

CÓDIGO DE ÉTICA



RUMO CERTO ✈️
ÉTICA E COMPLIANCE



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

Time de Águias,

As boas práticas nas atitudes e no relacionamento com todos os públicos, alinhadas aos nossos Valores, devem pautar nossas atividades no dia a dia e são imprescindíveis para garantir a perpetuidade do nosso negócio e a reputação das marcas GOL e GOLLOG.

Agir com ética orienta não apenas nossos princípios individuais, mas reflete, também, os Valores de uma empresa e as relações entre Colaboradores, Clientes, Acionistas, Fornecedores e Comunidades em que estamos inseridos.

Queremos ser a Primeira para Todos e, para isso, é preciso ser a Primeira para toda a sociedade, atuando sempre de forma íntegra e sustentável.

Assim, a GOL acredita que a integridade na condução de suas atividades e em suas relações é essencial ao sucesso dos seus negócios e na sua sustentabilidade, de forma indissociável de sua imagem corporativa.

Considerando que a sociedade e as formas de nos relacionarmos estão em constante evolução, precisamos nos atualizar também. Por isso, estamos lançando uma nova versão do Código de Ética, que fortalece a nossa Cultura e o nosso *Jeito de Ser e de Fazer*, reafirmando o compromisso incondicional da GOL com a ética e a integridade.

Neste documento, apresentamos as diretrizes que devem orientar nossas atividades. Ele faz parte da iniciativa RUMO CERTO – Ética e Compliance, que engloba todas as orientações sobre esses temas, com o objetivo de auxiliar e garantir que a transparência seja a marca dos nossos relacionamentos e das nossas atividades. Lembre-se: a ética e a integridade da GOL dependem das decisões que tomamos em nosso cotidiano.

Dessa forma, cada um de nós é responsável pela sua disseminação, aplicação e eficácia. Devemos nos apropriar deste guia, lendo-o, compreendendo-o, zelando pelo cumprimento de suas diretrizes e nos sentindo confortáveis para tirar quaisquer dúvidas ou relatar quaisquer situações que não nos pareçam adequadas.

Adicionalmente, buscaremos a adesão de nossos Parceiros de negócios aos princípios contidos neste Código ou, então, que adotem políticas próprias para orientação de conduta e medidas anticorrupção estritamente em linha com as nossas.

O Código de Ética não esgota todas as possíveis situações com que iremos nos deparar. Entretanto, acreditamos que nos orientará no esclarecimento de dúvidas sobre as nossas atitudes. A prática dos princípios reafirmada aqui é fundamental para seguirmos escrevendo a nossa história de sucesso, pois somente juntos, alinhados aos mesmos ideais, é que poderemos alcançar o nosso propósito de ser a Primeira para Todos.

Contamos com a colaboração, o envolvimento e, principalmente, o compromisso e o engajamento de todos.



CONSTANTINO DE OLIVEIRA JÚNIOR
Presidente do Conselho de Administração

PAULO SÉRGIO KAKINOFF
Presidente da GOL Linhas Aéreas

SU MÁ RIO

1. NOSSO PROPÓSITO, VISÃO E VALORES	8
2. APLICAÇÃO E RESPONSABILIDADES	10
3. ÉTICA NOS NOSSOS RELACIONAMENTOS	14
3.1 Conflito de Interesses	14
3.2 Combate à Corrupção	16
3.2.1 Dizemos não ao Suborno	16
3.2.2 Brindes, Presentes, Hospitalidades, Patrocínios e Doações	18
3.2.3 Não Admitimos Qualquer Forma de Corrupção	21
3.2.4 Nossos Cuidados com Terceiros	22
3.2.5 Nossos Registros São Transparentes	23
4. SEGURANÇA NAS NOSSAS OPERAÇÕES	26

5. SOBRE OS NOSSOS RELACIONAMENTOS	28
5.1 Inclusão e Diversidade	29
5.2 Relacionamento com Clientes	29
5.3 Relacionamento com Acionistas	31
5.4 Relacionamento com Colaboradores	32
5.5 Relacionamento entre Colaboradores	34
5.6 Relacionamento com Fornecedores e Parceiros	36
5.7 Relacionamento com Concorrentes	38
5.8 Relacionamento com a Imprensa	39
5.9 Relacionamento com as Mídias Sociais	40
5.10 Relacionamento com a Comunidade e o Meio Ambiente	41
5.11 Relacionamento com os Órgãos Públicos	42
6. INFORMAÇÕES E BENS DA COMPANHIA	46
6.1 Propaganda e Publicidade	46
6.2 Recursos Corporativos	47
6.3 Segurança da Informação	49
7. RUMO CERTO – ÉTICA E COMPLIANCE	52
8. CANAL DE ÉTICA	56
9. POLÍTICAS RELACIONADAS	60
10. OBSERVAÇÕES FINAIS	61



CÓDIGO DE ÉTICA



1. NOSSO PROPÓSITO, VISÃO E VALORES

Propósito

Ser a Primeira para Todos.

Visão

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

Valores

SEGURANÇA — É o nosso Valor número 1: 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 de Ser e de Fazer GOL* nos torna a melhor opção para o Cliente.

A GOL, em suas relações, baseia-se em princípios que sustentam uma Cultura Organizacional voltada para a valorização das pessoas, o cumprimento de regras e regulamentos e a busca permanente pelo desenvolvimento. Temas como respeito e proteção aos Direitos Humanos, diversidade, combate ao trabalho infantil e análogo ao escravo, proveito criminoso da prostituição e exploração sexual de menores são de extrema importância para a Companhia. Por isso, investimos em educação e ações que fortaleçam os princípios de nossa Cultura, além de adotarmos políticas e práticas de prevenção e combate a todo tipo de discriminação, assédio, preconceito e condições de trabalho indignas (como o trabalho infantil ou forçado).





CÓDIGO DE ÉTICA



2.

APLICAÇÃO E RESPONSABILIDADES

Nossas Premissas

Este Código de Ética se aplica diretamente a todos os Colaboradores, em quaisquer níveis hierárquicos, aos Comitês Estatutários, ao Conselho Fiscal, ao Conselho de Administração e a seus Acionistas, no exercício de suas funções ou atribuições, que em conjunto são denominados “integrantes”.

Adicionalmente, a GOL espera que esses princípios sejam seguidos por todos os seus Parceiros de negócios.

O cumprimento deste Código revela o compromisso de profissionalismo e transparência em todas as nossas ações no trabalho.

A seguir, descrevemos os compromissos que deverão nortear a atitude de todos os integrantes.

Qual é o seu papel na construção de um ambiente de trabalho mais ético?

Lideranças

- Fomentar a adoção de postura ética por meio de exemplo.
- Ler, compreender e zelar pelo cumprimento dos princípios do nosso Código de Ética.
- Incentivar a leitura do Código de Ética entre os Colaboradores e criar espaços de diálogo que permitam ampliar a compreensão do Time sobre o Código e sobre situações que remetam a dúvidas ou eventuais dilemas éticos.



- Contatar o Canal de Ética, que garante a confidencialidade em relação à identificação, para esclarecimento e orientação quanto a situações e/ou fatos que representem dúvidas ou dilemas éticos.
- Jamais ameaçar, ofender ou realizar qualquer tipo de retaliação contra qualquer integrante ou terceiro, inclusive pelo fato de este ter se comunicado com o Canal de Ética.
- Manter-se aberto para o esclarecimento de dúvidas quanto aos assuntos do Código e demonstrar disponibilidade para tratar de questões relativas à sua gestão, reforçando a possibilidade da livre manifestação perante a empresa, direta ou indiretamente, por meio do Canal de Ética para melhoria das relações e do ambiente do nosso Time de Águias.

Colaboradores

- Ser exemplo de conduta ética para seus colegas e demais de sua relação nas atividades na GOL.
- Praticar os Valores da Companhia com empatia ajudando a fortalecer o elo de nosso Time de Águias.
- Cumprir e zelar pelo cumprimento dos princípios do nosso Código de Ética e demais políticas da empresa, buscando espaços de diálogo em situações que possam gerar dúvidas.
- Conversar com seu superior imediato sobre eventuais situações ou dilemas éticos.
- Utilizar o Canal de Ética de forma responsável e com boa-fé. Jamais usar o Canal como forma de ameaça aos demais integrantes ou públicos com os quais nos relacionamos.
- Comunicar ao Canal de Ética todos os casos de descumprimento do Código de Ética.



Todos os integrantes são responsáveis por cumprir a legislação aplicável às suas áreas de atuação, as diretrizes contidas neste Código e demais regras contidas nas políticas e normas internas da GOL.

Este Código deve ser aplicado de forma consistente e conjunta com as demais políticas da GOL.

Em caso de dúvida acerca da interpretação e aplicação deste Código, procure seu gestor ou consulte o Canal de Ética pelo endereço www.eticanagol.com.br ou pela linha **0800 886 0011**.





CÓDIGO DE ÉTICA



3.

ÉTICA NOS NOSSOS RELACIONAMENTOS

O nosso *Jeito de Ser e de Fazer* é sustentado por comportamento íntegro e por conduta ética. Essas atitudes ou comportamentos nos conectam ao nosso propósito de ser a Primeira para Todos.

A GOL se compromete a conduzir suas atividades de forma transparente, segura e responsável, livre de conflito de interesses e consistente com os nossos Valores.

3.1 CONFLITO DE INTERESSES

Nossas Premissas

Conflito de interesses são situações em que os interesses particulares do Colaborador ou de alguém a ele relacionado (seja interno ou externo) possam se sobrepor aos interesses da GOL. Ou seja, são situações em que o Colaborador ao agir ou não pode beneficiar a si, seus familiares ou outros de sua relação.

Todos devem contribuir para um ambiente livre de conflito de interesses na realização de negócios e/ou na tomada de decisões, não sendo permitido aos integrantes, no âmbito das suas funções, tomar decisões que favoreçam ou aparentem favorecer seus interesses.

Como Agir

- Informe, assim que possível, por e-mail, ao seu gestor **vínculos pessoais** que tenha com: (I) Fornecedores, (II) Parceiros de negócios, (III) Clientes, (IV) integrantes de empresas concorrentes, (V) candidatos a oportunidades de trabalho, (VI) Agentes Públicos



com quem a GOL se relaciona, (VII) beneficiários de doações, patrocínios e apoios concedidos pela GOL, conforme definidos na Política de Conflito de Interesses. O gestor deverá informar o tratamento a ser dado ao caso à área de Compliance, que levará a questão ao Comitê de Ética que, por sua vez, poderá recomendar medida adicional ou diferente daquela informada pelo gestor.

Caso você identifique ou tenha conhecimento de uma situação que envolva Conflito de Interesses na Companhia, relacionada a outros integrantes, seja protagonista e informe ao Canal de Ética por meio do endereço www.eticanagol.com.br ou da linha **0800 886 0011**.

Esteja atento e informe as situações em que você:

- Possa influenciar na escolha ou na medição do serviço de um Fornecedor em que trabalha um amigo ou familiar.
- Possa influenciar na negociação com um Parceiro de negócios do qual você ou um parente seu é acionista ou cotista.
- Possa influenciar na escolha de um candidato a uma oportunidade de trabalho, sendo ele uma pessoa com quem você tenha um relacionamento pessoal ou um familiar.
- Esteja envolvido pessoalmente com um Colaborador sobre quem você toma ou pode tomar decisões de trabalho, por exemplo, por terem uma relação de subordinação hierárquica.

Lembre-se, o Canal de Ética está sempre à sua disposição para as situações que você não se sinta confortável em compartilhar com seu gestor por meio do endereço eletrônico www.eticanagol.com.br ou da linha telefônica **0800 886 0011**.

Para mais informações, consulte a Política de Conflito de Interesses.



3.2 COMBATE À CORRUPÇÃO

A GOL é contra a corrupção em todas as suas formas e busca assegurar o mais alto nível de integridade e ética em suas atividades. Nesse sentido, a Companhia desenvolve seus negócios e todas as ações cumprindo rigorosamente o disposto nas leis e regras, incluindo aquelas relacionadas à anticorrupção brasileira e estrangeira que nos são aplicáveis.

Para ratificar esse compromisso, a GOL possui o RUMO CERTO – Ética e Compliance, que tem como alguns de seus objetivos a prevenção, detecção e resposta a atos de suborno e corrupção.

3.2.1 DIZEMOS NÃO AO SUBORNO

Nossas Premissas

Ainda na premissa de garantir o mais alto nível de integridade em suas atividades, a GOL não admite qualquer forma de corrupção, tal como **extorsão** ou **suborno**, na tentativa de influenciar ou obter negócios prometendo, oferecendo ou dando àqueles que possam decidir a favor da GOL, ou a alguém que lhes seja relacionado (como um familiar), algum tipo de vantagem indevida.

Vantagem indevida é um benefício prometido, oferecido ou dado, direta ou indiretamente, a um terceiro ou a pessoa a ele relacionada, e que, por força de seu valor e/ou contexto da situação, **possa influenciar ou ser entendido como algo que possa influenciar as decisões**, com impacto na GOL.

Esse benefício pode ser, por exemplo, dinheiro, passagens aéreas, descontos e upgrades, brindes, presentes, hospitalidades ou outros objetos de valor, doações ou patrocínios inapropriados, entre outros.



Note que a oferta poderá não ser diretamente para a pessoa com poder de decisão, mas sim para alguém que lhe é relacionado. Mesmo assim, pode ser considerada um suborno por oferecimento de vantagem indevida.

Apenas será considerada vantagem indevida a concessão de itens que possam ser entendidos como algo que vise influenciar um terceiro, como, por exemplo, um Agente Público, com poder de decisão sobre a GOL.

Por exemplo:

- **Será considerada uma vantagem indevida** a atribuição de um upgrade ou milhas de bonificação a um Agente Público com poder de decisão sobre uma licença da GOL, como mera cordialidade, caso seja oferecida apenas para o Agente Público ou algum familiar seu, sem justificativa consistente para a concessão.
- **Não será considerada uma vantagem indevida** a concessão de um upgrade ou milhas de bonificação a um Agente Público ou seus familiares por conta de seu voo ter sido cancelado. Nesse caso, a concessão será para todos os passageiros de forma igualitária e apenas por conta do cancelamento do voo.
- **Será considerada uma vantagem indevida** o oferecimento de uma caneta a um terceiro se na loja custar R\$ 500,00.

Como Agir

Nunca prometa, ofereça, solicite ou aceite, de forma direta ou indireta, vantagens que possam ser entendidas como suborno de pessoas, sejam elas Agentes Públicos ou não, com o intuito de influenciar uma decisão a favor da GOL a seu próprio interesse, de outro Colaborador ou interesse de terceiros.

Condutas em desacordo com essas diretrizes estão sujeitas a medidas disciplinares e medidas judiciais aplicáveis.



Veja mais informações na Política Anticorrupção, Política de Patrocínios, Doações e outros Apoios e na Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades.

3.2.2 BRINDES, PRESENTES, HOSPITALIDADES, PATROCÍNIOS E DOAÇÕES

Nossas Premissas

A GOL não admite o oferecimento de cortesias, como brindes, presentes e hospitalidades, além de patrocínios ou doações como forma de suborno.

Consideramos **brindes** ou **presentes** os itens que oferecemos no contexto das nossas atividades, como uma cordialidade, de valor comercial apenas simbólico e sem intenção de influenciar decisões, conforme definidos na Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades.

Exemplos de brindes ou presentes são canetas, itens oferecidos a crianças a bordo, maquetes institucionais, porta-chaves, agendas e canecas, que preferencialmente contenham o logotipo da GOL.

Hospitalidades são também ofertas, mas relacionadas a eventos de entretenimento ou técnicos, refeições, passagens aéreas, hospedagens ou ingressos.

Patrocínios e doações são os apoios concedidos pela Companhia a iniciativas com as quais a GOL se identifica. Esses apoios podem ser em dinheiro, viagens, descontos ou outros tipos de benefícios.

A GOL não faz doações político-partidárias, bem como não permite que qualquer Colaborador faça doações em nome e/ou no interesse da GOL.



Cortesias, patrocínios e doações podem ser oferecidos, desde que sejam no âmbito das nossas relações de negócios, observando-se as políticas e os procedimentos internos da GOL, para que tais ofertas não sejam ou aparentem ser consideradas vantagens indevidas.

Como Agir

Apenas ofereça patrocínios ou doações observando todos os requisitos das políticas internas da GOL e atentando para a necessidade de entender previamente o contexto e os envolvidos no patrocínio ou doação.

Não ofereça ou receba cortesias quando se verifique alguma das seguintes situações:

- Estas possam influenciar ou aparentar influenciar negócios em curso na GOL.
- Forem de valor excessivo.

São considerados de valor excessivo:

- Os itens oferecidos a Agentes Públicos de valor superior àquele previsto no regulamento desse Agente. Por exemplo, o Decreto nº 56.130/2015 veda que qualquer Agente Público do Município de São Paulo aceite presentes, benefícios ou vantagens se superiores a R\$ 100,00 (cem reais).
 - No caso de o beneficiário ser pessoa jurídica ou física privada, o valor acima do qual se considera excessivo é o correspondente a 1/3 do salário-mínimo nacional.
-
- Violam as normas às quais quem recebe está sujeito, sendo, por exemplo, de valor mais elevado do que a pessoa pode receber na sua empresa.



- Forem oferecidas ou recebidas com muita frequência, ainda que de baixo valor. Por exemplo, será considerado com demasiada frequência a atribuição de um presente ou brinde a cada dois meses para o mesmo receptor.
- Forem em dinheiro ou equivalente, como, por exemplo, cartões de presente ou cartões pré-pagos.
- Forem de alguma forma inadequadas, por serem, por exemplo, relacionadas a jogos de azar com conteúdo em desacordo com os Valores da GOL.

No caso de recebimento de cortesia em desacordo com as condições deste Código, ela deverá ser devolvida¹.

Se a devolução não for possível, o recebimento deverá ser comunicado à área de Compliance da GOL, que decidirá junto ao Comitê de Ética sobre a sua destinação.

O Colaborador deve manter documentação de suporte das cortesias oferecidas/recebidas. Em caso de dúvidas sobre as orientações acima, fale com seu gestor ou com o Canal de Ética.

Jamais aceite gorjetas pelos serviços prestados aos nossos Clientes e públicos de relacionamentos.

Antes de decidir pelo oferecimento ou recebimento de cortesias (por exemplo, convites para eventos), verifique a Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades. Com relação à concessão de qualquer patrocínio ou doação, consulte a Política de Patrocínios, Doações e outros Apoios.

¹A devolução de cortesias deve ser acompanhada por carta-padrão conforme o modelo constante na PO – SAODD 001.



3.2.3 NÃO ADMITIMOS QUALQUER FORMA DE CORRUPÇÃO

Nossas Premissas

Além de suborno, a GOL proíbe também a prática dos outros atos vedados pelas leis de combate à corrupção aplicáveis à GOL, como, por exemplo:

- Causar danos ao caráter competitivo ou obstruir ou tentar obstruir, direta ou indiretamente, por ação ou omissão, algum procedimento de licitação ou quaisquer outros similares.
- Fraudar os contratos públicos ou alterá-los de forma ilegal ou ilegítima.
- Obstruir ou dificultar investigações ou fiscalizações de Órgãos Públicos.

Situações que possam ser configuradas ou aparentar como tal serão avaliadas pelo Comitê de Ética, recebendo as sanções cabíveis, sem prejuízo das penalidades legais aplicáveis.

Como Agir

Não pratique ou colabore com a prática de qualquer ato de corrupção ou outro ato proibido por legislação que visa combater a corrupção aplicável à GOL.

Caso tenha alguma dúvida sobre se uma situação pode ou não ser considerada ato proibido pela GOL, ou tome conhecimento de alguma ação que viole os princípios e condutas deste Código, **não hesite em conversar com o seu gestor ou acessar o Canal de Ética** pelos Canais de Comunicação mencionados na seção Aplicação do Código de Ética.



Lembre-se de que a responsabilização da GOL por atos de corrupção não excluirá a responsabilidade individual de quem os cometeu, foi coautor ou participou do ato ilícito. Se tiver conhecimento ou suspeitar de algum Colaborador ou desses atos, relate ao Canal de Ética.

3.2.4 NOSSOS CUIDADOS COM TERCEIROS

Nossas Premissas

A GOL prefere se relacionar com terceiros que conduzam suas atividades de acordo com princípios éticos similares aos nossos.

Dessa forma, a GOL adota procedimentos de verificação prévia dos Fornecedores e Parceiros de maior risco, visando entender se seu histórico demonstra de alguma forma uma atuação desalinhada com nossa forma de agir.

Os integrantes devem disseminar junto a seus Parceiros comerciais, Clientes, Fornecedores e Agentes Públicos com quem interagem as normas e diretrizes aqui contidas para que sejam praticadas em toda a sua cadeia de negócios com a GOL.

Adicionalmente, devem informar a esses públicos a disponibilidade do Canal de Ética (www.eticanagol.com.br e **0800 886 0011**) para que eles possam relatar questões relacionadas a possíveis descumprimentos.

Veja mais informações na Política Anticorrupção.

A íntegra da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conhecida como “Lei Anticorrupção” do Brasil, está disponível em www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/112846.htm, e a Lei Americana Anticorrupção no Exterior (Foreign Corrupt Practices Act ou “FCPA”) está disponível em <https://www.justice.gov/criminal-fraud/statutes-regulations>.



Como Agir

- Os integrantes que participam de processos de (I) aquisição de bens e serviços, (II) fusões, aquisições e reestruturações societárias, (III) estabelecimento de parcerias, ou (IV) atribuição de patrocínios e doações deverão ser diligentes na verificação da existência de irregularidades ou atos ilícitos por parte dos terceiros e apurar se há evidências dessas questões nas empresas e Agentes envolvidos, a fim de que essas operações não resultem em danos reputacionais ou sanções para a GOL. Caso você venha a se deparar com uma situação desse tipo, informe imediatamente ao seu gestor ou à área de Compliance da GOL.

Veja mais informações na Política de Contratação e Compras e Política de Patrocínios, Doações e outros Apoios.

3.2.5 NOSSOS REGISTROS SÃO TRANSPARENTES

Nossas Premissas

Para assegurar a transparência e legitimidade das transações contidas nos livros e registros da empresa, quaisquer registros operacionais, financeiros e econômicos são feitos de forma precisa e completa e refletindo a veracidade das transações realizadas.

A garantia de registros comerciais, operacionais e financeiros exatos e completos é **responsabilidade de todos os integrantes**.



Como Agir

- Preze a exatidão de todos os registros operacionais, financeiros e comerciais da Companhia. Isso inclui não apenas registros contábeis, como, por exemplo, eventuais relatórios de qualidade, de horas de trabalho, de despesas, de despacho e de pontualidade.
- Certifique-se de que todos os relatórios para as autoridades fiscais e regulatórias são claros, precisos e entregues pontualmente.
- Nunca falsifique nenhum documento.
- Nunca permita iniciativas com intenção de sonegar impostos ou burlar as leis ou normas fiscais e monetárias aplicáveis.
- Certifique-se de que todos os contratos que se encontram sob sua gestão estejam atualizados, condizentes com a realidade e devidamente arquivados junto com todas as evidências da sua execução.
- Atenda aos auditores com presteza e transparência, garantindo o acesso a todos os registros, documentos e demais informações necessárias à condução das auditorias, evitando situações de conflito de interesses.





CÓDIGO DE ÉTICA



4.

SEGURANÇA NAS NOSSAS OPERAÇÕES

Segurança é o nosso Valor número 1 e orienta todas as nossas ações. Por isso, os integrantes da GOL possuem a responsabilidade de agir com atenção aos princípios de Segurança e em conformidade com as normas de Segurança internas e externas aplicáveis à Companhia.

Nossas Premissas

- A Segurança de nossos integrantes, Clientes e bens está sempre em primeiro lugar.
- Todo integrante da GOL deve agir de acordo com as políticas e os processos que garantem a Segurança operacional, do trabalho, patrimonial e da informação.

Como Agir

- Agir sempre com atenção. Uma conduta fora dos padrões estabelecidos pode promover riscos à Segurança das pessoas e dos bens da GOL. É importante que você procure observar qualquer ação que possa comprometer a Segurança.
- Em caso de evento, incidente ou erro, informar imediatamente o ocorrido ao seu superior ou à área de Segurança, por exemplo, por meio do Portal AQD.
- Como gestor, caso seja informado de um ocorrido, agir para lidar com o problema imediatamente, utilizando as ferramentas de Segurança disponibilizadas pela GOL.

Para questões específicas sobre Segurança da Informação, veja a seção 6.3 Segurança da Informação.





CÓDIGO DE ÉTICA



5.

SOBRE OS NOSSOS RELACIONAMENTOS

Uma Companhia como a GOL interage com uma diversidade grande de públicos, como Clientes, Acionistas, Colaboradores, Fornecedores, Governo e Comunidades, e todas as nossas decisões e ações geram efeitos sobre esses públicos.

Saber disso implica sempre tratar todos os nossos pontos de contato com dignidade, respeito, honestidade e transparência, mantendo a integridade, as expectativas e a privacidade de cada um desses grupos.

Caso esteja em dúvida sobre tomar ou não determinada atitude, pergunte-se:

- Estou seguindo os Valores da GOL?
- Se a minha conduta amanhã sair na mídia, isso pode prejudicar a reputação da GOL?

Antes de tomar uma atitude, reflita se as pessoas com as quais você interage podem se sentir desrespeitadas de alguma forma. Se houver essa percepção ou se ainda houver dúvida sobre o impacto da sua atitude, busque outra forma de interagir. Outra forma de avaliar é se pensar como um espectador da situação vendo, por exemplo, um colega ou até um integrante de outra empresa na mesma situação.



5.1 INCLUSÃO E DIVERSIDADE

Nossas Premissas

Somos iguais por sermos todos diferentes.

A GOL tem a diversidade em seu *Jeito de Ser e de Fazer* e cada vez mais busca o fortalecimento em nossos relacionamentos pautados pelo respeito.

Nosso *Jeito de Ser e de Fazer* deve promover um ambiente inclusivo, onde as pessoas possam Fazer o Que Gostam, Ser Reconhecidas e Recompensadas em suas diferentes formas de ser e de pensar.

Como Agir

- Colabore para a construção de um ambiente de inclusão e parceria, onde todos se sintam respeitados, independentemente de qualquer característica, como condição social, gênero, etnia ou cor, religião, idade, orientação sexual, região de origem, limitações físicas ou intelectuais, estado civil, características físicas permanentes ou temporárias, convicções filosóficas ou políticas, opiniões diversas, entre outras.
- Caso presencie ou tenha conhecimento de situações envolvendo nossos integrantes que firmam as premissas estabelecidas no âmbito da Inclusão e da Diversidade, comunique o Canal de Ética por meio do endereço eletrônico www.eticanagol.com.br.

5.2 RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Os Clientes são a nossa razão de existir.

O excelente relacionamento com esse público é algo que buscamos incessantemente e motivo de zelo e atenção de toda a Companhia.



Por isso, temos o jeito Gol de Servir , Seguro, Simples e Simpático, que nos torna a melhor opção para o Cliente.

Nossas Premissas

- Educação, cortesia, empatia e respeito: esses são os comportamentos primordiais no atendimento para proporcionar aos nossos Clientes uma experiência positiva.
- Não ocultamos informações, nem aproveitamos uma situação para forçar a compra de um produto ou serviço.
- Procuramos a melhoria constante na qualidade dos nossos serviços e o aprimoramento contínuo do relacionamento com os Clientes.
- Todo relacionamento com esse público deve ser baseado em nossas diretrizes de atendimento, nas leis e regulamentações estabelecidas pela Companhia.

Como Agir

- Atender com agilidade e prontidão, buscando soluções e informações, inclusive em momentos críticos, prestando um serviço rápido, claro, preciso e transparente.
- Identificar as necessidades dos Clientes e ser capaz de satisfazê-las, comprometendo-nos a oferecer serviços facilitadores, inovadores e de qualidade que prezem, acima de tudo, a Segurança dos nossos Clientes.
- Evitar que nossos interesses pessoais ou nossas opiniões entrem em conflito com os de nossos Clientes.
- Não aceitar qualquer valor em espécie, seja a título de gorjeta ou de qualquer outra natureza.
- Não utilizar, repassar ou divulgar os dados dos Clientes (telefone, e-mail, cartões de crédito, etc.) inseridos nas reservas para realizar qualquer tipo de contato ou transação pessoal, seja para o Colaborador ou para terceiros.



- Promover, em suas relações com os Clientes, um ambiente inclusivo e de respeito mútuo, onde não haja atitudes discriminatórias e intolerantes.

5.3 RELACIONAMENTO COM ACIONISTAS

Os Acionistas são aqueles que investem o seu capital na GOL.

Devemos prestar contas e nos relacionar de forma responsável com esse público, e esse comportamento deve se estender para investidores, analistas de mercado, órgãos reguladores e entidades dos mercados de capital nacional e internacional.

Nossas Premissas

- O relacionamento com os Acionistas deve ser pautado nas nossas políticas de governança corporativa, fornecendo informações constantes, claras, exatas, acessíveis e completas sobre nossa Companhia.
- Qualquer informação que possa interferir no valor de mercado das nossas ações (por exemplo, notícias sobre projeções de resultados e/ou planos estratégicos ou informações sobre novos voos ou sobre a chegada de novos aviões) pode ser divulgada apenas pela área de Relações com Investidores, por meio do site www.voegol.com.br e das ferramentas de comunicação apropriadas.
- Todos os nossos demonstrativos financeiros são elaborados de forma detalhada, precisa, objetiva e em tempo hábil, apresentando a real situação econômica de nossa empresa.
- Prezamos a Segurança das informações cadastrais de todos os nossos Acionistas.
- Temos um Conselho de Administração que monitora a gestão e os procedimentos da empresa, além de aprovar as decisões estratégicas e avaliar continuamente o gerenciamento dos riscos dos nossos negócios.



A legislação aplicável é clara em informar que não podemos nos beneficiar ou beneficiar outros em virtude do acesso a informações privilegiadas sobre a compra ou venda de ações. Por isso, é imprescindível que mantenhamos sigilo sobre qualquer informação privilegiada a que tenhamos acesso.

Como Agir

- Não transmitir informações a terceiros que possam interferir no valor das ações antes destas serem divulgadas oficialmente ao mercado.
- Não utilizar informações relevantes, ou seja, que possam influenciar as decisões de investimento de terceiros, e que não tenham ainda sido divulgadas, na compra ou venda de ações da Companhia.
- Não negociar ações da GOL nos períodos vedados pela Companhia. Em caso de dúvidas, contate a área de Relações com Investidores.

5.4 RELACIONAMENTO COM COLABORADORES

Somos o melhor Time da aviação brasileira.

Somos um Time de Águias, e a transparência nas relações com os integrantes é o ponto de partida para a construção de um ambiente íntegro, de confiança e de credibilidade.

Promovemos um ambiente inclusivo e de respeito mútuo, onde não haja atitudes discriminatórias e intolerantes na Companhia.



Nossas Premissas

- Todas as informações relacionadas às decisões da empresa e ao negócio que devem ser repassadas aos Colaboradores são feitas por meio de seus canais de informação e comunicação.
- Não são permitidas contratações e/ou prestações de serviços que possam afetar a relação chefe/subordinado ou gerar conflito de interesses entre os Colaboradores.

Como Agir

- Cumprir as leis, as convenções, os acordos coletivos, as normas e os regulamentos da empresa.
- Não comercializar ou incentivar o comércio de mercadorias no ambiente de trabalho para não desperdiçar tempo útil e evitar constranger os colegas.
- Utilizar com responsabilidade e-mails e sistemas para que não ocorram trocas de mensagens racistas ou discriminatórias, bem como imagens e textos obscenos ou ofensivos ao pudor, ou, ainda, para negócios externos, atividades ilegais, jogos de azar, entre outras.
- Promover um ambiente inclusivo, evitando qualquer atitude que discrimine pessoas em função de sexo, etnia, religião, classe social, idade, orientação sexual, incapacidade física ou qualquer outro atributo. Dessa forma, reflita sobre sua postura e sobre o impacto que suas ações podem causar aos outros.
- Aceitar, respeitar e tratar todos igualmente, com atitude de educação, cooperação e consideração, independentemente de gênero, nível hierárquico, área, idade, entre outros aspectos.
- A GOL garante a livre associação sindical e o direito à negociação coletiva, reconhecendo os sindicatos e entidades representativas



de empregados como seus legítimos representantes, mantendo o diálogo construtivo e respeitoso, priorizando a negociação coletiva como modo preferencial de tratar questões trabalhistas.

5.5 RELACIONAMENTO ENTRE COLABORADORES

Passamos grande parte do nosso dia no ambiente ou em rotinas de trabalho. Portanto, como consequência, temos uma frequência relevante nas relações profissionais com outras pessoas que trabalham na mesma área ou na empresa como um todo.

Muitas vezes, essas relações são estreitadas, tornando-se pessoais, e consideramos esse processo natural e saudável. Porém, em qualquer tipo de relação, é importante que nossos interesses pessoais ou afinidades não se sobreponham aos interesses da Companhia ou interfiram em nossa rotina profissional.

Nossas Premissas

- Preocupada com a imagem, imparcialidade, Segurança das informações, entre outras práticas, a Companhia tem como premissa que **não pode haver subordinação direta entre Colaboradores que tenham vínculos de parentesco, casamento, união estável, noivado ou namoro**. Todo Colaborador que se encontre ou venha a se encontrar nessa situação deve informá-la ao seu gestor, que avaliará o caso e informará ao Canal de Ética o tratamento a ser dado.

Vale ressaltar que, como Colaboradores, devemos manter posturas adequadas e respeitosas nas interações com os públicos de relacionamentos (Colaboradores, Clientes, prestadores, Parceiros, entre outros), mesmo quando existem vínculos pessoais.



- Não há restrição com relação aos casos de vínculos entre Colaboradores sem subordinação direta, **desde que não haja conflito de interesses**. Não obstante, os Colaboradores devem informar ao seu gestor sobre qualquer vínculo, que avaliará o caso e informará ao Comitê de Ética.
- Ao Comitê de Ética fica resguardado o direito de avaliar casos de potencial conflito de interesses que possam colocar operações e processos da Companhia em risco, como, por exemplo, vínculos entre as áreas que possuam correlação e que possam ter algum tipo de conflito de interesses.
- A GOL cultiva um ambiente construtivo, sem manifestações agressivas, intimidadoras ou ofensivas. Para tanto, não permite quaisquer comportamentos abusivos, tais como pressionar Colaboradores para que prestem serviços de ordem pessoal, assediar moral e sexualmente, desqualificar publicamente, ofender e ameaçar explícita ou disfarçadamente, ou outros tipos de retaliação.

Como Agir

- Preservar a transparência na organização, sendo que casos de relacionamento deverão ser relatados à Liderança imediata, que, ao decidir o tratamento a ser dado, deverá informá-lo ao Comitê de Ética.
- Manter o relacionamento profissional com ética e respeito acima de qualquer interesse ou ocorrência pessoal em relação aos Colaboradores da empresa.

Lembre-se de que o Canal de Ética está sempre à sua disposição para as situações que você não se sinta confortável em compartilhar com seu gestor.

Para mais informações, consulte a Política de Conflito de Interesses.



5.6 RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E PARCEIROS

Fornecedores e Parceiros são parte importante dos nossos negócios, e o contato com eles deve ser conduzido por princípios éticos, em respeito às leis e às normas vigentes.

Nossas Premissas

- Nossos Fornecedores são as empresas com quem nos relacionamos ao adquirir bens ou serviços. Já os Parceiros são as demais empresas com quem também nos relacionamos na nossa atividade, como, por exemplo, aquelas com quem celebramos parcerias ou outras que possamos adquirir.
- A seleção e a contratação de Fornecedores e Parceiros devem ser realizadas com base em critérios técnicos, profissionais e éticos.
- Em relação a Fornecedores, sempre consideramos as melhores ofertas — quanto a custo, prazo e nível de serviço — apresentadas pelo mercado.
- Temos compromisso com nossos Fornecedores na transparência dos processos de compra e contratação de produtos e serviços, tratando todos com respeito, sem privilégios ou discriminação de qualquer natureza, independentemente do volume de negócios que mantêm conosco.
- No caso dos Parceiros, sempre verificando seu histórico e eventual conflito de interesses, de acordo com os procedimentos internos da GOL.
- Itens recebidos de Fornecedores e Parceiros devem respeitar as normas da seção Brindes, Presentes, Hospitalidades, Patrocínios e Doações já citadas.



- É expressamente proibida a contratação de Fornecedores ou negociação de Parceiros em situação de conflito de interesses. A esse respeito, veja a seção Conflito de Interesses.

Como Agir

- Contratar Fornecedores ou Parceiros que atuem em seus negócios com condutas adequadas e que cumpram todos os requisitos legais de mão de obra, ambiente, saúde e segurança, que tenham boa reputação no mercado, que respeitem e protejam os Direitos Humanos e que combatam o trabalho infantil e análogo a escravo, o proveito criminoso da prostituição e a exploração sexual de menores, lembrando que a GOL pode ser responsabilizada pela atuação dos seus Fornecedores e Parceiros de negócios.
- Não receber propinas, pagamentos impróprios e doações de Fornecedores em troca de concessão de vantagens comerciais ou benefícios.
- Manter uma relação respeitosa com os Fornecedores e Parceiros, e não tomar atitudes que possam depreciar ou afetar a imagem destes.

Caso você identifique situações envolvendo conflito de interesses entre Colaboradores, Fornecedores e Parceiros, comunique o Canal de Ética por meio do endereço eletrônico.

Para mais informações, consulte a Política de Conflito de Interesses.



5.7 RELACIONAMENTO COM CONCORRENTES

Consideramos saudável a concorrência, desde que seja leal. Dessa forma, tratamos nossos Concorrentes com respeito.

Nossas Premissas

- Nossa interação com a concorrência está pautada na adoção de práticas concorrenciais justas, sendo proibido o comportamento predatório ou desonesto e o descumprimento das leis de defesa da concorrência.
- A Companhia não admite que seus Colaboradores trabalhem ou prestem serviços em outras empresas Concorrentes ou em outra empresa que tenha objetivos conflitantes com os da GOL.
- Comentários ofensivos sobre os Concorrentes podem afetar a imagem ou contribuir para a divulgação de boatos. Dessa forma, os integrantes devem respeitar o trabalho de Concorrentes, não fazendo, por exemplo, afirmações enganosas sobre seus produtos e serviços.
- Práticas como informação privilegiada, omissão de fatos relevantes, manipulação da boa-fé, espionagem econômica ou obtenção ou entrega de planos e ações dos Concorrentes não fazem parte da nossa política.

Como Agir

- Tratar com discrição as informações dos Concorrentes, não abordando assuntos que constituam nossos diferenciais estratégicos, tais como políticas de preços, termos de contrato, custos, marketing, desenvolvimento de novos serviços e pesquisa de mercado.



- Não divulgar, confirmar e/ou usar informações pessoais e bancárias de nossos Clientes e integrantes para outras empresas. Integrantes que acessam informações pessoais de Clientes e/ou de outros integrantes somente podem fazer uso profissional interno delas.

5.8 RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

Os veículos de comunicação desempenham um papel extremamente importante na formação da opinião pública, e devemos construir um relacionamento com a imprensa pautado na ética e no profissionalismo.

Nossas Premissas

- Mantemos um canal aberto com a mídia, tornando disponíveis todas as informações necessárias ao esclarecimento sobre nosso negócio e nossas atividades.
- Respondemos de modo transparente às consultas da imprensa, sempre resguardando, em primeiro lugar, os cuidados com a Segurança dos nossos bens e informações.
- Nossas relações com a mídia supõem um diálogo constante, sempre prevalecendo a imparcialidade e a veracidade.

Como Agir

- Todo contato com a imprensa deverá, obrigatoriamente, ser autorizado pela Comunicação Corporativa. Dessa forma, não é permitido que o integrante forneça qualquer tipo de entrevista ou informação sem a aprovação da área responsável.



- Orientar os Fornecedores a não divulgarem, sem autorização prévia da Comunicação Corporativa, qualquer projeto feito com a Companhia ou que esteja em processo de execução.

5.9 RELACIONAMENTO COM AS MÍDIAS SOCIAIS

As mídias sociais têm papel extremamente importante no nosso negócio e na formação da opinião pública.

Espera-se que o integrante, ao expressar uma opinião pessoal, leve em consideração que esse ambiente é público e que o conteúdo de sua mensagem pode prejudicar a reputação da GOL ou afetar as relações interpessoais com os públicos com os quais nos relacionamos, ainda que o autor não se apresente como representante ou porta-voz da empresa.

Leve em consideração que as mensagens nas redes sociais podem prejudicar a reputação da GOL ou afetar as relações interpessoais com públicos-chave da empresa. **Dessa forma, utilize as mídias e redes sociais com prudência, ética e respeito.**

Nossas Premissas

- Evite expressar sua opinião publicamente, caso de alguma forma possa expor, ofender, desqualificar e/ou fazer comentários que depreciem e/ou impactem negativamente a imagem da empresa, dos integrantes e/ou de qualquer um dos públicos com os quais nos relacionamos.



Como Agir

- Não divulgar nenhum documento sem autorização da Companhia e/ou das partes interessadas.
- Respeitar as opiniões dos demais usuários, inclusive quando a sua for divergente.
- Não se manifestar em nome da Companhia nos comentários, provocações e/ou questionamentos feitos por outros usuários.
- Interagir de forma respeitosa e cordial.

5.10 RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE E O MEIO AMBIENTE

A GOL é uma empresa integrada nas sociedades em que está presente, preocupando-se com todas as pessoas à sua volta.

Para cumprir as expectativas dos diferentes públicos que a rodeiam, a GOL guia-se pelo compromisso com a sustentabilidade, por meio de atitudes proativas, inovadoras e pautadas pela ética e transparência, em busca da equidade de direitos e deveres econômicos, sociais e ambientais.

Nossas Premissas

- Apoiamos projetos sociais que busquem a melhoria e o aprimoramento da comunidade com que nos relacionamos.
- O nosso Time, que constrói a história da Companhia, também é incentivado a exercer seu papel como cidadão e desenvolver atitudes proativas de voluntariado, por meio de projetos e ações sociais.



Como Agir

- Conduzir as atividades tentando sempre minimizar impactos negativos no meio ambiente, na sociedade e na economia.
- Agir de forma respeitosa com as comunidades onde a Companhia está inserida.
- Não praticar ações sociais em nome da Companhia sem autorização e/ou orientação formal da área de Sustentabilidade.
- Em casos de acidentes, incidentes e/ou práticas ou condutas que possam causar riscos ou danos ambientais, o integrante deve comunicar, prontamente, ao gestor imediato e à área responsável pelo Meio Ambiente da empresa, para que as providências cabíveis sejam tomadas.
- Verificar se patrocínios ou doações podem ser oferecidos, de acordo com as políticas internas da GOL.
- Participar ativamente em atividades em prol dos objetivos sociais da empresa, podendo contar para essa finalidade com o trabalho voluntário, atendendo sempre a todos os requisitos de normas e procedimentos internos da GOL para esses fins e alinhando com seu gestor.

5.11 RELACIONAMENTO COM OS ÓRGÃOS PÚBLICOS

Mantemos o mais alto nível de integridade na relação com representantes do governo, respeitando as prescrições morais de forma transparente.

Nossas Premissas

- Consideramos Agentes Públicos os indivíduos que estão ligados, direta ou indiretamente, a um Órgão Público porque neles trabalham ou exercem um cargo, ainda que não remunerados e



de forma temporária. Também consideramos Agentes Públicos os candidatos ou pessoas que exercem cargo em um partido político.

- Consideramos Órgão Público qualquer departamento, agência ou repartição do governo legislativo, executivo, judiciário ou militar, seja ele federal, estadual ou municipal, tanto no Brasil como no exterior. São ainda considerados Órgãos Públicos as empresas pertencentes ou controladas pelo governo, as empresas concessionárias de serviços públicos ou autorizadas a prestá-los, as organizações públicas internacionais e outras entidades politicamente expostas, tais como sindicatos.
- Os Órgãos Públicos, tais como a ANAC, a Infraero, a Receita Federal, a ANVISA, a Petrobras e todos os demais, recebem tratamento profissional e isento. Sempre que solicitados, oferecemos informações, dados e registros pertinentes e exigidos por lei.
- Os contratos e convênios que assinamos com o poder público respeitam e obedecem às normas legais.
- Nenhum integrante, em qualquer hipótese, pode oferecer pagamento em troca de facilitação ou agilização de serviços por parte de autoridades governamentais.
- Nenhum integrante pode prometer, oferecer ou dar brindes, presentes e hospitalidades a Agentes Públicos que estejam em situação de decidir a favor da GOL, ainda que permitidos pelas políticas internas da GOL. Esse tipo de situação tem potencial de ocorrer, por exemplo, durante a negociação de um contrato público, uma fiscalização ou no contexto de atribuição de uma licença.



Fique atento a situações de risco que possam requerer a análise da área de Compliance, como, por exemplo:

- Agentes Públicos solicitando reuniões fora de locais comuns de negócios, “comissões”, doações para instituições por eles indicadas, favores ou cortesias no contexto em que podem influenciar na tomada de uma decisão relevante para a GOL; “ajudas” no contexto de fiscalizações e inspeções ou para priorizar a sua solicitação.

Mais detalhes sobre o relacionamento com Agentes Públicos encontram-se na **Política Anticorrupção e na Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades**.

Como Agir

- Respeitar as regras e determinações legais orientadas pelos Órgãos Públicos.
- Estabelecer um relacionamento ético, transparente e de credibilidade com os profissionais que representam os Órgãos Públicos com que nos relacionamos.
- Não expor, ofender, desqualificar e/ou fazer comentários que possam depreciar a imagem dos Órgãos Públicos com os quais nos relacionamos.
- Informar a área de Compliance de quaisquer solicitações indevidas, diretas ou indiretas, por parte de Agentes Públicos.





CÓDIGO DE ÉTICA



6.

INFORMAÇÕES E BENS DA COMPANHIA

Para todos os fins, são considerados informações e bens da Companhia todos os recursos, tangíveis e intangíveis, da GOL e que são direta ou indiretamente utilizados para as suas atividades.

Dentre esses recursos, são exemplos de propriedade da GOL:

- Nossa imagem, reputação, bens de propriedade intelectual, marcas, patentes e domínios registrados.
- Equipamentos em geral.
- Aparelhos de comunicação, recursos de tecnologia, smartphones, tablets e similares, softwares.
- Bens imóveis, instalações, veículos.
- Bens materiais e utensílios de escritório.
- Recursos financeiros e verbas orçamentárias da empresa.
- Informações não públicas da GOL, incluindo informações financeiras, operacionais e de negócio, relatórios e documentos internos.
- Produtos, formatos, peças e campanhas de propaganda e publicidade, etc.

6.1 PROPAGANDA E PUBLICIDADE

Nossas Premissas

- Todas as nossas ações de publicidade devem expressar a honestidade e a integridade das nossas políticas e práticas.



- Qualquer informação, fato, evento ou ação mercadológica deve atender aos princípios estabelecidos neste Código e não deve, sob qualquer hipótese, transmitir dados difamatórios, discriminadores, falsos e/ou incorretos.

Como Agir

- Informar ao superior imediato ações de propaganda e publicidade da Companhia que violem os princípios estabelecidos neste Código e os nossos Valores.

6.2 RECURSOS CORPORATIVOS

Todos os integrantes e prestadores de serviços são responsáveis pelo uso, pela manutenção e pela proteção do nosso patrimônio, assim como por suas dependências e equipamentos, sejam da GOL ou de órgãos com os quais nos relacionamos.

Nossas Premissas

- São considerados recursos da GOL instalações, veículos, equipamentos, valores, documentos, marcas, maquinário, tecnologia, conceitos, metodologias, know-how, materiais, mobiliários, informações, estratégias de negócios, planos, pesquisas, sistemas, invenções e acervo técnico e intelectual.
- O uso dos recursos da GOL, tais como computadores e celulares corporativos, colocados à disposição de seus integrantes, deve ser feito de modo responsável e consciente, prioritariamente para fins profissionais e jamais em conflito com os objetivos e Valores da GOL ou com as disposições deste Código.
- A internet, bem como o correio eletrônico (e-mail) enviado ou recebido, também é propriedade da empresa. Seu uso pode



ser constantemente monitorado e seus conteúdos não serão considerados, necessariamente, pessoais ou privados.

- O acesso a sites e endereços eletrônicos é uma decisão da Companhia, que permitirá o acesso e a utilização dos sites de acordo com as necessidades gerenciais de cada departamento da empresa. Portanto, o uso de ferramentas e/ou mecanismos que permitam acessos a sites não disponibilizados pela Companhia em ferramentas corporativas é proibido.
- Em relação às estruturas físicas de trabalho, devemos garantir condições seguras e saudáveis, comprometendo-nos com as leis e normas internas da Medicina e Segurança do Trabalho.

Como Agir

- Zelar pela guarda e conservação dos recursos da Companhia ou das empresas com as quais nos relacionamos (Infraero, ANAC, entre outras), protegendo-os contra perda, roubo/furto e abuso.
- Garantir a confidencialidade dos registros pessoais de integrantes.
- Não utilizar o acesso corporativo à internet, o e-mail corporativo ou os computadores e outros equipamentos da GOL para negócios externos ou atividades antiéticas, contrárias aos Valores da Companhia, inadequadas ao ambiente de trabalho e práticas proibidas, a exemplo de jogos de azar, de prática de crimes, etc.
- Fazer bom uso do correio eletrônico, considerando que a divulgação de mensagens ofensivas, polêmicas, correntes ou provocações e a divulgação de informações estratégicas da Companhia são avaliadas como faltas gravíssimas.

Não é permitido utilizar as ferramentas de trabalho, e-mail corporativo, marcas ou outros símbolos da GOL para **obter vantagem pessoal**, seja patrimonial ou de outra natureza.



- Proteger a marca “GOL”, avaliando se nossos posicionamentos podem afetar a imagem da Companhia, devendo ter cuidados especiais nas situações em que estamos associados à empresa, como, por exemplo, durante a execução de nossas atividades, ao utilizar uniforme, crachá ou outros itens que nos identifiquem com a GOL, bem como em nossos posicionamentos, postagens ou comentários em mídias sociais ou locais publicitados, entre outras situações que possam causar danos à GOL.

6.3 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Cada um de nós deve zelar para que informações de propriedade da Companhia fiquem devidamente protegidas e não possam ser acessadas por pessoas não autorizadas.

Nossas Premissas

- Toda informação obtida como consequência do desempenho de atividades na empresa é confidencial, a menos que se trate de informação já divulgada ao mercado, por meios oficiais da GOL (informação pública).
- Documentos como, por exemplo, contratos, registros financeiros e planos comerciais são de propriedade da Companhia.
- As nossas informações são ativos que exigem proteção especial, e cada usuário é responsável pela obediência às normas previstas na Política de Segurança da Informação da GOL.
- Não é permitido o uso ou a divulgação de informações pessoais e bancárias de nossos Clientes e outros integrantes. Integrantes que acessam informações pessoais de Clientes e de outros integrantes somente podem fazer uso profissional interno delas.
- As senhas de computadores e sistemas são pessoais e sigilosas.



Como Agir

- Qualquer solicitação externa ou de Colaboradores para realização de trabalhos acadêmico-escolares cujo escopo abranja as atividades da Companhia, desde que não se refiram a assuntos e informações estratégicas, **deverá ser autorizada pela vice-presidência responsável pela área.**
- Nossos documentos não podem ser utilizados fora da GOL nem divulgados, a não ser que isso seja devidamente autorizado pelas diretorias responsáveis. Situações autorizadas deverão ser formalizadas junto aos envolvidos.
- Evitar assuntos de trabalho em ambientes públicos, tais como o interior de aviões, check-in de aeroportos, elevadores, etc.
- Não compartilhar suas senhas com outros integrantes ou terceiros, pois seu acesso e uso são de sua responsabilidade. Caso seja necessário o acesso por outro Colaborador, fale com o seu gestor ou com a área de TI.
- Não efetuar cópias de softwares e quaisquer documentos nos computadores da empresa.





CÓDIGO DE ÉTICA



7.

RUMO CERTO – ÉTICA E COMPLIANCE

RUMO CERTO – Ética e Compliance é um conjunto de ações que a empresa toma para fomentar uma Cultura Ética entre seus Colaboradores e terceiros.

Seu objetivo é detectar, prevenir e responder a riscos de corrupção, suborno e outros riscos de atuação interna em descumprimento dos nossos Valores.

Os principais elementos dessa iniciativa são:

- 1.** Comprometimento da Alta Liderança.
- 2.** Contínua avaliação e gerenciamento dos riscos próprios da Companhia.
- 3.** Estrutura independente e exclusivamente dedicada à gestão do RUMO CERTO – Ética e Compliance.
- 4.** Estruturação de políticas, procedimentos e controles internos apropriados.
- 5.** Desenvolvimento e condução de treinamentos e comunicação constante com seus públicos, visando reforçar a nossa Cultura Ética e a efetividade dos controles.
- 6.** Ferramentas de monitoramento e auditoria para identificação de fragilidades e desvios.
- 7.** Canais de comunicação independentes e processos de investigação para avaliação e apuração de potenciais desvios de conduta ou dos procedimentos estabelecidos.
- 8.** Atualização e aprimoramento contínuo das iniciativas.



RUMO CERTO – Ética e Compliance é coordenado pela Diretoria Executiva de Riscos Corporativos e Compliance, sob a gestão direta do Presidente e acesso independente ao Comitê de Auditoria Estatutário e Conselho de Administração.

A área de Compliance é a principal responsável pela Gestão do RUMO CERTO – Ética e Compliance acima descrito. Nesse contexto, também tem a função de levar as questões relacionadas a Ética e Conduta ao Comitê de Ética, que decidirá a respeito.

A estrutura e o funcionamento do Comitê de Ética são regulados por seu Regimento Interno, devidamente aprovado pelo Presidente e pelo Comitê de Auditoria Estatutário, aos quais o Comitê está diretamente ligado. O Regimento inclui, dentre outros aspectos, o processo de tratamento e comunicação de relatos envolvendo o Comitê, seus subordinados diretos, bem como membros da administração da Companhia.

O Comitê de Ética é formado pelos seguintes representantes:

- Diretor de Auditoria Interna;
- Diretor Jurídico;
- Diretor Jurídico Corporativo;
- Diretor de Gente e Cultura;
- Diretor de Riscos Corporativos e Compliance;
- Outros membros do nível da Direção que possam ser nomeados.



As principais responsabilidades do Comitê de Ética são:

- Promover, de forma direta ou indireta, por meio de palestras e eventos de conscientização, a disseminação das diretrizes deste Código em toda a empresa.
- Garantir o perfeito funcionamento dos canais de comunicação, a confidencialidade dos relatos recebidos e a proteção ao relatante de boa-fé.
- Avaliar os casos de violação do Código de Ética e deliberar sobre dúvidas e dilemas éticos.
- Sanar dúvidas relacionadas ao Código.

O RUMO CERTO – Ética e Compliance tem atuação transversal em todas as áreas da Companhia, e o seu sucesso depende do **engajamento de todos os integrantes**, que devem atuar em conformidade com nossos Valores e contribuir para a implantação das medidas necessárias para assegurar a sua efetividade.





CÓDIGO DE ÉTICA



8.

CANAL DE ÉTICA

A GOL incentiva seus Colaboradores a relatarem suas preocupações, dúvidas e sugestões e proíbe qualquer forma de retaliação por relatos de boa-fé.

Somos todos responsáveis pelo bom andamento das relações interpessoais, bem como pelo cumprimento e monitoramento das regras, normas e procedimentos da Companhia.

Fazemos parte do melhor Time da aviação brasileira, com grande engajamento e conhecimento dos processos e ferramentas disponibilizados para nosso trabalho ou para nossos Clientes. **Portanto, caso você identifique ou tome conhecimento de (I)** alguma ação que viole ou fira nossos princípios e condutas descritos em nossos Códigos, Normas, Políticas, Manuais e outros normativos, **ou (II)** alguma fragilidade ou processo que deva ser melhorado ou corrigido, independentemente da sua área de atuação, **a GOL orienta que você informe sua Liderança imediata, que geralmente está na melhor posição para ajudá-lo.**

Caso você não se sinta confortável em fazê-lo ou já o tenha feito, mas a questão ainda o preocupa, entre em contato com o Canal de Ética.

Nossos canais de comunicação oficiais são:

Hotline: **0800 886 0011**, linha telefônica dedicada a receber relatos e questionamentos de caráter confidencial.

Pela internet, por meio do site www.eticanagol.com.br, seu relato será recebido por uma empresa externa e independente, que garante a integridade e o sigilo absoluto dos relatos.



Após o recebimento do relato, o Canal de Ética irá:

- 1.** avaliar o relato, encaminhando para a gestão os assuntos não relacionados ao descumprimento do Código;
- 2.** definir a melhor estratégia para a ação;
- 3.** efetuar a apuração dos fatos relatados;
- 4.** emitir um relatório com as apurações e ações sugeridas, encaminhando para apreciação do Comitê de Ética.

As deliberações dos assuntos tratados pelo Comitê de Ética não serão expostas ao relatante, porém, **ele poderá acompanhar** o andamento do seu chamado pelo canal oficial www.eticanagol.com.br **por meio do número de protocolo**.

Por fim, o Comitê responderá ao relatante a solução do processo no menor prazo possível. Essa resposta poderá vir formalmente ou pelas ações percebidas na área.

Em todos os casos, a confidencialidade e o sigilo do contato serão garantidos pelo Canal de Ética.

A GOL incentiva relatos de boa-fé, mesmo que se tratem apenas de suspeitas ou não existam certezas por parte do relatante. Ele terá o seu anonimato protegido, e a GOL proíbe qualquer tipo de retaliação por relatos de boa-fé, aplicando medidas disciplinares em qualquer caso que se venha a verificar.

Relatos sobre fraudes envolvendo membros da Administração da empresa serão encaminhados ao Comitê de Auditoria Estatutário.



Ressaltamos que assuntos fora do escopo, tais como infraestrutura, procedimentos, processos seletivos, benefícios, escala de folgas e demais temas ligados à gestão devem ser encaminhados à sua gestão. Caso esses assuntos passem para o Canal de Ética, eles serão compartilhados com as áreas e os gestores responsáveis pelas devidas ações, mantendo o sigilo em relação ao relatante.

O relatante é responsável pela veracidade, bem como pela escrita respeitosa das informações relatadas, atentando-se ao vocabulário e às palavras utilizadas ao se referir a pessoas e/ou situações; caso seja detectado o mau uso desse canal de comunicação, o relatante estará sujeito às sanções cabíveis.

Lembre-se de que o uso do Canal de Ética para comunicação de informações que o usuário sabe que não são verdadeiras constitui violação deste Código.

Caso seja detectada má-fé no uso do canal de comunicação, sanções cabíveis serão aplicadas. Será considerada má-fé a situação em que o integrante efetuou um relato que comprovadamente e de forma clara teve como objetivo beneficiar ou prejudicar outro integrante ou a GOL.





CÓDIGO DE ÉTICA



9.

POLÍTICAS RELACIONADAS

Este Código não visa sanar todas as questões ou apresentar todos os procedimentos internos para a Companhia, mas sim fornecer orientações sobre os assuntos relacionados a Ética e Valores que regem a nossa atividade. Como são diversas as situações com que nos deparamos no nosso dia a dia, não se esqueça de consultar as demais políticas relacionadas aos diferentes temas.

Assim, para mais informações sobre os assuntos aqui tratados, consulte as políticas relacionadas aos diferentes temas, disponíveis na intranet da GOL, especialmente:

Manual de Conduta

Política Anticorrupção

Partes de Conflito de Interesses e Partes Relacionadas

Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades

Política de Patrocínios e Doações e outros Apoios

Política de Contratação de Colaboradores

Política de Compras

Caso as suas dúvidas persistam, não hesite em contatar o **Canal de Ética**.



10.

OBSERVAÇÕES FINAIS

As disposições deste Código entram em vigor na data de sua publicação e vigorarão por tempo indeterminado, devendo ser realizadas revisões periódicas, de forma a atualizá-lo, garantindo sua contínua efetividade.

Qualquer crime praticado pelo integrante no âmbito de sua relação com a GOL, mesmo que não expressamente previsto neste Código, será considerado violação deste Código.

Este Código e demais informações sobre o RUMO CERTO – Ética e Compliance estão disponíveis no endereço eletrônico www.eticanagol.com.br.





CÓDIGO DE ÉTICA
EDIÇÃO 2018

RUMO CERTO ✈️
ÉTICA E COMPLIANCE

