

unifeob

**PROJETO
INTEGRADO**

2019

**ESCOLA DE
NEGÓCIOS**

UNIFEOB

**Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio
Bastos CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

PROJETO INTEGRADO

**PROJEÇÃO DE UMA DEMONSTRAÇÃO DO
RESULTADO DO EXERCÍCIO
GOL LINHAS AÉREAS S/A**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP
NOVEMBRO 2019

UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino
Octávio Bastos

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

PROJEÇÃO DE UMA DEMONSTRAÇÃO DO
RESULTADO DO EXERCÍCIO

GOL LINHAS AÉREAS S/A

MÓDULO DE FUNDAMENTOS EMPRESARIAIS

Fundamentos de Contabilidade – Prof. Max Streicher Vallim

Fundamentos de Administração – Prof. Marcelo Alexandre Correia da Silva

Fundamentos de Economia – Prof. Gilberto Peixoto de Carvalho Filho

Fundamentos de Finanças – Profa. Renata E. de Alencar Marcondes

Fundamentos de Direito – Prof. Marcelo Ferreira Siqueira

Estudantes:

Adilson Roberto Fernandes Simões Júnior	RA 19001120
Igor Ryan Rodrigues Zanetti	RA 19001447
Isabela Anacleto	RA 19001477
Leticia Lino Dias	RA 19001437

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

NOVEMBRO 2019

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3 PROJETO INTEGRADO	7
3.1 FUNDAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO	7
3.1.1 VISÃO, MISSÃO E VALORES	7
3.1.2 CONCORRENTES	7
3.1.3 CLIENTES	8
3.1.4 APRESENTAR O ORGANOGRAMA DA EMPRESA	9
3.2 FUNDAMENTOS DE CONTABILIDADE	10
3.2.1 BALANÇO PATRIMONIAL E DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO	10
3.3 FUNDAMENTOS DE ECONOMIA	13
3.3.1 O MERCADO	13
3.3.2 QUAL A SITUAÇÃO DA EMPRESA?	13
3.3.3 QUAIS AS INFORMAÇÕES RELEVANTES DO SETOR QUE EXERCEM INFLUÊNCIA NO NEGÓCIO DA EMPRESA?	14
3.3.4 PROJEÇÃO DO CENÁRIO FUTURO DA EMPRESA	14
3.4 FUNDAMENTOS DE FINANÇAS	14
3.4.1 VALOR PRESENTE LÍQUIDO (VPL)	15
3.5 FUNDAMENTOS DE DIREITO	16
3.5.1 TIPO DA EMPRESA	16
3.5.2 FORMAS DE TRIBUTAÇÃO	17
4.0 CONCLUSÃO	17
REFERÊNCIAS	18
ANEXOS	19

1 INTRODUÇÃO

O objetivo do projeto é perceber na prática como todos os conceitos estudados no semestre se encaixam em uma situação real de uma empresa verídica, assim como o funcionamento e composição de todas as áreas da empresa, podendo assim perceber como se deve administrar ou criar uma empresa.

A Gol foi escolhida para a análise por ser a empresa brasileira com maior número de passageiros transportados no âmbito nacional, além de ser uma companhia que procura inovar em todos os processos envolvidos no funcionamento da empresa. Este presente artigo foi baseado nas 5 disciplinas estudadas em sala de aula no segundo semestre de Administração na Unifeob. Tais como Fundamentos de Direito, aulas ministradas pelo professor Marcelo Ferreira Siqueira; Fundamentos de Administração por Marcelo Alexandre Correia; Fundamentos de Contabilidade por Max Streicher Vallim; Fundamentos de Economia por Gilberto Peixoto de Carvalho Filho e por fim Fundamentos de Finanças por Renata E. de Alencar Marcondes.

Fundamentos de Direito permitiu analisarmos a parte jurídica envolvida na espécie da empresa e verificar todas as taxas tributárias envolvidas, Fundamentos de Administração permitiu analisar os concorrentes, e como eles podem afetar na empresa estudada, também para analisar os clientes atendidos pela empresa, além da missão, visão e valores, Fundamentos de Contabilidade permitiu analisar o balanço patrimonial da companhia e perceber a situação atual da empresa, Fundamentos de economia deu a possibilidade de utilizar os dados coletados do balanço patrimonial e da DRE para fazer uma projeção financeira da Gol para os próximos anos, já Fundamentos de Finanças possibilitou calcular o VPL (Valor Presente Líquido), trazendo o Valor Futuro das projeções econômicas para o presente.

2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Gol Linhas Aérea S/A é uma prestadora de serviços que oferece voos nacionais e internacionais com segurança e conforto, por um preço muito competitivo. Foi fundada em 2001 por Constantino de Oliveira, com a missão de tornar as viagens aéreas parte da vida da população, algo que até então não era acessível. Está sediada no Rio de Janeiro na praça Senador Salgado Filho, aeroporto Santos Dumont sob o CNPJ/MF 07.575.651/0001-59 e tendo como representante Constantino de Oliveira Júnior. A empresa possui atualmente 5 filiais sendo elas Smiles Fidelidade S/A; Gol Finance LLP; Gol Dominicanas Lineas Areas, Gac Inc.; e inclusive a empresa aérea Varig que foi adquirida pela Gol em 2007. Com um perfil inovador desde o seu início que levou a GOL estreitar nas Bolsas de Valores de São Paulo (Bovespa) e Nova York (NYSE), vendendo 33.050.000 ações preferenciais, que totalizou na captação de R\$ 878.138.500,00 milhões. A GOL inova outra vez com o lançamento do Cartão Voe Fácil, que permite que os clientes comprem passagens pela internet sem precisar usar o cartão de crédito e ainda com a possibilidade de parcelamento em até 36 vezes.

Há no Brasil poucas empresas aéreas para competir com a Gol, as principais são as companhias Azul, LATAM, Trip e Webjet, citadas em ordem de concorrência da principal às secundárias.

Em 28 de março de 2007, com a compra da Varig, a GOL se transformou em um dos maiores grupos de aviação de toda América Latina, transportando mais de 20 milhões de passageiros por ano. A Gol também apoiou a iniciativa sustentável e conseguiu reduzir 6% da emissão de CO2 entre 2004 e 2006. Tornando-se assim uma das melhores empresas e uma das mais inovadoras e pioneira em inúmeras ideias, adquirindo assim um potencial de se tornar uma das maiores do globo neste ramo de operações.

3 PROJETO INTEGRADO

3.1 FUNDAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO

3.1.1 MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão visão e valores são os três pilares essenciais na construção de uma empresa para fortalecer o capital da mesma. Você pode aplicar a missão visão e valores em empresas grandes ou de pequeno porte.

Nossa empresa tem a missão de se tornar a primeira em linhas aereas do Brasil. Visão de ser a melhor companhia aérea em que você possa viajar, trabalhar ou investir e os Valores de segurança em primeiro lugar, custos acessíveis para que todos possam viajar; time de águias; inteligência e servir.

3.1.2 CONCORRENTES

Os principais concorrentes da Gol Linhas Aéreas são a empresa Latam que originou-se da fusão entre a chilena LAN Airlines e a brasileira TAM Linhas Aéreas, já a Azul que relativamente é uma empresa nova com pouco mais de 10 anos de operação no mercado, eles podem afetar diretamente nossa empresa pelo fato de suas frotas serem de um pouco maior que a da Gol, ou seja, eles tem uma grande capacidade logística e de transporte ao nível da nossa empresa, outro diferencial de fato é que a LATAM possui uma grande parcela dos voos do nacionais e internacionais devido ao fato dela ser a empresa desta lista que está mais tempo atuando tanto no mercado nacional e internacional.

Os motivos pelos quais a Gol se destaca sobre seus concorrentes são a preocupação com a segurança e o conforto de seus passageiros, e também em atender a todos os públicos, principalmente o público menos privilegiado, transportando até mesmo animais de estimação. Com uma frota ultra moderna, sempre preocupados em oferecer um serviço com segurança e qualidade desta maneira fidelizando os clientes de ambas as classes; outro diferencial é que essa empresa, em seu ramo de atuação é a que

mais se destaca no quesito de inovação; ela está sempre inovando para surpreender seus clientes e por isso não poupa capital, pois o que sustenta uma empresa são seus colaboradores e seus clientes .

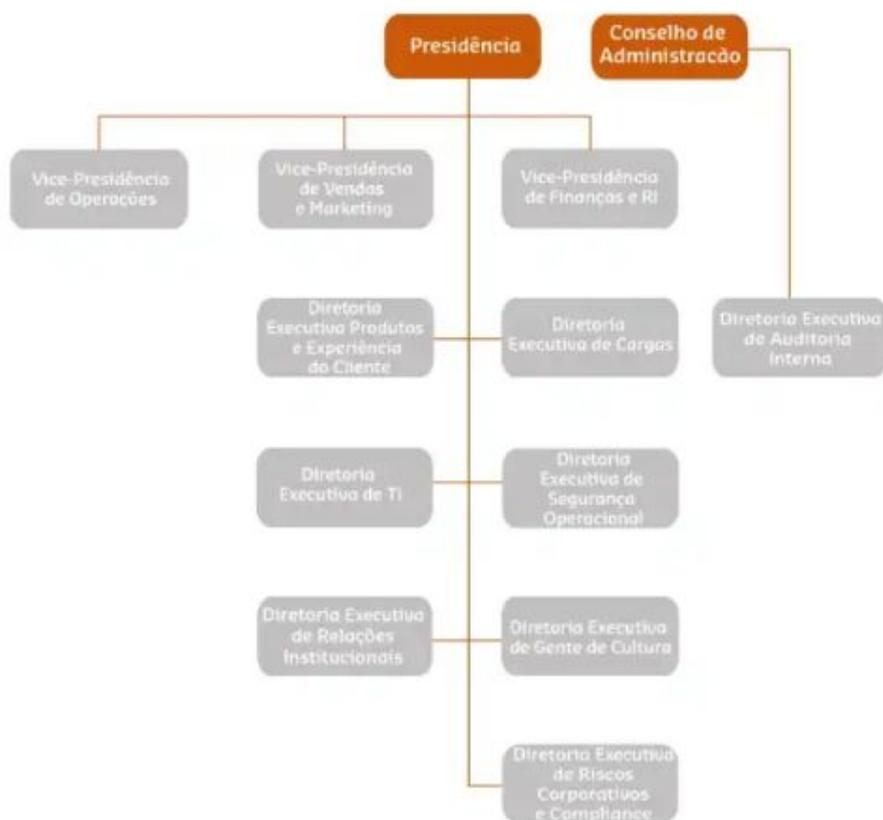
3.1.3 CLIENTES

Investir em tecnologias que facilitem a rotina dos passageiros e em pesquisas para acompanhar a satisfação dos clientes tem sido um dos principais focos da Gol Linhas Aéreas Inteligentes. A mesma atende todos os tipos de públicos, desde crianças desacompanhadas sobre a tutela de profissionais da empresa até idosos e pessoas com deficiência. Além de diversas modalidades para o transporte de pets, tanto com os donos ou sozinhos.

Desde de seu início busca inovação, em Abril , a Companhia teve 100% de sua frota com Wi-Fi. sendo a primeira empresa aérea do mundo com internet à bordo disponível em todos os voos. Recentemente, a empresa publicou um comunicado o qual ela disponibiliza uma nova forma de vender suas passagens: Comprando em lotéricas e agências da Caixa, devido a uma parceria entre a Gol e a Caixa. O objetivo desta parceria é de dar opção para compras de passagens à cerca de 60 milhões de brasileiros que não possuem conta bancária, isso prova que a Gol está sempre pensando em seus clientes. Todos seus passageiros recebem excelentes tratamentos, também oferece tratamento especial para obesos, gestantes, pessoas com problemas mentais, intelectuais, visual, auditiva, físicas dentre outros.

A empresa se preocupa com todos seus clientes, por isso ela oferece serviços adicionais como acompanhamento de menores de idade acima de 5 anos que viajam sem os responsáveis legais. A Companhia também se importa muito com os animais de estimação de seus clientes, ela permite que cães e gatos com menos de 10kg sejam levados dentro da cabine de passageiros, assim como cães-guias e cães-ouvintes, já animais com mais de 10kg são levados no compartimento de carga sobe grande cuidado dos funcionários da empresa, porém estes devem estar devidamente vacinados e saudáveis.

3.1.4 APRESENTAR O ORGANOGRAMA DA EMPRESA



O Organograma é o gráfico que demonstra a estrutura da empresa. A vantagem de ter o organograma é a possibilidade de conseguirem ilustrar todos os cargos e setores internos, além de apresentar como funciona seu negócio.

Olhando a tabela acima vemos a Presidência e logo abaixo os seus vices presidentes, em seguida deles tem a diretoria. E fora existe um conselho de administração que também tem uma diretoria fazendo parte da Gol linhas aéreas.

3.2 FUNDAMENTOS DE CONTABILIDADE

3.2.1 BALANÇO PATRIMONIAL E DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO.

O Balanço Patrimonial é uma demonstração onde é possível analisar a empresa de uma maneira geral e observar aspectos como caixa, dívidas e o patrimônio líquido e através disso obter um prévia sobre a saúde financeira da empresa. A Gol tem a maior parte do seu ativo no imobilizado justamente pelo fato de a empresa ser uma prestadora de serviços, portanto o seu capital está mobilizado nas aeronaves.

Conta	Descrição	%	H 12/31/2018		%	H 12/31/2017		%	H 12/31/2016
1	Ativo Total	100%	87.13	10.378.266,00	100%	84.00	10.004.748,00	100,00%	100 8.404.355,00
1.01	Ativo Circulante	31.90%	61.36	3.310.835,00	33.43%	62.20	3.344.998,00	24.75%	100 2.080.714,00
1.02	Ativo Não Circulante	68.09%	99.75	7.067.431,00	66.56%	94.95	6.659.750,00	75.24%	100 6.323.641,00
2	Passivo Total	100%	103.7	10.378.266,00	100%	119.0	10.004.748,00	100%	100 8.404.355,00
2.01	Passivo Circulante	69.38%	13.72	7.200.556,00	57.66%	11.89	5.769.620,00	57.69%	100 4.848.742,00
2.02	Passivo Não Circular	74.03%	110.0	7.683.061,00	73.20%	105.9	7.323.649,00	58.09%	100 6.912.364,00
2.03	Patrimônio Líquido C	12.32%	145.8	-4.505.351,00	#NOME?	92.00	-3.088.521,00	39.94%	100 -3.356.751,00



Analisando o gráfico pode-se observar que no ano de 2017 houve um crescimento considerável e no ano posterior o PL cresceu, porém o ativo e passivo decaíram.

	Descrição	2018	2018	%	2017	%	2016
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços		11.411.354		10.329.034		9.867.335
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	80.06%	-9.135.311	71.97%	-7.434.780	77.13%	-7.610.920
3.03	Resultado Bruto	19.94%	2.276.043	28.02%	2.894.254	22.86%	2.256.415
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	7.67%	-876.081	14.44%	-1.904.891	15.80%	-1.559.870
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Trib	12.26%	1.399.962	0.005%	989.363	0.01%	696.545
3.06	Resultado Financeiro	16.49%	-1.882.558	9.57%	-918.759	7.05%	664.877
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	9.47%	-482.596	0.79%	70.604	12.88%	1.361.422
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lu	4.22%	-297.128	10.16%	307.213	12.88%	-259.058
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	2.14%	-779.724	2.32%	377.817	2.62%	1.102.364
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	6.83%	-779.724	5.55%	377.817	0.01%	1.102.364

Analisando a nossa empresa por meio da DRE podemos ver que a Gol linhas aéreas teve um prejuízo no ano de 2018 de -777,724 mil reais por conta de uma possível fusão com a empresa Smiles, o que fez com que investidores retirassem o dinheiro da empresa, isso alterou muito o cenário financeiro da empresa, e posteriormente foi anunciado que a mesma não iria acontecer, invertendo novamente o cenário da empresa.

3.2.2 ANÁLISE DA LIQUIDEZ E ENDIVIDAMENTO

Os índices de liquidez e endividamento são muito importantes para entender qual é a capacidade de arcar com suas obrigações e visualizar a quantidade e qualidade da dívida podendo assim entender os riscos de um novo investimento.

	12/31/2018	12/31/2017	12/31/2016
Liquidez Imediata	1.44	1.73	1.73
Liquidez Corrente	0.45	0.57	0.42
Liquidez Seca	0.45	0.57	0.42
Liquidez Geral	0.80	0.87	0.74
Endividamento (quantidade)	1.43	1.30	1.39
Endividamento (qualidade)	0.48	0.44	0.41

A empresa Gol está com os índices muito positivo, mas a qualidade de endividamento está um pouco ruim porém pode ser compensado na qualidade do endividamento que, está com os índices bons.

3.2.3 ANÁLISE DA RENTABILIDADE

Deverá ser realizada a análise da rentabilidade da empresa utilizando a Taxa de Retorno sobre Investimento (TRI) e a Taxa de Retorno sobre o Patrimônio Líquido (TRPL). Também deverão comparar essas taxas com outros tipos de investimento para ter um parâmetro para dizer se o resultado é bom ou ruim. A TRI é o retorno obtido pela empresa.

$$TRI = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Ativo Total}}$$

$$TRPL = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}}$$

	2018	2017	2016	
TRI	-7,50%	3,70%	13.11%	
TRPL	17,30%	12,23%	32.84%	

É possível perceber que houve um declínio muito grande no ano de 2018 por conta da situação financeira delicada da empresa porém, com novos investimentos existem muitas possibilidades de crescimento.

3.2.4 CONCLUSÃO SOBRE A ANÁLISE FINANCEIRA

A empresa estava em um situação financeira não muito boa, porém com o mercado atual ela está se recuperando estritamente rápido, e com as previsões e o crescimento do mercado nacional, a perspectiva é de que ela não apenas se recupere, mas cresça, e que obtenha lucros maiores do que antes.

3.3 FUNDAMENTOS DE ECONOMIA

3.3.1 O MERCADO

A GOL Linhas Aéreas atua no mercado de Aviação Nacional e Internacional, e domina 36,5%, do mercado Nacional, se tornando a maior transportadora do país .

Ela é uma das maiores empresas de transporte aéreo do Brasil, possui vários benefícios, tais como; os passageiros podem realizar o check-in Gol pelo celular, além de terem a disposição um serviço de globalização mobile é um site com recursos de acessibilidade para atender seus clientes com deficiência visual e motora, os assentos são equipados com tomadas para carregar aparelhos eletrônicos durante o voo. Ela está sempre focando em inovar-se, e se manter acima dos seus concorrentes, com facilidade e conforto no voo, com melhor atendimento aos clientes, e melhor disponibilidade.

3.3.2 QUAL A SITUAÇÃO DA EMPRESA?

A GOL está em 2019 em uma situação delicada, após ter em 2018 um prejuízo aproximado de 1,085 bilhão de reais, contra cerca de 18,5 milhões de lucro líquido no ano de 2017. O prejuízo surgiu após uma queda de cerca de 40% do valor da Smiles, empresa controlada pela Gol, devido a um anúncio de uma reestruturação para a Smiles. Apesar do resultado negativo de 2018, a Gol liderou em participação de mercado em sua área no Brasil em 2018, com 35,7% de todo o mercado brasileiro.

3.3.3 QUAIS AS INFORMAÇÕES RELEVANTES DO SETOR QUE EXERCEM INFLUÊNCIA NO NEGÓCIO DA EMPRESA?

A empresa atua no transporte de passageiros e de carga; e as variáveis que podem influenciar diretamente a empresa são: a cotação do dólar para viagens

internacionais; impostos de embarque e desembarque; e o preço do barril de petróleo, bem como os tributos sobre o transporte de carga.

3.3.4 PROJEÇÃO DO CENÁRIO FUTURO DA EMPRESA

Segundo a DRE obtida através de análises financeiras, a empresa perdeu um valor muito alto e teve alguns custos a mais no ano de 2018, porém com as projeções contábeis futuras e de acordo com as últimas notícias do mercado, a empresa já está se recuperando de uma maneira extremamente rápida, portanto, voltará a dar lucros ainda maiores do que antes. Segundo um pronunciamento do ministro da infraestrutura, a meta de crescimento do mercado aéreo brasileiro será de um aumento do número de passageiros anuais de 117,6 milhões para 200 milhões de passageiros, e com a saída da Avianca, a expectativa é de que o mercado aéreo nacional aumente cerca de 2% a 3% anualmente, a expectativa é de que a Gol acompanhe o ritmo do mercado e desta maneira crescente. Na mesma proporção a empresa irá suprir a demanda em ascensão do mercado interno do Brasil, com isso podemos constatar um grande crescimento que está por vir.

3.4 FUNDAMENTOS DE FINANÇAS

3.4.1 VALOR PRESENTE LÍQUIDO (VPL)

VPL

O valor presente líquido (VPL) é uma fórmula matemática, utilizada para realizar a somatória de uma projeção do fluxo de caixa, onde a soma dos valores presentes de cada um dos fluxos de caixa podendo ser positivo ou negativo que ocorrem ao longo de um período. A regra do VPL é uma das regras mais utilizadas para a tomada de decisão sobre investimentos.

O VPL é dado pela equação abaixo:

$$VPL = FC_1 + \frac{FC_2}{(1+i)^{j+1}} + \frac{FC_3}{(1+i)^{j+2}} + \dots + \frac{FC_6}{(1+i)^{j+5}}$$

No nosso Projeto Integrado, os valores dados serão do Investimento conforme descrito na fórmula.

Na fórmula do dia-a-dia conhecemos finanças como a circulação do dinheiro, empresas, ou vários outros mercados que nos envolvemos no nosso dia-a-dia.

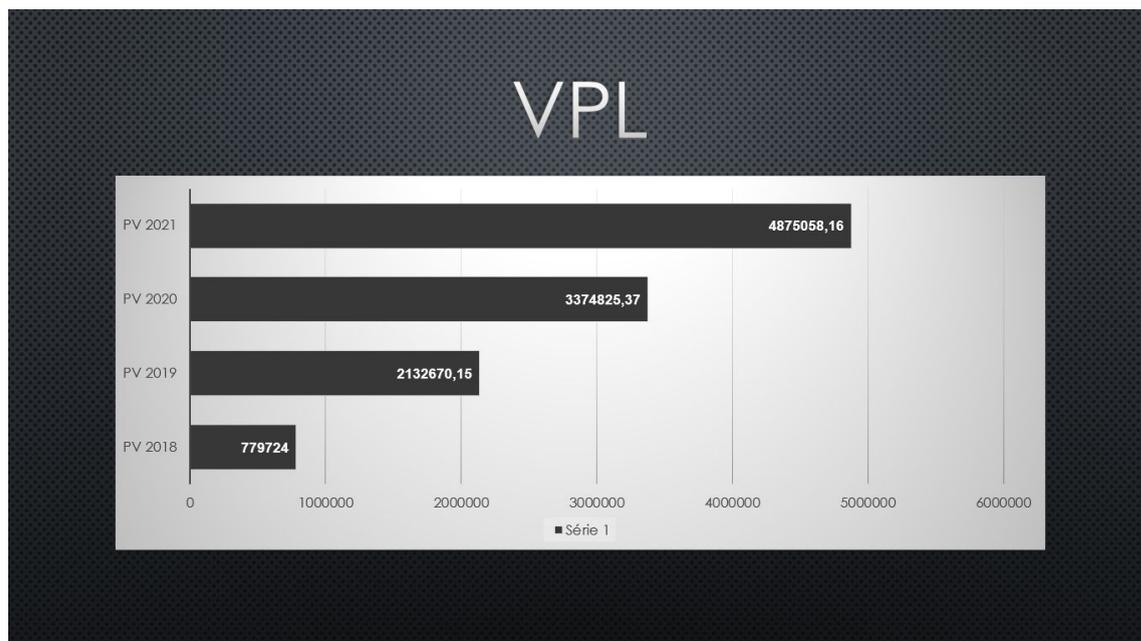
VPL ele representa de suma importância para qualquer investidor, pois se trata de um dos métodos de análise de viabilidade econômica mais utilizados. Devemos perceber que, muito mais importante do que realizar o cálculo, é saber interpretar os conceitos, analisando o resultado obtido

Podemos falar também que VPL é conhecido como (VAL) Valor Atual Líquido, e é a fórmula econômico-financeira capaz de determinar o valor presentes de pagamentos futuros e uma taxa de juros apropriadas.

	2018	2019	2020	2021
Valor	-779.724,00	2.249.967,41	3.756.265,69	5.724.495,97
VPL	-779.724,00	2.132.670,15	3.374.825,37	4.875.058,16

Valor da Projeção: 10.951.005

VPL= 9.602,83



O que é a Taxa SELIC:

SELIC é a sigla de Sistema Especial de Liquidação e de Custódia, taxa básica de juros da economia no Brasil, que é utilizada no mercado interbancário nacional e internacional para o financiamentos de operações com duração diária, tendo como garantias os títulos públicos federais. Atualmente a taxa SELIC é de 5,5% a.a.

3.5 FUNDAMENTOS DE DIREITO

3.5.1 TIPO DA EMPRESA

Entendendo o funcionamento de uma companhia ou sociedade anônima é preciso compreender seus conceitos básicos suas principais características, a maneira como é conduzida e administrada além de saber para onde vai seu capital. O capital é repartido em ações a soma de toda contribuição dos sócios e com essa quantia a sociedade dá início a parte econômica e o capital social é expresso em moeda nacional e pode compreender qualquer espécie de bem que possa ser avaliado em dinheiro durante seu processo de formação.

A sociedade anônima pode ser dividida em dois tipos **Capital Aberto** (quando seus valores mobiliários podem ser negociados no mercado de valores) e **Capital Fechado** (seus valores mobiliários não podem ser negociados na bolsa ou no mercado de balcão)

3.5.2 FORMAS DE TRIBUTAÇÃO

Tributos

A forma de tributação utilizada pela GOL é de Lucro Real, pois o lucro da empresa ultrapassa o limite para qualquer outro tipo de tributação. Porém existem outros tipos de tributos, como o sobre o exercício da atividade econômica. Em atendimento a legislação brasileira (Lei 12.741/12) a GOL informa para todos os interessados no assunto em seu site, o percentual aproximado dos tributos de incidentes sobre serviços ofertados, que são:

Transporte aéreo nacional de passageiros: PIS/COFINS: 3,65%

Transporte aéreo nacional de cargas: PIS/COFINS: 9,25% e ICMS 0% a 20%

Venda a bordo: PIS/COFINS: 0% a 9,25% e ICMS 7% a 37%

4 CONCLUSÃO

A Gol Airlines é uma das maiores companhias aéreas do país, possui uma excelente administração e atenção às necessidades dos clientes em geral. A companhia já planeja para os próximos anos, a expansão de seu mercado internacional, a companhia quer fazer no estrangeiro o mesmo que já alcançou e aperfeiçoa no mercado brasileiro: ser a número 1 em voos de passageiros, seu excelente resultado vem, em grande parte,

de funcionários capacitados e passageiros satisfeitos, com atendimento, conforto, segurança, facilidades e preço mais acessível.

A previsão feita pelo grupo é de crescimento contínuo, com margem inicial de 10% anuais, pois concluímos que a empresa tem grande potencial, devido às suas inovações e diferenciais regulares. A crise financeira da empresa em 2018 não foi justificada por má-administração, mas por instabilidade e risco para investidores no momento de uma possível grande fusão, o que causa desconfiança e certo receio por parte significativa dos investidores.

A maior dificuldade encontrada foi quanto à incerteza de fusão ou não da Gol Airlines com a Smile, o que criou um grande impasse, sobre a projeção contábil e econômica, pois os cenários com a fusão e sem ela mudaria totalmente o rumo da empresa. As projeções dos 3 próximos anos são referentes à notícia de desistência da fusão e foram calculados por referência à média de crescimento e estimativas publicadas pela própria empresa.

REFERÊNCIAS

<https://www.anac.gov.br/noticias/2019/mais-de-103-milhoes-de-passageiros-foram-transportados-em-2018-por-empresas-brasileira> (Acesso em 06/10/2019)

<https://exame.abril.com.br/negocios/gol-reduz-projecoes-para-2019-e-2020-apos-prejuizo-no-1-tri/> (Acesso em 06/10/2019)

<https://exame.abril.com.br/mercados/com-queda-de-quase-40-smiles-perde-r-25-bilhoes-na-bolsa/> (Acesso em 06/10/2019)

<https://exame.abril.com.br/negocios/releases/gol-revisa-projecoes-financeiras-4/> (Acesso em 06/10/2019)

<https://moneytimes.com.br/gol-tem-prejuizo-de-r-1-bilhao-em-2018/> (Acesso em 06/10/2019)

<https://www.mundodomarketing.com.br/reportagens/marca/34566/desafios-da-gol-em-manter-a-satisfacao-dos-clientes-nas-alturas.html> (Acesso em 16/10/2019)

https://www.panrotas.com.br/aviacao/empresas/2018/02/gol-e-considerada-a-melhor-no-atendimento-ao-cliente-no-setor-aereo_153310.html (Acesso em 16/10/2019)

<https://www.tororadar.com.br/investimentos/taxa-selic-o-que-e-rendimento>
(Acesso em 12/10/2019)

<https://valor.globo.com/empresas/noticia/2018/08/02/gol-aprofunda-prejuizo-para-mais-de-r-13-bilhao-no-trimestre.ghtml> (Acesso em 06/10/2019)

<https://www.voegol.com.br/pt> (Acesso durante todo o periodo de construção do projeto integrado)

ANEXOS