CPA** significa Contrato de Compra de Capacidade (em inglês, Capacity Purchase Agreement).
7. **FFP** significa Programa de Passageiro Freqüente (em inglês, Frequent Flyer Program).
8. Os dados de emissões reportados neste relatório são provenientes das operações nacionais. Números e percentuais relacionados a emissões podem sofrer atualizações até o envio das respostas para o questionário

do **CDP Clima**, após a auditoria externa do inventário de emissões da GOL.
9. **QAV** significa querosene de aviação.
10. **ASK** é uma métrica de oferta que significa "assento-quilômetro disponível".
11. Considera todos os Colaboradores da GOL: contratados por meio da CLT, estagiários e aprendizes, das bases nacionais e internacionais. Não considera os membros do Conselho de Administração.



Paulo Sergio Kakinoff

Presidente

Mensagem da Administração¹²

GRI 102-14

O Relatório ESG da GOL de 2021 conta um pouco da nossa história em um período que certamente foi um dos mais desafiadores de nossas vidas. A pandemia nos fez passar por momentos extremamente sensíveis, assim como ocorreu em 2020. Depois de iniciarmos o ano com a expectativa de uma retomada do mercado, fomos impactados pela segunda onda da pandemia da Covid-19. E, com os efeitos dessa segunda onda e a demanda em baixa, foi preciso atuar de forma rápida e estratégica para garantir a segurança de todo o nosso Time de Águias, bem como a sustentabilidade da Companhia.

Tivemos de nos reinventar, fazer adaptações diante das adversidades e seguir em frente, conduzindo a empresa de forma assertiva e competente. Dessa forma, garantimos não apenas a continuidade do transporte aéreo no Brasil, em seu período mais crítico, como também a preservação da nossa empresa e das nossas posições de trabalho.

Demonstramos nosso compromisso inegociável com a saúde ao transportarmos e difundirmos as vacinas contra o coronavírus como única saída dessa pandemia. Depois de termos sido, em 2020, a primeira companhia aérea do Brasil a estabelecer o uso obrigatório de máscara em todos os nossos voos, anunciamos como requerimento a vacinação de todos os Colaboradores, reforçando nossa postura inabalável de cuidado com as pessoas. Importante citar que mantivemos rotinas de sanitização e procedimentos de segurança na interação com todos os nossos públicos e recebemos o certificado Diamante pela Apex Health

Safety, que atesta o mais alto padrão dos protocolos de higiene e saúde para companhias aéreas.

Com a ampliação da imunização no Brasil, pudemos observar em 2021 um movimento gradual de recuperação do mercado, que se intensificou no início de 2022. A divulgação deste relatório ocorre em um momento de recuperação mais vigorosa das viagens áreas de lazer e corporativas, alcançando patamares de comercialização superiores aos do período que antecedeu a Covid-19, ainda que a pandemia continue sendo um ponto de extrema atenção.

Voltando ao ano de 2021, estruturamos e adequamos a nossa malha com dinamismo e flexibilidade, oferecendo as melhores opções de viagens aos Clientes. Celebramos como novos destinos domésticos a cidade de Bonito, em Mato Grosso do Sul, famosa pelo ecoturismo, e Pelotas, no Rio Grande do Sul. Outra boa notícia é que retomamos operações internacionais para Argentina, México, Uruguai, Suriname e República Dominicana.

12. A Mensagem da Administração foi assinada pelos membros da Diretoria Estatutária. Alterações nessa estrutura que tenham ocorrido depois de abril de 2022 não constam neste relatório e devem ser consultadas no [website de Relações com Investidores da GOL](#).

Concluímos o processo de incorporação da Smiles, que nos permite captar mais valor a partir de diversas sinergias de governança e operacionais, além de novas oportunidades e estratégias relevantes para o momento de recuperação do mercado de transporte aéreo. Os resultados já começam a ser percebidos pelo maior nível de consumo de assentos por parte dos Clientes fidelizados.

Encerramos com sucesso o nosso programa de gestão de passivos, que foi executado ao longo dos últimos cinco anos. Depois do refinanciamento ocorrido em outubro de 2021, retornamos ao nosso menor endividamento de curto prazo desde 2014, levando nosso balanço patrimonial para uma posição mais forte, que entendemos ser uma vantagem competitiva no atual ambiente de mercado.


Demos um passo relevante para fortalecer a nossa posição para o ciclo de crescimento pós-pandêmico, migrando o sistema de reservas da GOL para o sistema de serviço de Passageiros SabreSonic (PSS). A nova plataforma nos permitirá ser mais eficientes, monitorar tendências de mercado em tempo real, otimizar fluxos de receita e oferecer aos Clientes experiências personalizadas, desde a busca de voos, reservas *online*, *check-in* e atendimento pós-venda.

Assinamos acordos que permitirão uma transformação acelerada da nossa frota para o Boeing 737 MAX, que propicia uma economia de 15% no consumo de combustível, ganhos de produtividade, competitividade e maior eficiência de custos, entre outros diversos benefícios. Encerramos 2021 com 23 aeronaves desse novo modelo, com previsão de chegar a 44 até o fim de 2022.

Temos fortalecido substancialmente a nossa gestão ESG, buscando liderar a agenda de desenvolvimento sustentável no setor de transporte aéreo brasileiro e aplicando, de forma transparente e confiável, elevadas e concretas práticas ambientais, sociais e de governança.

No pilar ambiental, fomos a primeira companhia aérea da América Latina a definir como meta pública a neutralização de emissões líquidas de CO₂ até 2050. Um dos componentes-chave para o cumprimento dessa meta é a transição da nossa frota para o MAX, uma vez que o modelo gera em torno de 15% menos emissões de gases de efeito estufa. Em 2021, como resultado desse processo de transição e de outras iniciativas de eficiência, observamos uma redução de 7% nas emissões provenientes do consumo de combustível por ASK (assentos disponíveis a cada quilômetro voado).

Destaca-se também que lançamos em 2021 uma plataforma de compensação de emissões de CO₂ das viagens aéreas, por meio da iniciativa “Meu Voo Compensa”, e que inauguramos duas rotas carbono neutro para destinos icônicos do ecoturismo, Bonito e Fernando de Noronha. Além disso, depois de sermos a primeira companhia brasileira a obter o Selo IEnvA Estágio 1 de gestão ambiental, temos atuado para conquistar o Estágio 2 dessa certificação.



Richard Freeman Lark Jr.

Vice-Presidente Financeiro e DRI



Eduardo José Bernardes Neto

Vice-Presidente Comercial, de Marketing e Clientes

No pilar social, além de todos os esforços já mencionados para manter a força de trabalho e preservar a saúde de todos, ressaltamos os nossos avanços em prol da diversidade e da inclusão, a partir de diagnósticos mais abrangentes, da ampliação dos espaços de diálogo com diferentes perspectivas da diversidade, de novos compromissos como a adesão ao Pacto de Promoção da Equidade Racial, de projetos em parceria com organizações sociais especializadas e da estruturação de metas.

No campo do desenvolvimento de pessoas, continuamos a fortalecer a Academia de Águias, que concentra as iniciativas de aprendizagem da Companhia. Por meio dela, em 2021, realizamos 1.679.268 horas de capacitação, alcançando uma média superior a 100 horas de treinamento por Colaborador.

Fortalecendo nosso papel de transformação social no Brasil, o Instituto GOL contribuiu com a doação de 3.380 passagens para 50 organizações parceiras, ajudando a viabilizar projetos nas áreas de educação, esporte, civismo, acessibilidade e outros temas relevantes. Além disso, realizamos diversas doações a projetos sociais, incluindo mais de 1,2 milhão de itens que seriam utilizados no serviço de bordo, temporariamente suspenso durante a pandemia por determinação do órgão regulador.

Seguimos, também, com conceituadas práticas de governança corporativa baseadas em nosso Código de Ética, políticas organizacionais e práticas de referência no mercado. Estamos listados no Nível 2 de Governança Corporativa da B3, temos um Conselho de Administração com membros independentes e garantimos operações financeiras transparentes.

Contamos com um robusto programa de *compliance*, o Rumo Certo, que fomenta a cultura de integridade com mecanismos de gestão consistentes para prevenir, detectar e responder a violações éticas. Estamos aprofundando a análise e o mapeamento de riscos corporativos, incluindo riscos associados às práticas ESG. No âmbito da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), temos aperfeiçoado os nossos processos e fortalecido a atuação do Escritório de Privacidade.

Essas e muitas outras ações que realizamos ao longo de 2021 comprovam que, independentemente dos nossos desafios, jamais nos distanciamos do nosso propósito de Ser a Primeira para Todos. Com os incansáveis esforços dos nossos Colaboradores e a confiança dos nossos Clientes e parceiros, estamos superando juntos um período único na história, além de estarmos nos preparando para um novo e positivo momento da Companhia.

Ainda que nosso foco aqui seja o ano de 2021, ressaltamos dois eventos ocorridos logo no início de 2022, que nos enchem de entusiasmo. O primeiro deles é que firmamos um acordo inédito entre a GOLLOG e o Mercado Livre, visando melhorar a logística de entrega de encomendas em todo o Brasil. Esse contrato prevê uma frota dedicada de cargueiros composta de seis aeronaves Boeing 737-800 BCF (Boeing Converted Freighter), além da possibilidade de inclusão de outras seis aeronaves de carga até 2025. As operações devem iniciar já no segundo semestre de 2022.

Também em abril de 2022, concluímos um acordo de *codeshare* exclusivo com a American Airlines, que contribuirá para o relacionamento entre as duas companhias, a melhoria da experiência do Cliente e o fortalecimento da nossa presença nos mercados internacionais. Nesse acordo, a American Airlines passa a deter 5,3% da GOL, com um investimento de US\$ 200 milhões.

Como é possível observar, temos nos posicionado estrategicamente para a retomada da demanda e da economia. E estamos cientes de que, apesar do cenário se mostrar mais positivo para 2022, ainda teremos muitos desafios. Encerramos o ano ainda mais fortes e preparados para superá-los.

Paulo Sergio Kakinoff
Presidente

Richard Freeman Lark Jr.
Vice-Presidente Financeiro e DRI

Eduardo José Bernardes Neto
Vice-Presidente Comercial, de Marketing e Clientes

Celso Guimarães Ferrer Junior
Vice-Presidente de Operações



Celso Guimarães Ferrer Junior

Vice-Presidente de Operações

Jornada de avanços ESG

Convidamos você a conhecer nas próximas páginas o nosso Relatório ESG (sigla em inglês que significa ambiental, social e de governança). Temos conduzido um movimento de transformação consistente para posicionar o nosso negócio em um patamar ainda mais elevado de sustentabilidade, de forma que nossas competências e capacidades potencializem nossos impactos positivos para Todos: Clientes, Investidores, Colaboradores e, em um sentido mais amplo, para a sociedade e o meio ambiente.

No âmbito estruturante, aperfeiçoamos o Modelo de Gestão Estratégica ESG da GOL, que envolve objetivos, eixos de atuação, metas, planos de ação com indicação de prioridades, indicadores-chave para monitoramento e características de governança, orientando a nossa visão de futuro na perspectiva ESG. Para chegar a essas entregas, iniciamos em 2021 um robusto diagnóstico interno para identificação de fortalezas, fragilidades e sinergias, incluindo análises setoriais, aplicação de ferramentas de avaliação baseadas em referenciais de mercado, entrevistas e consultas digitais com a Alta Liderança e públicos estratégicos.

Como parte desse trabalho, concluímos em novembro a atualização da Matriz de Materialidade ESG GOL, que revisa os temas prioritários para a gestão sustentável do negócio na visão da própria Companhia e de seus *stakeholders* estratégicos. Saiba mais na seção [Matriz de Materialidade](#).

Como os temas-chave para ESG necessitam de uma abordagem transversal e do engajamento de diversas áreas, fortalecemos a atuação do Comitê de ESG GOL (não estatutário). Em seu primeiro ano de existência, o Comitê foi um espaço para debate de ideias, compartilhamento de experiências, reporte de *status* de projetos socioambientais, articulação de soluções

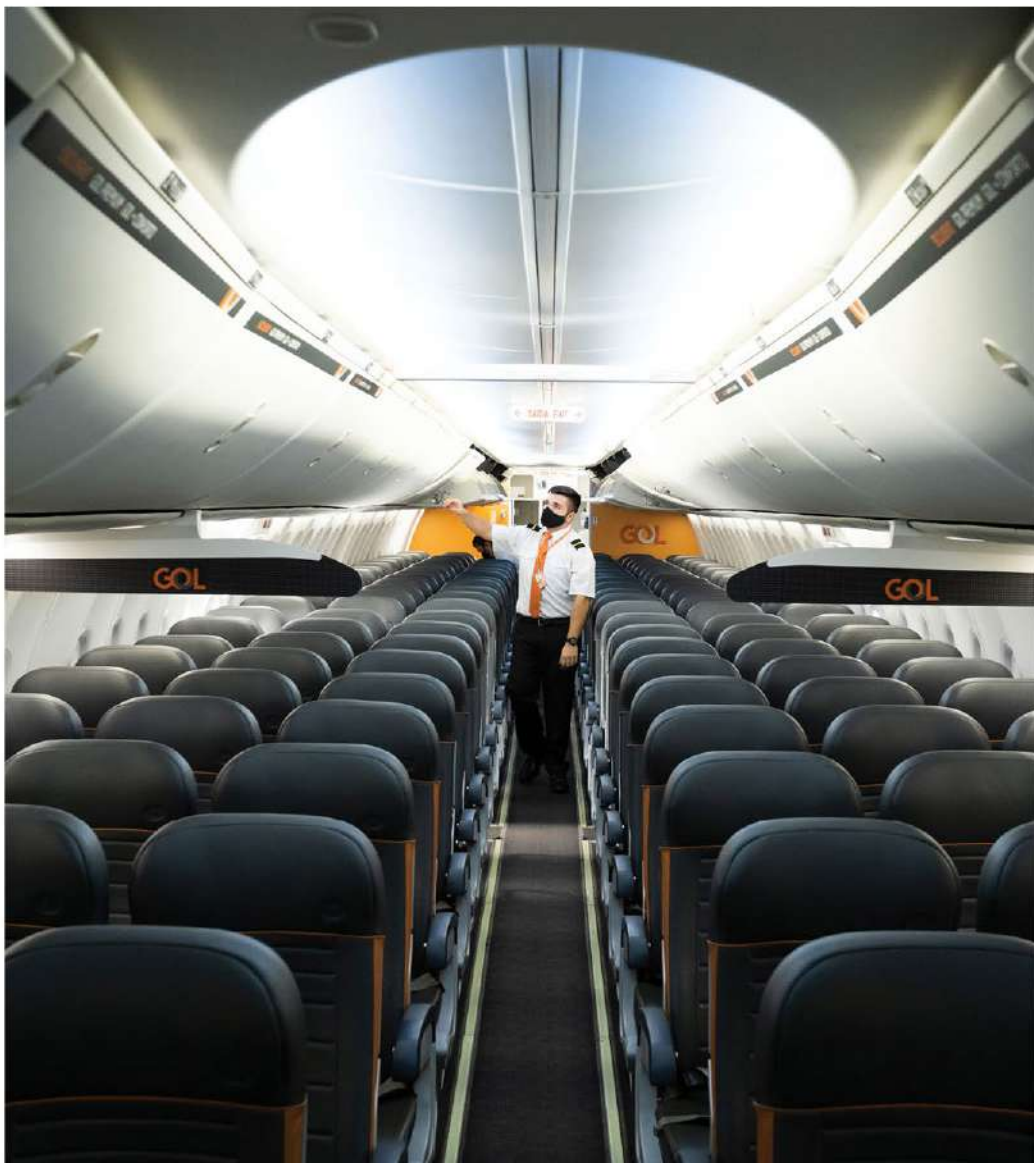
e deliberação sobre iniciativas estratégicas. Contou com a participação de representantes do Conselho de Administração, Presidência, Vice-Presidência Comercial, de Marketing e Clientes, sete Diretorias, além de especialistas internos e externos. Para o próximo ano, revisaremos o papel desse grupo, a fim de ampliar a sua contribuição estratégica para a GOL.

Para compartilhar os nossos avanços com a sociedade de maneira efetiva, constatamos a necessidade de reforçar a nossa comunicação ESG, com novas páginas sobre o tema nos *websites* institucional e de relações com investidores. Também criamos campanhas de comunicação interna e externa que ajudam a gerar conhecimento sobre questões de sustentabilidade.

A fim de disponibilizar as comunicações tempestivamente, decidimos publicar dois relatórios ESG em 2022. A primeira publicação foi divulgada no início do ano e sintetiza as iniciativas da GOL voltadas à sustentabilidade. O segundo relatório, que você lê agora, apresenta uma visão mais completa e detalhada sobre o desempenho da Companhia, abrangendo as dimensões econômica, operacional, de governança, social e ambiental. O documento foi elaborado de acordo com as Normas GRI, na opção de adesão Essencial, além de contemplar os Padrões Contábeis de Sustentabilidade (SASB) e as recomendações da Força-Tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD), com verificação pela Auditoria Interna.

Seguiremos comunicando de forma transparente nossos aprendizados e melhorias de gestão para uma atuação mais sustentável. Depois da leitura deste Relatório, compartilhe conosco suas percepções e dúvidas sobre a nossa jornada ESG: esg@voegol.com.br.





Matriz de materialidade ESG

GRI 102-43, 102-46

Em outubro de 2021, a GOL realizou uma ampla consulta com seus públicos estratégicos com o objetivo de conhecer percepções relevantes sobre como a Companhia pode aprimorar a sua gestão social, ambiental e de governança, além de quais devem ser as prioridades e temas de maior relevância para a gestão estratégica do negócio na perspectiva ESG.

Foram realizadas entrevistas em profundidade com membros do Conselho de Administração, Presidência, Vice-Presidências e Diretorias, totalizando 19 líderes consultados. Para os demais públicos, houve outras oito entrevistas e a distribuição de formulários de consulta digital, que alcançaram 272 pessoas. No total, a consulta obteve 299 participantes.

Selecionamos *stakeholders* que exercem impacto em nosso negócio e/ou que são impactados por nossas atividades de forma significativa. Além da Alta Liderança da própria Companhia, participaram: Colaboradores, fornecedores, especialistas em investimentos, Clientes (Passageiros frequentes, agências de viagem, grandes empresas, entre outros), franqueados GOLLOG, poder público (órgãos governamentais e reguladores), organizações setoriais e de interesse comum, organizações sociais apoiadas e formadores de opinião. GRI 102-40, 102-42

Estruturamos uma lista com 23 temas que representam desafios globais de sustentabilidade e gestão ESG, com base em referenciais como GRI, SASB, TCFD, entre outros. Os participantes tiveram de classificar esses temas de acordo com o nível de prioridade recomendada para a gestão da GOL.

Nessa atividade, os temas prioritários/mais relevantes deveriam ser aqueles que representassem, na visão dos participantes, maior impacto (real ou potencial) e/ou riscos para o negócio, considerando o contexto atual, as perspectivas futuras e os desafios para a sustentabilidade/gestão ESG da Companhia.

Consideramos os resultados para o processo de desenvolvimento do Modelo de Gestão Estratégica ESG, bem como em suas práticas de transparência e prestação de contas, incluindo o Relatório ESG 2021. GRI 102-44

Lista completa de temas avaliados

- 1 Criação e distribuição de valor econômico
- 2 Gestão fiscal e tributária
- 3 Gestão regulatória e relações institucionais/governamentais
- 4 Inovação, transformação digital e P&D
- 5 Impactos econômicos indiretos nas regiões onde atua
- 6 Prevenção e combate à corrupção
- 7 Práticas de competição e concorrência justas
- 8 Consumo consciente de materiais/recursos
- 9 Enfrentamento das mudanças climáticas e gestão energética
- 10 Gestão da água e recursos hídricos
- 11 Proteção da biodiversidade
- 12 Gestão de resíduos
- 13 Gestão sustentável da cadeia de suprimentos
- 14 Atração, retenção e desenvolvimento de talentos
- 15 Saúde, segurança e bem-estar no trabalho
- 16 Diversidade, inclusão e combate à discriminação
- 17 Transparência nas relações de trabalho e liberdade sindical
- 18 Combate ao trabalho infantil e forçado
- 19 Proteção dos direitos humanos
- 20 Programas socioambientais para desenvolvimento das comunidades
- 21 Segurança dos serviços e prevenção de acidentes
- 22 Políticas de *marketing* e transparência na comunicação com Clientes
- 23 Proteção dos dados de Clientes e outras partes interessadas

Matriz de materialidade

GRI 102-44, 102-47, 102-49



Temas materiais para a gestão ESG da GOL



GOL

Jeito de Ser e de Fazer

GRI 102-16

Nosso propósito

Ser a Primeira para Todos



Nossa visão

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



Nossa estratégia

O melhor serviço com o menor custo

Nossos valores



Segurança

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



Baixo custo

Temos o mais baixo custo do setor



Time de Águias

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



Inteligência

Maximizamos nossos resultados com soluções inteligentes e tecnologias



Servir

O Jeito GOL de Servir nos torna a melhor opção para o Cliente

Nosso foco 2.2

Nosso principal direcionador para 2022 é a renovação. Passadas as turbulências dos últimos anos, embarcamos em um novo momento para a GOL, com o Time de Águias conduzindo a Companhia por novos caminhos. Trabalharemos pautados pelo inconformismo, pela vontade de a cada dia nos aprimorarmos mais e pela resiliência, que nos trouxe até aqui.

Estratégia de mercado

- Manter o equilíbrio da oferta e da demanda, reposicionando a GOL como líder nos principais mercados.
- Ampliar e fidelizar o Cliente corporativo e a lazer, considerando novo perfil e mercado.
- Aumentar a capilaridade por meio da expansão regional para onde exista vantagem competitiva.

Sustentação econômica

- Ter uma operação eficiente, buscando vantagem significativa de CASK e margens operacionais superiores às do concorrente mais próximo.
- Preservar o equilíbrio de capital de giro para o crescimento sustentável.
- Viabilizar a aceleração da renovação da frota para uma operação cada vez mais eficiente.



Geração de vendas

- Assegurar a maximização da receita, observando a estratégia competitiva em cada mercado e segmento.
- Obter o *premium share* nas vendas de curta antecedência e o *fair share* nas vendas totais.
- Ampliar as fontes de receitas por meio da expansão e consolidação das unidades de negócio e de parceiros estratégicos.
- Ter o programa de fidelidade com a melhor percepção de valor para o Cliente, acelerando sinergias da incorporação em todo o nosso ecossistema, ampliando a captura de valor.

Jeito GOL de Servir

- Entregar uma experiência consistente ao nosso Cliente de forma Simples, Humana e Inteligente.
- Ser voltado ao Cliente, compreendendo a fundo suas demandas e necessidades.
- Ter a melhor experiência digital entre as companhias aéreas.

Cultura GOL

- Ser reconhecida como a Companhia mais Simples, Humana e Inteligente nas relações com nossos Colaboradores, fornecedores, parceiros e Clientes.
- Ser a companhia aérea com a maior produtividade do mercado.
- Liderar a agenda ESG do setor, aplicando, de forma transparente e confiável, as melhores e mais concretas práticas ambientais, sociais e de governança (ESG).

Segurança Operacional

Em 2021, seguimos com o fortalecimento do Sistema de Gestão da Segurança Operacional (SGSO) e conquistamos a nossa sexta recertificação do programa de Auditoria de Segurança Operacional (IOSA), concedida pela Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA). A próxima recertificação deverá ocorrer no início de 2022.

Sempre com atenção aos fatores humanos na segurança operacional, tivemos um contato mais próximo dos times operacionais, fornecendo suporte para o tratamento de casos de ansiedade e depressão gerados pelo cenário de pandemia. Iniciamos também uma pesquisa sobre a cultura de segurança na GOL, que nos possibilita reconhecer pontos fortes e frágeis em nossas práticas e relações.

Continuamos a investir em treinamentos, com 8.989 Colaboradores treinados em Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita (AVSEC – Aviation Security), 8.028 em Gerenciamento de Recursos de Equipe (CRM – Corporate Resource Management) e 9.872 no Sistema de Gestão de Segurança Operacional. Além disso, obtivemos forte participação dos Colaboradores nas campanhas de comunicação (mais de 15 mil reações a 161 publicações no Workplace) e nos Fóruns de Segurança.

Visando garantir a alta performance de segurança, consolidamos 36 objetivos para compor o indicador Nível Ótimo de Desempenho de Segurança Operacional (NODSO), que envolvem a atuação transversal e uma cooperação ainda maior entre diferentes áreas operacionais, com a participação de dez Diretorias.

Demos sequência ao Programa de Monitoramento de Empresas Parceiras, iniciativa pioneira no Brasil para estabelecer políticas e procedimentos de segurança operacional nas empresas nacionais que possuem acordos de *interline* ou *codeshare*. Em 2021, foram realizados seis Conselhos de Segurança entre as parceiras, a análise de mais de 12 sumários executivos, reuniões de acompanhamento, além de uma pesquisa sobre a cultura de segurança com uma das participantes do programa.

Adicionalmente, implementamos novos cenários de resposta a situações de crise e emergências, aumentando a resiliência da Companhia em cenários adversos, e retomamos os Simulados do Plano de Resposta a Emergências.



Satisfação de Clientes

Monitoramos permanentemente as opiniões e percepções dos Clientes sobre nossos serviços por meio da pesquisa Net Promoter Score (NPS), do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), da Pesquisa Opina GOL e dos *websites* Reclame Aqui e Consumidor.gov.

Nos primeiros nove meses do ano, a pontuação NPS se manteve estável em relação ao mesmo período de 2020, com média de 40 pontos, porém encerrando os 12 meses com média de 36 pontos (dois a menos do que em 2020). A queda foi mais acentuada no último trimestre e ocorreu por causa de mudanças no sistema de reservas e no *website* da GOL, além do vencimento de prazos de reembolso de viagens canceladas durante a pandemia.

Para esse contexto, ampliamos a nossa capacidade de atendimento, disponibilizamos *links* para solicitação de reembolso de forma ágil, entre outras medidas. Considerando a jornada do Cliente, os quesitos que receberam maior recomendação por meio da avaliação NPS foram o atendimento da Tripulação (nota 65), a Pontualidade (nota 60) e o atendimento no Aeroporto (nota 50).

Cadeia de suprimentos

GRI 102-9

Continuamos focados em fortalecer o relacionamento com parceiros estratégicos e na renegociação de contratos e pagamentos. Os fluxos relacionados aos lessores e à gestão da frota foram cuidadosamente calibrados para manter níveis de liquidez operacionais adequados e flexibilidade para cenários de recuperação de demanda e de alta temporada.

Atualmente, os fornecedores da GOL estão distribuídos em sete principais grupos: Inteligência de Combustíveis (categoria que respondeu por 53% do valor contratado), Compras e Contratos Corporativos (26%), Compras e Contratos Aeronáuticos (10%), GOLLOG (1%), Ativos Aeronáuticos (3%), Engenharia (1%) e Smiles (5%), com mais de 80% dessa cadeia localizada no Brasil.

Em 2021, foram realizadas 1.402 contratações de fornecedores, bem como 775 novos cadastros (2% do total cadastrado). Todos eles têm como requisitos para fornecer produtos e serviços a concordância com a nossa **Política Ambiental** e com as **Diretrizes de Conduta para Terceiros na Relação com a GOL**, que aborda questões de meio ambiente, direitos humanos e trabalho, saúde e segurança, entre outros temas.

Em 2022, será disponibilizado aos fornecedores um treinamento sobre nosso Sistema de Gestão Ambiental. Além disso, será aperfeiçoada a gestão de cadastro e de desempenho de fornecedores.





Inovação e transformação digital

Para mantermos nosso posicionamento como a melhor companhia aérea para viajar, trabalhar e investir, a inovação é um elemento fundamental de nossa estratégia. Nosso modelo de inovação está focado em: colocar o Cliente no centro, ter o propósito da empresa refletido em nossos produtos, tomar decisões baseadas em dados (*data driven*), e experimentar e testar para aprender e identificar novas oportunidades. Atualmente, consideramos como direcionadores da inovação na GOL:

Mentalidade de startup – Adaptação rápida e eficiência em situações de mudança para entregar a melhor experiência aos Clientes.

Intraempreendedorismo – Cultura de inovação, que estimula os Colaboradores a encontrarem oportunidades de ampliar a nossa vantagem competitiva.

Foresight estratégico – Antecipação de tendências e mudanças de comportamento do consumidor, de forma que estejamos prontos para diferentes realidades.

Novos produtos – Validação de ideias e hipóteses de novos produtos, bem como de novas oportunidades e modelos de negócio.

Inovação social ESG – Iniciativas e parcerias com a sociedade para fomentarmos a inovação social conectada com o propósito da nossa marca.

Além de promovermos *insights* e ações de intraempreendedorismo, contamos com uma série de ferramentas e práticas para fomentar a inovação e a transformação digital e trabalhamos com o conceito de inovação aberta, fortalecendo cada vez mais a nossa conexão com o ecossistema de *startups* e *frameworks*, laboratórios, universidades e *hubs*.

Por meio do funil de inovação, ajudamos os Colaboradores a desenvolverem ideias que podem ser transformadas em produtos e serviços e aprimorar a experiência dos Clientes. Ao longo de 2021, recebemos 71 ideias, sendo 33 delas aprovadas e nove já implementadas.

Nosso laboratório de inovação GOL e Smiles Labs acelera e experimenta ideias inovadoras, transformando-as rapidamente em negócios. Entre as iniciativas entregues em 2021, destacamos o Virtual Travel, serviço da Smiles que disponibiliza guias de turismo *online*, em tempo real, para vários lugares do mundo; o cartão de crédito GOL Carbon Footprint, que oferece a compensação das emissões de carbono; o serviço Viagem Pet Friendly, que cuida do pet enquanto o Cliente aproveita a sua viagem; e o Assistente de Viagem, serviço de acompanhamento da jornada do Cliente entre a venda da passagem e o embarque.

Realizamos em 2021 a Semana de Inovação GOL e Smiles Insights, que contou com 17 painéis e 620 participantes. Por ocasião do evento, também intensificamos a geração de conhecimento com a divulgação de 50 pílulas de conteúdo, a publicação de seis pesquisas de tendências e a realização de cinco palestras e quatro *tech talks*.

Iniciamos o programa de capacitação Smiles In com o objetivo de desenvolver Colaboradores e lideranças para uma visão inovadora sobre o futuro do negócio, e aplicamos o treinamento de Digital Product Leadership (liderança de produtos digitais).

Lançamos o Smiles Academy, que ministrou capacitações sobre transformação digital, metodologias ágeis e inovação para 319 participantes. Promovemos também o Hackaton Smiles, evento de tecnologia, inovação e criatividade que reuniu 987 pessoas para idealizar, desenvolver e apresentar projetos e soluções de negócio.

Meio Ambiente

ESG

Na sigla ESG, a letra “E” representa a palavra “*environmental*”, “*ambiental*” em português.

Neste capítulo, você encontrará as principais iniciativas da GOL para gerenciar os impactos de suas atividades sobre os recursos naturais, a fim de prevenir e reduzir danos, bem como promover práticas sustentáveis.



Meio Ambiente

Destaques

A GOL tem avançado de forma consistente em sua gestão ambiental, sobretudo no uso eficiente do querosene de aviação (QAV), que representa 97% das emissões de CO₂. Além da renovação gradual da frota por um modelo que consome 15% menos QAV, há projetos de eficiência, compensação e apoio aos combustíveis sustentáveis.

Neutralização



Fomos a primeira companhia aérea da América Latina a definir publicamente a meta de zerar emissões líquidas de CO₂ até 2050 e temos avançado nesse sentido.

Compensação



Lançamos uma plataforma de compensação de emissões de CO₂ das viagens aéreas e inauguramos duas rotas carbono neutro para destinos icônicos do ecoturismo.

Certificação



Depois de sermos a primeira companhia brasileira a obter o Selo IEnvA Estágio 1 de gestão ambiental, temos atuado para conquistar o Estágio 2 dessa certificação.

Carbono neutro até 2050

A GOL tem investido em diversas iniciativas para a redução dos seus impactos ambientais, com destaque para a gestão das emissões de gases de efeito estufa. Somos a primeira companhia aérea da América Latina a estabelecer o compromisso de zerar as emissões líquidas de CO₂ até 2050.

O processo de descarbonização é desafiador para toda a nossa indústria e cadeia de valor, pois deve abranger o desenvolvimento de novas tecnologias, o investimento em combustíveis de aviação sustentáveis (em inglês, *sustainable aviation fuel*, conhecido pela sigla SAF), mudanças no modelo de abastecimento, adequações de

infraestrutura e logística, além de avanços em mecanismos de compensação e precificação de carbono. É um movimento que requer a união de entes públicos, privados e do terceiro setor.

Nesse contexto, em 2021, foi protocolado um Projeto de Lei (PL 1873/2021) para criar um marco legal para biocombustíveis avançados. O PL institui um programa federal para incentivar a pesquisa, a produção e o consumo dos biocombustíveis avançados no Brasil, contemplando um cronograma para que eles sejam adicionados ao querosene de aviação gradativamente – 2% em 2027, 3% em 2028, 4% em 2029 e 5% em 2030.

Nosso compromisso de zerar as emissões líquidas de CO₂ até 2050 está alinhado com o plano de ação para atendimento ao Esquema de Redução e Compensação de Emissões da Aviação Internacional (CORSIA, na sigla em inglês), da Organização da Aviação Civil Internacional.

O objetivo dessa iniciativa é o crescimento neutro das emissões da aviação internacional a partir de 2021 (linha de base para a meta). Depois da exigência de medição das emissões desde 2019, a compensação será obrigatória a partir de 2027.



Transformação da frota

GRI 201-2

O plano de frota da GOL prevê a migração das aeronaves Boeing 737 Next Generation (NG) para o modelo 737 MAX. Essa transição tem papel fundamental em nossa estratégia de negócio, pois a nova tecnologia contribui para o incremento da produtividade, expansão de rotas e destinos, competitividade, maior eficiência de custos e liquidez de longo prazo.

O 737 MAX também é um componente-chave para atingirmos a neutralidade de carbono até 2050, uma vez que esse modelo é 15% mais econômico no consumo de combustível, na comparação com o 737 NG operado atualmente, gerando, proporcionalmente, menos emissões de CO₂. Também apresenta 30% menos ruído no mesmo comparativo.

Ao final de 2021, 23 aeronaves da nossa frota eram desse modelo mais eficiente e, até o fim de 2022, são estimadas 44 unidades, que corresponderão a 32% de uma frota composta de 136 aeronaves.

Em paralelo a esse processo de substituição, temos trabalhado em iniciativas de eficiência operacional que contribuem para a redução do consumo de combustíveis e, conseqüentemente, das emissões.



Combustível sustentável

GRI 102-12, 102-13, 201-2

Para colaborar com o desenvolvimento de combustíveis de aviação sustentáveis (SAF) no Brasil, temos participado de discussões do Programa Combustível do Futuro, e mais precisamente do Subcomitê ProBioQAV, que enfoca soluções para o combustível sustentável de aviação. Atualmente, temos oito fornecedores de SAF mapeados. Além disso, tratamos do tema com a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear) e a Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA), que articulam posicionamentos do setor, incluindo sobre o PL 1.873/2021.

Somos membros e fundadores de diferentes Plataformas de Bioquerosene voltadas ao desenvolvimento do combustível sustentável de aviação no País, em parceria com entidades, governos e empresas. Contribuímos para a criação da Plataforma Brasileira (PBB) em 2010, da Plataforma Mineira (PMB) em 2014 e da Plataforma da Zona da Mata (PBioZM) em 2017.

Além disso, participamos de outras diversas organizações e plataformas relacionadas a questões ambientais e climáticas, tais como a União Brasileira do Biodiesel e Bioquerosene (Ubrabio), o Conselho Consultivo de Sustentabilidade e Meio Ambiente da IATA, o Grupo de Usuários de Combustível Sustentável para Aviação (Safug), entre outras.

Iniciativas voluntárias

GRI 102-12, 102-13

Para fortalecer nosso posicionamento e atuação como uma empresa ambientalmente consciente e responsável, aderimos a iniciativas ambientais globais e assumimos compromissos voluntários.

Somos a primeira companhia aérea brasileira a participar do Programa Brasileiro GHG Protocol, que estimula as empresas a registrarem e publicarem inventários de emissões de gases de efeito estufa. Desde 2011, somos reconhecidos com o Selo Ouro pelo esforço voluntário em medir, gerenciar e comunicar o impacto ambiental de nossas operações.

Reportamos anualmente nossas emissões de CO₂e no Carbon Disclosure Project (CDP), organização sem fins lucrativos que cria uma relação entre acionistas e empresas a respeito dos impactos das mudanças climáticas para o negócio, além de outras questões ambientais importantes para uma gestão sustentável. Também fazemos parte do Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2 B3) e aderimos voluntariamente à Coalizão de Líderes para Precificação de Carbono (CPLC).

Também passamos a reportar em 2021 informações alinhadas às recomendações da Força-Tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD), buscando conferir maior transparência sobre a governança desse tema na GOL, abrangendo riscos e oportunidades, processos internos, métricas e metas.



Plataforma de compensação inédita na América Latina

GRI 201-2

Em julho de 2021, a GOL deu uma importante contribuição para tornar a aviação civil brasileira mais sustentável. Passamos a oferecer aos nossos Clientes a possibilidade de compensar as emissões de carbono de suas viagens.

Por meio da iniciativa chamada de #MeuVooCompensa, logo após a compra do bilhete, o Cliente pode optar por adquirir certificados de créditos de carbono relativos às emissões previstas para o seu voo. A iniciativa é resultado de uma parceria com a Moss, plataforma digital que comercializa créditos de carbono.

Para aqueles que desejam calcular a pegada de carbono de outros voos e fazer a compensação das emissões, a GOL disponibiliza uma ferramenta em seu website: <https://gol-calculator.moss.earth/>.

Basta inserir o trecho voado com a GOL e adquirir os créditos de carbono. Em breve, uma nova atualização do sistema permitirá ao Cliente um procedimento ainda mais simplificado, diretamente no processo de compra de passagens nos canais da GOL.

A compensação de voos nacionais e internacionais é realizada por meio do MCO2, *token* digital verde que equivale a um crédito de carbono, lastreado em *blockchain*, criado e comercializado pela Moss para contribuir com projetos certificados de proteção e preservação ambiental, o manejo sustentável, a conservação da biodiversidade e a captura do excesso de dióxido de carbono presente na atmosfera, abrangendo, principalmente, iniciativas na Floresta Amazônica.



Novas rotas carbono neutro do Brasil

GRI 201-2

Inauguramos em 2021 as primeiras rotas carbono neutro do Brasil, importante marco para o turismo sustentável do País.

A novidade foi lançada nos voos entre Recife (PE) e Fernando de Noronha (PE), quando assumimos o compromisso de compensar o total das emissões de gases de efeito estufa geradas pelas viagens aéreas de ida e volta para esses destinos.

Meses depois, em dezembro de 2021, ao inaugurarmos uma rota inédita entre São Paulo (SP) e Bonito (MS), presentamos os viajantes com a compensação individual da pegada de carbono deixada nesse trecho, reduzindo os impactos ambientais gerados por quem visita esse importante destino de ecoturismo.

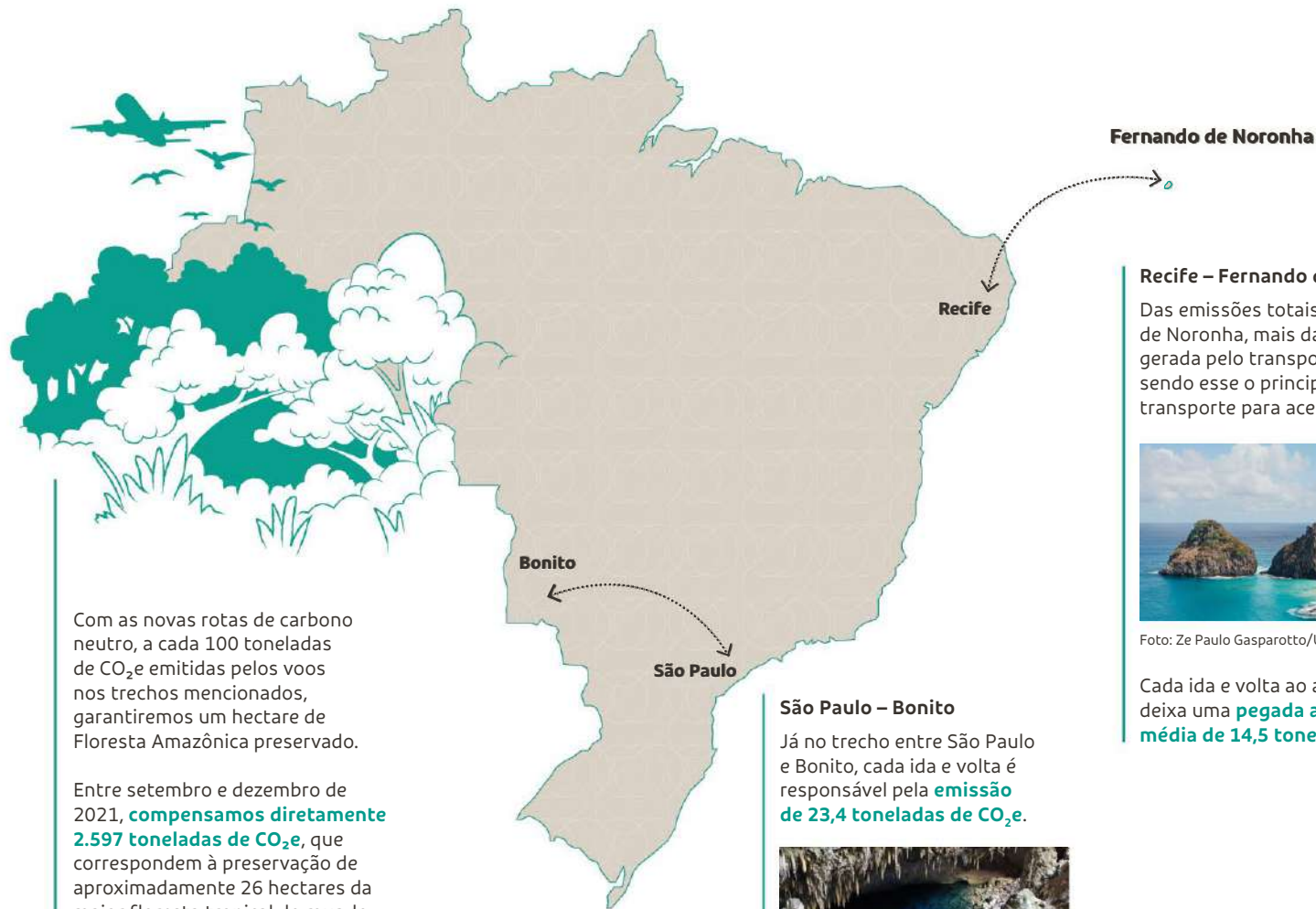


Foto: Ze Paulo Gasparotto/Unsplash

Cada ida e volta ao arquipélago deixa uma **pegada ambiental média de 14,5 toneladas de CO₂e**.



Foto: Ademir Alves/Unsplash

Emissões de gases de efeito estufa¹³

GRI 103-2, 103-3, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5 | SASB TR-AL-110a.2

O consumo do querosene de aviação (QAV) representa 97% das emissões totais da GOL e praticamente 100% das emissões diretas (escopo 1). Em 2021, contabilizamos 1.899.908,20 toneladas de CO₂e de emissões provenientes do consumo direto de QAV, o que representa 0,0705 kgCO₂e/ASK (quilos de CO₂e pela quantidade de assentos disponíveis a cada quilômetro voado), revelando **uma redução de 7% na comparação com 2020**.

Esse resultado é decorrente, principalmente, da renovação de frota em andamento.

O ganho de eficiência no consumo de QAV fica evidente quando o inventário completo é analisado. Enquanto as emissões de CO₂e por ASK diminuíram, as emissões totais (escopos 1, 2 e 3) provenientes das operações nacionais aumentaram 7% sobre 2020, totalizando 1.952.078 toneladas de CO₂e – o que reflete o movimento gradual de retomada dos voos ao longo do ano.

13. Os dados de emissões reportados neste relatório são provenientes das operações nacionais. Números e percentuais relacionados a emissões podem sofrer atualizações até o envio das respostas para o questionário do CDP **Clima**, após a auditoria externa do inventário de emissões da GOL.

Emissões de GEE de Escopo 1 em toneladas de CO₂e

Fonte	2019	2020	2021	Variação 2020 x 2021
Fontes não renováveis	3.524.184	1.774.348	1.901.225	+7%
Fontes renováveis	0	0	0	0%
Total	3.524.184	1.774.348	1.901.225	+7%

Emissões de GEE de Escopo 2 em toneladas de CO₂e

Fonte	2019	2020	2021	Variação 2020 x 2021
Compra de energia elétrica	1.498	969	1.264	+30%
Total	1.498	969	1.264	+30%

Emissões de GEE de Escopo 3 (parcial) em toneladas de CO₂e

Fonte	2019	2020	2021	Variação 2020 x 2021
Fontes não renováveis	84.850	56.106	49.588	-12%
Fontes renováveis	0	0	0	0%
Total	84.850	56.106	49.588	-12%

Emissões de GEE de Escopo 1, 2 e 3, somadas, em toneladas de CO₂e

Fonte	2019	2020	2021	Variação 2020 x 2021
Total de fontes não renováveis e renováveis	3.610.533	1.831.423	1.952.078	+7%

Emissões biogênicas em toneladas métricas de CO₂e

Tipo de emissão	2019	2020	2021	Variação 2020 x 2021
Escopo 1	195	131	168	+28%
Escopo 2	0	0	0	0%
Escopo 3	4.658	3.683	4.020	+9%
Total	4.853	3.814	4.188	+10%

Emissões oriundas do consumo direto de QAV em toneladas de CO₂e

2019	2020	2021	Variação 2020 x 2021
3.572.222	1.773.232	1.899.908	+7%

Emissões oriundas do consumo direto de QAV em kg CO₂e/ASK

2019	2020	2021	Variação 2020 x 2021
0,0803	0,0761	0,0705	-7%

Aeronave elétrica de decolagem vertical: uma aposta para 2025

GRI 201-2

Considerando os desafios relacionados à descarbonização da indústria de transporte aéreo, a GOL tem demonstrado que está atenta a inovações e que busca contribuir para transformações no setor.

No último ano, assinamos um protocolo de intenções para compra e/ou arrendamento de 250 aeronaves elétricas de decolagem e pouso vertical (eVTOL), da irlandesa Avolon. Esse transporte do futuro tem capacidade para quatro Passageiros (além de um piloto), alcance de 160 km e velocidade máxima de 320 km/h. Comparando com um helicóptero, há uma série de vantagens, como o nível de ruído 100 vezes menor e a redução de 80% nos custos de operação.

Podemos receber até dez unidades no primeiro ano de implementação da frota, em 2025. A ideia inicial é que essa tecnologia facilite o acesso de Passageiros dos grandes centros urbanos até aeroportos, e vice-versa. Além disso, novas oportunidades de negócio podem ser identificadas e desenvolvidas.



Gestão ambiental certificada

A consistência da nossa gestão ambiental foi atestada em 2020, quando a GOL se tornou a primeira companhia aérea do Brasil e uma das 14 em todo o mundo a conquistar o Selo IEnvA Estágio 1, padrão de certificação desenvolvido pela IATA para empresas aéreas.

Depois dessa importante conquista, o desafio atual é receber o Selo IEnvA Estágio 2, que vai conferir uma validação completa do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da GOL, em um patamar equivalente ao da ISO 14001.

Para atingir esse objetivo, mobilizamos esforços da Companhia ao longo de todo o ano de 2021, por meio de 20 grupos de trabalho multidisciplinares. Temos atuado na revisão e implementação de políticas, procedimentos, instruções de trabalho, programas e planos de ação que ajudam a minimizar riscos e impactos ambientais e estabelecer mecanismos de controle eficazes.

Também desenvolvemos um treinamento específico sobre gestão ambiental na Academia de Águias, direcionado para todos os Colaboradores, e reforçamos as nossas comunicações sobre o tema.

Esse trabalho tem nos permitido aperfeiçoar a nossa gestão de emissões atmosféricas, consumo de água, efluentes, resíduos sólidos, ruído, contingências e emergências, entre outras questões.

Desenvolvemos, por exemplo, o projeto Paperless, que visa reduzir o consumo de papel nos processos de manutenção das aeronaves, por meio da integração de diferentes sistemas utilizados pelo Time de Manutenção, evitando a impressão e o armazenamento de 300 mil páginas por mês. Estamos pesquisando e avaliando outras possibilidades de redução de impacto, como a diminuição da geração de resíduos plásticos nas aeronaves e alternativas de reaproveitamento.

A auditoria está prevista para o primeiro semestre de 2022. Nesse primeiro momento, a avaliação terá como escopo as atividades corporativas e operações de voo. Em uma segunda fase do projeto, devemos submeter à avaliação as operações de *catering*¹⁴, *ground handling*¹⁵ e MRO¹⁶, que também têm sido alvo de melhorias ambientais.

14. Serviço de fornecimento de refeições.

15. Serviços prestados em terra para apoio às aeronaves, Passageiros, bagagem, carga e correio.

16. Manutenção, Reparo e Operações.



Gestão de resíduos

GRI 306-1, 306-2

Na GOL, contamos com Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) que contemplam as atividades de coleta, segregação, armazenamento temporário e encaminhamento para tratamento por empresas licenciadas, abrangendo as nossas bases de Manutenção de Linha, em aeroportos e na Sede, e a GOL Aerotech, localizada no Aeroporto de Confins (MG).

Em 2021, os resíduos não perigosos da GOL totalizaram 192.778 kg (36% de redução sobre 2020), enquanto os resíduos perigosos somaram 145.867 kg (11% abaixo do ano anterior). Dessa maneira, o total de resíduos gerados foi de 338.645 kg, que corresponde a 27% de diminuição em relação a 2020, quando foram gerados 464.356 kg. A diminuição decorre do momento de pandemia, que limitou o fluxo de pessoas na Companhia e algumas de suas atividades.

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

A fim de gerar menor impacto ao meio ambiente, a GOL encaminhou para reciclagem 70.746 kg de resíduos perigosos e não perigosos, que correspondem a 21% do total gerado (quatro pontos percentuais a menos do que o volume reciclado em 2020).

Resíduos não perigosos gerados

GRI 306-4, 306-5

Destinação/ disposição	Volume total (kg)			Variação 2020 x 2021
	2019	2020	2021	
Reciclagem	252.965	112.438	68.644	-39%
Aterro sanitário	93.204	158.780	105.890	-33%
Incineração	42.352	12.460	11.526	-7%
Coprocessamento	9.913	12.596	6.718	-47%
ETE (resíduos de caixa de gordura)	3.120	3.770	-	-100%
Total	401.554	300.044	192.778	-36%

Resíduos perigosos gerados

GRI 306-4, 306-5

Destinação/ disposição	Volume total (kg)			Variação 2020 x 2021
	2019	2020	2021	
Reciclagem (pilhas, baterias, lâmpadas e outros)	6.528	1.589	2.102	+32%
Aterro industrial	17.277	21.327	20.662	-3%
Descontaminação	2.580	1.869	569	-70%
Incineração	12.393	6.498	6.262	-4%
Coprocessamento	158.746	108.798	92.142	-15%
Refino/reprocessamento	23.946	24.261	24.130	-1%
Total	225.826	164.332	145.867	-11%

Recursos hídricos

GRI 303-1

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

Na Sede, a água é abastecida pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) e tem uso doméstico. Na GOL Aerotech, o abastecimento é realizado por meio do Aeroporto Internacional Tancredo Neves, que recebe a água da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa), com finalidade de uso doméstico e em atividades industriais, como a lavagem de peças e do trem de pouso das aeronaves. Em 2021, a GOL foi abastecida com 33.111 m³ de água (28% de redução sobre 2020), sendo 62% do volume utilizado pela Sede (20.590 m³) e 38% pela GOL Aerotech (12.521 m³).

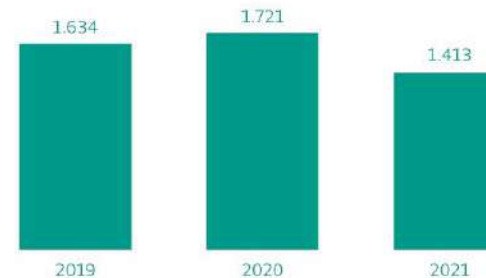
[GRI 303-2, 303-5](#)

Tanto na Sede como na GOL Aerotech, a Companhia analisa mensalmente amostras da água destinada ao consumo humano, a fim de garantir os parâmetros de qualidade e potabilidade definidos pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Também faz inspeções periódicas nos pontos de armazenamento. [GRI 303-4](#)

O efluente doméstico da GOL é descartado diretamente para as estações de tratamento operadas pelas concessionárias de saneamento, sem necessidade de tratamento prévio pela Companhia. Já o efluente industrial é encaminhado para tratamento físico-químico na Estação de Tratamento de Efluentes Industriais (ETEI) da GOL Aerotech, e depois é direcionado para a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) localizada no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, operada pela Copasa.

Em 2021, a GOL gerou 33.111 m³ de efluentes domésticos, distribuídos entre Sede e Aerotech. Além disso, na Aerotech foram descartados 1.413 m³ de efluentes industriais, volume 18% inferior ao de 2020.

Volume de efluentes industriais de 2019 a 2021 (m³)



Recursos energéticos¹⁷

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

Um dos grandes desafios energéticos da GOL é a redução do consumo de querosene de aviação (QAV), que representa mais de 40% dos seus custos operacionais, além da principal fonte de impacto ambiental.

Em 2021, utilizamos diretamente 749.179.733 litros de QAV em nossos voos domésticos, volume 7% maior do que em 2020, quando foi apurado em 699.788.744 litros. O consumo corresponde a 26.128.048 gigajoules. No contexto operacional, registramos o consumo de 0,000964 GJ/ASK (gigajoules pela quantidade de assentos disponíveis a cada quilômetro voado), o que demonstra 8% de redução em relação ao ano anterior, quando esse número foi de 0,00105 GJ/ASK.

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

17. Os dados de consumo energético reportados neste relatório são provenientes das operações nacionais. Números e percentuais podem sofrer atualizações até o envio das respostas para o questionário do CDP Clima, após a auditoria externa do inventário de emissões da GOL.

18. Considera somente os voos domésticos.

19. A variação decorre da substituição de extintores de incêndio portáteis com carga de CO₂ (dióxido de carbono) por extintores ABC (pó químico) em nove bases.

Categoria	Origem	Unidade de medida	Volume consumido			Variação 2020 x 2021
			2019	2020	2021	
Consumo energético direto	QAV ¹⁸	litros	1.389.320.210	699.788.744	749.179.733	+7%
	Diesel	litros	591.518	408.650	121.920	-70%
	Gasolina	litros	12.527	9.937	14.119	+42%
	GLP	quilos	24.805	22.387	11.931	-47%
	Acetileno	quilos	18	14	9	-36%
	CO ₂	quilos	1.294	3.770	1.366	-64% ¹⁹
	Etanol	litros	0	0	0	-
	R410 e outros	quilos	203	34	0	-
Compra de energia elétrica	Energia elétrica	megawatt-hora	16.322	13.814	10.012	-28%
Consumo energético indireto (cadeia de valor)	QAV	litros	50.304.713.608	34.849.839.609	11.726.045.429	-66%
	Diesel	litros	10.820.830	11.718.231	12.109.192	+3%
	Gasolina	litros	4.845.234	2.055.957	2.082.168	-1%
	R410 e outros	quilos	0	0	0	-
	Destinação de resíduos	quilos	888.179	289.111	185.550	-36%
	Etanol	litros	0	0	0	-

Pessoas

ESG



Na sigla ESG, a letra “S” representa a palavra “social”, ou seja, a forma como a empresa se relaciona com a sociedade e com seus públicos de interação direta ou indireta.

Neste capítulo, você verá como a GOL tem atuado para cuidar das pessoas e manter relações Simples, Humanas e Inteligentes.

Pessoas

Destaques

O cuidado com as pessoas está em tudo o que a GOL faz. No contexto da pandemia, a empresa manteve sua força de trabalho e requisitou a imunização. Em paralelo, avançou em iniciativas de diversidade, treinamentos, segurança do trabalho, entre outras, e o Instituto GOL continuou a apoiar projetos transformadores.

Diversidade



O Manifesto de Diversidade marca um novo momento em nossa gestão desse tema, com mais diálogos, compromissos como o de Equidade Racial e novos projetos.

Desenvolvimento



A Academia de Águias representa uma evolução na jornada de aprendizagem dos Colaboradores e alcançou mais de 1,6 milhão de horas de treinamento em 2021.

Saúde



Zelamos pela integridade dos Colaboradores. Requisitamos a vacinação contra a Covid-19, aperfeiçoamos a gestão de saúde e segurança e reduzimos os acidentes.



Valorização do Time de Águias

GRI 102-7

A GOL encerrou o ano com 15.002 Colaboradores, número ligeiramente superior aos 14.800 de 2020, e seguiu se destacando como a única companhia aérea da América Latina a manter a sua equipe embarcada, sem implementar processos de redução da força de trabalho durante a pandemia.

Buscando a estabilidade dos empregos e a sustentabilidade do negócio, implementamos medidas devidamente amparadas pela legislação, como a redução de jornada e a suspensão contratual parcialmente subsidiada pelo governo, além de conduzirmos negociações sindicais de forma cuidadosa.

Ao longo desse período desafiador para o setor aéreo, praticamos uma comunicação próxima, ágil e transparente com os Colaboradores, sempre compartilhando nossas decisões estratégicas e seus desdobramentos.

Preservamos um ambiente colaborativo, simples, de desenvolvimento e de valorização humana, sustentando o tão conhecido engajamento do nosso Time de Águias.

Perfil dos Colaboradores

GRI 102-8, 405-1

Por gênero

Feminino
44%



Masculino
56%

Por faixa etária

Menor que 30 anos
20%

De 30 anos a 50 anos
68%

Maior que 50 anos
12%



Perfil dos Colaboradores

GRI 102-8, 405-1

Por raça

Branca **64%** Parda **27%** Preta/negra **6%**

Por região de atuação

Internacional **2%** Norte **2%** Nordeste **9%**

Por categoria funcional

Operações **58%** Tripulação Comercial **20%** Tripulação Técnica **12%** Analistas **6%**



Não declarada **2%** Amarela **1%**

Centro-Oeste **9%** Sul **7%** Sudeste **71%**

Coordenadores **2%** Especialistas **1%** Lideranças **1%**

Perfil dos Colaboradores

GRI 102-8, 405-1

Colaboradores por jornada de trabalho e gênero

Jornada de trabalho	Gênero		Total
	Feminino	Masculino	
Meio período	5.345	6.437	11.782
Integral	1.271	1.948	3.219
Outros	0	1	1
Total	6.616	8.386	15.002

Colaboradores por jornada de trabalho e faixa etária

Jornada de trabalho	Faixa etária			Total
	Menor que 30 anos	De 30 a 50 anos	Maior que 50 anos	
Meio período	2.299	7.983	1.500	11.782
Integral	698	2.290	231	3.219
Outros	0	0	1	1
Total	2.997	10.273	1.732	15.002

Colaboradores por contrato de trabalho e gênero

Contrato de trabalho	Gênero		Total
	Feminino	Masculino	
CLT (contrato permanente)	6.484	8.231	14.715
Aprendizes ²⁰	24	7	31
Estagiários	3	5	8
Internacional	105	142	247
Outros	0	1	1
Total	6.616	8.386	15.002

Colaboradores por contrato de trabalho e faixa etária

Contrato de trabalho	Faixa etária			Total
	Menor que 30 anos	De 30 a 50 anos	Maior que 50 anos	
CLT (contrato permanente)	2.950	10.066	1.699	14.715
Aprendizes	31	0	0	31
Estagiários	8	0	0	8
Internacional	8	207	32	247
Outros	0	0	1	1
Total	2.997	10.273	1.732	15.002

20. Somados aos aprendizes contratados diretamente, há outros 487 aprendizes terceirizados.

Perfil dos Colaboradores

GRI 102-8, 405-1

Colaboradores por contrato de trabalho e região de atuação

Contrato de trabalho	Região de atuação						Total
	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Internacional	
CLT (contrato permanente)	1.325	1.355	327	10.700	1.008	0	14.715
Aprendizes	0	4	0	2	25	0	31
Estagiários	0	0	0	8	0	0	8
Internacional	0	0	0	0	0	247	247
Outros	0	0	0	1	0	0	1
Total	1.325	1.359	327	10.711	1.033	247	15.002

Colaboradores por categoria funcional e gênero

Categoria funcional	Gênero		Total
	Feminino	Masculino	
Presidentes e Vice-Presidentes	1	4	5
Diretores	6	20	26
Gerentes	72	88	160
Triplulação Técnica	52	1.730	1.782
Triplulação Comercial	1.841	1.246	3.087
Coordenadores	76	169	245
Especialistas	41	98	139
Analistas	468	431	899
Operações	4.059	4.600	8.659
Total	6.616	8.386	15.002

Perfil dos Colaboradores

GRI 102-8, 405-1

Colaboradores por categoria funcional e faixa etária

Categoria funcional	Faixa etária			Total
	Menor que 30 anos	De 30 a 50 anos	Maior que 50 anos	
Presidentes e Vice-Presidentes	0	4	1	5
Diretores	0	22	4	26
Gerentes	1	142	17	160
Tripulação Técnica	169	1.168	445	1.782
Tripulação Comercial	319	2.351	417	3.087
Coordenadores	9	194	42	245
Especialistas	11	111	17	139
Analistas	299	570	30	899
Operações	2.189	5.711	759	8.659
Total	2.997	10.273	1.732	15.002

Colaboradores por categoria funcional e região de atuação

Categoria funcional	Região de atuação						Total
	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Internacional	
Presidentes e Vice-Presidentes	0	0	0	5	0	0	5
Diretores	0	0	0	25	0	1	26
Gerentes	5	11	4	119	7	14	160
Tripulação Técnica	232	82	0	1.351	117	0	1.782
Tripulação Comercial	425	135	0	2.329	198	0	3.087
Coordenadores	6	15	8	192	12	12	245
Especialistas	0	0	0	137	1	1	139
Analistas	9	7	1	871	5	6	899
Operações	648	1.109	314	5.682	693	213	8.659
Total	1.325	1.359	327	10.711	1.033	247	15.002

Perfil dos Colaboradores

GRI 102-8, 405-1

Colaboradores por categoria funcional e raça

Categoria funcional	Raça						Total
	Amarela	Branca	Indígena	Parda	Preta/negra	Não declarada	
Presidentes e Vice-Presidentes	0	5	0	0	0	0	5
Diretores	3	21	0	1	0	1	26
Gerentes	6	119	0	18	3	14	160
Triplulação Técnica	24	1.594	0	147	10	7	1.782
Triplulação Comercial	72	2.543	0	407	57	8	3.087
Coordenadores	3	184	0	39	7	12	245
Especialistas	3	117	0	16	2	1	139
Analistas	17	603	1	211	55	12	899
Operações	90	4.365	14	3.213	714	263	8.659
Total	218	9.551	15	4.052	848	318	15.002



Compromisso com a diversidade e inclusão

A GOL preza pela diversidade e inclusão desde a concepção do seu negócio e o primeiro dia de sua operação. Chegamos ao mercado com o objetivo de transformar e popularizar a aviação brasileira e definimos como propósito Ser a Primeira para Todos: Colaboradores, Clientes, investidores.

Nos últimos anos, temos refletido ainda mais sobre o nosso papel como empresa diante de questões ligadas à diversidade, assumindo um papel de aprendizes esforçados, ao mesmo tempo que colocamos esses aprendizados em prática de forma consistente e relevante. Lançamos em 2020 um Manifesto de Diversidade, que fortalece uma GOL: feita por todos, feita para todos, com todos juntos. Conheça neste [link](#).

Para dar os primeiros passos dessa nova jornada, lançamos as rodas de prosa e outros espaços de diálogo no Workplace, plataforma de comunicação interna da GOL.

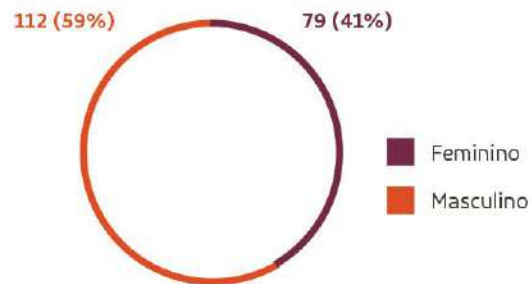
Além disso, o Comitê de Diversidade formado pelos executivos da Companhia deu início aos grupos de afinidade Étnico-Racial, LGBTQIA+, Mulheres, Pessoas com Deficiência (PCDs) e Gerações, além de Meio Ambiente e Sustentabilidade. Cada grupo contará com um especialista e representante do tema e com lideranças da organização.

Sabemos que, para alcançar nosso propósito e praticar o que está em nosso Manifesto, é importante olhar, antes de tudo, para a nossa própria estrutura.

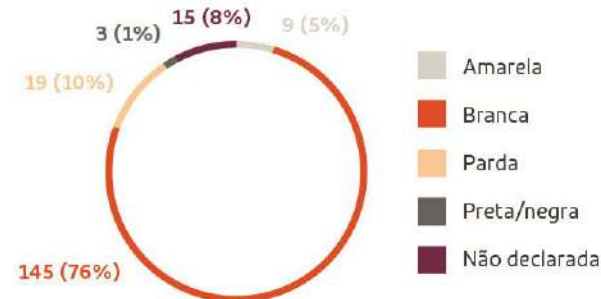
E, para que o nosso quadro de profissionais represente a pluralidade de nossa sociedade, reconhecemos que temos muito trabalho a fazer. Quando observamos as características de gênero e raça do nosso Time de Águias, por exemplo, constatamos que há grupos sub-representados na Companhia.

As mulheres, que são 52% da população brasileira, representam 41% dos cargos de liderança, 44% das demais posições e 3% se consideramos somente a Tripulação Técnica. Pessoas negras e pardas, que são 50,9% no País, ocupam apenas 11% das lideranças e 33% dos demais cargos da Companhia.

Liderança por gênero



Liderança por raça





Equidade racial

Diante de dados como esses, demos um importante passo em nossa agenda de diversidade, aderindo ao Pacto de Promoção da Equidade Racial. A iniciativa foi criada por um grupo de especialistas na questão racial brasileira e ajudará a orientar as ações da GOL para a equidade racial no ambiente de trabalho.

Além disso, apoiamos o Projeto Pretos que Voam, realizado pelo Quilombo Aéreo, primeiro coletivo negro da aviação brasileira, que tem o propósito de visibilizar, fortalecer e aumentar a presença de pessoas negras em nosso setor. Recebemos na Sede da GOL a primeira turma de comissários formados pelo projeto, quando os alunos conheceram diversas áreas da empresa e participaram de rodas de conversa com o presidente e outros membros da Alta Liderança da GOL.

Na ocasião, contamos ainda com a participação de Preto Zezé, presidente da Central Única das Favelas (CUFA), que debateu sobre a presença de pretos na aviação civil e ressaltou a importância de que empresas reconheçam a necessidade de mudanças, dialoguem sobre o tema e atuem para reduzir desigualdades. A CUFA, inclusive, é uma das organizações que se tornaram parceiras do Instituto GOL a partir de 2021.

Parceria LGBTQIA+

Em 2021, a GOL se tornou associada da Câmara de Comércio e Turismo LGBT do Brasil, associação sem fins lucrativos comprometida com a disseminação de uma cultura de respeito à diversidade sexual e de gênero, e em promover negócios inclusivos. Por meio da parceria, serão realizados encontros para sensibilização sobre o tema.

A Câmara também oferece, direta ou indiretamente, orientação, apoio, capacitação, espaços de intercâmbio de conhecimentos, entre outros recursos, além de estimular estudos, pesquisas e eventos que ampliem o conhecimento sobre a comunidade LGBTQIA+.

Próximos passos

Com relação às iniciativas de diversidade e inclusão, o momento agora é de definição de prioridades, referenciais e planos de ação, que serão tratados ao longo de 2022. Vamos colocar em foco nossos principais desafios, incluindo a ampliação da participação de grupos sub-representados, avanços em políticas de igualdade e inclusão, além da continuidade da democratização do acesso ao transporte aéreo.

Academia de Águias

GRI 404-1

Celebramos em 2021 o primeiro ano da nossa Universidade Corporativa, a Academia de Águias, que representa uma evolução na aprendizagem na Companhia por meio da integração de dez núcleos de educação, concentrando as estratégias de capacitação e desenvolvimento alinhadas aos objetivos do negócio.

Por meio dela, em 2021, realizamos 1.679.268 horas de capacitação em diferentes modalidades, para áreas administrativas e operacionais, alcançando uma média superior a 100 horas de treinamento por Colaborador. Aplicamos também 140.988 horas de treinamentos para terceiros, que correspondem a 32,92 horas por pessoa.

Veja a seguir o detalhamento:

Entre as principais frentes de desenvolvimento de pessoas em 2021 estão a continuidade do programa Líder Para Todos, que trabalha aspectos comportamentais da liderança, bem como os treinamentos sobre o programa Rumo Certo, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o combate à corrupção e o Sistema de Gestão Ambiental.

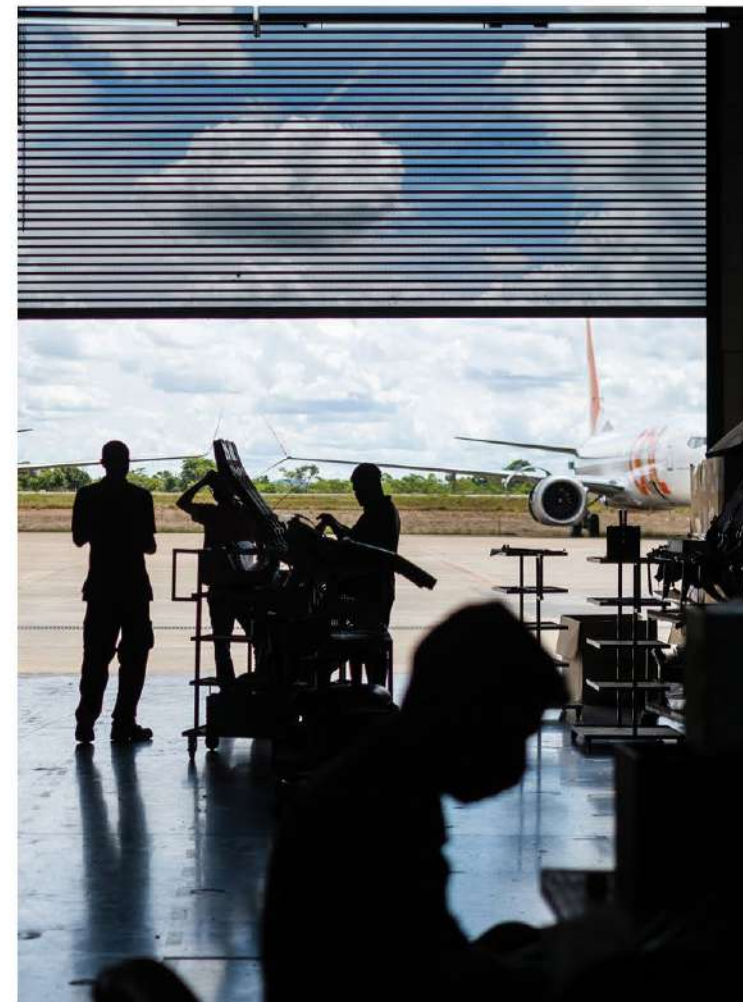
Implementamos diversas melhorias nos programas de capacitação obrigatória, contemplando conhecimentos técnicos de excelência sobre processos e procedimentos, cadeia de valor, estratégia empresarial, conformidade com requisitos de certificações, entre outros temas.

Além disso, aperfeiçoamos o planejamento das iniciativas de desenvolvimento, bem como seu controle, aplicação e infraestrutura.

Destacamos, ainda, a realização do projeto GOL 20 anos Mentores ESG, que promoveu nove encontros com especialistas, profissionais de referência e acadêmicos, gerando conhecimentos e aprendizados sobre novos caminhos para uma empresa cada vez mais sustentável.

Treinamentos por categoria funcional e gênero

Indicador	Administrativo e Operacional		Corporativo	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total de horas	718.727	913.331	27.596	19.614
Média de horas por Colaborador	88,51	143,02	3,5	3,21



Rotatividade

GRI 401-1

Com um aumento gradual da malha aérea em 2021, a rotatividade está retornando aos poucos aos patamares observados até 2019, antes da pandemia. As estratégias de retenção de Colaboradores e os acordos coletivos foram fundamentais para reduzir os impactos sobre a gestão de pessoas e para o movimento de retomada.

A taxa de rotatividade, que é calculada pela média de admissões e demissões anuais sobre o quadro de Colaboradores, aumentou cerca de um ponto percentual, de 9,91% em 2020 para 10,64% em 2021. Veja o detalhamento das taxas por gênero, região e faixa etária ao lado:

Taxa de rotatividade				
Gênero	Contratações	Desligamentos	Taxa de contratações	Taxa de rotatividade
Mulheres	893	808	13,50%	12,86%
Homens	728	764	8,67%	8,89%
Região	Contratações	Desligamentos	Taxa de contratações	Taxa de rotatividade
Centro-Oeste	49	93	3,70%	5,36%
Nordeste	206	130	15,16%	12,36%
Norte	31	42	9,48%	11,16%
Sudeste	1.288	1.102	12,02%	11,15%
Sul	45	148	4,36%	9,34%
Internacional	2	57	0,81%	11,90%
Faixa etária	Contratações	Desligamentos	Taxa de contratações	Taxa de rotatividade
Menor que 30 anos	763	629	25,46%	23,22%
De 30 a 50 anos	807	813	7,85%	7,88%
Maior que 50 anos	51	130	2,93%	5,20%
Total	Total de contratações	Total de desligamentos	Taxa total de contratações	Taxa total de rotatividade
	1.621	1.572	10,80%	10,64%

Ciclo de Gestão de Pessoas

GRI 404-3

Para promover o desenvolvimento de carreira e o reconhecimento, a GOL conta com um sólido Ciclo de Gestão de Pessoas, que nos possibilita um olhar completo e integrado sobre os Colaboradores.

O Ciclo contempla a avaliação de comportamentos e resultados, bem como do cumprimento de metas do Balanced Scorecard (BSC), *feedbacks* estruturados e contínuos entre gestores e equipes, elaboração de plano de desenvolvimento individual e identificação de oportunidades de promoções, méritos e recompensas para aqueles que se destacam. No âmbito comportamental, são avaliados 18 quesitos para líderes e 15 para não líderes.

Anualmente, aplicamos o Ciclo a todos os Colaboradores com no mínimo seis meses de trabalho na GOL, exceto Tripulação Técnica e Comercial, aprendizes, *trainees* e terceiros, que contam com outros mecanismos de avaliação de desempenho. Em 2021, 8.827 Colaboradores participaram desse processo (96% dos elegíveis). Veja o detalhamento ao lado:

Participantes por grupos/níveis avaliados

Grupos/níveis avaliados	Elegíveis	Participantes	Percentual de participação
Grupo N1 (Presidente, VP e Diretor)	26	25	96%
Grupo N2 (Gerente e consultor)	149	142	95%
Grupo N3 (Coordenador e especialista)	291	279	96%
Grupo N4 (Engenheiro líder, representante de Operações e supervisor)	411	399	97%
Grupo N5 (Advogado, analista, arquiteto, assistente executivo, auditor, desenvolvedor, executivo comercial e de vendas, enfermeiro, engenheiro, farmacêutico, instrutor de atendimento ao Cliente, de aeroportos e de treinamento em manutenção, médico)	1.059	984	93%
Grupo N6 (Demais cargos, exceto Tripulação Técnica e Comercial, estagiários, <i>trainees</i> e terceiros)	7.298	6.998	96%

Participantes por gênero

Gênero	Elegíveis	Participantes	Percentual de participação
Masculino	4.178	3.953	95%
Feminino	5.056	4.874	96%
Total	9.234	8.827	96%

Em um processo de contínua evolução, reescrevemos em 2021 os comportamentos abrangidos pelo nosso modelo de avaliação, gerando maior alinhamento entre os processos de gestão de desempenho e os desafios do negócio.

Além disso, após recebermos diversos *feedbacks* sobre a plataforma de avaliação, contratamos uma nova ferramenta para esse processo, que nos trouxe mais funcionalidades, melhor custo-benefício e melhor experiência para os Colaboradores.

Em 2022, será implementado o *feedback* contínuo 360°, que prevê maior interação entre lideranças e suas equipes, mais oportunidades de desenvolvimento, além de recursos interativos como o uso de medalhas virtuais atreladas aos valores da GOL.

Também nos reuniremos com os gerentes da Tripulação para discutir a estruturação de um novo modelo de avaliação para esse público, utilizando como referência um estudo *benchmarking* que realizamos com oito empresas em 2021.

Saúde, segurança e bem-estar

Para promover a saúde e o bem-estar dos Colaboradores e garantir a segurança de todos, a GOL tem adotado uma série de melhorias de gestão. Passamos a integrar melhor os dados de segurança em um único sistema, ampliamos a troca de experiências em comitês, adotamos ferramentas digitais para monitorar atividades e indicadores-chave, fortalecemos o engajamento dos Colaboradores para reporte de avaliações de riscos e demos continuidade às auditorias internas.

Embora não tenhamos um sistema de gestão implantado nos moldes das normas OHSAS 18001 e ISO 45001, adotamos políticas e procedimentos alinhados a práticas de referência no mercado, com base em normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho, parâmetros de classificação de riscos amplamente difundidos, entre outros padrões aplicáveis a todos os Colaboradores da GOL. [GRI 403-1](#)

Nossa abordagem para identificar riscos e prevenir acidentes segue calcada em análises e programas comportamentais, inspeções de segurança, permissões de trabalho, análises e investigações de ocorrências, políticas e procedimentos, treinamentos e diálogos sobre segurança, entre outras medidas, bem como no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Também medimos o nível de desempenho de segurança operacional (indicador NODSO). [GRI 403-2](#), [403-7](#)

Contamos com o Serviço de Saúde GOL, que tem como objetivo atuar na prevenção, rastreamento e

diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalhador, reduzir os índices de acidentes do trabalho e de doenças ocupacionais, criar e manter a cultura prevencionista em todos os níveis hierárquicos, controlar o absenteísmo, atuando sobre padrões epidemiológicos identificados, e promover continuamente a saúde e a qualidade de vida.

Nesse escopo, temos os programas: Mãe Águia (orientações para uma gestação saudável), Sempre Juntos (apoio psicológico, financeiro e jurídico), Sempre Bem (acompanhamento de doentes crônicos) e Vida Sem Tabaco (apoio a quem deseja parar de fumar), entre outros. Além disso, no Espaço Bem Viver, disponível na Sede e nas unidades Galeão, Guarulhos, Brasília, Porto Alegre e Aerotech, oferecemos diversas especialidades médicas, como medicina ocupacional, clínica médica/medicina de família, ortopedia, ginecologia, odontologia, fonoaudiologia ocupacional, acupuntura e nutrição. [GRI 403-3](#)

Incentivamos a participação dos nossos profissionais em grupos como a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e em eventos como a Semana Interna de Prevenção a Acidentes do Trabalho (Sipat), e encorajamos o reporte de situações de risco por meio do Portal AQD, que é a ferramenta digital de gestão de segurança da GOL, sem a necessidade de se identificar. Mantemos constantes comunicações, diálogos e treinamentos preventivos e obrigatórios, abordando, principalmente, questões relacionadas a riscos ocupacionais. [GRI 403-4](#), [403-5](#)

Realizamos campanhas sobre temas variados, tais como hipertensão arterial, diabetes, obesidade, dependência química, doenças sexualmente transmissíveis e prevenção do câncer de mama e de próstata. Praticamos também um olhar cada vez mais cuidadoso sobre a saúde emocional dos Colaboradores. Temos orientado uma comunicação mais aberta e humana entre líder e liderado, incentivado a prática de atividades físicas e dialogado sobre formas de estabelecer um equilíbrio maior entre vida pessoal e profissional. [GRI 403-6](#)

Adicionalmente, realizamos uma iniciativa focada no time de Aeroportos, abrangendo palestras de conscientização sobre saúde e bem-estar para 1.500 Colaboradores e gestores das bases; ações de prevenção e combate ao estresse e à ansiedade, que alcançaram 1.063 pessoas; atendimento psicológico para 435 profissionais; incentivo a práticas como meditação, entre outras medidas.



Indicadores de saúde e segurança

GRI 403-9, 403-10

Em 2021, observamos uma redução de 18% no total de acidentes e de 73% nos acidentes sem afastamentos, na comparação com o ano anterior. Identificamos que os acidentes com afastamentos mais que dobraram em relação a 2020, porém diminuíram 56% sobre 2019. Veja o detalhamento abaixo:

Os principais tipos de acidente são os de trajeto, em que os Colaboradores estão se deslocando de casa para o trabalho e vice-versa. As lesões mais comuns estão relacionadas a esses tipos de acidentes (escoriações, entorses, luxações e fraturas). Com relação às doenças, as principais são de natureza psiquiátrica. Em todos os casos, investigamos as ocorrências, buscamos compreender as causas-raiz e implementamos planos de ação corretivos.

Indicadores de saúde e segurança ²¹

Descrição	2019	2020	2021	Varição 2020 x 2021
Horas homem trabalhadas	32.757.220	29.705.186	30.389.869	2%
Número total de acidentes	132	76	62	-18%
Número de acidentes sem afastamento	28	59	16	-73%
Número de acidentes com afastamento	104	17	46	171%
Óbitos	0	0	0	-
Número de dias perdidos (por acidentes + doenças)	481	305	392	29%
Taxa de doenças ocupacionais (TDO)	0	0,43	0,83	96%
Taxa de frequência de acidentes sem afastamento	4,03%	2,56	2,04	-20%
Taxa de gravidade de acidentes	14,68%	10,27	12,90	26%

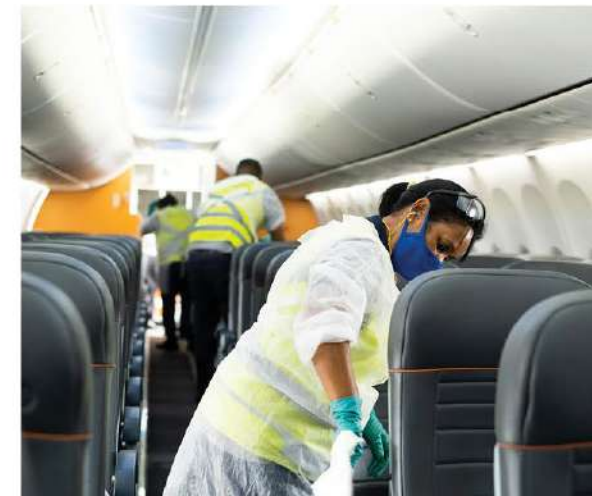
21. Contempla somente Colaboradores próprios.

Vacinação de Colaboradores

Para enfrentar a pandemia e reduzir os seus impactos para a saúde e a economia, consideramos a imunização contra a Covid-19 fundamental, além de uma demonstração de cuidado coletivo. Por isso, desde agosto de 2021, passamos a incentivar e requisitar a vacinação completa de todos os nossos Colaboradores – com exceção daqueles que possuem recomendação médica contrária. Essa ação é adicional à já tradicional campanha de vacinação contra a H1N1.

A criação desse requisito de segurança está em linha com outros protocolos estabelecidos pela Companhia desde o início da crise sanitária, com base em recomendações de autoridades de saúde e evidências científicas. O movimento é adotado em outras companhias do setor.

No fim do ano, 99,4% já haviam tomado pelo menos uma dose da vacina e 98,3% estavam com o ciclo vacinal completo.



Instituto GOL e ações sociais durante a pandemia

O Instituto GOL continuou a exercer seu papel de agente de transformação social no Brasil, contribuindo para que diversas organizações pudessem viabilizar seus projetos e desafios nas áreas de educação, esporte, civismo, acessibilidade e outros temas. Ao longo de 2021, 50 instituições sociais foram apoiadas com a doação de 3.380 passagens aéreas, sendo 1.699 utilizadas no mesmo período.

Firmamos oito novas parcerias com as seguintes organizações: Ação Social para Igualdade das Diferenças (Asid), Associação ATAmor, Associação BrazilLab, Central Única das Favelas (CUFA), Fundação Dorina Nowill para Cegos, Instituto Guga Kuerten (IGK), Instituto Meta Social (IMS) e Núcleo das Empresas Juniores da Região de Bauru.

Áreas de atuação social	Quantidade de organizações	Relação de organizações/projetos	Passagens doadas	Passagens utilizadas
Educação e esportes	20	AfroReggae Amigos do Bem Atletas pelo Brasil BrazilLab Educando Ensina Brasil Gerando Falcões Gol de Letra Movimento Arredondar Instituto BEI Instituto Reação	1.401	831
Civismo	8	CLP Instituto Ethos Instituto Igarapé Instituto Millenium	1.187	439
Acessibilidade	9	AACD AEDREHC Asid Ballet de Cegos Fernanda Bianchini Instituto Guga Kuerten	362	156
Assistencial	13	ACTC Afesu ATAmor Cruz de Malta CUFA Grupo Mulheres do Brasil	430	273

Temos praticado outras formas de contribuição social. Por meio da GOLLOG, transportamos 6.788 quilos de materiais em apoio a organizações e projetos sociais. Doamos, também, 1.287.102 itens que seriam utilizados no serviço de bordo, uma vez que essa atividade foi suspensa durante a pandemia por determinação do órgão regulador. Fizemos, ainda, a doação de R\$ 150 mil em dinheiro. E, a partir da parceria com o Movimento Arredondar, possibilitamos a arrecadação de R\$ 17.564,29.

Buscando ampliar os impactos positivos da parceria entre o Instituto GOL e as organizações sociais apoiadas, realizamos três encontros para discutir novas formas de colaboração mútua, como a interação com o programa de voluntariado Águias do Bem, além de trocar experiências e conhecimentos. Participaram 60 representantes de 44 instituições.

Por falar em Águias do Bem, o programa retomou as atividades com uma ação de Colaboradores voluntários na Cruz Vermelha de São Paulo, que envolveu a montagem e entrega de cestas básicas e kits de higiene pessoal. Promovemos, adicionalmente, a Campanha do Agasalho, que mobilizou a arrecadação e doação de 417 cobertores e 1.800 fraldas infantis.

Acessibilidade

Continuamos a oferecer a maior frota de equipamentos de acessibilidade infraestrutural no mercado de aviação comercial: nove rampas de acesso à aeronave, mais de 550 cadeiras de rodas e 100 cadeiras escaladoras (sendo 50 *stair tracs* e 50 *liftkars*, no mínimo duas unidades de cada modelo por aeroporto).

Em 2021, criamos um *kit* para atendimento aos Passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) para o contexto da pandemia, visando mitigar riscos relacionados ao contato com Colaboradores da GOL. Lançamos um *book* de acessibilidade para facilitar o entendimento de todo o Time em relação aos recursos de acessibilidade disponíveis. Também realizamos a campanha Por Dentro da Acessibilidade – Enigma da Caixa PNAE, um evento digital de conscientização realizado via Workplace. Em 2022, faremos treinamentos dos Colaboradores para atendimento e acolhimento de Clientes com autismo.



Governança

ESG

Na sigla ESG, a letra “G” representa a palavra “governança”, ou seja, trata da forma como uma organização dirige suas atividades, dos seus princípios norteadores e instrumentos de gestão.

Neste capítulo, você verá como a GOL promove uma governança ética, contribuindo para a perenidade do seu negócio.



Governança

Destques

A GOL mantém elevadas práticas de governança corporativa baseadas em seu Código de Ética, políticas organizacionais e práticas de referência no mercado. Possui mecanismos de gestão consistentes para prevenção e combate a conflitos de interesse, casos de corrupção, entre outras violações de leis e condutas.

Governança



Estamos listados no Nível 2 de Governança Corporativa da B3, temos um Conselho de Administração com membros independentes e garantimos operações financeiras transparentes.

Compliance



O Programa Rumo Certo fomenta a cultura de integridade com prevenção, detecção e resposta a riscos de violações éticas, incluindo comunicações e treinamentos.

LGPD



O Escritório de Privacidade visa garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), zelando pelos dados pessoais aos quais temos acesso.

Princípios de governança

A GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (Companhia ou GOL) é uma sociedade por ações constituída em 12 de março de 2004 de acordo com as leis brasileiras. Nosso **Estatuto Social** dispõe que a Companhia tem como objeto social o exercício do controle acionário da GOL Linhas Aéreas S.A. (GLA), que presta serviços de transporte aéreo de Passageiros e cargas, serviços de manutenção de aeronaves e componentes, desenvolvimento de programas de fidelidade, entre outros. **GRI 102-1, 102-5**

Conduzimos nossos negócios de acordo com sólidas práticas de governança corporativa, a fim de garantir a transparência e a confiança em nossas operações financeiras e comerciais, em benefício de todos os acionistas.

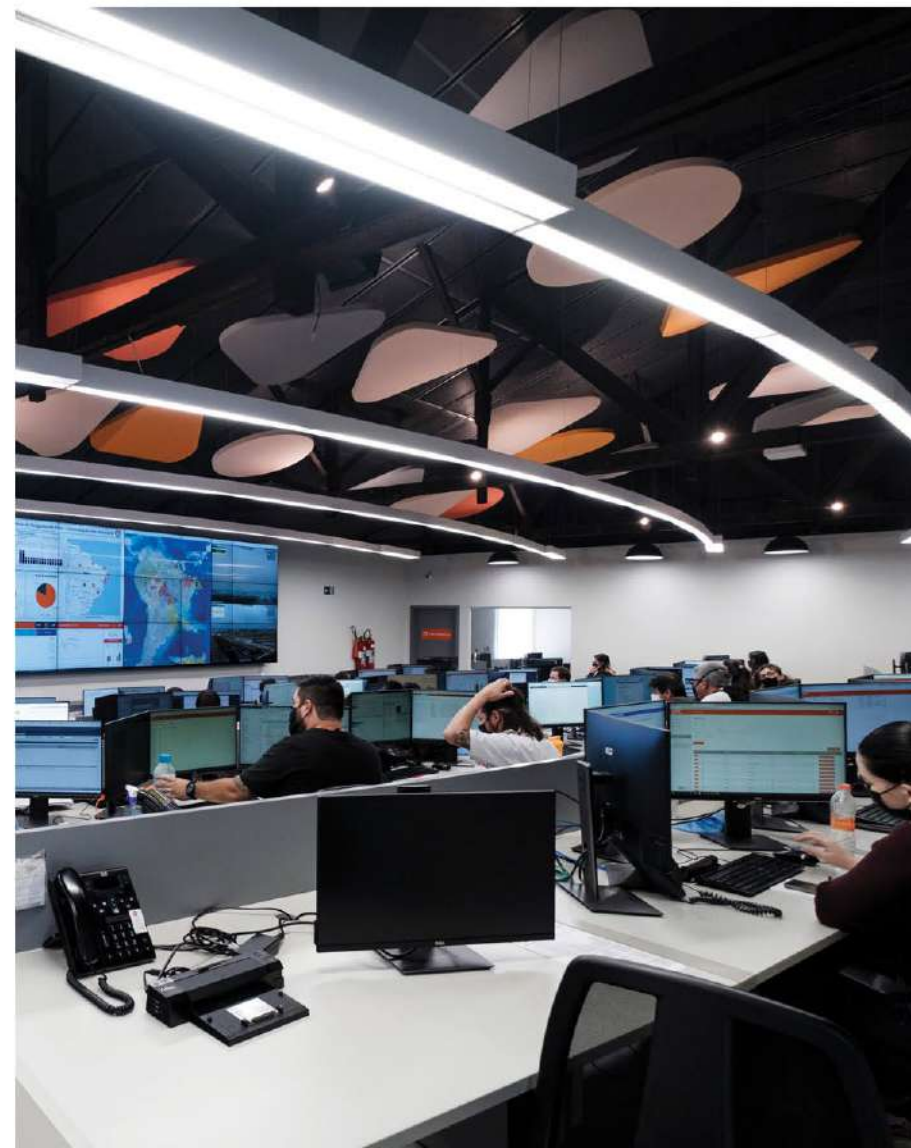
Nossas ações são negociadas na B3 e na Bolsa de Valores de Nova Iorque sob o *ticker* GOLL4 e GOL, respectivamente. Adotamos as Práticas Diferenciadas de Governança Corporativa Nível 2 da B3 e integramos os Índices de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC) e de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG), criados para distinguir as empresas que se comprometem com as práticas diferenciadas de governança corporativa.

Destaca-se que três dos sete membros do Conselho de Administração são independentes, atendendo aos requisitos da NYSE e da B3. Contamos com Comitês que apoiam e aconselham a nossa administração e Conselho de Administração, participando ativamente

das decisões estratégicas. Entre eles, está o Comitê de Auditoria, composto de membros independentes.

Possuímos uma **Política de Divulgação e Negociação**, que tem como propósito estabelecer: (i) as práticas de divulgação e uso de informações, com o intuito de garantir que elas sejam divulgadas de forma técnica, completa, imparcial, tempestiva e igualitária, bem como coibir a utilização indevida de informações privilegiadas; e (ii) as práticas de negociação de valores mobiliários.

Fomos uma das primeiras Emissoras Privadas Estrangeiras (FPIs) na América do Sul a se adequar às exigências da Seção 404 da Lei Sarbanes-Oxley (SOX) e utilizamos o critério estabelecido pelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) para controles internos. Adequamo-nos à Seção 302 da mesma lei, que determina que diretores executivos devem declarar pessoalmente que são responsáveis pelos controles e procedimentos de divulgação de informações. Com essas certificações, aprimoramos nossos processos internos e ratificamos nosso compromisso com as melhores práticas de governança corporativa.



Conselhos, Diretoria e Comitês

GRI 102-18

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o mais alto órgão de governança, que fornece diretrizes estratégicas gerais, e, entre outras funções, é responsável por definir as políticas gerais dos negócios, eleger os diretores e supervisionar sua gestão, conforme estabelece o [Estatuto Social](#).

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

Nos termos do Estatuto Social, o Conselho de Administração deve ter entre cinco e dez membros, com funções deliberativas e não executivas, mandato de um ano e possibilidade de reeleição. O órgão tem sete integrantes, sendo três deles qualificados como conselheiros independentes, conforme os critérios da NYSE e da B3, com mandato que se encerra em abril de 2023.

Composição do Conselho de Administração em 29 de abril de 2022²²

Nome	Cargo
Constantino de Oliveira Junior	Presidente do Conselho de Administração
Joaquim Constantino Neto	Vice-Presidente do Conselho de Administração
Ricardo Constantino	Conselheiro
Marcela de Paiva Bonfim Teixeira	Conselheira Independente
Germán Pasquale Quiroga Vilardo	Conselheiro Independente
Anmol Bhargava	Conselheiro
Philipp Schiemer	Conselheiro Independente

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

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

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

Saiba mais:

[Regimento Interno do Conselho de Administração](#)

[Perfil dos integrantes do Conselho de Administração](#)

22. Alterações na composição do Conselho de Administração que tenham ocorrido depois de abril de 2022 não constam neste relatório e devem ser consultadas no [website](#) de Relações com Investidores da GOL.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da Companhia está instalado conforme deliberação da Assembleia Geral Ordinária realizada em 29 de abril de 2022, e possui Regimento Interno próprio. De acordo com as Leis das Sociedades por Ações, o Conselho Fiscal é o órgão societário independente da administração e dos auditores independentes da Companhia.

O Conselho Fiscal pode funcionar de forma permanente ou não, atuando durante um exercício fiscal específico conforme determinado pelos acionistas. Deve ter, no mínimo, três e, no máximo, cinco membros e igual número de suplentes.

Para o exercício social de 2022, com mandato até a Assembleia Geral Ordinária a ser realizada no ano de 2023, foram eleitos três membros efetivos do Conselho Fiscal: Marcelo Amaral Moraes; Renato Chiodaro e Carla Andrea Furtado Coelho.

Saiba mais:

[Regimento Interno do Conselho Fiscal](#)

Diretoria Estatutária

Os diretores estatutários da GOL são responsáveis pela administração executiva diária dos negócios, representação legal da Companhia, elaboração e execução dos planos e da política de investimentos e desenvolvimento, bem como os respectivos orçamentos, entre outras atribuições.

Conforme estabelecido pelo Estatuto Social, a Diretoria deve ser composta de no mínimo dois e no máximo sete membros, que são eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de um ano, podendo ser reeleitos. Qualquer diretor pode ser afastado pelo Conselho de Administração antes do término de seu mandato.

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

Saiba mais:

[Perfil dos integrantes da Diretoria](#)

Composição da Diretoria Estatutária em 30 de abril de 2022²³

Nome	Cargo
Paulo Sergio Kakinoff	Diretor-Presidente
Richard Freeman Lark Jr.	Diretor Vice-Presidente Financeiro e DRI
Eduardo José Bernardes Neto	Diretor Vice-Presidente Comercial, de Marketing e Clientes
Celso Guimarães Ferrer Junior	Diretor Vice-Presidente de Operações

Comitês de Gestão

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

- Comitê de Auditoria Estatutário;
- Comitê de Governança Corporativa e Pessoas;
- Comitê de Política Financeira;
- Comitê de Políticas de Risco;
- Comitê de Alianças;
- Subcomitê de Políticas Contábeis, Tributárias e de Demonstrações Financeiras;
- Comitê de ESG²⁴.

Saiba mais:

[Composição dos Comitês de Gestão](#)

23. Em 2021, foi criada a Vice-Presidência Smiles, não estatutária, liderada por Carla Fonseca. Alterações na composição da Diretoria Estatutária que tenham ocorrido depois de abril de 2022 não constam neste relatório e devem ser consultadas no *website* de Relações com Investidores da GOL.

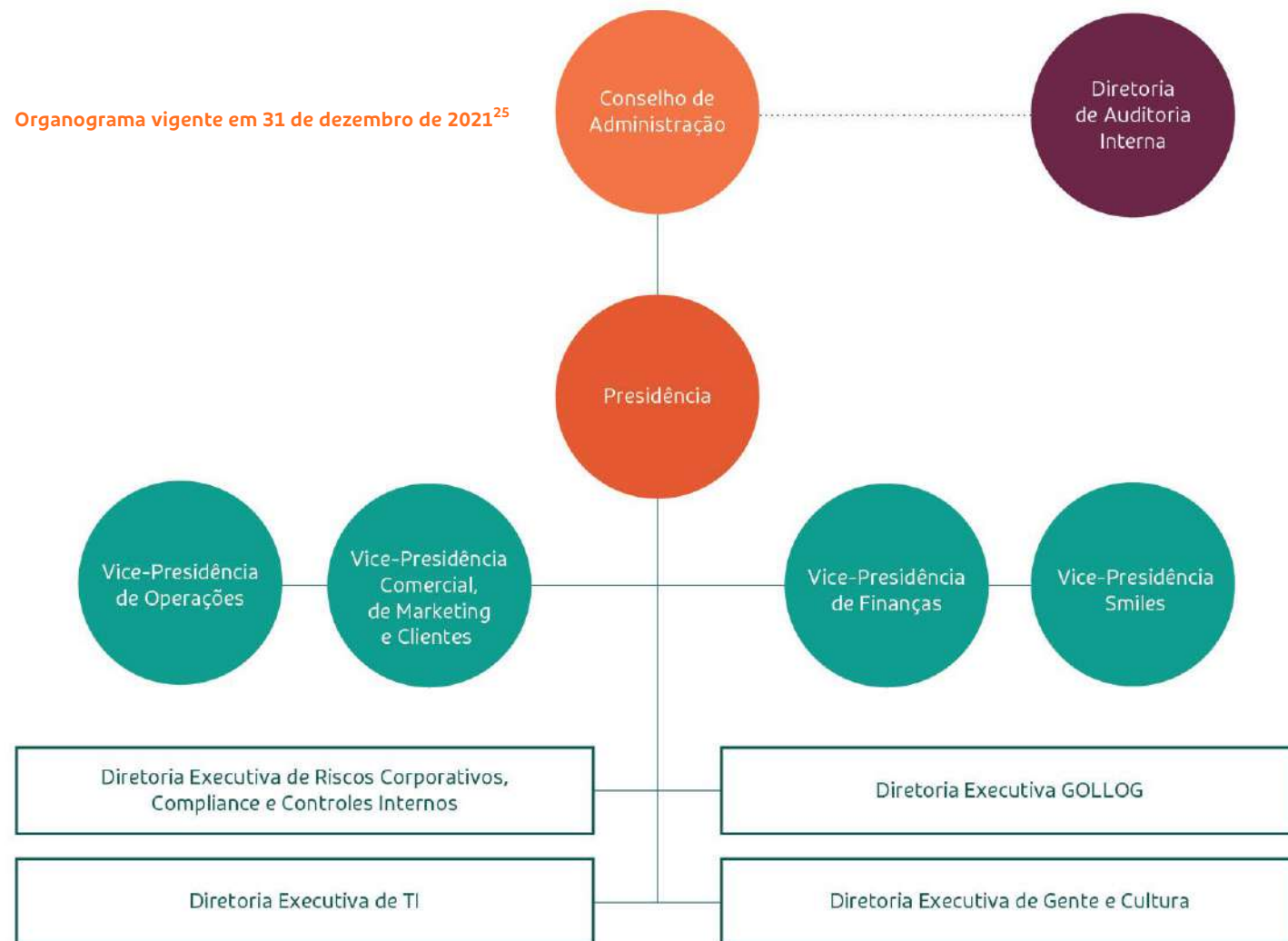
24. O Comitê de ESG não é estatutário.

Estrutura organizacional

GRI 102-10

A estrutura organizacional da GOL é composta de Presidência, quatro Vice-Presidências e 26 Diretorias. Das 26 Diretorias, quatro estão diretamente ligadas à Presidência, uma se reporta ao Conselho de Administração e outras 21 respondem às quatro Vice-Presidências. Conheça parte do organograma a seguir:

Organograma vigente em 31 de dezembro de 2021²⁵



²⁵ Em 2021, foi criada a Vice-Presidência Smiles, não estatutária.

Composição acionária e estrutura societária

GRI 102-10

Em 6 de abril de 2022, o capital social da Companhia era de R\$ 4.197.301.072,60, representado por 3.178.120.109 ações, sendo 2.863.682.710 ações ordinárias e 314.437.399 ações preferenciais. Em 31 de março de 2022, a composição acionária foi apresentada conforme a seguir:

Nomes	Ordinárias	Preferenciais	Total
MOBI FIA	100%	41,71%	94,23%
Path-Brazil LLC	-	3,45%	0,34%
Outros	-	54,46%	5,39%
Ações em Tesouraria	-	0,38%	0,04%
Total geral	100,00%	100,00%	100,00%



Ética e compliance

GRI 102-16, 205-1, 205-2

A GOL mantém altos padrões de ética e integridade, sempre pautada por princípios de valorização e respeito às pessoas. Nossa forma de conduzir os negócios está orientada pelo **Código de Ética** e por um conjunto de políticas internas que podem ser conhecidas em nossa [página de Compliance](#).

Ao longo de 2021, revisamos políticas organizacionais relacionadas ao combate à corrupção para adequação a fatores como a atual estrutura organizacional da GOL, a legislação vigente e diretrizes de *compliance*, e a publicação está prevista para 2022.

Destaca-se que contamos com um programa robusto de ética e *compliance*, chamado Rumo Certo, que há três anos tem contribuído para o fortalecimento de uma cultura de integridade em toda a Companhia. Por meio dele, prevenimos, detectamos, respondemos e aprimoramos a gestão de riscos de violações éticas, incluindo riscos de corrupção.

Para aproximar o Rumo Certo do dia a dia dos Colaboradores e disseminar conhecimentos sobre *compliance*, temos um portfólio de treinamentos que se renova periodicamente. Até o fim de 2021, a capacitação vigente sobre o programa recebeu a inscrição de 14.965 profissionais (99% do quadro), sendo 23% da área Administrativa e 76% da área Operacional, e já foi concluída

por 81% dos Colaboradores. Além disso, 79% dos franqueados de cargas já iniciaram esse mesmo treinamento e 35% o concluíram.

Desenvolvemos uma nova versão do treinamento anticorrupção em 2021, que já foi finalizada por 85% dos Colaboradores. Adicionamos 13 treinamentos específicos para áreas que apresentam mais riscos relacionados aos temas de *compliance*, alcançando um total de 278 participantes. Também lançamos a nossa Cartilha Anticorrupção, que aborda de forma resumida e interativa as principais diretrizes relacionadas ao tema.

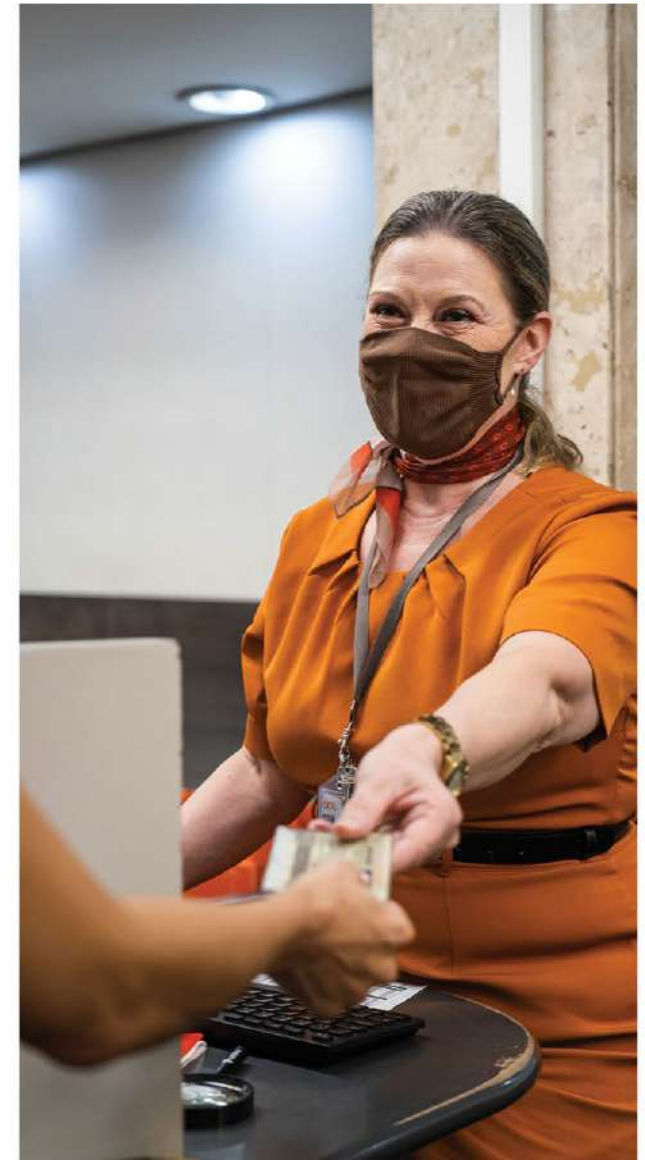
No campo da comunicação, continuamos com campanhas interativas em vídeo voltadas ao público interno, como o Compliance Challenge, corrente de desafios em que membros da Alta Liderança da GOL compartilham conhecimentos sobre ética e *compliance* aplicáveis a diferentes atividades da Companhia, e o “Fala Aí, Compliance”, que aborda os temas votados pelos Colaboradores.

Em paralelo a essas frentes de fortalecimento da cultura de integridade, uma das importantes linhas de ação de prevenção e detecção de riscos é a *due diligence* anticorrupção, avaliação de conformidade que no último ano foi aplicada para 271 terceiros. Com foco nesse público, também publicamos as **Diretrizes de Conduta para Terceiros na Relação com a GOL**, documento que deve ser lido e aceito por todos os fornecedores cadastrados na Companhia.

Adicionalmente, continuamos a realizar o mapeamento e o monitoramento de interações com agentes públicos e, no contexto da pandemia, com organizações para as quais destinamos doações e apoios sociais.

Para alcançar resultados ainda mais significativos e ampliar o alcance de suas contribuições, continuamos a apoiar o desenvolvimento do Programa de Compliance da Associação Brasileira de Empresas Aéreas (Abeaer), em parceria com outras empresas do setor, auxiliando na elaboração e revisão de políticas relacionadas a *compliance*, na realização de treinamentos e no apoio pontual a atividades diárias, por meio do Comitê de Compliance da Associação, que resultou no lançamento do Programa de Compliance da Abeaer em 2021.

Para aqueles que desejam relatar preocupações sobre questões éticas na GOL, disponibilizamos o **Canal de Ética** (0800 886 0011), que garante sigilo, anonimato e proteção contra retaliações. Em 2021, a GOL recebeu 1.515 relatos por meio desse canal, sendo 9% deles classificados como aplicáveis ao seu escopo de apuração. Todos os casos foram analisados em profundidade e reportados ao Comitê de Ética, que orientou providências. Não foram identificados casos de corrupção por meio do Canal de Ética ou de ações públicas movidas contra a empresa ou seus empregados. **GRI 102-17, 205-3**



Gestão de riscos

GRI 102-11

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

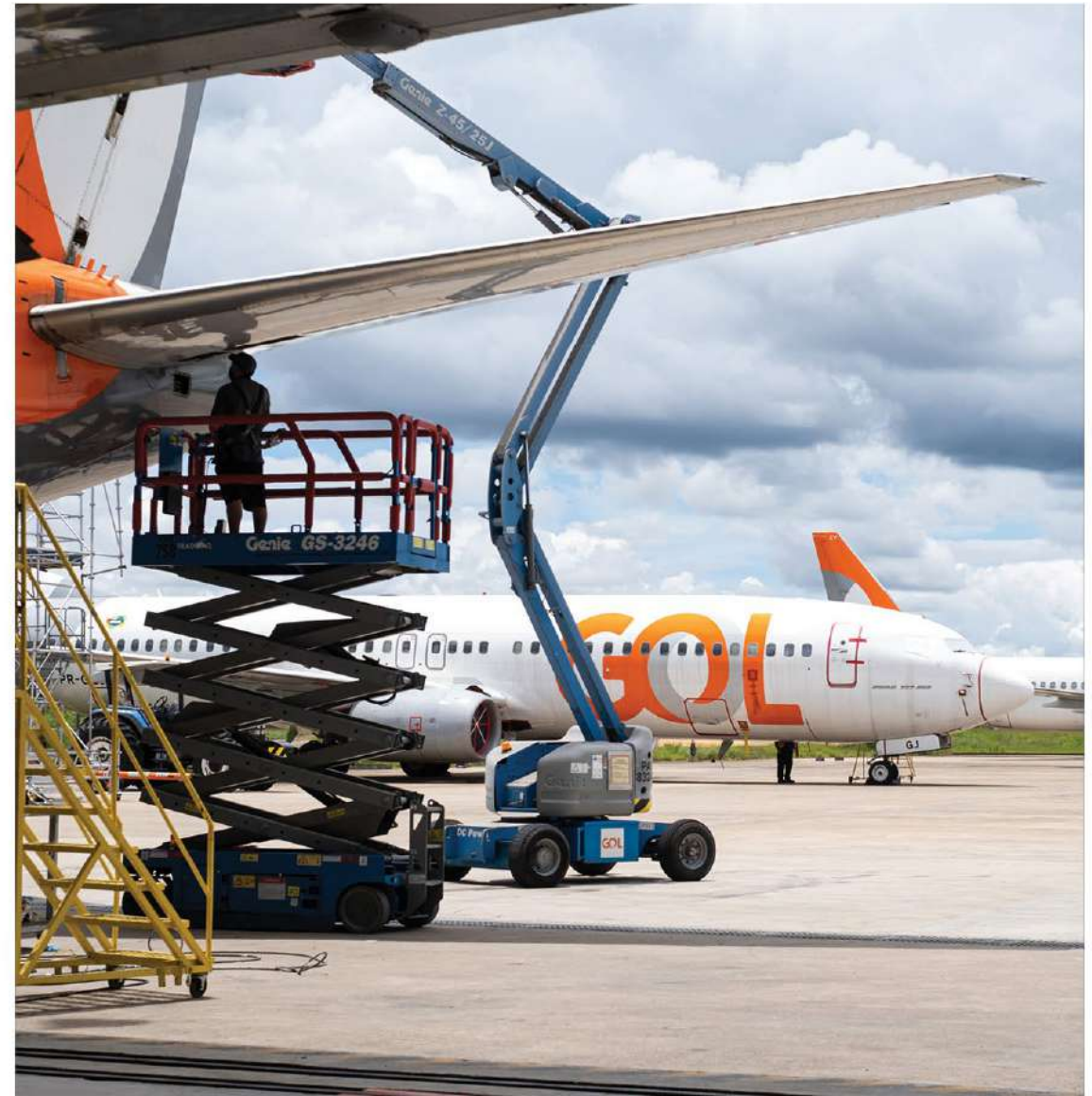
Nosso Mapa de Riscos é atualizado periodicamente, de acordo com a estratégia e os objetivos de negócio, e contempla aspectos como: estratégico, financeiro, operacional, tecnológico, regulamentar/*compliance*, socioambientais, entre outros. Os riscos mapeados são avaliados e classificados por severidade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

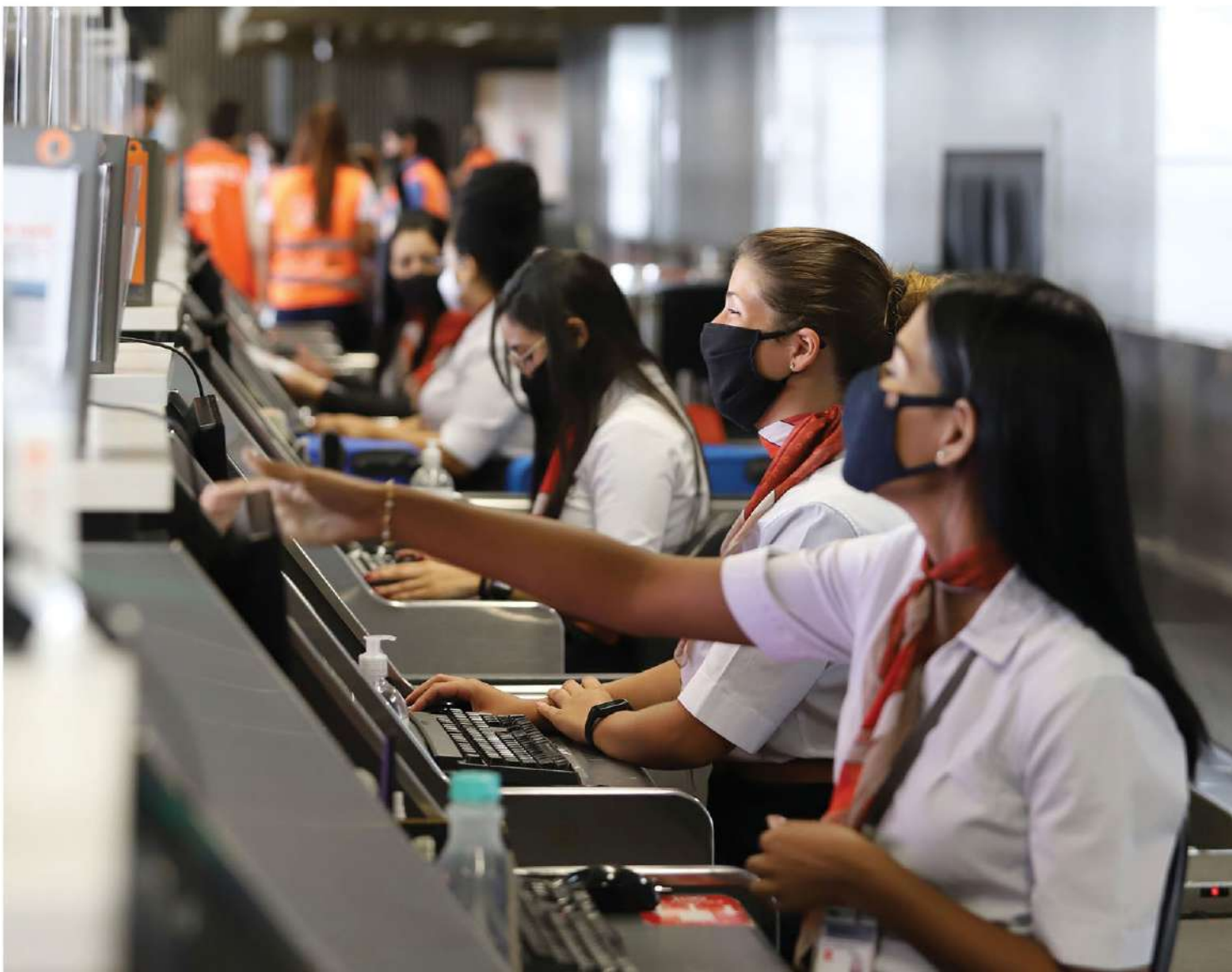
Em 2021, ainda lidando com os efeitos da pandemia, passamos por diversas mudanças tanto em nossa estrutura, com a incorporação da Smiles S.A., como em nossos sistemas, com a entrada do novo sistema de Passageiros.

Todas essas mudanças foram acompanhadas pelo time de Riscos Corporativos, que forneceu suporte às áreas e aos projetos, identificando os principais pontos de riscos, apoiando a atualização dos controles internos necessários e mantendo um suporte contínuo à alta administração.

Neste momento, estamos empenhados na implementação dos planos de ação derivados dessas mudanças, buscando soluções integradas entre as diversas áreas de negócio para o enfrentamento dos desafios, o fortalecimento da cultura de gerenciamento de riscos e a consequente mitigação dos riscos mapeados.

Para 2022, a área de Riscos Corporativos deverá retomar as iniciativas de priorização e o aprofundamento das categorias do mapa de riscos, incluindo os riscos associados às práticas ESG da Companhia que estão em desenvolvimento.





Proteção e privacidade de dados

A GOL tem avançado de forma consistente no gerenciamento dos dados pessoais aos quais tem acesso, em alinhamento com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a nossa Política de Privacidade.

Foi criado um Escritório de Privacidade, que tem conduzido os avanços sobre esse tema e disponibilizado canais de atendimento a Colaboradores, Clientes e parceiros que tenham dúvidas sobre como tratamos seus dados pessoais e/ou que desejem solicitar a retirada de seus dados de nossos cadastros.

Passamos a mapear continuamente as atividades empresariais que lidam com dados pessoais para verificar a aderência à LGPD. Criamos cláusulas de proteção de dados para todos os tipos de contratos, determinando direitos e responsabilidades para as partes.

Adicionalmente, temos investido no aumento da segurança da informação por meio de políticas e campanhas de comunicação, uso de novas tecnologias de proteção, realização de testes de vulnerabilidade periódicos, implementação de procedimentos e controles mais rigorosos, auditorias, entre outras medidas.

Em 2021, não registramos ocorrências de violações de privacidade de dados, o que demonstra a efetividade dos mecanismos preventivos e protetivos adotados. Ao longo de 2022, continuaremos a aperfeiçoar essa frente de trabalho, com melhorias em comunicação, gestão de dados, tecnologias de proteção, entre outros fatores. [GRI 418-1](#)

Relatório de revisão da Auditoria Interna

GRI 102-56

Aos Administradores e Acionistas
GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

Introdução

Revisamos o Relatório Anual ESG – *environmental, social and governance*, da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021.

Responsabilidades da administração da GOL

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

Objetivos e Responsabilidades dos auditores internos da GOL

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

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

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

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

Alcance e limitação

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

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dadas a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados sobre os exercícios sociais anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas. Os dados financeiros estão conformes ao balanço publicado relativo a 31 de dezembro de 2021.

Conclusão

Com base nos procedimentos aplicados, conforme descrito neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores GRI contidos no Relatório Anual de ESG da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021 não tenham sido elaborados, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da GRI.

São Paulo, 27 de junho de 2022.



Diretoria de Auditoria Interna

Sumário de Conteúdo GRI

GRI 102-55

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
102-1	Nome da organização	51
102-2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	4
102-3	Localização da Sede	A Sede está localizada na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, portaria 3, Jardim Aeroporto, São Paulo, SP, Brasil.
102-4	Número de países em que a organização opera	4 Em 2021, houve operações regulares para os seguintes países: Brasil, Argentina, Uruguai, República Dominicana, Suriname e México.
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	51
102-6	Mercados atendidos	4 218 mercados são atendidos regularmente.
102-7	Porte da organização	4

Sumário de Conteúdo GRI

GRI 102-55

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
102-8	Perfil da força de trabalho	34-39, 52
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	16
102-10	Principais mudanças na estrutura da Companhia durante o período coberto	54, 55
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução ou abordagem de riscos socioambientais	57
102-12	Iniciativas externas	22
102-13	Participação em associações	22
102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	6-9

Sumário de Conteúdo GRI

GRI 102-55

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	13, 56
102-17	Mecanismos de denúncia e orientação sobre ética (adicional)	56
102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	52-54
102-40	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	11
102-41	Percentual de Colaboradores cobertos por negociação coletiva	100% dos Colaboradores elegíveis foram cobertos por negociação coletiva.
102-42	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	11
102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	11 O engajamento dos públicos estratégicos não tem uma programação específica e é conduzido por diferentes departamentos. Periodicamente (usualmente em intervalos de até três anos), a GOL consulta seus públicos prioritários para conhecer a visão deles sobre os temas mais relevantes para a gestão da Companhia, que devem estar refletidos em seus relatórios.

Sumário de Conteúdo GRI

GRI 102-55

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	11, 12
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	As demonstrações financeiras consolidadas abrangem a GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e suas controladas e coligadas diretas e indiretas, conforme apresentado no website de Relações com Investidores .
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	11, 12
102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	12
102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	A GOL não aponta reformulações necessárias para informações fornecidas em relatórios anteriores.
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	12
102-50	Período coberto pelo relatório	O relatório cobre o período de 01/01/2021 a 31/12/2021. Algumas informações societárias, porém, foram atualizadas com o <i>status</i> de abril de 2022. Nesses casos, a data de referência acompanha o referido conteúdo.

Sumário de Conteúdo GRI

GRI 102-55

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
102-51	Data do relatório anterior mais recente	O relatório mais recente é referente a 2020.
102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	O relatório tem periodicidade anual.
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	90
102-54	Premissas de relato de acordo com os Standards GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: Opção Essencial.
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	60-68
102-56	Verificação externa	O relatório foi submetido à Auditoria Interna da GOL.
103-1	Limite de cada aspecto material para a organização	Todos os temas materiais são tratados neste relatório, com informações qualitativas e quantitativas, em uma perspectiva interna e externa.
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	A abordagem de gestão é apresentada na introdução de diferentes seções do relatório, ao longo deste documento.

Sumário de Conteúdo GRI

GRI 102-55

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	A avaliação da abordagem de gestão é apresentada em diferentes seções do relatório, conforme a materialidade, ao longo deste documento.
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	71
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	21-26, 30, 81-89
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	56
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	56
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	56
302-1	Consumo de energia dentro da organização	30
302-2	Consumo de energia fora da organização	30
302-3	Intensidade energética	30
302-4	Redução do consumo de energia	30

Sumário de Conteúdo GRI

GRI 102-55

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	29
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	29
303-4	Descarte de água	29
303-5	Consumo de água	29
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	25
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	25
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	25
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	25
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	25
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	Não foram registradas emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio, como o HCFC R-22.
305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Não foram registradas emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas.

Sumário de Conteúdo GRI

GRI 102-55

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	28
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	28
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	28
306-5	Resíduos destinados para disposição final	28
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	43
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	45
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	45
403-3	Serviços de saúde do trabalho	45
403-4	Participação do trabalhador, consulta e comunicação sobre saúde e segurança ocupacional	45
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	45
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	45

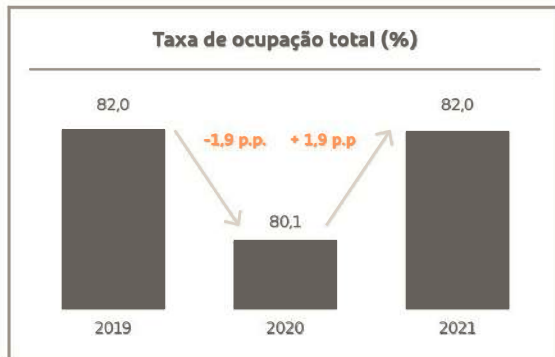
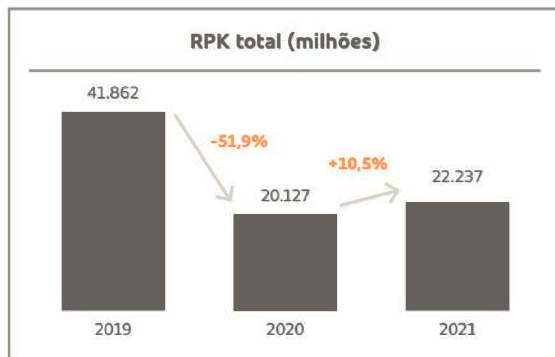
Sumário de Conteúdo GRI

GRI 102-55

ID	Item de divulgação	Localização da resposta/resposta
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	45
403-9	Lesões relacionadas ao trabalho	46
403-10	Doenças relacionadas ao trabalho	46
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	42
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	44
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	34-39, 52
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de Clientes	58

Anexo I – Desempenho operacional e financeiro

Destaques operacionais



Mercado doméstico

Em 2021, a demanda no mercado doméstico foi de 22.119 milhões de RPK, um aumento de 17,4% em relação a 2020, enquanto a oferta foi ampliada em 15,5%, chegando a 26.974 milhões de ASK. A taxa de ocupação também cresceu 1,4 p.p., atingindo 82,0%.

Mercado internacional

Impactada pelo fechamento das fronteiras durante a pandemia, a GOL registrou queda de 90,9% na demanda do mercado internacional, com 117 milhões de RPK, e redução de 91,4% na oferta, que foi apurada em 154 milhões de ASK. A taxa de ocupação aumentou 3,7 p.p., encerrando o ano em 76,0%. Isso se deve, principalmente, ao fechamento de fronteiras durante a pandemia, que levou a Companhia a suspender a oferta de voos regulares internacionais desde março de 2020.

Volume de decolagens e total de assentos

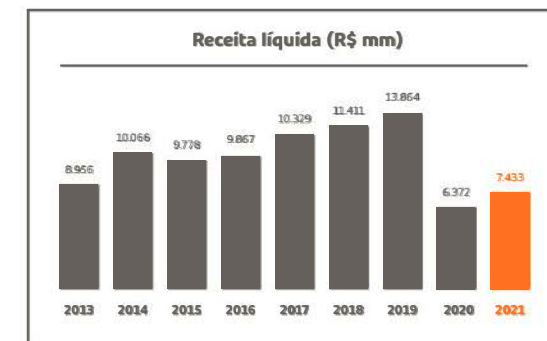
As aeronaves da GOL realizaram 133.902 decolagens, o que representa um aumento de 7,5% na comparação com o ano anterior, quando houve 124.528 decolagens. No mesmo período, a Companhia disponibilizou 23,5 milhões de assentos, 9,3% acima dos 21,5 milhões de assentos registrados no ano anterior.

PRASK, Yield e RASK

O PRASK líquido (receita de Passageiros por assentos-quilômetros oferecidos) apresentou um aumento de 10,3% frente a 2020, encerrando o ano de 2021 em 25,36 centavos (R\$). O RASK líquido (receita operacional por assentos-quilômetro oferecidos) foi de 27,40 centavos (R\$) em 2021, o que mostra um acréscimo de 8,1% em comparação com 2020. O Yield líquido (valor médio pago por um Cliente para voar um quilômetro) avançou 7,7% no comparativo com 2020, registrado em 30,94 centavos (R\$) em 2021.

Receita líquida

Em 2021, a GOL atingiu receita líquida de R\$ 7,4 bilhões, um aumento de 16,7% em relação ao ano de 2020, demonstrando um movimento de recuperação do mercado de voos domésticos, embora ainda em um patamar bem reduzido na comparação com os períodos pré-pandemia. As receitas auferidas no mercado internacional representam menos de 10% da receita total de 2021, em decorrência do fechamento de fronteiras como forma de contenção da contaminação mundial pela Covid-19.



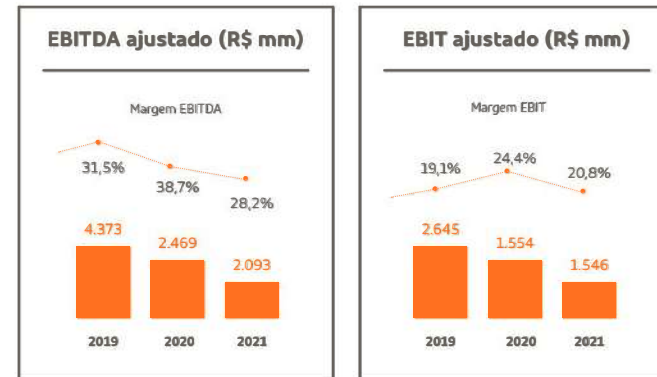
Anexo I – Desempenho operacional e financeiro

Despesas operacionais

Em 2021, o CASK (custo operacional por assento disponível por quilômetro, excluindo resultados não recorrentes e despesas relacionadas à ociosidade da frota) foi de 33,46 centavos (R\$), o que representa um crescimento de 31,6% em relação a 2020. Já o CASK excluindo custo de combustível, resultados não recorrentes e despesas relacionadas à ociosidade da frota encerrou o ano em 23,76 centavos (R\$), um aumento de 36,9% em comparação com o período anterior.

Resultado operacional

Em 2021, o EBIT ajustado atingiu R\$ 1,5 bilhão, com margem de 20,8% e o EBITDA ajustado atingiu R\$ 2,1 bilhões, com margem de 28,2%.²⁶



²⁶ O EBIT ajustado e o EBITDA ajustado consideram as despesas estritamente relacionadas aos níveis de operação.

Resultado financeiro líquido

Em 2021, o resultado financeiro líquido foi de R\$ 3,5 bilhões negativos, frente ao total de R\$ 4,9 bilhões negativos do ano anterior. Os impactos sobre esse resultado foram exercidos, principalmente, pela variação cambial líquida negativa de R\$ 1,6 bilhão, bem como pelos juros e custos sobre empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento de R\$ 2,0 bilhões.

Resultados das operações de hedge

No ano de 2021, a GOL reconheceu uma perda de R\$ 62,5 milhões em suas operações de *hedge* vinculadas a combustível, taxa de juros e câmbio, dos quais R\$ 1,5 milhão foi contabilizado no resultado financeiro da Companhia e R\$ 61,0 milhões nos resultados operacionais.

Anexo I – Desempenho operacional e financeiro

Distribuição do valor adicionado (DVA)

GRI 201-01

A seguir está apresentado o valor adicionado em 2021 e distribuído pelas categorias de pessoal; impostos, taxas e contribuições; remuneração de capitais de terceiros; e remuneração de capitais próprios:

Pessoal (R\$ mil)			
	2019	2020	2021
Remuneração direta	1.613.227	1.264.112	1.485.392
Benefícios	194.429	180.770	207.339
FGTS	132.135	92.378	81.355
Total	1.939.791	1.537.260	1.774.086

Impostos, taxas e contribuições (R\$ mil)			
	2019	2020	2021
Federais	1.170.909	556.278	369.886
Estaduais	21.750	14.777	16.617
Municipais	4.119	2.920	1.777
Total	1.196.778	573.975	388.280

Remuneração de capitais de terceiros (R\$ mil)			
	2019	2020	2021
Juros	2.101.853	5.580.156	3.956.461
Aluguéis	63.613	78.816	104.479
Outros	229	1.496	324
Total	2.165.695	5.660.468	4.061.264

Remuneração de capitais próprios (R\$ mil)			
	2019	2020	2021
Prejuízo líquido do exercício	(117.273)	(5.988.128)	(7.221.538)
Resultado do período atribuído aos acionistas não controladores da Smiles	296.611	92.877	37.734
Total	179.338	(5.895.251)	(7.183.804)

Anexo I – Desempenho operacional e financeiro

Imposto de renda

Em 2021, a Companhia teve um ganho com imposto de renda e contribuição social consolidado no valor de R\$ 192,4 milhões, principalmente devido à redução dos passivos fiscais diferidos relacionados a diferenças temporárias após a incorporação da Smiles. A controlada direta GLA possui prejuízos fiscais e bases negativas de contribuição social, compensáveis até 30% dos lucros tributáveis anuais e sem prazo para prescrição, no montante de R\$ 12,1 bilhões, não reconhecidos no balanço patrimonial da Companhia.

Lucro líquido e lucro líquido por ação

Em 2021 a Companhia apurou prejuízo líquido atribuível aos acionistas controladores de R\$ 7,2 bilhões, 20,6% maior em relação a 2020, decorrente principalmente das despesas registradas de aceleração de frota. O prejuízo por ação básico foi de R\$ 18,23, um crescimento de 8,3% em relação a 2020.

Histórico de preço das ações

Em 2021, a cotação da ação preferencial da GOL na Bolsa de Valores de São Paulo teve uma desvalorização de 29%. No primeiro pregão de janeiro, a ação fechou cotada a R\$ 23,96 e, ao fim de dezembro, o seu valor de fechamento foi de R\$ 17,03. Esse desempenho decorre, principalmente, do forte impacto da Covid-19 para o ambiente macroeconômico e a indústria do transporte aéreo.



Anexo I – Desempenho operacional e financeiro

Fluxo de caixa

As atividades operacionais geraram R\$ 705,5 milhões em 2021, em comparação a uma geração de caixa operacional de R\$ 753,9 milhões em 2020, principalmente devido ao aumento dos custos de combustível e à valorização do dólar frente ao real, cujos efeitos foram parcialmente compensados pelo aumento da receita líquida no contexto da recuperação da demanda por viagens aéreas.

As atividades de investimento consumiram R\$ 179,6 milhões em 2021, em comparação com uma geração de caixa de R\$ 31,8 milhões em 2020.

As atividades de financiamento em 2021 consumiram R\$ 627,0 milhões, em comparação com R\$ 1.935,5 milhão em 2020.

Frota

Ao final de 2021, a frota total da GOL era de 135 aeronaves Boeing 737, sendo 112 NGs e 23 MAX operacionais, com idade média de 10,7 anos. Ao término de 2020, a Companhia contava com 127 aeronaves, sendo sete MAX.

Já em 31 de março de 2022, a frota total da GOL era de 142 aeronaves Boeing 737, sendo 111 NGs e 31 MAX. A idade média da frota era de 10,3 anos. O plano de frota da GOL é encerrar 2022 com 136 aeronaves, sendo 44 MAX 8 e 92 NGs.

Liquidez e endividamento

A liquidez total da GOL (caixa e equivalentes de caixa, aplicações financeiras, contas a receber e depósitos) alcançou R\$ 3,7 bilhões ao final de 2021. Após o refinanciamento de R\$ 1,2 bilhão de dívidas de curto prazo, anunciado em outubro passado, a Companhia encerrou o ano de 2021 com R\$ 635 milhões de dívida de curto prazo, o menor nível em quatro anos. A GOL não possui amortizações significativas de dívidas nos próximos doze meses, e tem financiamentos de longo prazo suficientes para a aquisição de novas aeronaves 737 MAX, parte relevante do plano de transformação de frota.



Anexo II – SASB

Declarações de sustentabilidade e métricas contábeis do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicáveis à indústria de aviação (SASB #TR0201)

Métricas contábeis e de sustentabilidade

Tópico	Métrica	Unidade de medida	Código	Resposta de 2020	Resposta de 2021
	Emissões globais brutas do Escopo 1 ²⁷	Toneladas de CO ₂ e	TR-AL-110a.1	1.774.348	1.901.225
Emissão de gases de efeito estufa	Discussão de estratégia de longo prazo e de curto prazo ou plano para gerenciar emissões de Escopo 1, metas de redução de emissões e uma análise de desempenho em relação a essas metas	n/a	TR-AL-110a.2	Ler em "Emissões de gases de efeito estufa" no Relatório ESG 2020/2021	Ler em "Meio ambiente", com destaque para as seções: - Carbono neutro até 2050 - Transformação da frota - Combustível sustentável - Emissões de gases de efeito estufa
	(1) Combustível total consumido em gigajoule; (2) percentual de combustível de fontes alternativas ao petróleo; (3) percentual de combustível sustentável	Gigajoules (GJ); porcentagem (%)	TR-AL-110a.3	(1) 24.405.510 GJ (2) 0 (3) 0	(1) 26.128.048 GJ (2) 0 (3) 0

27. Considera as emissões provenientes de voos domésticos.

Anexo II – SASB

Declarações de sustentabilidade e métricas contábeis do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicáveis à indústria de aviação (SASB #TR0201)

Métricas contábeis e de sustentabilidade

Tópico	Métrica	Unidade de medida	Código	Resposta de 2020	Resposta de 2021
Práticas trabalhistas	Percentual da força de trabalho ativa coberta por acordos de negociação coletiva	Porcentagem (%)	TR-AL-310a.1	100% dos elegíveis	100% dos elegíveis
	(1) Número de paralisações (greves/bloqueios a partir de mil trabalhadores, com duração de um turno completo) e (2) total de dias perdidos em razão das paralisações	Número, dias perdidos	TR-AL-310a.2	(1) 0 (2) 0	(1) 0 (2) 0
Comportamento competitivo	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos legais relacionados a regulamentos de comportamento anticompetitivo	Valor monetário (R\$)	TR-AL-520a.1	0	0

Anexo II – SASB

Declarações de sustentabilidade e métricas contábeis do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicáveis à indústria de aviação (SASB #TR0201)

Métricas contábeis e de sustentabilidade

Tópico	Métrica	Unidade de medida	Código	Resposta de 2020	Resposta de 2021
	Descrição da implementação e dos resultados de um sistema de gerenciamento de segurança	n/a	TR-AL-540a.1	Ler em “Segurança operacional” no Relatório ESG 2020/2021	Ler em “Segurança operacional”
Gestão de acidentes e segurança	Número de acidentes de aviação	Número	TR-AL-540a.2	0	0
	Número de ações governamentais relativas aos regulamentos de segurança da aviação	Número	TR-AL-540a.3	0	0

Anexo II – SASB

Declarações de sustentabilidade e métricas contábeis do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicáveis à indústria de aviação (SASB #TR0201)

Métricas operacionais

Tópico	Unidade de medida	Código	Resposta de 2020	Resposta de 2021
Assento-quilômetro disponível (ASK) ²⁸	ASK	TR-AL-000.A	25.142 milhões	27.129 milhões
Fator de carga do Passageiro/taxa de ocupação	Taxa	TR-AL-000.B	80,1%	82,0%
Passageiros quilômetros transportados (RPK)	RPK	TR-AL-000.C	20.127 milhões	22.237 milhões
Toneladas-quilômetros transportadas (RTK)	RTK	TR-AL-000.D	1.649.796.999	1.860.311.738
Número de decolagens	Número	TR-AL-000.E	124.528	133.902
Idade média da frota	Anos	TR-AL-000.F	11,0	10,7

²⁸. ASK total.

Anexo II – SASB

Declarações de sustentabilidade e métricas contábeis do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicáveis à indústria de aviação (SASB #TR0201)

Métricas adicionais

Meio ambiente

Tópico	Unidade de medida	Resposta de 2020	Resposta de 2021
Emissões relativas provenientes do consumo direto de combustível ²⁹	kgCO ₂ e/ASK	0,0761	0,0705
Emissões totais de gases de efeito estufa (GEE) ³⁰	Toneladas de CO ₂ e	1.830.191	1.952.078
Emissões de gases de efeito estufa (GEE) compensadas	Toneladas de CO ₂ e	0	2.600

29. Considera somente o consumo direto de combustível em voos domésticos, bem como o ASK doméstico.

30. Considera somente as emissões provenientes das operações nacionais.

Anexo II – SASB

Declarações de sustentabilidade e métricas contábeis do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicáveis à indústria de aviação (SASB #TR0201)

Métricas adicionais

Social

Tópico	Unidade de medida	Resposta de 2020	Resposta de 2021
Gênero dos Colaboradores	Percentuais (masc./fem.)	56%/44%	56%/44%
Faixa etária	Percentuais (menor que 30/ de 30 a 50/maior que 50)	22%/67%/11%	20%/68%/12%
Pontualidade	Percentual (índice)	93,2%	92,8%
Regularidade	Percentual (índice)	97,9%	99,0%
Perda de bagagem	Quantidade por 1.000 Passageiros	2,1	2,06

Anexo II – SASB

Declarações de sustentabilidade e métricas contábeis do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicáveis à indústria de aviação (SASB #TR0201)

Métricas adicionais

Governança

Tópico	Unidade de medida	Resposta de 2020	Resposta de 2021
Conselheiros independentes (composição de 29/04/2022)	Percentual	55%	43%
Participação de mulheres em posições de liderança (Gerência, Diretoria, Vice-Presidência e Presidência)	Percentual	42%	41%
Número de Comitês com membros independentes incluídos	Número	5	5
Possui Política de Compliance (disponível no <i>website</i> de Relações com Investidores)?	Resposta	Sim	Sim
Possui Divulgação de Informações e Política de Negociação de Valores Mobiliários (disponíveis no <i>website</i> de Relações com Investidores)?	Resposta	Sim	Sim
Representação no capital votante das Assembleias Gerais	Percentual	100%	100%

Anexo III – TCFD

GRI 201-2

A GOL reporta desde 2020 informações alinhadas às recomendações da Força-Tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas às Mudanças Climáticas (TCFD), demonstrando uma transparência cada vez mais sobre a gestão da empresa voltada às mudanças climáticas.

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

Mantenha-se atualizado sobre o tema no *website* de [Relações com Investidores](#).

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

Tema: Governança

Divulgações recomendadas pela TCFD

Localização da informação

Divulgar a governança da organização sobre riscos e oportunidades relacionados ao clima.

Descrever como o conselho supervisiona os riscos e oportunidades relacionados ao clima.

Descrever o papel da administração na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionados ao clima.

Leia em:

- Seção “[Jornada de avanços ESG](#)”
- Capítulo “[Meio ambiente](#)”
- Seção “[Conselho de Administração](#)”
- Seção “[Gestão de riscos](#)”

Informações complementares: Avaliação de desempenho do Sistema de Gestão Ambiental, Política Ambiental, gestão de reclamações, avaliação de fornecedores, gestão de mudanças, relatórios de não conformidades, gestão de notificações, infrações e multas ambientais.

Anexo III – TCFD

Tema: Estratégia

Divulgar os impactos reais e potenciais de riscos e oportunidades relacionados ao clima sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização, sempre que essas informações forem relevantes.

Divulgações recomendadas pela TCFD

Descrever os riscos e oportunidades relacionados ao clima que a organização identificou no curto, médio e longo prazos.

Descrever os impactos dos riscos e oportunidades relacionados ao clima sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização.

Descrever a resiliência da estratégia da organização, considerando diferentes cenários de mudanças climáticas.

Localização da informação

Leia em:

- Mensagem da Administração
- Seção “Nosso Foco 2.2”
- Capítulo “Meio ambiente”

Tema: Gestão de Riscos

Divulgar como a organização identifica, avalia e gerencia os riscos relacionados ao clima.

Divulgações recomendadas pela TCFD

Descrever os processos utilizados pela organização para identificar e avaliar os riscos relacionados ao clima.

Descrever os processos utilizados pela organização para gerenciar os riscos relacionados ao clima.

Descrever como os processos utilizados para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados ao clima são integrados à gestão geral de riscos da organização.

Localização da informação

Leia em:

- Capítulo “Meio ambiente”
- Seção “Gestão de riscos”

Anexo III – TCFD

Tema: Métricas e Metas

Divulgações recomendadas pela TCFD

Localização da informação

Divulgar as métricas e as metas utilizadas para avaliar e gerenciar riscos e oportunidades relevantes relacionados ao clima sempre que essas informações forem importantes.

Informar as métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados ao clima de acordo com sua estratégia e seu processo da gestão de riscos.

Informar as emissões de gases de efeito estufa do Escopo 1, do Escopo 2 e, se for o caso, do Escopo 3, e os riscos relacionados a elas.

Descrever as metas utilizadas pela organização para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados ao clima e o desempenho com relação às metas.

Leia em:

- Capítulo “Meio ambiente”
- Seção “Gestão de riscos”

Anexo III – TCFD

Principais riscos

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

Anexo III – TCFD

Principais riscos

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

Anexo III – TCFD

Principais riscos

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

Anexo III – TCFD

Principais riscos

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

Anexo III – TCFD

Principais oportunidades

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

Anexo III – TCFD

Principais oportunidades

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



Créditos

GRI 102-53

GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

Sede: Praça Comandante Linneu Gomes s/nº
Portaria 3 – Jardim Aeroporto – São Paulo – SP
CEP 04626-020
Tel.: +55 11 5098-2000
www.voegol.com.br

COORDENAÇÃO GERAL

Diretoria de Marketing, Canais Digitais e ESG
Lorraine Ricino
Maria de Nazaré Guimarães Sousa
Sara Barbosa de Sousa

Dados para contato sobre este relatório
esg@voegol.com.br

Conteúdo e consultoria de sustentabilidade
NEXO Comunicação e Sustentabilidade
www.nexoconecta.com.br

Projeto gráfico e direção de arte
TRIP
www.trip.com.br