

CÓDIGO DE ÉTICA



RUMBO CORRECTO ➔
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GOL

Mensaje de la Administración

Equipo de Águilas,

Las buenas prácticas en las conductas y relaciones con el público en general, alineadas con nuestros Valores, deben ser la base para nuestras actividades del día a día, ya que son indispensables para garantizar la perpetuidad de nuestro negocio y la reputación de las marcas GOL y GOLLOG.

Actuar con ética no solamente orienta nuestros principios individuales, sino que refleja también los Valores de una empresa y las relaciones entre Empleados, Clientes, Accionistas, Proveedores y las Comunidades de las que somos parte.

Queremos ser la Primera para Todos y, para esto, es necesario actuar siempre de forma íntegra y sustentable.

Así, GOL cree que la integridad en la conducción de sus actividades y en sus relaciones es esencial para el éxito de sus negocios y para su sostenibilidad, de forma tal que no puede desvincularse de su imagen corporativa.

Considerando que la sociedad y las formas en las que nos relacionamos están en constante evolución, es necesario actualizarnos también. Por eso, estamos lanzando una nueva versión del Código de Ética, que fortalece nuestra Cultura y nuestra *Forma de Ser y de Hacer*, reafirmando el compromiso incondicional de GOL con la ética y la integridad.

En este documento, presentamos las directrices que deben orientar nuestras actividades. Éste forma parte de la iniciativa RUMBO CORRECTO - Ética y Cumplimiento, que abarca todos los criterios relacionados con estos temas, con el objetivo de auxiliar y garantizar que la transparencia sea el distintivo en nuestras relaciones y actividades. Recuerde: la ética y la integridad de GOL dependen de las decisiones que tomamos en nuestra vida cotidiana.

Por lo tanto, cada uno de nosotros es responsable de su propia difusión, aplicación y eficacia. Debemos apropiarnos de esta guía, leerla, comprenderla, velar por el cumplimiento de sus directrices y sentirnos cómodos para aclarar cualquier duda o para reportar cualquier situación que no nos parezca adecuada.

Adicionalmente, debemos tratar de convencer a nuestros Socios Comerciales de adherirse a los principios contenidos en este Código o de adoptar sus propias políticas para orientar su conducta y para establecer sus propias medidas anticorrupción, estrictamente en línea con las nuestras.

El Código de Ética no agota todas las posibles situaciones con las que podemos encontrarnos. No obstante, creemos que éste servirá para aclarar cualquier duda que podamos tener respecto a nuestras propias conductas. La práctica de los principios que se reafirma aquí es fundamental para seguir adelante y para escribir nuestra historia de éxito, pues solamente juntos, alineados con los mismos ideales, es que podremos alcanzar nuestro propósito de ser la Primera para Todos.

Contamos con la colaboración, la participación y, principalmente, el compromiso y la disposición de todos.



Constantino de Oliveira Júnior

Presidente del Consejo de Administración

Paulo Sérgio Kakinooff

Presidente de GOL Líneas Aéreas

SUMARIO

1. NUESTRO PROPÓSITO, VISIÓN Y VALORES	8
2. APLICACIÓN Y RESPONSABILIDADES.....	10
3. ÉTICA EN NUESTRAS RELACIONES	14
3.1 Conflicto de Intereses	14
3.2 Lucha contra la Corrupción	16
3.2.1 Decimos no al Soborno	16
3.2.2 Regalos Corporativos, Hospitalidades Patrocinios y Donaciones	18
3.2.3 No Admitimos Ninguna Forma de Corrupción	21
3.2.4 Nuestras Precauciones con Terceros	22
3.2.5 Nuestros Registros son Transparentes	23
4. SEGURIDAD EN NUESTRAS OPERACIONES	26
5. SOBRE NUESTRAS RELACIONES	28
5.1 Inclusión y Diversidad	29
5.2 Relación con Clientes	29
5.3 Relación con Accionistas	31

5.4	Relación con Empleados	32
5.5	Relación entre Empleados	34
5.6	Relación con Proveedores y Socios Comerciales	35
5.7	Relación con Competidores	37
5.8	Relación con la Prensa	38
5.9	Relación con las Redes Sociales	39
5.10	Relación con la Comunidad y el Medio Ambiente	40
5.11	Relación con los Órganos Públicos	42
6.	INFORMACION Y BIENES DE LA COMPAÑÍA	45
6.1	Propaganda y Publicidad	45
6.2	Recursos Corporativos	46
6.3	Seguridad de la Información	48
7.	RUMBO CORRECTO - ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	51
8.	CANAL DE ÉTICA	55
9.	POLÍTICAS RELACIONADAS	59
10.	OBSERVACIONES FINALES	60



CÓDIGO DE ÉTICA



1.

NUESTRO PROPÓSITO, VISIÓN Y VALORES

Propósito

Ser la Primera para Todos.

Visión

Ser la mejor Compañía aérea para viajar, trabajar e invertir.

Valores

Seguridad — Es nuestro Valor número 1: orienta todas nuestras acciones.

Bajo Costo — Tenemos el más Bajo Costo del sector.

Equipo de Águilas — Somos una empresa de oportunidades, con el mejor Equipo de la aviación brasileña.

Inteligencia — Maximizamos nuestros resultados con soluciones inteligentes y tecnologías.

Servir — La Forma GOL de Servir nos convierte en la mejor opción para el Cliente.

En sus relaciones, GOL basa su comportamiento en principios que sostienen una Cultura Organizacional enfocada en la valoración de las personas, el cumplimiento de reglas y reglamentos y la búsqueda constante de desarrollo. Temas como el respeto y la protección de los Derechos Humanos y de la diversidad, la lucha contra el trabajo infantil y la explotación laboral, la prostitución y la explotación sexual de menores son de extrema importancia para la Compañía. Por esta razón, invertimos en educación y acciones que fortalezcan los principios de nuestra Cultura, además de adoptar políticas y prácticas de prevención y lucha contra todo tipo de discriminación, acoso, racismo y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzado).





CÓDIGO DE ÉTICA GOL



2.

APLICACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Nuestras Premisas

Este Código de Ética se aplica directamente a todos los Empleados, en cualquier nivel jerárquico, a los Comités Estatutarios, al Comité de fiscal , al Consejo de Administración y a sus Accionistas, en el ejercicio de sus funciones o atribuciones, a quienes en conjunto se les denominada "integrantes".

Adicionalmente, GOL espera que estos principios sean adoptados por todos sus Socios Comerciales.

El cumplimiento de este Código revela el compromiso de profesionalismo y transparencia que debemos tener en todas nuestras actividades relacionadas con el trabajo.

A continuación, describimos los compromisos que deberán guiar la conducta de todos los integrantes.

¿Cuál es su papel en la construcción de un ambiente de trabajo más ético?

Liderazgos

- Fomentar la adopción de una postura ética por medio del ejemplo.
- Leer, comprender y velar por el cumplimiento de los principios de nuestro Código de Ética.



- Incentivar la lectura del Código de Ética entre los Empleados y crear espacios de diálogo que permitan al equipo ampliar la comprensión del Código y las situaciones que puedan crear dudas o eventuales dilemas éticos.
- Contactar al Canal de Ética, que garantiza la confidencialidad con relación a la identificación, para aclaración y orientación sobre situaciones y/o hechos que representen dudas o dilemas éticos.
- Nunca amenazar, ofender o realizar ningún tipo de represalia contra ningún integrante o tercero, incluso por el hecho de haberse comunicado con el Canal de Ética.
- Mantenerse abierto para el esclarecimiento de dudas relacionadas con los asuntos del Código y demostrar disposición para lidiar con cuestiones relativas a su gestión, reforzando la posibilidad de manifestarse libremente ante la empresa, directa o indirectamente, por medio del Canal de Ética para mejorarlas relaciones y del ambiente de nuestro Equipo de Águilas.

Empleados

- Ser ejemplo de conducta ética para sus colegas y terceros en las actividades relacionadas con GOL.
- Practicar los Valores de la Compañía con empatía ayudando a fortalecer el vínculo de nuestro Equipo de Águilas.
- Cumplir y velar por el cumplimiento de los principios de nuestro Código de Ética y demás políticas de la empresa, buscando espacios de diálogo en situaciones que puedan generar dudas.
- Conversar con su jefe inmediato sobre eventuales situaciones o dilemas éticos.
- Utilizar el Canal de Ética de forma responsable y de buena fe. Jamás usar el Canal como forma de amenaza a los demás integrantes o al público con el que nos relacionamos.



- Comunicar al Canal de Ética todos los casos de incumplimiento del Código de Ética.

Todos los integrantes son responsables de cumplir con la legislación aplicable a sus áreas de actuación, las directrices que aparecen en este Código y con las demás reglas que aparecen en las políticas y normas internas de GOL.

Este Código debe ser aplicado de forma consistente y conjunta con las demás políticas de GOL.

En caso de dudas acerca de la interpretación y aplicación de este Código, consulte a su gerente o el Canal de Ética en el sitio web www.eticanagol.com.br.





CÓDIGO DE ÉTICA

GOL



3.

ÉTICA EN NUESTRAS RELACIONES

Nuestra *Forma de Ser y de Hacer* está sostenida por un comportamiento íntegro y por una conducta ética. Estas actitudes o comportamientos nos conectan a nuestro propósito de ser la Primera para Todos.

GOL se compromete a conducir sus actividades de forma transparente, segura y responsable, libre de conflicto de intereses y consistente con nuestros Valores.

3.1 Conflicto de Intereses

Nuestras Premisas

Conflicto de intereses son situaciones en las cuales los intereses particulares del Empleado o de alguien relacionado con él (ya sea interna o externamente) puedan sobreponerse a los intereses de GOL. En otras palabras, son situaciones en las que el Empleado, al actuar o al dejar de hacerlo pueda obtener un beneficio para sí mismo, sus familiares o alguna otra persona relacionada con él.

Todos debemos contribuir a un ambiente libre de conflicto de intereses al momento de hacer negocios y/o de tomar decisiones. A un ambiente donde no esté permitido a los integrantes, en el ámbito de sus funciones, tomar decisiones que favorezcan o aparenten favorecer a sus intereses individuales.

Cómo Actuar

- Reporte a su gerente, tan pronto como sea posible, vía e-mail, cualquier **vínculo personal** que tenga con: (I) Proveedores, (II) Socios Comerciales, (III) Clientes, (IV) integrantes de empresas competidoras,



(V) candidatos a oportunidades de trabajo, (VI) Funcionarios Públicos con quien GOL tenga una relación, (VII) beneficiarios de donaciones, patrocinios y apoyos concedidos por GOL, conforme se define en la Política de Conflicto de Intereses. El gerente deberá informar las medidas que se aplicarán al caso al área de Cumplimiento, quien deberá presentar el caso al Comité de Ética que, a su vez, podrá recomendar una medida adicional o diferente de aquella indicada por el gerente.

En caso de que usted identifique o tenga conocimiento de una situación que involucre Conflicto de Intereses en la Compañía, relacionada con otros integrantes, sea proactivo e infórmelo al Canal de Ética por medio del sitio web www.eticanagol.com.br.

Esté atento y reporte cualquier situación en que usted:

- Pueda influir en la selección o en la medición de los servicios de un Proveedor, en donde trabaje un amigo o familiar.
- Pueda influir en las negociaciones con un Socio Comercial del que algún pariente suyo sea accionista.
- Pueda influir en la selección de un candidato a una oportunidad de trabajo, cuando esa persona tenga una relación personal o familiar con usted.
- Esté involucrado personalmente con un Empleado sobre quien usted tome o pueda tomar decisiones de trabajo, por ejemplo, por tener una relación de subordinación jerárquica.

Recuerde: el Canal de Ética está siempre a su disposición para aquellas situaciones que usted no se sienta cómodo de compartir con su gerente, a través del sitio web www.eticanagol.com.br.

Para más información, consulte la Política de Conflicto de Intereses.



3.2 Lucha contra la Corrupción

GOL está en contra de la corrupción en todas sus formas y busca asegurar el más alto nivel de integridad y ética en sus actividades. En este sentido, la Compañía desarrolla sus negocios y todas sus actividades en estricto cumplimiento de las leyes y reglas, incluyendo aquellas relacionadas con la legislación brasileña y la extranjera en materia de anticorrupción que nos es aplicable.

Para ratificar este compromiso, GOL cuenta con el RUMBO CORRECTO - Ética y Cumplimiento, el cual incluye sus objetivos la prevención, detección y solución de actos de soborno y corrupción.

3.2.1 Decimos no al Soborno

Nuestras Premisas

Aunado al principio de garantizar el más alto nivel de integridad en sus actividades, GOL no permite ninguna forma de corrupción, tal como **extorsión** o **soborno**, con el objeto de influir u obtener algún negocio, prometiendo, ofreciendo o dando alguna ventaja indebida a aquellas personas que puedan tomar una decisión en favor de GOL, o de alguien relacionado con ellos (tal como un familiar).

Una ventaja indebida es un beneficio prometido, ofrecido o dado, directa o indirectamente, a un tercero o a una persona relacionada con él, y que, por fuerza de su valor y/o del contexto de la situación, **puede influenciar o ser interpretado como algo que puede influenciar las decisiones**, con un impacto sobre GOL.

Este beneficio puede ser, por ejemplo, dinero, pasajes aéreos, descuentos y upgrades, regalos corporativos, hospitalidades u otros objetos de valor, donaciones o patrocinios inapropiados, entre otros.



Debe destacarse que una oferta puede no haberse hecho directamente a la persona con poder de decisión, sino a alguien relacionado con ella. No obstante, ello podrá ser considerado un soborno, a través del ofrecimiento de una ventaja indebida.

El otorgamiento de artículos será considerado como una ventaja indebida siempre que estos puedan ser entendidos como algo que tiene por objeto influir a un tercero, como por ejemplo un Funcionario Público, con poder de decisión sobre GOL.

Por ejemplo:

- **Será considerada una ventaja indebida** la atribución de un upgrade o de millas de bonificación a un Funcionario Público con poder de decisión sobre una licencia de GOL, como un acto de mera cordialidad, cuando esta sea ofrecida solamente al Funcionario Público o algún familiar suyo, sin justificación consistente para su concesión.
- **No será considerada una ventaja indebida** la concesión de un upgrade o de millas de bonificación a un Funcionario Público o sus familiares como consecuencia de que su vuelo haya sido cancelado. En este caso, la concesión será para todos los pasajeros de forma igualitaria y debido exclusivamente a la cancelación del vuelo.
- **Será considerada una ventaja indebida** el ofrecer un bolígrafo a un tercero si su valor comercial es de R\$ 500,00.

Cómo Actuar

Nunca prometa, ofrezca, solicite o acepte, de forma directa o indirecta, ventajas que puedan ser entendidas como un soborno hacia otras personas, sean Funcionarios Públicos o no, con la intención de influenciar una decisión en favor de GOL, en interés propio o en interés de terceros.

Las conductas en violación de estas directrices están sujetas a las medidas disciplinarias y judiciales aplicables.

Consulte más información en la Política Anticorrupción, Política de Patrocinios, Donaciones y otros Apoyos y en la Política de Regalos Corporativos y Hospitalidades.



3.2.2 Regalos Corporativos, Hospitalidades, Patrocinios y Donaciones

Nuestras Premisas

GOL no permite a su personal ofrecer cortesías, como regalos corporativos y hospitalidades, bien como patrocinios o donaciones en forma de soborno.

Consideramos **regalos corporativos** a los artículos que ofrecemos en el contexto de nuestras actividades, como una cordialidad, con valor comercial meramente simbólico y sin intención de influir decisiones, conforme se encuentra definido en la Política de Regalos Corporativos y Hospitalidades.

Ejemplos de regalos corporativos son artículos ofrecidos a niños a bordo de un vuelo, maquetas institucionales, llaveros, agendas y bolígrafos y tazas, que preferentemente contengan el logotipo de GOL.

Hospitalidades son también ofertas, pero relacionadas con eventos de entretenimiento o técnicos, tales como comidas, tarifas aéreas, hospedajes o boletos.

Patrocinios y donaciones son los apoyos concedidos por la Compañía a iniciativas con las cuales GOL se identifica. Estos apoyos pueden ser en dinero, viajes, descuentos u otros tipos de beneficios.

GOL no hace donaciones político-partidarias, así como no permite que ningún Empleado haga este tipo de donaciones en nombre y/o en interés de GOL.

Cortesías, patrocinios y donaciones pueden ser ofrecidas, siempre y cuando se realicen en el ámbito de nuestras relaciones de negocios, observándose las políticas y los procedimientos internos de GOL, de tal forma que dichas ofertas no sean, ni aparenten ser, ventajas indebidas.



Cómo Actuar

Ofrezca únicamente patrocinios o donaciones observando todos los requisitos de las políticas internas y procedimientos de GOL y teniendo en cuenta la necesidad de entender previamente el contexto del patrocinio o donación y los involucrados.

No ofrezca ni reciba cortesías cuando se verifique alguna de las siguientes situaciones:

- Estas puedan influir o aparentar influir negocios en curso en GOL.
- Estas sean de valor excesivo.

Son considerados de valor excesivo:

- Los artículos ofrecidos a Funcionarios Públicos de valor superior a aquel previsto en el reglamento de este Funcionario. Por ejemplo, el Decreto nº 56.130/2015 prohíbe que cualquier Funcionario Público del Municipio de São Paulo acepte regalos, beneficios o ventajas si son superiores a R\$ 100,00 (cien reales).
- En los casos en los que el beneficiario sea una persona jurídica o física privada, cuando su valor sea mayor a 1/3 del salario-mínimo nacional.
- Cuando violen las normas a las que la persona que recibe la oferta ("aceptante") se encuentra sujeto. Por ejemplo, cuando su valor exceda aquel que dicha persona puede recibir en su empresa.
- Cuando sean ofrecidas o recibidas con mucha frecuencia, aunque sean de bajo valor. Por ejemplo, un regalo corporativo ofrecido cada dos meses al mismo aceptante.
- Cuando sean ofrecidas en dinero o equivalente, como por ejemplo, tarjetas de regalo o tarjetas pre-pagadas.
- Cuando sean de alguna forma inadecuadas, por estar, por ejemplo, relacionadas con juegos de apuesta, cuyo contenido se encuentra en desacuerdo con los Valores de GOL.



Cuando una cortesía sea recibida en violación a las condiciones de este Código, está deberá ser devuelta¹.

Si la cortesía no puede ser devuelta, su recepción deberá ser comunicada al área de Cumplimiento de GOL, quien decidirá junto con el Comité de Ética que hacer con ella.

El Empleado debe mantener toda la documentación de soporte relacionada con el ofrecimiento y la recepción de cortesías. En caso de duda sobre el lineamiento anterior, hable con su gerente o con el Canal de Ética.

Nunca acepte gratificaciones por los servicios prestados a nuestros Clientes y al público con el que tratamos.

Antes de decidir sobre la oferta o la aceptación de cortesías (por ejemplo, invitaciones para eventos), verifique la Política de Regalos Corporativos y Hospitalidades. Con respecto a la concesión de cualquier patrocinio o donación, consulte la Política de Patrocinios y Donaciones.

¹La devolución de cortesías deberá ser acompañada de una carta-estándar, de conformidad con el modelo que consta en la forma PO - SAODD 001.



3.2.3 No Admitimos Ninguna Forma de Corrupción

Nuestras Premisas

Además del soborno, GOL prohíbe también la práctica de otros actos prohibidos por las leyes en materia de anticorrupción aplicables a GOL, como, por ejemplo:

- Causar daños a la imagen competitiva, obstruir o intentar obstruir, directa o indirectamente, por acción u omisión, algún procedimiento de licitación u otro procedimiento similar.
- Falsificar contratos públicos o modificarlos de forma ilegal o ilegítima.
- Obstruir o dificultar investigaciones o actividades de supervisión de Órganos Públicos.

Las situaciones que puedan caracterizar o aparentar corrupción deberán ser evaluadas por el Comité de Ética, recibiendo las sanciones correspondientes, sin perjuicio de cualquier otra penalidad legal aplicable.

Cómo Actuar

No practique o colabore en la práctica de ningún acto de corrupción u otro acto prohibido por legislación que tenga por objeto luchar contra la corrupción aplicable a GOL.

En caso de que usted tenga alguna duda sobre si una situación pueda o no ser considerada como una conducta prohibida por GOL, o si usted tiene conocimiento de alguna conducta que viole los principios y conductas de este Código, **no dude en conversar con su gerente o en acceder al Canal de Ética** por el Canal de Comunicación mencionado en la sección Aplicación del Código de Ética.



Recuerde que la responsabilidad de GOL por actos de corrupción no excluirá la responsabilidad individual de quien los cometió, fue coautor o participó del acto ilícito. Si usted tiene conocimiento o sospecha de que algún Empleado se encuentra involucrado en este tipo de actos, repórtelo al Canal de Ética.

3.2.4 Nuestras Precauciones con Terceros

Nuestras Premisas

GOL prefiere relacionarse con terceros que conduzcan sus actividades de acuerdo con principios éticos similares a los nuestros.

Por lo tanto, GOL adopta procedimientos de verificación previa de los Proveedores y Socios Comerciales de mayor riesgo, a fin de estar consciente sobre si su historial demuestra alguna actuación contraria con nuestra forma de actuar.

Los integrantes deben difundir las normas y directrices contenidas en este documento a sus Socios Comerciales, Clientes, Proveedores y Funcionarios Públicos con quienes interactúan para que sean practicadas en toda la cadena de negocios de GOL.

Adicionalmente, usted debe informar a estos públicos sobre la disponibilidad del Canal de Ética (www.eticanagol.com.br) para que ellos puedan reportar cualquier cuestión relacionada con posibles violaciones.

Vea más información en la Política Anticorrupción.

La totalidad de la Ley Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conocida como “Ley Anticorrupción” de Brasil, está disponible en www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm, y la Ley Estadounidense de Practicas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act o “FCPA”) está disponible en <https://www.justice.gov/criminal-fraud/statutes-regulations>.



Cómo Actuar

- Los integrantes que participan de procesos de (I) adquisición de bienes y servicios, (II) fusiones, adquisiciones y reestructuras societarias, (III) establecimiento de colaboraciones, o (IV) atribución de patrocinios y donaciones, deberán ser diligentes en la verificación de la existencia de irregularidades o actos ilícitos por parte de los terceros y determinar si hay evidencia de estas cuestiones en las empresas y Agentes involucrados, para que estas operaciones no resulten en daños a la reputación o sanciones para GOL. En el caso que usted encuentre una situación de este tipo, infórmelo inmediatamente a su gerente o al área de Cumplimiento de GOL.

Vea más información en la Política de Contratación y Compras y en la Política de Patrocinios y Donaciones.

3.2.5 Nuestros Registros son Transparentes

Nuestras Premisas

Para asegurar la transparencia y legitimidad de las transacciones que aparecen en los libros y registros de la empresa, todos los registros operativos, financieros y económicos se realizan de forma precisa y completa, reflejando la veracidad de todas las transacciones realizadas.

La garantía de que todos los registros comerciales, operativos y financieros sean precisos y completos es **responsabilidad de todos los integrantes.**



Cómo Actuar

- Garantice que todos los registros operativos, financieros y comerciales de la Compañía sean precisos. Esto incluye no solo registros contables, sino también, por ejemplo, cualquier reporte eventual sobre calidad, horas de trabajo, gastos, despacho y puntualidad.
- Asegúrese de que todos los reportes para las autoridades fiscales y regulatorias sean claros y precisos y que se presenten en tiempo.
- Nunca falsifique ningún documento.
- Nunca permita iniciativas con la intención de evadir impuestos o eludir las leyes o normas fiscales y monetarias aplicables.
- Asegúrese de que todos los contratos que se encuentran bajo su gestión estén actualizados, que correspondan con la realidad y que se encuentren debidamente archivados junto con toda la evidencia de su ejecución.
- Atienda a los auditores con rapidez y transparencia, garantizando el acceso a todos los registros, documentos y demás información que sea necesaria para la conducción de sus auditorías, evitando situaciones de conflicto de intereses.





CÓDIGO DE ÉTICA **GOL**



4.

SEGURIDAD EN NUESTRAS OPERACIONES

La Seguridad es nuestro Valor número 1 y el cual orienta todas nuestras acciones. Por eso, los integrantes de GOL poseen la responsabilidad de actuar con atención a los principios de Seguridad y de conformidad con las normas de Seguridad internas y externas aplicables a la Compañía.

Nuestras Premisas

- La Seguridad de nuestros integrantes, Clientes y bienes está siempre en primer lugar.
- Todo integrante de GOL debe actuar de acuerdo con las políticas y los procesos que garantizan la Seguridad operativa, laboral, patrimonial y de la información.

Cómo Actuar

- Actuar siempre con atención. Conducirse fuera de los estándares establecidos puede conducir a riesgos a la Seguridad de las personas y de los bienes de GOL. Es importante observar cualquier acción que pueda comprometer la Seguridad.
- En caso de algún evento, incidente o error, reporte inmediatamente lo ocurrido a su jefe inmediato o al área de Seguridad, por ejemplo, por medio del Portal AQD.
- Como gerente, en caso que usted sea informado de algún evento, tome medidas para lidiar con el problema inmediatamente, utilizando las herramientas de Seguridad suministradas por GOL.

Para cuestiones específicas sobre la Seguridad de la Información, vea la sección 6.3 Seguridad de la Información.





CÓDIGO DE ÉTICA GOL



5.

SOBRE NUESTRAS RELACIONES

Una Compañía como GOL interactúa con un rango grande de la población, como Clientes, Accionistas, Empleados, Proveedores, Gobierno y Comunidades, y todas nuestras decisiones y acciones generan efectos sobre estos sectores.

Estar consciente de este hecho implica la necesidad de tratar siempre a todos nuestros puntos de contacto con dignidad, respeto, honestidad y transparencia, manteniendo la integridad, las expectativas y la privacidad de cada uno de estos grupos.

En caso que usted tenga duda sobre asumir o no alguna postura determinada actitud, pregúntese a sí mismo lo siguiente:

- ¿Estoy siguiendo los Valores de GOL?
- Si mi conducta se reportara el día de mañana en los medios de comunicación, ¿esto podría perjudicar la reputación de GOL?

Antes de adoptar una postura, deténgase y reflexione si las personas con las cuales usted interactúa pueden sentirse afectadas de alguna forma. Si existe esta percepción o si también existe duda sobre el impacto de su conducta, busque otra forma de actuar. Otra forma para evaluar esto, es tratar de pensar como un espectador de la situación, por ejemplo, un colega o incluso un integrante de otra empresa que se encuentra en la misma situación.



5.1 Inclusión y Diversidad

Nuestras Premisas

Todos somos iguales por todos somos diferentes.

GOL es diversa en su *Forma de Ser y de Hacer* y está constantemente buscando fortalecer nuestras relaciones con base en el respeto.

Nuestra *Forma de Ser y de Hacer* debe promover un ambiente inclusivo, donde las personas puedan hacer lo que les gusta, ser reconocidas y recompensadas en sus diferentes formas de ser y de pensar.

Cómo Actuar

- Colabore para la construcción de un ambiente de inclusión y colaboración, donde todos se sientan respetados, con independencia de cualquier característica, tal como condición social, género, etnia o color, religión, edad, orientación sexual, región de origen, limitaciones físicas o intelectuales, estado civil, características físicas permanentes o temporales, convicciones filosóficas o políticas, opiniones diversas, entre otras.
- En caso que usted presencie o tenga conocimiento de situaciones que involucren a nuestros integrantes y que violen las premisas establecidas en el ámbito de la Inclusión y de la Diversidad, comuníquelo al Canal de Ética por medio del sitio web www.eticanagol.com.br.

5.2 Relación con Clientes

Los Clientes son nuestra razón de existir.

La excelente relación con este público es algo que buscamos incesantemente y es un motivo de atención por parte de toda la Compañía.



Por ello tenemos la *Forma de Ser y de Hacer* GOL: Segura, Sencilla y Placentera, la cual nos convierte en la mejor opción para el Cliente.

Nuestras Premisas

- Modales, cortesía, empatía y respeto: estos son los comportamientos primordiales para proporcionar a nuestros Clientes una experiencia positiva.
- No ocultamos información, ni aprovechamos una situación para forzar la compra de un producto o servicio.
- Buscamos la mejoría constante en la calidad de nuestros servicios y el perfeccionamiento continuo de la relación con nuestros Clientes.
- Toda relación con este público debe estar basada en nuestras directrices de atención al Cliente, y en las leyes y reglamentos establecidos por la Compañía.

Cómo Actuar

- Atender al Cliente con agilidad y prontitud, buscando soluciones e información, incluso en momentos críticos, prestando un servicio rápido, claro, preciso y transparente.
- Identificar las necesidades de los Clientes y ser capaz de satisfacerlas, comprometiéndose a ofrecer servicios facilitadores, innovadores y de calidad que garanticen, sobretodo, la Seguridad de nuestros Clientes.
- Evitar que nuestros intereses personales o nuestras opiniones entren en conflicto con las de nuestros Clientes.
- No aceptar ningún valor en efectivo, ya sea a título de gratificación o de cualquier otra naturaleza.
- No utilizar, transferir o divulgar los datos relacionados con los Clientes (teléfono, e-mail, tarjetas de crédito, etc.) incorporados en las reservaciones con el propósito de establecer cualquier tipo de contacto o transacción personal, ya sea para el Empleado o para terceros.
- Promover, en sus relaciones con los Clientes, un ambiente inclusivo y de respeto mutuo, donde no haya actitudes discriminatorias e intolerantes.



5.3 Relación con Accionistas

Los Accionistas son aquellos que invierten su capital en GOL.

Debemos rendir cuentas y relacionarnos de forma responsable con este público, y este comportamiento debe extenderse a inversionistas, analistas de mercado, órganos reguladores y entidades de los mercados de valores nacionales e internacionales.

Nuestras Premisas

- La relación con los Accionistas debe basarse en nuestras políticas de gobierno corporativo, ofreciendo información constante, clara, exacta, accesible y completa sobre nuestra Compañía.
- Cualquier información que pueda interferir en el valor de mercado de nuestras acciones (por ejemplo, noticias sobre proyecciones de resultados y/o planes estratégicos o información sobre nuevos vuelos o sobre la llegada de nuevos aviones) puede ser divulgada solamente por el área de Relaciones con Inversionistas, por medio del sitio web **www.voegol.com.br** y de las herramientas de comunicación apropiadas.
- Todos nuestros estados financieros son elaborados de forma detallada, precisa, objetiva y oportuna, presentando la situación económica real de nuestra empresa.
- Garantizamos la Seguridad de la información de todos nuestros Accionistas.
- Tenemos un Consejo de Administración que monitorea la gestión y los procedimientos de la empresa, además de aprobar las decisiones estratégicas y evaluar continuamente la gestión de los riesgos de nuestros negocios.



La legislación aplicable es clara en establecer que no podemos beneficiarnos o beneficiar a otros con motivo del acceso a información privilegiada sobre la compra o venta de acciones. Por eso, es imprescindible que mantengamos la confidencialidad de toda la información privilegiada a que tengamos acceso.

Cómo Actuar

- No transmitir información a terceros que pueda interferir con el valor de las acciones antes de que esta sea divulgada oficialmente al mercado.
- No utilizar información relevante, o sea, información que pueda influir en las decisiones de inversión de terceros y que aún no haya sido divulgada, en la compra o venta de acciones de la Compañía.
- No negociar acciones de GOL en los períodos prohibidos por la Compañía. En caso de dudas, contacte al área de Relaciones con Inversionistas.

5.4 Relación con Empleados

Somos el mejor Equipo de la aviación brasileña.

Somos el Equipo de Águilas, y la transparencia en las relaciones con los integrantes es el punto de partida para la construcción de un ambiente íntegro, de confianza y de credibilidad.

Promovemos un ambiente inclusivo y de respeto mutuo en la Compañía, donde no existan actitudes discriminatorias e intolerantes.



Nuestras Premisas

- Toda la información relacionada con las decisiones y los negocios de la empresa que deba ser transferida a los Empleados deberá realizarse a través de sus canales de información y comunicación.
- No se permiten los contratos y/o la prestación de servicios que puedan afectar la relación de jefe/subordinado o generar conflicto de intereses entre los Empleados.

Cómo Actuar

- Cumplir con las leyes, convenciones, acuerdos colectivos, normas y reglamentos de la empresa.
- No comercializar o incentivar el comercio de mercancías en el ambiente de trabajo para no desperdiciar tiempo útil y evitar avergonzar a los colegas.
- Utilizar con responsabilidad los e-mails y sistemas a fin de evitar la presencia de mensajes racistas o discriminatorios, así como de imágenes y textos obscenos u ofensivos al pudor, o también, para negocios externos, actividades ilegales, juegos de azar, entre otros.
- Promover un ambiente inclusivo, evitando cualquier actitud que discrimine a las personas con motivo de su sexo, etnia, religión, clase social, edad, orientación sexual, incapacidad física o cualquier otro atributo. Por ende, reflexione sobre su conducta y sobre el impacto que sus acciones puedan causar a los otros.
- Aceptar, respetar y tratar a todos por igual, con buenos modales, cooperación y consideración, independientemente de la naturaleza de su trabajo, nivel jerárquico, área, edad, entre otros aspectos.
- GOL garantiza la libre asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva, reconociendo a los sindicatos y entidades representativas de empleados como sus legítimos representantes, manteniendo el diálogo constructivo y respetuoso y priorizando la negociación colectiva como el mecanismo preferencial para tratar temas laborales.



5.5 Relación entre Empleados

Pasamos una gran parte de nuestro día en el ambiente laboral o en rutinas de trabajo. Por lo tanto, nuestras relaciones profesionales con otras personas que trabajan en la misma área o en la empresa en general son bastante frecuentes.

Muchas veces, estas relaciones son estrechas, volviéndose personales, lo cual consideramos natural y saludable. Sin embargo, en cualquier tipo de relación, es importante que nuestros intereses personales o afinidades no se sobrepongan a los intereses de la Compañía o interfieran en nuestra rutina profesional.

Nuestras Premisas

- Preocupados por la imagen, imparcialidad, Seguridad de la información, y otras prácticas, la Compañía tiene como principio el que **no puede existir una subordinación directa entre Empleados que tengan vínculos de parentesco, matrimonio, relación estable, compromiso o noviazgo**. Todo Empleado que se encuentre o pueda llegar a encontrarse en esta situación debe informarlo a su gerente, quien evaluará el caso e informará al Canal de Ética el modo en el deberá manejarse.

Cabe resaltar que, como Empleados, debemos mantener una conducta adecuada y respetuosa en nuestras interacciones con los grupos con los que nos relacionamos (Empleados, Clientes, prestadores de servicios, Socios Comerciales, entre otros), incluso cuando existan vínculos personales.

- No existen restricciones para los casos en los que existan vínculos entre Empleados sin subordinación directa, **siempre que no haya conflicto de intereses**. No obstante, los Empleados deben informar sobre cualquier vínculo a su gerente, quien evaluará el caso e informará al Comité de Ética.
- El Comité de Ética se reserva el derecho a evaluar los casos de potencial conflicto de intereses que puedan poner en riesgo las operaciones



y procesos de la Compañía, como, por ejemplo, vínculos entre las áreas que posean una correlación y que puedan tener algún tipo de conflicto de intereses.

- GOL cultiva un ambiente constructivo, sin manifestaciones agresivas, intimidantes u ofensivas. Para ello, no permite ningún tipo de comportamiento abusivo, tal como presionar a los Empleados para que presten servicios de orden personal, acoso moral y sexual, descalificaciones públicas, ofensas y amenazas explícitas o disimuladamente, u otros tipos de retaliación.

Cómo Actuar

- Preservar la transparencia en la organización, y por ende, reportar cualquier clase de relación a su superior inmediato, quien, al decidir sobre cómo deberá de tratarse esta situación, deberá informarlo al Comité de Ética.
- Mantener la relación profesional con ética y respeto por encima de cualquier interés u ocurrencia personal en relación con los Empleados de la empresa.

Recuerde que el Canal de Ética está siempre a su disposición para las situaciones que usted no se sienta cómodo compartiéndolas con su gerente.

Para más información, consulte la Política de Conflicto de Intereses.

5.6 Relación con Proveedores y Socios Comerciales

Los Proveedores y Socios Comerciales son parte importante de nuestros negocios, y el contacto con ellos debe ser conducido por principios éticos, respetando las leyes y a las normas vigentes.



Nuestras Premisas

- Nuestros Proveedores son las empresas con las que tratamos al adquirir bienes o servicios. Los Socios Comerciales, por su parte, son las demás empresas con las que también nos relacionamos en nuestras actividades, como por ejemplo, aquellas con quien celebramos colaboraciones u aquellas que podemos adquirir.
- La selección y la contratación de Proveedores y Socios Comerciales deben realizarse con base en criterios técnicos, profesionales y éticos.
- En relación a los Proveedores, debemos siempre de considerar las mejores ofertas — respecto al costo, tiempo de entrega y nivel de los servicios — presentadas en el mercado.
- Tenemos el compromiso con nuestros Proveedores de ser transparentes en los procesos de compra y contratación de productos y servicios, de tratar a todos ellos con respeto, sin privilegios o discriminación de cualquier naturaleza, independientemente del volumen de negocios que puedan mantener con nosotros.
- En el caso de los Socios Comerciales, debemos verificar siempre su historial y eventual conflicto de intereses, de acuerdo con los procedimientos internos de GOL.
- Los artículos recibidos de Proveedores y Socios Comerciales deben respetar las normas de la sección Regalos Corporativos, Hospitalidades, Patrocinios y Donaciones ya citadas.
- Está expresamente prohibida la contratación de Proveedores o la negociación con Socios Comerciales en situación de conflicto de intereses.

Al respeto, vea la sección Conflicto de Intereses.

Cómo Actuar

- Contratar Proveedores o Socios Comerciales que conduzcan sus negocios de manera adecuada y que cumplan todos los requisitos legales en



materia laboral, ambiental, de salud y seguridad, que tengan buena reputación en el mercado, que respeten y protejan los Derechos Humanos y que combatan el trabajo infantil y la explotación laboral, y el beneficio criminal de la prostitución y la explotación sexual de menores, recordando que GOL podrá ser responsabilizada por las acciones de sus Proveedores y Socios Comerciales.

- No recibir sobornos, pagos impropios ni donaciones de Proveedores a cambio de ventajas comerciales o beneficios.
- Mantener una relación respetuosa con los Proveedores y Socios Comerciales, y abstenerse de adoptar conductas que puedan depreciar o afectar su imagen.

En caso de que usted identifique situaciones que involucren conflicto de intereses entre Empleados, Proveedores y Socios Comerciales, comuníquelo al Canal de Ética por medio de su sitio web.

Para más información, consulte la Política de Conflicto de Intereses.

5.7 Relación con Competidores

Consideramos saludable la competencia, siempre que sea justa. Por lo tanto, tratamos a nuestros Competidores con respeto.

Nuestras Premisas

- Nuestra interacción con la competencia se base en la adopción de prácticas de competencia justas, estando prohibido comportamientos predatorios o deshonestos y las prácticas en violación a las leyes de competencia económica.
- La Compañía no admite que sus Empleados trabajen o presten servicios en otras empresas Competidoras o en otra empresa que tenga objetivos que resulten contrarios con los de GOL.



- Los comentarios ofensivos sobre los Competidores pueden afectar su imagen o contribuir a la divulgación de rumores. Por lo tanto, los integrantes deben respetar el trabajo de nuestros Competidores y abstenerse por ejemplo, de realizar afirmaciones engañosas sobre sus productos y servicios.
- Prácticas tales como el uso indebido de información privilegiada, la omisión de hechos relevantes, la manipulación de la buena fe, el espionaje económico o la obtención o entrega de planes o entrega de los planes de acción de nuestros Competidores, se encuentran excluida de nuestra política.

Cómo Actuar

- Tratar con discreción la información de nuestros Competidores, ateniéndose de discutir asuntos que constituyan nuestras diferencias estratégicas, tales como políticas de precios, términos de los contratos, costos, marketing, desarrollo de nuevos servicios e investigación de mercado.
- No divulgar, confirmar y/o usar información personal y bancaria de nuestros Clientes e integrantes para otras empresas. Los integrantes que tengan acceso a información personal de Clientes y/o de otros integrantes, solo podrán hacer uso de ella de manera profesional e interna.

5.8 Relación con la Prensa

Los medios de comunicación desempeñan un papel extremadamente importante en nuestro negocio y la formación de la opinión pública, y debemos construir una relación con la prensa basada en la ética y en el profesionalismo.



Nuestras Premisas

- Mantenemos un canal abierto con los medios de comunicación, haciendo que toda la información necesaria para el esclarecimiento sobre nuestro negocio y nuestras actividades se encuentre a su alcance.
- Respondemos de modo transparente a las consultas de la prensa, siempre resguardando, en primer lugar, los cuidados con la Seguridad de nuestros bienes y de nuestra información.
- Nuestras relaciones con los medios de comunicación suponen un diálogo constante, siempre prevaleciendo la imparcialidad y la veracidad.

Cómo Actuar

- Todo contacto con la prensa deberá, obligatoriamente, ser autorizado por el área de Comunicación Corporativa. De esta forma, no está permitido que un integrante conceda ningún tipo de entrevista o entregue información sin la aprobación del área responsable.
- Instruya a los Proveedores a no divulgar, sin autorización previa del área de Comunicación Corporativa, ningún proyecto con la Compañía o que esté en proceso de ejecutarse.

5.9 Relación con las Redes Sociales

Las redes sociales tienen un papel extremadamente importante en nuestro negocio y en la formación de la opinión pública.

Al expresar una opinión personal, esperamos que el integrante tenga en consideración que este ambiente es público y que el contenido de su mensaje puede afectar negativamente la reputación de GOL o afectar las relaciones interpersonales con los segmentos de la población con los cuales se relaciona;



incluso cuando el autor no se presente como representante o portavoz de la empresa.

Tenga en consideración que los mensajes en las redes sociales pueden perjudicar la reputación de GOL o afectar sus relaciones interpersonales con público clave de la empresa. **Por lo tanto, utilice las redes sociales con prudencia, ética y respeto.**

Nuestras Premisas

- Evite expresar su opinión públicamente si considera que ello puede de alguna forma exponer, ofender, descalificar y/o hacer comentarios que deprecien y/o impacten negativamente la imagen de la empresa, de los integrantes y/o de cualquiera de los segmentos de la población con los cuales nos relacionamos.

Cómo Actuar

- No divulgar ningún documento sin autorización de la Compañía y/o de las partes interesadas.
- Respetar las opiniones de los demás usuarios, incluso cuando estas opiniones difieran de la suya.
- No manifestarse en nombre de la Compañía en los comentarios, provocaciones y/o cuestionamientos hechos por otros usuarios.
- Interactuar de forma respetuosa y cordial.

5.10 Relación con la Comunidad y el Medio Ambiente

GOL es una empresa que se integra con las sociedades en las que está presente y que se preocupa con todas las personas a su alrededor.



Para cumplir las expectativas de los diferentes segmentos de la población que la rodean, GOL se guía por el compromiso con la sostenibilidad, a través de acciones proactivas, innovadoras y basadas en la ética y la transparencia, en busca de la equidad de derechos y deberes económicos, sociales y ambientales.

Nuestras Premisas

- Apoyamos proyectos sociales que buscan la mejoría y el perfeccionamiento de la comunidad con la que nos relacionamos.
- Nuestro Equipo, que construye la historia de la Compañía, es incentivado también a ejercer su papel como ciudadano y desarrollar acciones proactivas de voluntariado, por medio de proyectos y acciones sociales.

Cómo Actuar

- Conducir las actividades intentando siempre minimizar los impactos negativos en el medio ambiente, en la sociedad y en la economía.
- Actuar de forma respetuosa en las comunidades donde la Compañía está presente.
- No practicar acciones sociales en nombre de la Compañía sin autorización y/u orientación formal del área de Sostenibilidad.
- En caso de accidentes, incidentes y/o prácticas o conductas que puedan causar riesgos o daños ambientales, el integrante debe comunicarlo, rápidamente, al gerente inmediato y al área responsable del Medio Ambiente de la empresa, para que sean tomadas las medidas correspondientes.
- Verificar si pueden ser ofrecidos patrocinios o donaciones, de acuerdo con las políticas internas de GOL.
- Participar activamente en actividades que cumplan los objetivos sociales de la empresa, pudiendo contar para esta finalidad con servicio voluntario, cumpliendo siempre todos los requisitos de normas y procedimientos internos de GOL para estos fines y alineando con su gestor.



5.11 Relación con los Órganos Públicos

Mantenemos el más alto nivel de integridad en la relación con los representantes del gobierno, respetando siempre principios morales y la necesidad de transparencia.

Nuestras Premisas

- Consideramos Funcionarios Públicos a los individuos que están relacionados, directa o indirectamente, a un Órgano Público debido al empleo o cargo que ocupan en ellos, incluso cuando estos no sean remunerados y sean solo temporales. También consideramos Funcionarios Públicos a los candidatos o personas que ejercen cargo en un partido político.
- Consideramos Órgano Público a cualquier departamento, agencia o delegación de las ramas legislativo, ejecutivo, judicial o militar, federal, estatal o municipal, tanto en Brasil como en el exterior. Son también considerados Órganos Públicos las empresas pertenecientes o controladas por el gobierno, las empresas concesionarias de servicios públicos o autorizadas a prestarlos, las organizaciones públicas internacionales y otras entidades políticamente expuestas, tales como sindicatos.
- Los Órganos Públicos, tales como ANAC, Infraero, Recaudación Federal, ANVISA, Petrobrás y todos los demás, reciben un tratamiento profesional y exento. Siempre que se solicita, ofrecemos información, datos y registros pertinentes y requeridos por la ley.
- Los contratos y convenios que firmamos con el poder público respetan y obedecen las normas legales.
- Ningún integrante, en ninguna hipótesis, puede ofrecer un pago a cambio de la facilitación o agilización de servicios por parte de autoridades gubernamentales.



- Ningún integrante puede prometer, ofrecer o dar regalos corporativos y hospitalidades a Funcionarios Públicos que estén en posición de decidir a favor de GOL, aunque estén permitidos por las políticas internas de GOL. Este tipo de situación tiene potencial de ocurrir, por ejemplo, durante la negociación de un contrato público, durante una inspección o en el contexto de aplicar a una licencia.

Esté atento a situaciones de riesgo que puedan requerir el análisis del área de Cumplimiento, como, por ejemplo:

- Funcionarios Públicos solicitando reuniones en locaciones no utilizadas comúnmente para negocios, “comisiones”, donaciones a instituciones designadas por ellos, favores o cortesías en el contexto de que estos podrían influir en la toma de una decisión relevante para GOL; “ayudas” en el contexto de inspecciones y controles o para priorizar su solicitud.

Más detalles sobre la relación con Funcionarios Públicos se encuentran en la Política Anticorrupción y en la **Política de Regalos Corporativos y Hospitalidades**.

Cómo Actuar

- Respetar las reglas y determinaciones legales orientadas por los Órganos Públicos.
- Establecer una relación ética, transparente y de credibilidad con los profesionales que representan a los Órganos Públicos con los que nos relacionamos.
- No exponer, ofender, descalificar y/o hacer comentarios que puedan deprecia la imagen de los Órganos Públicos con los cuales nos relacionamos.

Informar al área de Cumplimiento de cualquier solicitud indebida, directa o indirecta, realizada por Funcionarios Públicos.





CÓDIGO DE ÉTICA **GOL**



6.

INFORMACION Y BIENES DE LA COMPAÑÍA

Para todos los fines, se considerada información y bienes de la Compañía a todos los recursos, tangibles e intangibles, de GOL, así como a todos aquellos recursos que son directa o indirectamente utilizados para sus actividades.

Entre estos recursos, son ejemplos de propiedad de GOL:

- Nuestra imagen, reputación, activos de propiedad intelectual, marcas, patentes y dominios registrados.
- Equipos en general.
- Aparatos de comunicación, recursos tecnológicos, smartphones, tablets y similares, software.
- Bienes inmuebles, instalaciones, vehículos.
- Bienes materiales y utensilios de oficina.
- Recursos financieros y fondos presupuestarios de la empresa.
- Informaciones no públicas de GOL, incluyendo información financiera, operativa y de negocio, informes y documentos internos.
- Productos, formatos, piezas y campañas de propaganda y publicidad, etc.

6.1 Propaganda y Publicidad

Nuestras Premisas

- Todas nuestras acciones de publicidad deben expresar la honestidad y la integridad de nuestras políticas y prácticas.
- Cualquier información, hecho, evento o acto de mercadotecnia debe cumplir con los principios establecidos en este Código y no debe, bajo



ninguna hipótesis, transmitir información difamatoria, discriminatoria, falsa e/o incorrecta.

Cómo Actuar

- Reportar a su jefe inmediato cualquier acción de propaganda y publicidad de la Compañía que viole los principios establecidos en este Código o nuestros Valores.

6.2 Recursos Corporativos

Todos los integrantes y prestadores de servicios son responsables del uso, mantenimiento y protección de nuestros recursos, así como de sus instalaciones y equipos, ya sea que estos sean propiedad de GOL o de alguna otra agencia con la que nos relacionamos.

Nuestras Premisas

- Son considerados recursos de GOL las instalaciones, vehículos, equipos, valores, documentos, marcas, maquinaria, tecnología, conceptos, metodologías, know-how, materiales, mobiliarios, información, estrategias de negocios, planes, investigaciones, sistemas, invenciones y acervo técnico e intelectual.
- El uso de los recursos de GOL, tales como computadoras y celulares corporativos, puestos a disposición de sus integrantes, debe ser hecho de modo responsable y consciente, prioritariamente para fines profesionales y jamás en conflicto con los objetivos y Valores de GOL o con las disposiciones de este Código.
- Internet, así como el correo electrónico (e-mail) enviado o recibido, también es propiedad de la empresa. Su uso puede ser constantemente monitoreado y sus contenidos no serán considerados, necesariamente, personales o privados.



- El acceso a sitios web y direcciones electrónicas es una decisión de la Compañía, que permitirá el acceso y la utilización de los sitios web de acuerdo con las necesidades gerenciales de cada departamento de la empresa. Por lo tanto, está prohibido el uso de herramientas y/o mecanismos que permitan accesos a sitios web no suministrados por la Compañía en herramientas corporativas.
- En relación a las estructuras físicas de trabajo, debemos garantizar condiciones seguras y saludables, en cumplimiento con las leyes y normas internas de Medicina y Seguridad en el Trabajo.

Cómo Actuar

- Velar por el almacenamiento y la conservación de los recursos de la Compañía o de las empresas con las cuales nos relacionamos (Infraero, ANAC, entre otras), protegiéndolos contra la pérdida, robo/hurto y abuso.
- Garantizar la confidencialidad de los registros personales de los integrantes.
- No utilizar el acceso corporativo a internet, al e-mail corporativo o a las computadoras y otros equipos de GOL para negocios externos o actividades no éticas, contrarias a los Valores de la Compañía, inadecuadas al ambiente de trabajo y prácticas prohibidas, por ejemplo, juegos de azar, de práctica de crímenes, etc.
- Hacer buen uso del correo electrónico, considerando que la divulgación de mensajes ofensivos, polémicos, cadenas o provocaciones y la divulgación de información estratégica de la Compañía son evaluadas como faltas gravísimas.

No está permitido utilizar las herramientas de trabajo, e-mail corporativo, marcas u otros símbolos de GOL para **obtener ventaja personal**, ya sea patrimonial o de otra naturaleza.



Proteger la marca “GOL”, evaluando si nuestro posicionamiento puede o no afectar la imagen de la Compañía, debiendo prestar cuidado especial en las situaciones en que estemos asociados a la empresa, como por ejemplo, durante la ejecución de nuestras actividades, al utilizar uniforme, credencial u otros artículos que nos identifiquen con GOL, así como en nuestros posicionamientos, publicaciones o comentarios en redes sociales o publicaciones locales, entre otras situaciones que puedan causar daños a GOL.

6.3 Seguridad de la Información

Cada uno de nosotros debe velar para que la información propiedad de la Compañía quede debidamente protegida de tal forma que no pueda ser accedida por personas no autorizadas.

Nuestras Premisas

- Toda la información obtenida como consecuencia del desempeño de actividades en la empresa es confidencial, a menos que se trate de información ya divulgada al mercado, por medios oficiales de GOL (información pública).
- Documentos como, por ejemplo, contratos, registros financieros y planes comerciales son propiedad de la Compañía.
- Nuestra información es un activo que exige protección especial, y cada usuario es responsable de cumplir con las normas previstas en la Política de Seguridad de la Información de GOL.
- No está permitido el uso o la divulgación de información personal y bancaria de nuestros Clientes y otros integrantes. Los integrantes que accedan a información personal de Clientes y de otros integrantes solamente pueden hacer uso profesional e interno de ella.
- Las contraseñas de computadoras y sistemas son personales y secretas.



Cómo Actuar

- Cualquier solicitud externa o de Empleados para la realización de trabajos académico-escolares cuyo alcance abarque las actividades de la Compañía, siempre que no se refieran a asuntos e información estratégica, **deberá ser autorizada por la vicepresidencia responsable del área.**
- Nuestros documentos no pueden ser utilizados fuera de GOL ni pueden ser divulgados, a no ser que esto sea debidamente autorizado por las direcciones responsables. Cualquier situación que haya sido autorizada deberá de ser formalizada con las personas involucradas.
- Evitar discutir asuntos de trabajo en ambientes públicos, tales como el interior de aviones, check-in de aeropuertos, elevadores, etc.
- No compartir sus contraseñas con otros integrantes o terceros, pues su acceso y uso son de su responsabilidad. En el caso que sea necesario el acceso por otro Empleado, hable con su gerente o con el área de Tecnología Informática.
- No efectuar copias de softwares u otros documentos en las computadoras de la empresa





CÓDIGO DE ÉTICA GOL



7.

RUMBO CORRECTO – ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

RUMBO CORRECTO – Ética y Cumplimiento es un conjunto de acciones que la empresa toma para fomentar una Cultura Ética entre sus Empleados y terceros.

Su objetivo es detectar, prevenir y responder a riesgos de corrupción, soborno y otros riesgos derivados de actos internos cometidos en violación a nuestros Valores.

Los principales elementos de esta iniciativa son:

1. Compromiso del alto liderazgo.
2. Continua evaluación y gestión de los riesgos propios de la Compañía.
3. Estructura independiente y dedicada exclusivamente a la gestión del RUMBO CORRECTO – Ética y Cumplimiento.
4. Estructuración de políticas, procedimientos y controles internos apropiados.
5. Desarrollo y conducción de eventos de capacitación y comunicación constante con el público, buscando reforzar nuestra Cultura de Ética y la efectividad de nuestros controles.
6. Herramientas de monitoreo y auditoría para la identificación de debilidades y desvíos.
7. Canales de comunicación independientes y procesos de investigación para la evaluación y determinación de potenciales desvíos de conducta o de los procedimientos establecidos.
8. Actualización y perfeccionamiento continuo de las iniciativas.



RUMBO CORRECTO - Ética y Cumplimiento es coordinado por la Dirección Ejecutiva de Riesgos Corporativos y Cumplimiento, bajo la administración directa del Presidente y con acceso independiente para el Comité de Auditoría y el Consejo de Administración.

El área de Cumplimiento es la principal responsable de la Gestión del RUMBO CORRECTO - Ética y Cumplimiento anteriormente descrito. En este contexto, también tiene la función de referir las cuestiones relacionadas con Ética y Conducta al Comité de Ética, quien deberá tomar una decisión al respecto.

La estructura y el funcionamiento del Comité de Ética son regulados por su Reglamento Interno, el cual ha sido debidamente aprobado por el Presidente y por el Comité de Auditoría Estatutario, a los cuales el Comité de Ética está directamente relacionado. El Reglamento incluye, entre otros aspectos, el proceso para lidiar y para reportar los casos que involucren al Comité y a sus subordinados directos, así como a los miembros de la administración de la Compañía.

El Comité de Ética está formado por los siguientes representantes:

- Director de Auditoría Interna;
- Director Jurídico;
- Director Jurídico Corporativo;
- Director de Gente y Cultura;
- Director de Riesgos Corporativos y Cumplimiento;
- Otros miembros del nivel Ejecutivo que puedan ser nombrados.



Las principales responsabilidades del Comité de Ética son:

- Promover, de forma directa o indirecta, por medio de charlas y eventos de concientización, la difusión de las directrices de este Código en toda la empresa.
- Garantizar el perfecto funcionamiento de los canales de comunicación, la confidencialidad de los reportes que hayan sido recibidos y que el informante de buena fe permanezca protegido.
- Evaluar los casos de violación del Código de Ética y deliberar sobre dudas y dilemas éticos.
- Aclarar dudas relacionadas al Código.

RUMBO CORRECTO - Ética y Cumplimiento es aplicable de manera transversal a toda la Compañía, y su éxito depende del **compromiso de todos los integrantes**, quienes deben actuar de conformidad con nuestros Valores y contribuir con la implementación de las medidas necesarias para asegurar su efectividad.





CÓDIGO DE ÉTICA

GOL



8.

CANAL DE ÉTICA

GOL incentiva a sus Empleados a reportar sus preocupaciones, dudas y sugerencias y prohíbe cualquier forma de represalia en contra de cualquier reporte de buena fe.

Todos somos responsables de mantener relaciones interpersonales exitosas, así como de adherirse y monitorear las reglas, normas y procedimientos de la Compañía.

Formamos parte del mejor Equipo de la aviación brasileña, con un gran compromiso y completamente consciente de los procesos y herramientas disponibles para nuestro trabajo y para nuestros Clientes. **Por lo tanto, en caso que usted identifique o tome conocimiento de (I)** alguna acción que viole o hiera los principios y conductas descritos en nuestros Códigos, Normas, Políticas, Manuales y otros normativos, **o (II)** alguna zona de debilidad o proceso que deba ser mejorado o corregido, independientemente de su área de actuación, **GOL le aconseja que lo reporte a su superior inmediato, quien generalmente estará en una mejor posición para ayudarlo.**

En caso de que usted no se sienta cómodo en hacerlo o ya lo haya hecho, pero dicha cuestión aún le preocupe, entre en contacto con el Canal de Ética.

Nuestro canal de comunicación oficial es:

Por Internet, por medio del sitio web www.eticanagol.com.br, su reporte será recibido por una empresa externa e independiente, que garantiza la integridad y el secreto absoluto de los reportes.



Después de recibir el reporte, el Canal de Ética

- 1.** evaluará el reporte, reenviando a la administración aquellos asuntos que no se encuentren relacionados con el incumplimiento del Código;
- 2.** definirá la mejor estrategia de acción;
- 3.** investigará los hechos reportados;
- 4.** emitirá un reporte con los resultados de la investigación y las acciones recomendadas, remitiéndolo al Comité de Ética para su consideración.

Las deliberaciones de los asuntos tratados por el Comité de Ética no serán revelados al informante, sin embargo, **éste podrá monitorear** el proceso de su reporte a través del canal oficial **www.eticanagol.com.br** usando el número de protocolo.

Finalmente, el Comité deberá responder al informante la solución del proceso en el menor plazo posible. Esta respuesta podrá ser enviada formalmente o a través de las acciones percibidas en el área.

En todos los casos, la confidencialidad y anonimato del contacto serán garantizados por el Canal de Ética.

GOL incentiva reportes de buena fe, aunque se traten solamente de sospechas o no exista convicción por parte del informante. Su anonimato será protegido, y GOL prohíbe cualquier tipo de represalia por reportes hechos de buena fe, aplicando medidas disciplinarias en cualquier caso en que una represalia sea identificada.

Los reportes por fraude involucrando a miembros de la Administración de la empresa serán enviados al Comité de Auditoría Estatutario.



Debe resaltarse que los asuntos fuera de nuestro alcance, tales como infraestructura, procedimientos, procesos selectivos, beneficios, planeación de tiempo libre demás temas administrativos, deberán enviarse a su administración correspondiente. En caso de que estos asuntos se reporten al Canal de Ética, ellos serán compartidos con las áreas y los gerentes responsables de adoptar las medidas necesarias, manteniendo la confidencialidad respecto a la información del informante.

El informante es responsable de la veracidad, así como de la escritura respetuosa de la información reportada, debiendo poner especial atención al vocabulario y a las palabras utilizadas al referirse a personas y/o situaciones; si se detecta un mal uso de este canal de comunicación, el informante estará sujeto a las sanciones correspondientes.

Recuerde que el uso del Canal de Ética para la comunicación de información que el usuario sabe que no es verdadera constituye una violación de este Código.

Si se detecta mala fe en el uso del canal de comunicación, se aplicaran las sanciones correspondientes. Se considerará un acto de mala fe a cualquier situación en la que un integrante presente un reporte que busque claramente beneficiar o perjudicar a otro integrante o a GOL.





CÓDIGO DE ÉTICA GOL



9.

POLÍTICAS RELACIONADAS

Este Código no pretende solucionar todas las cuestiones ni proveer de todos los procedimientos internos para la Compañía, sino suministrar directrices sobre los asuntos relacionados con la Ética y los Valores que rigen nuestra actividad. Debido a que las situaciones con las que nos enfrentamos en nuestras actividades cotidianas varían, no se olvide de consultar las demás políticas relacionadas con otros temas.

Para mayor información sobre los asuntos aquí tratados, consulte las políticas relacionadas a los diferentes temas, disponibles en la intranet de GOL, especialmente:

Manual de Conducta

Política Anticorrupción

Política de Conflicto de Intereses

Política de Transacciones con Partes Relacionadas

Política de Regalos Corporativos y Hospitalidades

Política de Patrocinios y Donaciones

Política de Contratación de Empleados

Política de Compras

En caso de que sus dudas persistan, no dude en contactar al **Canal de Ética**.



10.

OBSERVACIONES FINALES

Las disposiciones de este Código entrarán en vigor en la fecha de su publicación y permanecerán en efecto por tiempo indeterminado, siendo objeto de revisiones periódicas, garantizándose así su continua efectividad.

Cualquier crimen cometido por un integrante en el ámbito de su relación con GOL, aunque no esté expresamente previsto en este Código, será considerado violación de este Código.

Este Código y la demás información sobre el RUMBO CORRECTO - Ética y Cumplimiento están disponibles en el sitio web www.eticanagol.com.br.





CÓDIGO DE ÉTICA **GOL**



CÓDIGO DE ÉTICA

EDICIÓN 2018

RUMBO CORRECTO ✈
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

