

2011

Relatório de Sustentabilidade

Sustainability Report





6 A Copagaz

Copagaz

4	Navegabilidade	Navigability
8	Mensagem do Presidente	Message from the President
10	Mensagem da Diretoria e Governança	Message from the Board of Directors
14	Mensagem do Comitê de Sustentabilidade Empresarial	Message from the Committee on Business Sustainability
16	Quadro de Metas	Table of Goals 2010/2011
18	Prêmios Recebidos em 2011	Awards Received in 2011
20	Perfil da Organização	Profile of the Organization
21	Missão, Visão e Valores	Mission, Vision and Values
22	Estrutura Operacional	Operational Structure
24	Ibrava - Unidade de Negócio Fabril	Ibrava - Fabril Business Unit
24	Governança Corporativa e Transparência	Corporate Governance and Transparency
24	Comitê Administrativo-Financeiro	Administrative-Financial Committee
24	Comitê de Sustentabilidade Empresarial	Business Sustainability Committee
25	Subcomitês	Sub-committees
25	Comitê de Ética e Conduta	Ethics and Conduct Committee
25	Código de Ética e Conduta	Code of Ethics and Conduct
27	Participações Institucionais	Institutional Participations
27	Apoios Institucionais	Institutional Support
28	Perfil do Relatório	Report Profile
28	Engajamento de Stakeholders e Matriz de Materialidade	Stakeholder Engagement and Materiality Matrix

30 Desempenho Econômico

Economic Performance

32	Formas de Gestão	Kinds of Management
32	Mudando a Matriz Energética de Clientes	Changing Clients' Energy Matrix
33	Produtos e Serviços	Products and Services
34	Resultados Financeiros	Financial Results
34	Participação de Mercado	Market Share
35	Mercados Atendidos	Markets Served
36	Fornecedores	Suppliers
36	Satisfação do Cliente	Customer Satisfaction
37	Relação com o Governo	Government Relations
37	Marketing	Marketing
37	Doações	Donations

38 Desempenho Social

Social Performance

40	Formas de Gestão	Kinds of Management
40	Perfil dos Colaboradores	Staff Profile
40	Diversidade	Diversity
41	Rotatividade	Staff Turnover
42	Remuneração e Desenvolvimento Profissional	Compensation and Professional Development
42	Benefícios	Benefits
44	Treinamento, Capacitação e Análise de Desempenho	Training, Instruction and Performance Analysis
45	Código de Ética e Conduta	Code of Ethics and Conduct
45	Conformidade	Compliance
46	Saúde e Segurança	Health and Safety
48	Programa de Incentivo à Leitura - Biblioteca Poeta Jorge Medauar	Poet Jorge Medauar Library Program to Encourage Reading
49	Programa Inclusão Digital	Digital Inclusion Program
49	Programa Na Mão Certa	Na Mão Certa Program
49	Programa Dia do Motorista	Driver's Day Program
49	Programa Adotei um Sorriso	I Adopted a Smile Program

50 Desempenho Ambiental

Environmental Performance

52	Formas de Gestão	Kinds of Management
52	Tecnologia da Informação (TI) Verde	Green Information Technology (IT)
53	Métricas	Metrics
53	Água	Water
54	Energia	Energy
54	Investimentos Ambientais	Environmental Investment
55	Emissões	Emissions
56	Emissões do Processo Produtivo	Emissions from the Productive Process
56	Biodiversidade	Biodiversity
56	Programa de Orientação das Emissões Veiculares	Guidance Program on Vehicular Emissions
57	Programa Coleta Seletiva	Selective Collection Program
57	Gestão de Resíduos	Waste Management
58	Manutenção e Requalificação de Botijões	Maintenance and Refurbishing of Canisters
58	Materiais	Materials
59	Conformidade	Compliance
62	Ibase 2011	Ibase 2011
66	Sumário GRI	Summary GRI
74	Créditos	Credits

Navegabilidade do Relatório

Report's Navigability

O Relatório de Sustentabilidade contém ícones de identificação dos principais *stakeholders* envolvidos nas operações da Copagaz: colaboradores, revendedores, clientes, meio ambiente, sociedade, governo e fornecedores. Eles servem como legenda para o conteúdo direcionado a cada público, tornando a leitura mais fácil e interativa.

The Sustainability Report contains icons for the identification of key stakeholders involved in Copagaz's operations: employees, dealers, customers, environment, society, government and suppliers. The icons serve as captions for the content targeted to each stakeholder, making reading easier and more interactive.



Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

Millennium Development Goals

Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) são desafios lançados pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2000, com os quais se comprometeram seus 191 países-membros. Em forma de metas específicas, adaptadas a cada país, os oito ODMs, como são chamados, representam um pacto entre países para tornar o mundo mais equânime e justo até 2015.

The Millennium Development Goals (MDGs) are challenges launched by the United Nations (UN) in 2000, to its 191 member countries. By means of specific goals, adapted to each country, the eight MDGs, as they are called, represent an agreement between countries to make the world more fair and equitable by 2015.



Global Reporting Initiative

Global Reporting Initiative

A *Global Reporting Initiative* (GRI) é uma organização não-governamental internacional, cuja missão é desenvolver e disseminar globalmente diretrizes para a elaboração voluntária de relatórios de sustentabilidade por empresas do mundo todo. Desde 2006, a Copagaz elabora seu Relatório de Sustentabilidade com base nas diretrizes da GRI versão G3.

The Global Reporting Initiative (GRI) is an international non-governmental organization whose mission is to develop and disseminate globally guidelines for sustainability reports used voluntarily by companies worldwide. Since 2006 Copagaz has been preparing its Sustainability Reports based on the G3 version of the GRI guidelines.

Pacto Global

Global Compact

O Pacto Global é uma iniciativa desenvolvida pela ONU com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores internacionalmente aceitos, que estão representados em dez princípios fundamentais nas áreas de Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Contra a Corrupção. A Copagaz é signatária desde 2003.

The Global Compact is an initiative developed by the UN aiming to mobilize the international business community for the adoption in their business practices of internationally accepted values, which are represented in 10 fundamental principles in the areas of Human Rights, Labour Standards, Environment and Anti-Corruption. Copagaz has been a signatory since 2003.



As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.

Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights.



Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

Make sure that they are not complicit in human rights abuses.



As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.

Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.



A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

The elimination of all forms of forced and compulsory labour.



A abolição efetiva do trabalho infantil.

The effective abolition of child labour.



Eliminar a discriminação no emprego.

The elimination of discrimination in respect of employment and occupation.



As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges.



Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.

Undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.



Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

Encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.



As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.





A Copagaz

Copagaz

Ueze Zahran - Presidente
Ueze Zahran - Director President

Temos mais uma vez o prazer de apresentar o Relatório de Sustentabilidade da Copagaz, agora referente a 2011. Através dele, o leitor poderá acompanhar as ações realizadas neste último ano para alcançar nosso maior objetivo: ser uma companhia com os olhos voltados não apenas para os negócios, mas também para o correto relacionamento com nossos parceiros e o cuidado com o meio ambiente, buscando assim construir um presente mais ético e legar um mundo preservado às gerações futuras.

Em primeiro lugar, merece destaque a revisão do Código de Ética e Conduta da Copagaz, que promove a proteção dos direitos humanos e das boas práticas trabalhistas, a fim de garantir um comportamento ético da empresa e seus colaboradores. A alta gestão da companhia fez questão de participar do processo para aprovar e implementar o código, procurando garantir uma adesão efetiva a ele.

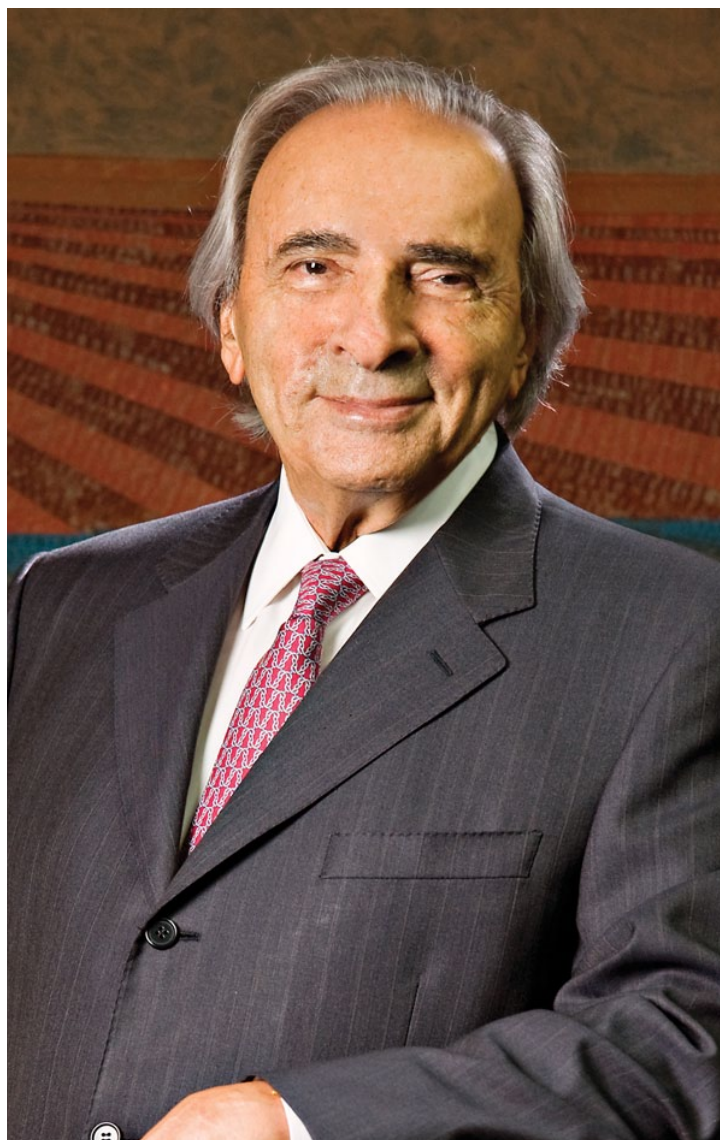
E evoluímos em nosso processo de engajamento de *stakeholders*. Neste ano, realizamos uma nova pesquisa de engajamento e ampliamos os grupos selecionados para responder ao questionário, buscando criar uma nova matriz de materialidade para nosso relatório.

O ano de 2011 também não deixou dúvidas sobre o compromisso da companhia com a sustentabilidade. Signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2003 e firme apoiadora de seus princípios, a Copagaz marcou presença no *United Nations Private Sector Forum 2011* – realizado em Nova York no mês de setembro –, compartilhando opiniões e discutindo temas essenciais para a sustentabilidade. Não apenas foi uma grande honra dividir a mesa com personalidades como a vice-secretária-geral da ONU Asha-Rose Migiros, o Diretor Executivo do Pacto Global Georg Kell, o ex-governador Arnold Schwarzenegger ou o presidente global da Unilever Paul Polman, como também uma oportunidade para reforçar a seriedade de nosso engajamento em relação à sustentabilidade.

Como se pode ver, a Copagaz empenha-se em promover, junto com os avanços em seus negócios, sua evolução nos aspectos sociais e ambientais.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Ueze Elias Zahran
Presidente



Once again I have the pleasure of introducing the Copagaz Sustainability Report, this time covering 2011. Through it, readers can find out about our efforts in the course of this past year to achieve our major objective: to be a company concerned not only with business, but also with developing a proper relationship with our partners and taking care of the environment, thus seeking to create a more ethical present, and bequeath a world that is well cared for to future generations.

In the first place, I would like to highlight the revision of the Code of Ethics and Conduct of Copagaz, which fosters the protection of human rights and good labor practices to ensure the ethical behavior of the company and its employees. The senior management made a point of taking part in the process of approving and implementing the code, seeking to ensure effective adherence to it.

And we have also evolved in our process of stakeholder engagement. This year, we carried out a new survey of engagement and expanded the number of groups selected to respond to the questionnaire in order to create a new materiality matrix for our report.

2011 also left no room for doubt about the company's commitment to sustainability. As a signatory of the Global Compact of the United Nations (UN) since 2003 and a strong supporter of its principles, Copagaz made its presence felt at the 2011 United Nations Private Sector Forum – held in New York in September – sharing opinions and discussing issues that are essential to sustainability. It was not only a great honor to share the table with such personalities as UN Vice Secretary General Asha-Rose Migiro, Executive Director of the Global Compact Georg Kell, former Governor Arnold Schwarzenegger, and the global president of Unilever, Paul Polman, but also an opportunity to strengthen the seriousness of our engagement in matters bearing on sustainability.

As you can see, Copagaz is committed to pursuing its social and environmental evolution, alongside the growth of its business.

We wish you all good reading!

*Ueze Elias Zahran
President*

Antonio Carlos Moreira Turqueto - Vice-Presidente

Antonio Carlos Moreira Turqueto - Vice President



O cenário da economia nacional, com o crescimento do produto interno bruto (PIB), somado à ascensão da classe C, gerou um aumento na demanda de consumo que possibilitou o crescimento de diversos setores da economia nacional, entre eles o setor de GLP.

O setor de GLP colheu frutos deste momento econômico que vivemos. A Copagaz expandiu suas fronteiras com o início da implantação de novas bases nos mercados da Bahia e Espírito Santo, onde ainda tínhamos uma tímida participação.

Estamos agora empenhados na revisão das normas regulatórias quanto ao uso do gás a granel. Em fase de revisão governamental, esta questão contribuirá sobremaneira para a ampliação deste mercado, agregando uma vasta gama de novos usos à aplicabilidade do GLP uma característica mais nobre, substituindo outros derivados ou insumos que degradam o meio ambiente por um produto menos poluente, de maior portabilidade e de característica energética muito mais efetiva. O Setor espera ansiosamente essa revisão normativa, que além de descabida nos dias de hoje, limita o crescimento setorial sem nenhuma razão lógica.

The domestic economic outlook, together with the growth of gross domestic product (GDP), along with the emergence of the C class, has created an increase in demand for consumption that has made possible the growth of various sectors in the national economy, among them the LPG sector.

The LPG sector has been reaping the fruits of this economic moment we are experiencing. Copagaz has expanded its frontiers with the establishment of new bases in the markets of Bahia and Espírito Santo, where we used to have only a slight market share.

We are now engaged in the review of regulatory standards concerning the use of bulk gas. In a phase of government review, this question will contribute significantly to the expansion of this market, adding a vast range of new uses, while making LPG still more attractive, allowing it to replace other derivatives or products that degrade the environment with a product that pollutes less, is more portable and is much more efficient in energy terms. The industry is anxiously awaiting this review of regulations that, in addition to being out of date, restrict the growth of the industry for no logical reason.

Eduardo Elias Zahran Filho - Diretor Jurídico

Eduardo Elias Zahran Filho - Legal Director

Neste ano, a Copagaz concluiu a revisão do seu Código de Ética e Conduta, que tem por objetivo promover a proteção dos direitos humanos e das boas práticas trabalhistas, a fim de garantir um comportamento ético da empresa e seus colaboradores. Esta iniciativa permitiu ampliar os assuntos nele abordados, fortalecendo as regras e princípios referentes à conduta moral, à proteção dos direitos humanos e às práticas trabalhistas.

A Copagaz também atua junto a organizações não governamentais, institutos e associações de renome que trabalham nas esferas social e ambiental. Destacam-se as associações com Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e com a Associação Ibero-Americana de GLP (AIGLP), bem como com o Instituto *World Childhood Foundation* (WCF) e a Fundação Abrinq. Como principal ação, a Copagaz é signatária do Pacto Global das Nações Unidas desde 2003, junto da qual tem participação ativa.

Estas iniciativas demonstram que a Copagaz trabalha para cumprir sua missão e também para atingir sua visão no âmbito de ser referência em conduta ética e responsabilidade social.



This year, Copagaz has completed a revision of its Code of Ethics and Conduct, with the aim of fostering the protection of human rights and good labor practices, in order to ensure the ethical conduct of the company and its employees. This initiative has made it possible to increase the number of issues it addresses, strengthening rules and principles regarding moral conduct, the protection of human rights and labor practices.

Copagaz also collaborates with reputable non-governmental organizations, institutes and associations that work in the social and environmental spheres. Particularly worthy of note are activities with the Ethos Institute of Business and Social Responsibility and the Ibero-American LPG Association (AILPG) as well as with the World Childhood Foundation Institute (WCF) and the Abrinq Foundation. As its main activity, Copagaz has been a signatory of the Global Compact of the United Nations since 2003, a commitment in which it is actively engaged.

These initiatives demonstrate that Copagaz is working to fulfill its mission, and also to achieve its vision of becoming a model of ethical conduct and social responsibility.

Paulo Roberto Vianna - Diretor Administrativo-Financeiro

Paulo Roberto Vianna - Administrative and Financial Director



A mudança da Copagaz de Empresa Limitada para Sociedade Anônima, ocorrida em 2011, aprofunda ainda mais os nossos compromissos com os nossos clientes e com a sociedade em geral.

Não ocorreu nesta transformação, nenhuma mudança no controle acionário da Copagaz, que continua sendo uma empresa do Grupo Zahran, mas doravante, com os nossos balanços sendo publicados, além de outras obrigações inerentes a condição de S/A e que já cumpríamos voluntariamente, daremos mais transparência aos nossos resultados econômicos e sociais.

Aperfeiçoa-se assim, o esforço de nos mantermos íntegros, consistentes e buscando sempre a superação.

A transformação foi preparada por três anos e já vínhamos produzindo os relatórios de administração como se fossem para publicação, em sucessivos ensaios, seguindo padrões nacionais e internacionais, até mesmo de companhias de capital aberto.

Sem alterações portanto na gestão, avançamos na governança corporativa, com a transformação em S/A, em mais um passo importante na direção de garantir nossa resiliência e perpetuidade.

Quanto mais escrava dos seus compromissos, mais a Copagaz se torna senhora do seu destino.

The transformation of Copagaz from a Limited Liability Company to a Corporation, which took place in 2011, strengthens even further our commitments to our clients and to society in general.

In the course of this transformation, no change has occurred in the control of the shares of Copagaz, which continues to be a company of the Zahran Group, but later on, with the publication of our financial statements, along with other obligations that go along with corporate status and which we used to fulfill voluntarily, we will give greater transparency to our economic and social results.

In this way our efforts to remain sound and consistent will be enhanced as we continually seek to do better.

This transformation was three years in the making, and bit by bit, in stages, we have been preparing our management reports as if they were for publication, adhering to national and international standards, and even to those of public companies.

So it is that, without changes in management, we are making progress in corporate governance, with the change to corporate status, taking one bigger step towards ensuring our resilience and endurance.

The more that Copagaz becomes the servant of its commitments, the more it becomes the master of its destiny.

Amaro Helfstein - Diretor Comercial e Operacional

Amaro Helfstein - Commercial and Operational Director

Em 2011 a Copagaz aumentou seu volume de vendas em 5,7% em relação ao ano anterior, mais do que o dobro do crescimento de 2,4% do mercado nacional.

A ascensão da classe C e D, crescimento na região Nordeste, bem como o crescimento do PIB, gerou um aumento do consumo nos consumidores residenciais e industriais, mas com destaque ao crescimento industrial. Esta expansão demonstra que o setor industrial está cada vez mais atento às vantagens que a mudança de matriz energética traz.

A Copagaz acredita na inclusão social das famílias de baixa renda, na utilização do fogão a gás, em substituição ao fogão de lenha – “considerado pela Organização Mundial da Saúde – OMS, o fator ambiental responsável pelo maior número de mortes no mundo inteiro” – Dr. Drauzio Varella.

Baseados no acima, a Copagaz estará neste ano de 2012, firmando sua maior presença nesse crescimento da região Nordeste, com a inauguração de 3 novas filiais no Estado da Bahia, colaborando para que familiares de baixa renda se beneficiem de tão nobre produto, deixando de utilizar lenha que tanto mal faz a saúde da população brasileira.

A Copagaz, através da comercialização do GLP, além de minimizar malefícios individuais causados pela queima dessas biomassa (lenha, carvão), contribui para não degradação do meio ambiente, diminuindo a emissão de carbono e principalmente na preservação de nossas florestas (a cada botijão de 13 kg utilizado preservamos 10 árvores).



In 2011, Copagaz increased its sales volume by 5.7% over the previous year, more than double the 2.4% growth of the domestic market.

The emergence of classes C and D, growth in the Northeast region, as well as GDP growth, caused an increase in consumption among residential and industrial consumers, particularly on the industrial side. This expansion demonstrates that the industrial sector has become increasingly attuned to the advantages to be gained from changes in the energy matrix.

Copagaz believes in the social inclusion of low income families, in the use of gas stoves to replace wood stoves – “considered by the World Health Organization (WHO) to be the environmental factor responsible for the greatest number of deaths in the whole world.” – Dr. Drauzio Varella.

In light of the above, in 2012, Copagaz will be strengthening its increased presence in the growth of the Northeast region, with the inauguration of three new affiliates in the state of Bahia, helping to enable low income families to enjoy the benefits of such an excellent product, and to cease to use wood, which does so much harm to the health of Brazil's population.

Through the commercialization of LPG, in addition to minimizing the harmful individual effects caused by burning biomass (wood, coal), Copagaz is helping to prevent environmental degradation, reducing carbon emissions, and above all helping with the preservation of our forests (with each 13 kg canister consumed we preserve 10 trees).

Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz *Copagaz Committee on Business Sustainability*



Elizete Paes



Ana Cândida Barros



Cláudio Teodoro



Marcella Guimarães



Lilian Estadella



Cintia Guerra

O Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz tem a função de acompanhar as ações de sustentabilidade da companhia e fornecer diretrizes para sua atuação nesse campo. Para isso, consideramos fundamental ouvir diferentes áreas e reunir um conhecimento amplo, multidisciplinar e sintonizado com as preocupações e necessidades da empresa.

Em 2011, pudemos nos concentrar em dar continuidade ao trabalho de consolidação de princípios e políticas relacionados à sustentabilidade e à governança corporativa, para o público interno e externo. Assim, apoiamos a implementação de iniciativas em diversas áreas, bem como mecanismos de conscientização, monitoramento, treinamento e capacitação.

Uma ação que merece destaque é o fortalecimento da oferta de incentivos para que potenciais clientes realizem a mudança de sua fonte energética, adotando o gás liquefeito de petróleo (GLP). Outro destaque foi o lançamento da Campanha de Uso Consciente de Impressão e Cópia. Além de buscar a conscientização sobre o uso do papel e

a definição de metas de redução de consumo, estabelecemos uma parceria para compensação de CO²: através de nosso fornecedor de soluções de impressão, aderimos ao Programa Floresta do Futuro, da Fundação SOS Mata Atlântica – assim, a cada dez mil folhas impressas, uma árvore é plantada.

Outro importante trabalho realizado por nosso comitê foi a realização da nova matriz de materialidade da Copagaz, a partir de ampla pesquisa junto a nossos *stakeholders*. Assim, colaboradores, revendedores, clientes industriais e finais, fornecedores e parceiros foram convidados a dar suas opiniões quanto a aspectos sociais, econômicos e ambientais que tocam à empresa.

Desejamos a todos uma excelente leitura!

Elizete Neto Tavares Paes
Presidente do Comitê de Sustentabilidade.



Renato Valero



Elaine Gouveia



Beatriz Nunes



Reinaldo Melero



Célia Duarte



Cleide Lino

The Business Sustainability Committee at Copagaz is charged with overseeing the company's sustainability initiatives and providing guidelines for its activities in this domain. To this end, we consider it essential to hear from different departments and gather extensive and multidisciplinary knowledge, in tune with the company's needs and concerns.

In 2011, we were able to concentrate our efforts on carrying forward our efforts to consolidate principles and policies relating to sustainability and corporate governance for both internal and external constituencies. As a result, we supported the implementation of initiatives in a number of areas, as well as mechanisms to raise awareness, and for monitoring, training and capacity-building.

One noteworthy action has been the increase of the array of incentives for potential clients to change their source of energy by adopting liquefied petroleum gas (LPG). Another highlight was the launch of the Campaign for the Thoughtful Use of Printing and Copying. In addition to seeking to raise awareness regarding the use of paper,





and setting goals to reduce consumption, we have established a partnership to offset CO₂ emissions: through our provider of printing solutions, we joined the Future Forest Program of the SOS Mata Atlântica Foundation, so that for every one thousand pages printed, a tree is planted.

Another important project carried out by our committee was the creation of the new materiality matrix for Copagaz on the basis of extensive research among our stakeholders. As a result, employees, dealers, industrial and end customers, suppliers and partners were invited to give their opinions on social, economic and environmental issues affecting the company.

We wish everyone excellent reading!

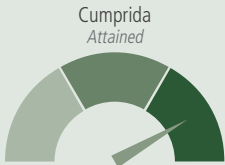
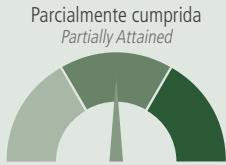
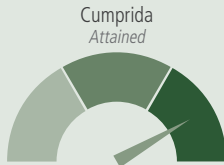
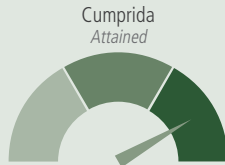
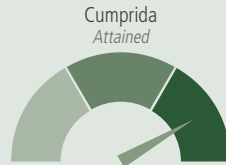
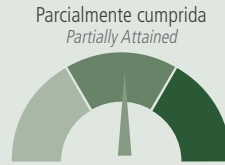
*Elizete Neto Tavares Paes
President of the Business Sustainability Committee*

QUADRO DE METAS 2011/2012 FRAMEWORK GOALS 2011/2012

2011	FOCO FOCUS	LOGÍSTICA LOGISTICS			FROTAS FLEETS
	METAS PLANEJADAS PLANNED GOALS	Desenvolver normativa para contratação de frota terceirizada. <i>Develop rules for contracting of outsourced fleet.</i>	Dar continuidade ao programa de Orientação das Emissões Veiculares. <i>Continue guidance Program on Vehicular Emissions.</i>	Realizar controle efetivo da quilometragem para cálculo de consumo estimado de diesel da frota de distribuição terceirizada. <i>Establish effective control of kilometrage to calculate estimated diesel consumption by the outsourced distribution fleet.</i>	Elaborar política de descarte de insumos da frota própria. <i>Develop policy for discharge of inputs of own fleet.</i>
	PERFORMANCE RESULTS	Parcialmente cumprida <i>Partially Attained</i> 	Cumprida <i>Attained</i> 	Parcialmente cumprida <i>Partially Attained</i> 	Não cumprida <i>Not Attained</i> 
	JUSTIFICATIVA EXPLANATION	O Departamento Jurídico está concluindo o contrato, realizando adequações finais. <i>The Legal Affairs Department is finishing the contract, making final adjustments.</i>	Até o final de Dezembro doze unidades de negócios, os terminais de engarrafamento: Araucária, Campo Grande, Canoas, Cuiabá, Goiânia, Ipojuca, Jardinópolis, Mauá, São José dos Campos, Socorro e Uberlândia e o DAC Ibirité, restando apenas Duque de Caxias e Paulínia. <i>By the end of December, twelve business units, the bottling terminals: Araucária, Campo Grande, Canoas, Cuiabá, Goiânia, Ipojuca, Jardinópolis, Mauá, São José dos Campos, Socorro and Uberlândia, and the Ibirité DAC, leaving only Duque de Caxias and Paulínia.</i>	Algumas filiais ainda não estão controlando sua quilometragem para o cálculo de consumo de diesel. <i>Some affiliates are not yet monitoring their kilometrage for calculation of diesel consumption.</i>	Meta redirecionada para 2012. <i>Goal retargeted for 2012.</i>
METAS 2012					
LOGÍSTICA		FROTAS	RECURSOS HUMANOS	MEIO AMBIENTE	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> - Campanha Verde. - Adequação dos Contratos dos Transportadores Terceirizados. - Controle de Km da Frota Terceirizada. - Programa de Orientação das Emissões Veiculares. 		<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar política de descarte de insumos da frota própria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redução nas Horas Extras. - Redução de Demissões. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redução no consumo de água. - Redução das emissões de poluentes atmosféricos. - Redução da geração de resíduos. 	<ul style="list-style-type: none"> - No ano de 2011 foi realizado um estudo gerando um controle maior sobre o volume atual de consumo de papel, indicando metas de redução de impressões para o ano de 2012.
					<ul style="list-style-type: none"> - Requalificação de 1.500 tanques P-190.

16

¹ A meta de redução na geração de resíduos foi parcialmente cumprida, porque no ano de 2011, iniciou-se a mensuração dos resíduos da librava, o que ocasionou um aumento na geração comparando com o ano de 2010. No entanto, a geração de resíduos das filiais engarrafadoras obteve redução comparada com o ano passado.

RECURSOS HUMANOS HUMAN RESOURCES			MEIO AMBIENTE ENVIRONMENT		
Programa Qualidade de Vida. <i>Quality of Life Program.</i>	Continuidade e expansão do Projeto Supletivo. <i>Continuity and expansion of Supplementary Project</i>	Programa de Inclusão Digital nas Unidades de Negócio da empresa. <i>Program for Digital Inclusion at Company Business Units.</i>	Redução do consumo de água. <i>Reduction of water consumption.</i>	Redução das emissões de poluentes atmosféricos. <i>Reduction of emissions of air pollutants</i>	Redução da geração de resíduos. <i>Reduction of waste generation.</i>
					
Implantação da Ginástica Laboral (Matriz, Socorro). <i>Implementation of Work Gymnastics (Main Office, Socorro).</i>	Aprovação ocorreu em 2011, mas a turma somente terá início em 2012. Projeto na filial de Goiânia. <i>Approval in 2011, but the class will only get started in 2012. Project at Goiânia affiliate.</i>	A 1ª turma teve início em 05/11 e término em 17/12/11, com 11 funcionários e a próxima turma será em 2012. <i>1st class got started in May 2011 and ended on Dec. 17, 2011, with 11 employees, and the next class will be in 2012.</i>	Foram realizados projetos de racionalização do uso da água, atingindo redução no consumo. <i>Projects in water use rationalization have been carried out, and a reduction of consumption has been achieved.</i>	Implantação sistema fechado de descarte de GLP do termodensímetro, medição de nível e drenagem dos vasos de GLP - Filiais: São José dos Campos e Duque de Caxias. Redução na emissão de poluentes de material particulado relacionado a maior controle e reaproveitamento de materiais nas cabines de pintura. <i>Implementation of closed system for discharge of LPG from thermodensimeter, measurement of level and drainage of LPG containers - Affiliates: São José dos Campos and Duque de Caxias. Reduction in the emission of pollutants of particulate matter due to greater control and reuse of materials in paint booths.</i>	Implementação de tecnologia moderna no sistema de pintura, controle de tinta, manutenção de equipamentos, substituição de lâmpadas com maior vida útil e treinamento profissional. <i>Implementation of modern technology in the paint system, paint control, equipment maintenance, replacement of light bulbs with longer lasting bulbs and professional training.</i>
GOALS 2012					
LOGISTICS	FLEET	HUMAN RESOURCES	ENVIRONMENT	INFORMATION TECHNOLOGY	INDUSTRIAL
- Green Campaign. - Adjustment of Contracts of Transport Sub-contractors. - Control of Kilometrage of Outsourced Fleet. - Guidance Program on Vehicular Emissions.	- Draft policy for disposal of inputs of own fleet.	- Reduction of Overtime. - Reduction of Dismissals.	- Reduction of water consumption. - Reduction of emissions of air pollutants. - Reduction of waste generation.	- In 2011 a study was conducted to establish greater control over the current volume of paper consumption, setting goals for the reduction of printing in 2012.	- Refurbishment of 1,500 P-190 tanks.

¹ The goal to reduce waste generation was partly met, because in 2011, measuring of waste at Ibrava began, which gave rise to an increase in generation compared to 2010. However, the generation of waste at bottling affiliates achieved a reduction compared to the year before.

PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2011 (2.10)

AWARDS RECEIVED IN 2011

Selo Empresa Amiga da Criança

Fundação ABRINQ pelos Direitos da Criança e do Adolescente

Entre as 1.000 Maiores Empresas Brasileiras - Setor Varejista e Petróleo e Gás

Valor 1000 – Jornal Valor Econômico

Melhores Empresas em Gestão de Pessoas 2º lugar, com 1.001 a 2.000 funcionários

Valor Carreira – Jornal Valor Econômico

Prêmio Quality Brasil

Sociedade Brasileira de Educação e

Integração (SBEI) e *International Quality Service*

Entre as 100 Melhores Empresas para Trabalhar

Revista Época

Entre as 50 Melhores EPS – Empresas Psicologicamente Saudáveis

Destaque na Dimensão e Reconhecimento do Trabalhador
Gestão e RH

Entre as 100 Melhores Empresas em IDHO (Indicativo de Desenvolvimento Humano Organizacional)

Gestão e RH

Entre as 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa

Destaque no Pilar Responsabilidade Social
Gestão e RH

Entre as 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas (PGPS)

Destaque na Categoria Qualidade de Vida em 2011
Gestão e RH - Guia Você S/A – Exame

Vencedora do 24º Prêmio Marketing Best 2011 com o case “Novo gás do futebol feminino”

Editora Referência e MadiaMundoMarketing

SEAL - Child Friendly Company

ABRINQ Foundation for the Rights of Children and Adolescents

Among the 1,000 Largest Brazilian Companies – Retail and Oil & Gas sector

Valor 1000 – Jornal Valor Econômico

2nd place, Best Companies in Personnel Management with 1,001 to 2,000 employees

Valor 1000 – Jornal Valor Econômico

Brazil Quality Award

(SBEI) and *International Quality Service*

Among the 100 Best Companies to Work For

Revista Época

Among the 50 Best PHC

– **Psychologically Healthy Companies**

Special mention in Scale and Worker Recognition
Gestão e RH

Among the 100 Best Companies in IDHO

– **Human Organizational Development Indicator**
Gestão e RH

Among the 100 Best Companies in Corporate Citizenship

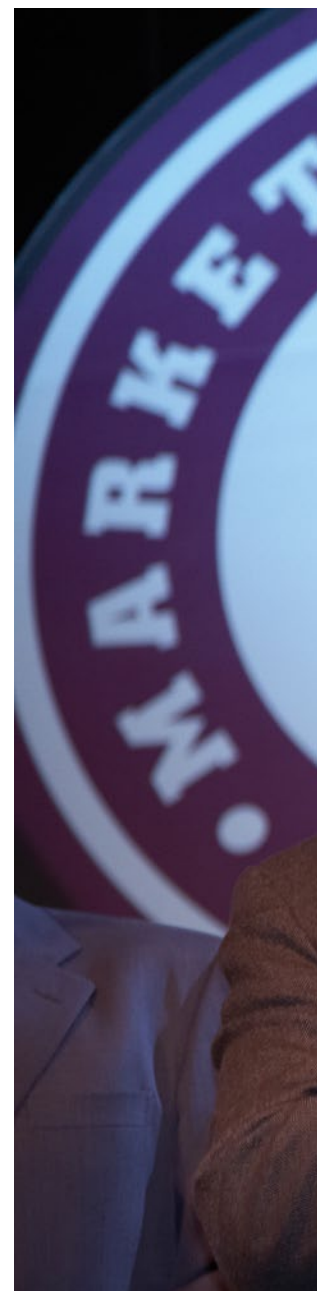
Special Mention in Social Responsibility
Gestão e RH

Among the 150 Best Companies in Personnel Management Practices (PGPS)

Special mention in the Quality of Life Category in 2011
Gestão e RH - Guia Você S/A – Exame

Winner of the 24th Best Marketing Award for 2011, with the case “New gas in women’s soccer”

Editora Referência and MadiaMundoMarketing 2011





Perfil da Organização

Profile of the Organization

(2.1, 2.2, 2.6, 4.3)

A Copagaz Distribuidora de Gás S/A. é uma empresa brasileira de capital fechado, que atua no setor de engarrafamento e distribuição de GLP. Orgulhando-se em ser a quinta maior empresa do ramo no Brasil, segundo o Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Gás Liquefeito de Petróleo (Sindicagás)¹, ela conta com mais de 55 anos de uma trajetória de sucesso e crescimento.

Fundada por seu atual presidente, Ueze Elias Zahran, a Copagaz exhibe décadas de um negócio sólido, além da excelência na comercialização de seus produtos e no atendimento às necessidades de seus diversos públicos de interesse.

Consciente do papel que lhe cabe e de seu poder de transformação econômica, social e ambiental, a empresa está sempre em busca do avanço de seu negócio com ética e sustentabilidade.

Copagaz Distribuidora de Gás S/A. is a private Brazilian company that operates in the LPG bottling and distribution sector. We are proud to be the fifth largest company in this industry in Brazil, according to the National Syndicate of LPG Distributors (Sindicagás), with a 55-year track record of growth and success.

Founded by its current President, Ueze Elias Zahran, Copagaz has decades of solid business behind it, in addition to excellence in the commercialization of its products and in serving the needs of its diverse constituencies.

Aware of its role and its power of economic, social and environmental transformation, the company is always seeking ways to move its business forward in terms of ethics and sustainability.

¹ Sindicato que representa as empresas do setor de GLP no Brasil, criado em 1976.

¹ A syndicate representing the companies in Brazil's LPG industry, created in 1976.



Missão

Mission

(4.8)

"Engarrafar e distribuir GLP, satisfazendo as necessidades de energia de um número crescente de pessoas e empresas, com qualidade e a um preço justo. Respeitar o meio ambiente, ser leal com nossos parceiros, gerar satisfação aos colaboradores, defender a rentabilidade e o crescimento esperado pelos acionistas e apoiar nossa rede de distribuição de tal forma que, aos usuários finais de GLP, seja garantido o fornecimento com conforto, praticidade, segurança e rapidez."

"To bottle and distribute LPG, to satisfy the energy needs of a growing number of people and companies, with quality and at a fair price. To respect the environment, be fair to our partners, create satisfaction among our staff members, strive for the profitability and growth expected by our shareholders, and support our distribution network in such a way that end users of LPG are ensured of being supplied with convenience, practicality, safety and speed."

Visão

Vision

(4.8)

"Ser reconhecida como uma empresa preocupada com as necessidades de seus clientes e a excelência de atendimento; como referência em eficiência administrativa, conduta ética e responsabilidade social; como um investimento recompensador; e como o melhor local para seus colaboradores desenvolverem-se profissionalmente."

"To be recognized as a company that is concerned about the needs of its customers and the excellence of its service as a model of administrative efficiency, ethical conduct and social responsibility, as a worthwhile investment, and as the best place for its staff members to develop professionally."

Valores

Values

(4.8)

- Satisfação e segurança do consumidor;
- Ética e respeito na relação com concorrentes e parceiros;
- Valorização dos funcionários: reconhecimento, oportunidades e desenvolvimento profissional;
- Cumprimento da legislação vigente;
- Responsabilidade social e ambiental: respeito às comunidades circunvizinhas, desenvolvimento de projetos socioculturais, respeito ao meio ambiente.

- Satisfaction and safety of the consumer;
- Ethical conduct and respect in relations with competitors and partners;
- Developing the value of staff members: recognition, opportunities and professional growth;
- Compliance with the laws in force;
- Social and environmental responsibility: respect for neighbouring communities, implementation of socio-cultural projects, respect for the environment.



Estrutura Operacional
Operational Structure

(2.3, 2.4, 2.5, 2.7, 2.8, 2.9, 3.6, 3.7, 3.8, EC7)

Com sede na capital do estado de São Paulo, a Copagaz está presente em 18 estados brasileiros e Distrito Federal, atendendo a clientes residenciais e industriais. A companhia emprega diretamente 1.604 funcionários e atua em mais 1.255 municípios. Cargos de alta gerência e diretoria estão presentes apenas na matriz.

As unidades operacionais da Copagaz distinguem-se da seguinte maneira:

- 13 Terminais de Engarrafamento: unidades de operação comercial que fazem o armazenamento, engarrafamento e distribuição de GLP para revendedores e clientes industriais, comerciais, rurais, públicos e grandes condomínios;
- 11 Depósitos Avançados Copagaz (DACs): unidades de estocagem de GLP em botijões para o reabastecimento de revendedores mais próximos. Essa estrutura reduz o custo de frete, as emissões veiculares e o tempo de entrega, otimizando a logística de distribuição do produto, sendo o DAC de Ibirité projeto de Terminal de Engarrafamento em andamento (ainda é considerado um DAC);
- 1 Fábrica de botijões: a Indústria Brasileira de Vasilhame (Ibrava) unidade operacional inaugurada em 2010 ajudando, a compor a estrutura da Copagaz, permitindo que esta participe de todas as etapas da comercialização do GLP;
- 1 Posto de Venda;
- 1 Oficina de Manutenção.

MATRIZ MAIN OFFICE			
São Paulo (SP)			
UNIDADE DE NEGÓCIO OPERATING UNITS			
Jardinópolis (SP)	Mauá (SP)	Paulínia (SP)	São José dos Campos (SP)
Socorro (SP)	Ibirité (MG)	Uberlândia (MG)	Duque de Caxias (RJ)
Serra (ES)*	Canoas (RS)	Araucária (PR)	Cuiabá (MT)
Campo Grande (MS)	Goiânia (GO)	Ipojuca (PE)	Salvador (BA)*
DAC - DEPÓSITO AVANÇADO COPAGAZ DAC - ADVANCED COPAGAZ DEPOSIT			
Bauru (SP)	Itápolis (SP)	Ribeirão Preto (SP)	São José do Rio Preto (SP)
Patos de Minas (MG)	Passo Fundo (RS)	Londrina (PR)	Itajaí (SC)
Brasília (DF)*	Caucaia (CE)*	Maceió (AL)	
UNIDADE DE NEGÓCIO FABRIL MANUFACTURING BUSINESS UNIT			
Monte Mor (SP)			

*Em fase de implantação. * In the implementation phase.

With its headquarters in the city of São Paulo, capital of the state of São Paulo, Copagaz is present in 18 Brazilian states as well as the Federal District, serving residential and industrial clients. The company directly employs 1,604 employees, and operates in more than 1,255 municipalities. Senior management and directors are only present at the main office.

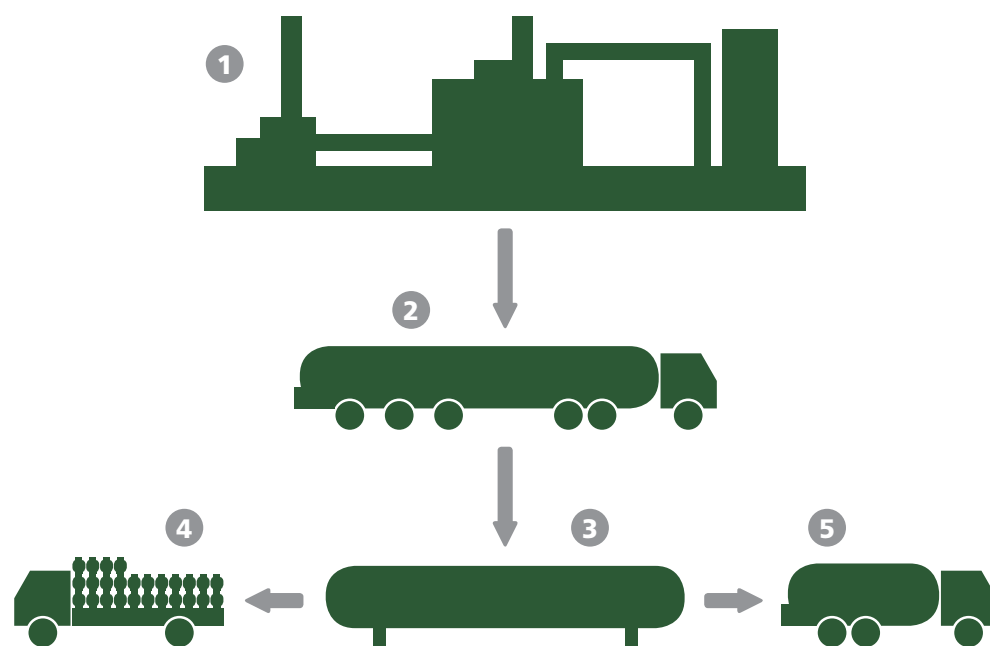
Copagaz operating units break down as follows:

- 13 Bottling Terminals: commercial operating units engaged in the storage, bottling and distribution of LPG for dealers and industrial, commercial, rural and public clients as well as large residential buildings;
- 11 Advance Copagaz Depots (DACs): units for stocking of LPG in canisters for resupply of the closest dealers. This structure reduces freight costs, vehicular emissions and delivery time, optimizing the logistics of product distribution, with the DAC of Ibirité project to become a Bottling Terminal currently under way (it is still considered a DAC);
- 1 Canister factory: the Indústria Brasileira de Vasilhame (Ibrava) operating unit inaugurated in 2010 forming part of the structure of Copagaz, allowing the company to engage in all phases of LPG commercialization;
- 1 Dealership;
- 1 Maintenance Workshop.



Fluxo de Distribuição

Flow of Distribution



1. O GLP é produzido pelas **refinarias**, a partir do refino do petróleo cru ou do gás natural;
2. Das refinarias, o GLP chega à Copagaz por meio de **dutos** ou **caminhões-tanque**;
3. Nas unidades operacionais da Copagaz, o GLP é armazenado em grandes vasos de pressão, de onde é transferido, no estado líquido, para o **processo de engarrafamento** em recipientes transportáveis de diferentes tipos (botijões de 2 a 13 kg e cilindros de 20 a 90 kg) ou para a distribuição a granel, por meio de **caminhões Bob-Tail**;
4. A entrega aos **clientes residenciais** é realizada por meio dos **revendedores**, parceiros comerciais operando no varejo, os quais adquirem os botijões na Copagaz, disponibilizando-os para venda aos consumidores finais;
5. O atendimento a **clientes industriais, condomínios, pequenas e médias empresas e empreendimentos agrícolas** é realizado por meio de **caminhões Bob-Tail** ou **autotankers**, que abastecem os recipientes transportáveis e estacionários instalados nos estabelecimentos.

1. LPG is produced by refineries, from the **refinement** of crude petroleum or natural gas;
2. From the refineries, the LPG arrives at Copagaz via **pipelines** or **tanker-trucks**;
3. At Copagaz operating units, the LPG is stored in large pressure vessels, from which it is transferred in a liquid state to the **bottling process** in transportable receptacles of various kinds (2 to 13 kg canisters and 20 to 90 kg cylinders) or for bulk distribution, via **Bob-Tail trucks**;
4. Delivery to **residential clients** is carried out by **dealers**, business partners working in retail, who acquire the canisters and make them available for sale to end-consumers;
5. Service for **industrial clients, large buildings, small and medium-sized businesses and agricultural enterprises** is carried out by **Bob-Tail trucks** or **autotankers**, which refill the portable and stationary receptacles installed at clients' facilities.

Gás Liquefeito de Petróleo

Liquefied Petroleum Gas

O GLP é um combustível de amplo emprego em atividades industriais, além de cotidianamente utilizado nas residências brasileiras: conhecido como "gás de cozinha", ele está presente em mais de 95% dos lares do país². Isso se deve em parte à segurança e praticidade que oferece a seus usuários: sob pressão moderada, o GLP assume o estado líquido, que facilita seu armazenamento e transporte; em caso de vazamento, assume o estado gasoso, porém continua mais pesado que o ar, permanecendo próximo ao chão. Por ser invisível e inodoro, o GLP é adicionado de um odorizante não-tóxico, para garantir ainda mais segurança.

O GLP pode ser produzido a partir de processos convencionais de refino do petróleo cru, em refinarias, ou a partir do gás natural, em Unidades de Processamento de Gás Natural (UPGNs) – mas o resultado é sempre um combustível limpo, não-tóxico e não-contaminante.

² Segundo dados do Sindigás.

² According to statistics furnished by Sindigás.

LPG is a fuel which is widely used in industrial activities, aside from being used daily in Brazilian homes: commonly known as "cooking gas," it is present in more than 95% of all households in the country². This is due in part to the practicality and safety it offers to its users: stored under moderate pressure, LPG assumes a liquid state, which facilitates its storage and transportation; in the event of leakage it assumes a gaseous state, however it continues to be heavier than air, remaining close to the ground. Because it is invisible and odourless, a non-toxic odorizing agent is added to it to guarantee even more safety.

LPG can be produced by conventional processes in the refining of crude petroleum, in refineries, or in Natural Gas Processing Units (UPGNs) – but the end result is always a clean, non-toxic and non-polluting fuel.



IBRAVA - Unidade de Negócio Fabril²

IBRAVA - Fabril Business Unit²

(2.9)

Com o início das operações da Ibrava em 2010, a Copagaz começou a produzir seus próprios botijões no Brasil. Localizada em Monte Mor, região metropolitana de Campinas (SP), em seu primeiro ano de funcionamento a fábrica gerou aproximadamente 80 postos de trabalho, produzindo no ano de 2011 394.807 vasilhames.

Mais que colocar botijões em circulação, a Ibrava permitiu agregar qualidade ao mercado de vasilhames brasileiro: a unidade fabril permite repor o volume de unidades descartadas e garantir novos botijões no mercado.

Além disso, através dela a Copagaz passou a controlar todos os processos necessários à distribuição do gás. Isso reforça a qualidade de suas operações, de seu produto, e o compromisso com a segurança de seus clientes, representando ainda um incremento nos negócios da companhia.

Em 2011 a Ibrava ampliou o escopo de sua atuação: além de produzir, passou a requalificar botijões.

With the start up of operations at Ibrava in 2010, Copagaz began to produce its own canisters in Brazil. Located at Monte Mor, in the metropolitan area of Campinas (SP), in its first year of operations, the factory created approximately 80 jobs, producing 394,807 containers in 2011.

In addition to putting canisters into circulation, Ibrava made it possible to add quality to the Brazilian market for containers: the manufacturing unit enables the company to replace the volume of discarded units and ensure the availability of new canisters on the market.

Beyond this, through the new unit Copagaz now controls all of the processes necessary for the distribution of gas. This strengthens the quality of its operations, its product, and its commitment to the safety of its clients, constituting yet another increase in company business.

In 2011, Ibrava expanded the scope of its activities: in addition to producing canisters, it began to refurbish them.

² Retificamos a informação, afirmando que a Copagaz não é a primeira empresa do segmento a produzir seus próprios botijões no Brasil.
² We would like to correct this information, noting the Copagaz is not the first company in this sector in Brazil to produce its own canisters.

Governança Corporativa e Transparência

Corporate Governance and Transparency

(4.1, 4.3, 4.4, 4.7, 4.9, 4.10, LA13)

Transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa são práticas de boa governança que a Copagaz adota em todas as suas esferas de atuação, com o objetivo de reforçar sua própria gestão estratégica. Assim, a companhia segue de forma voluntária as recomendações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)³.

Para garantir essas práticas e assegurar o alinhamento da empresa aos interesses de seus diversos públicos, a gestão da Copagaz estrutura-se a partir de três comitês principais: o Comitê Administrativo-Financeiro, o de Ética e Conduta, e o de Sustentabilidade Empresarial. Esse trabalho é de grande importância, e a interação entre os três revela-se fundamental para a atuação estratégica da empresa, pois permite considerar

os riscos, impactos e oportunidades em todos os níveis de ação da companhia. Assim, a composição dos comitês busca otimizar a capacidade de desenvolvimento de um trabalho sério e integrado: cada um deles conta com colaboradores de diferentes áreas.

Transparency, accountability and corporate responsibility are good governance practices that Copagaz is adopting in all of its spheres of activity, with the aim of strengthening its own strategic management. In this way, the company is voluntarily following the recommendations of the Brazilian Institute of Corporate Governance (IBGC).

To guarantee these practices and ensure the company's alignment with the interests of its various constituencies, Copagaz management is built upon three main committees: the Administrative-Financial Committee, the Ethics and Conduct Committee, and the Business Sustainability Committee. This work is of great importance, and the interaction among the three has proved essential to the strategic functioning of the company, since it makes it possible to take into account risks, impacts and opportunities at all levels of company activity. Accordingly, the composition of the committees seeks to optimize capacity for serious and coordinated work, and each committee has employees from a variety of different departments.

³ Entidade cultural de âmbito nacional, sem fins lucrativos, fundada em 1995.
³ A non-profit cultural institution of national scope, founded in 1995.

Comitê Administrativo-Financeiro

Administrative-Financial Committee

Criado em 2002, o Comitê Administrativo-Financeiro realiza reuniões semanais com as áreas de Finanças, Controladoria, Recursos Humanos, Tecnologia da Informação, Jurídico, Logística e Administração de Vendas, a fim de traçar as diretrizes do negócio da empresa.

Os encontros abordam projeções e resultados contábeis e financeiros da Copagaz, mercado, controle de despesas, legislação e outros assuntos que tenham relevância para a administração da companhia.

Created in 2002, the Administrative-Financial Committee holds weekly meetings with the departments of Finance, Accounting, Human Resources, Information Technology, Legal Affairs, Logistics and Sales Administration to map out the guidelines for company business.

The meetings address the company's financial projections and results, accounting, the market, oversight of expenses, legislation and other matters of relevance for the management of Copagaz.

Comitê de Sustentabilidade Empresarial

Committee on Business Sustainability

Criado em 2006, o Comitê de Sustentabilidade Empresarial abraça o objetivo de engajar as diferentes áreas da Copagaz nas questões relativas à sustentabilidade. Assim, é sua tarefa consolidar a gestão estratégica em sustentabilidade da companhia, buscando reforçar a integração entre os aspectos social, ambiental e econômico. Para isso, ele tem concentrado seus esforços em programas e ações voltados ao aumento da eficiência energética da empresa, à ampliação de seus ganhos econômicos e à diminuição dos impactos gerados por seus negócios.

Organizando sua atuação através de reuniões quinzenais, além de coordenar



ações e ter como guia a política de sustentabilidade e de meio ambiente, o comitê encarrega-se ainda da elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade da Copagaz.

Sua formação inclui representantes de vários departamentos da companhia, como os de Engenharia, Logística, Recursos Humanos, Marketing, Informática, Comercial, Industrial e Controladoria. A presidência do comitê é ocupada por um membro da Assessoria da Presidência.

Created in 2006, the Business Sustainability Committee tackles the goal of engaging the different departments of Copagaz in issues relating to sustainability. Thus, it performs the task of consolidating the company's strategic sustainability management, seeking to strengthen integration among social, environmental and economic aspects. To this end, it has been concentrating its efforts in programs and actions geared towards increasing the company's energy efficiency, expanding its economic gains and reducing the impacts generated by its business dealings.

Organizing its activities through biweekly meetings, in addition to coordinating actions using the policy of sustainability and environmental protection as a guide, the committee also has the duty of preparing the company's Sustainability Reports.

It is made up of representatives of various departments, such as Engineering, Logistics, Human Resources, Marketing, IT, Sales, Industry and Accounting. The chairmanship of the committee is held by a member of the Advisory Office of the President.

Subcomitês Subcommittees

Todas as unidades de negócio da Copagaz contam com um Comitê Interno de Sustentabilidade Empresarial, composto por funcionários de diferentes departamentos, chamados de Subcomitês, em caso de dúvidas e solicitações essas são encaminhadas ao Comitê de Sustentabilidade Empresarial que toma as medidas adequadas.

O objetivo desses órgãos é coordenar, em cada unidade de negócio, o andamento

das atividades relativas à sustentabilidade empresarial, buscando ainda promover o engajamento dos colaboradores em relação ao tema e às iniciativas implementadas.

All business units at Copagaz have an Internal Business Sustainability Committee, made up of staff members from different departments and referred to as Sub-committees. Questions and requests are referred to the Business Sustainability Committee, which takes appropriate measures.

The purpose of these bodies is to coordinate in each business unit the conduct of activities involving business sustainability, while also seeking to engage staff members in the issue of sustainability, as well as the initiatives being implemented.

Comitê de Ética e Conduta Ethics and Conduct Committee

(4.6)

Contando com membros do departamento Jurídico, de Auditoria, Tecnologia da Informação, Assessoria da Presidência e Recursos Humanos, o Comitê de Ética e Conduta da Copagaz encarrega-se de divulgar internamente os padrões de conduta da empresa, tratar de eventuais dúvidas sobre questões éticas e julgar casos de violação de seu Código de Ética e Conduta.

Assim, é sua função garantir a orientação ética nas práticas da Copagaz e seus colaboradores, além de assumir o papel de explicitar a postura da companhia frente a seus diferentes públicos.

With the participation of members of the Legal Affairs Department, Auditing, Information Technology, and the Advisory Office of the President and Human Resources, the Ethics and Conduct Committee of Copagaz is charged with the internal dissemination of standards of conduct at the company, dealing with possible questions concerning ethical issues and judging violations of its Code of Ethics and Conduct.

Overall, its function is to ensure an ethical orientation in the practices of Copagaz and its staff members, in addition to assuming the role of explaining the company's posture to its different constituencies.

Código de Ética e Conduta Code of Ethics and Conduct

Em 2011, concretizou-se o processo de revisão e atualização do Código de Ética e Conduta da Copagaz, iniciado no ano anterior. Baseado nos valores corporativos da empresa, em sua Missão e Visão, nos compromissos públicos assumidos, além dos padrões e indicadores nacionais e internacionais de Sustentabilidade Empresarial, o objetivo do documento é garantir uma orientação ética da empresa e seus colaboradores.

Sua revisão permitiu ampliar os assuntos nele abordados, fortalecendo as regras e princípios referentes à conduta moral, à proteção dos direitos humanos e às práticas trabalhistas.

Para ser lançado e implementado, o documento revisado passou pela aprovação da diretoria.

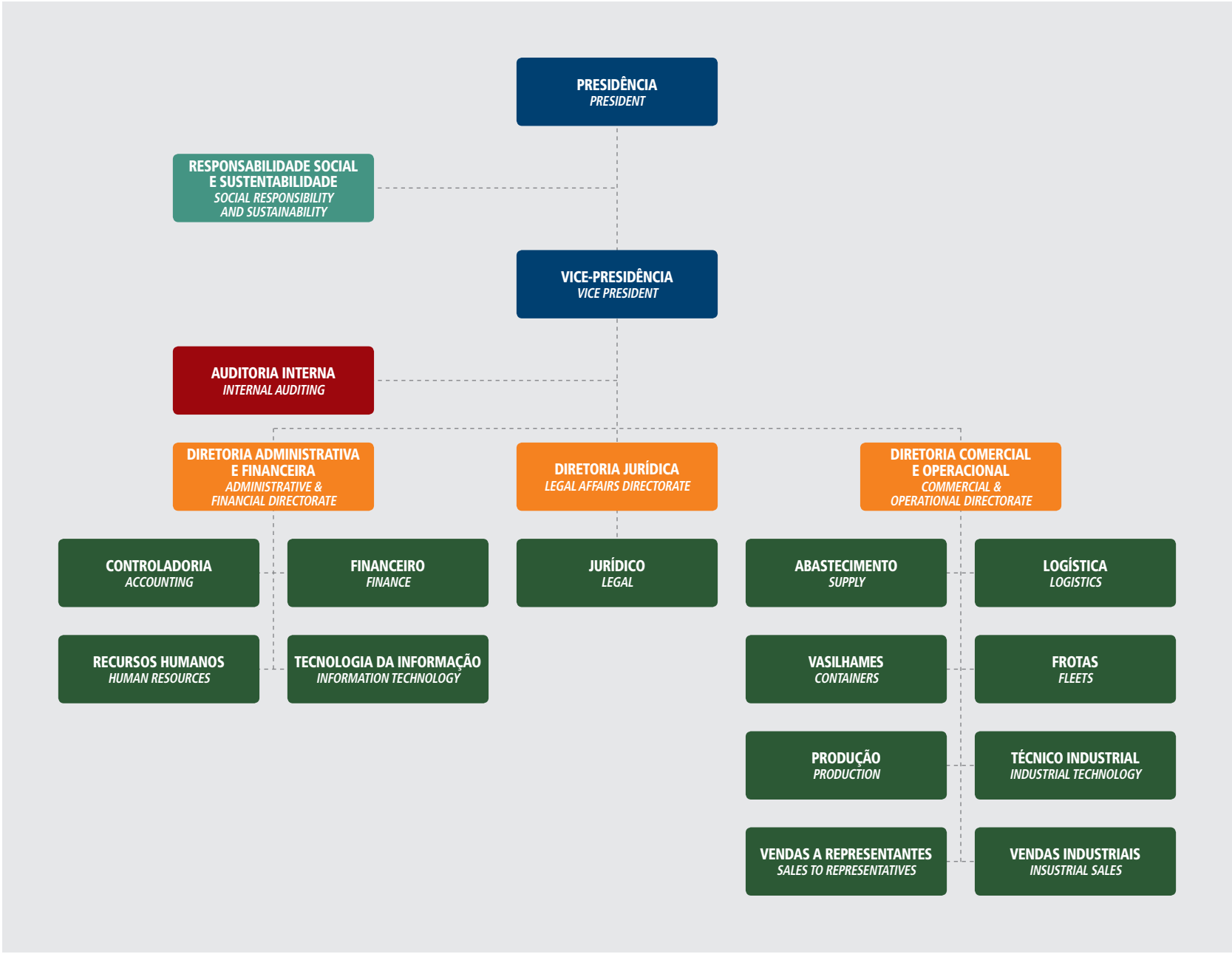
In 2011, a process of review and updating of the company's Code of Ethics and Conduct was carried out which was started the year before. Based on the corporate values of the company, as stated in its Mission and Vision, the public commitments it has assumed, as well as the national and international standards of Business Sustainability, the purpose of the document is to ensure an ethical orientation for the company and its staff members.

This review made it possible to extend the range of issues addressed in it, strengthening rules and principles concerning moral conduct, the protection of human rights and labor practices.

In order to be initiated and implemented, the document was granted the approval of the Board of Directors.



Estrutura Organizacional da Matriz
Organizational Structure of the Main Office










Participações Institucionais

Institutional Participations

(4.12, 4.13, HR1, HR6, HR7)

PARTICIPAÇÕES PARTICIPATION		
Instituição Institution	Missão da instituição Mission of institution	Ano de início Year started
 Pacto Global das Nações Unidas Global Compact of the United Nations	Iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) tem o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores internacionalmente aceitos – os quais estão representados em 10 princípios fundamentais, nas áreas de Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Contra a Corrupção. <i>Initiative of the United Nations (UN) with the objective of mobilizing the international business community to adopt internationally accepted values in their business practices which are represented in 10 fundamental principles in the areas of Human Rights, Labor Rights, Environmental Protection and Anti- Corruption efforts.</i>	Signatária desde 2003 <i>Signatory since 2003</i>
 Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social <i>The Ethos Institute of Business and Social Responsibility</i>	O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social tem como missão, mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável. Principais iniciativas articuladas pelo Instituto Ethos e que a Copagaz aderiu: - Pacto empresarial pela integridade e contra a corrupção - Pacto nacional pela erradicação do trabalho escravo <i>The Ethos Institute for Business and Social Responsibility has as its mission to mobilize, raise awareness and assist companies in managing their business in a socially responsible fashion. Main initiatives developed by the Ethos Institute involving Copagaz:</i> - Business Pact for integrity and against corruption - National Pact for the eradication of slave labor	Associada desde 1998 <i>Member since 1998</i>
 Associação Ibero-Americana de GLP (AIGLP) Ibero-American LPG Association (AILPG)	A AIGLP é uma entidade de fins técnicos e científicos formada por empresas e outras organizações que se dedicam de forma integral às atividades de produção, importação, armazenamento, envase, distribuição e estudos sobre aplicações do GLP. <i>The AILPG is an institution for technical and scientific purposes made up of companies and other organizations engaged full-time in the activities of production, importation, storage, bottling, distribution of LPG, as well as research on its applications.</i>	Associada desde 2006 <i>Member since 2006</i>

APOIOS INSTITUCIONAIS INSTITUTIONAL SUPPORT		
Instituição Institution	Missão da instituição Mission of institution	Ano de início Year started
 Fundação ABRINQ ABRINQ Foundation	Criada em 1990, a Fundação Abrinq visa mobilizar a sociedade para questões relacionadas aos direitos da infância e da adolescência. A Copagaz - detentora do selo Empresa Amiga da Criança - apoia anualmente a campanha Adotei um Sorriso, em parceria com a fundação e em cooperação com os revendedores, na qual parte da renda obtida na venda dos botijões é destinada à Abrinq. <i>Created in 1990, the Abrinq Foundation seeks to mobilize society concerning issues involving the rights of children and adolescents. Copagaz – holder of the seal of a Child Friendly Company – each year supports the I Adopted a Smile campaign, in partnership with the foundation and in cooperation with dealers, whereby part of the proceeds from the sale of canisters is allocated to Abrinq.</i>	Associada desde 1999 <i>Member since 1999</i>
 Instituto World Childhood Foundation (WCF) World Childhood Foundation Institute (WCF)	O Instituto WCF trabalha para promover e defender os direitos das crianças e adolescentes em situação de risco. O principal projeto do instituto que conta com a participação da Copagaz é o Programa Na Mão Certa, que tem o intuito de combater a exploração sexual de crianças e adolescentes nas estradas brasileiras. A empresa desenvolve trabalho de conscientização e incentivo a denúncias de pontos de exploração junto aos motoristas de sua frota de distribuição, próprios e terceirizados. <i>The WCF works to foster and defend the rights of children and adolescents at risk. The main Project of the WCF in which Copagaz participates is the Na Mão Certa Program, which seeks to combat the sexual exploitation of children and adolescents on Brazil's highways. The company is engaged in raising awareness among the drivers of both its own as well as the sub-contracted distribution fleet, and encouraging reports of incidents from points where exploitation occurs.</i>	Associada desde 2007 <i>Member since 2007</i>

Perfil do Relatório

Report Profile

(3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.7, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13)

Assim como faz todos os anos, a partir dos esforços e sob a responsabilidade do Comitê de Sustentabilidade Empresarial, a Copagaz apresenta seu Relatório de Anual de Sustentabilidade 2011. Ele é uma importante ferramenta para divulgar as ações de sustentabilidade da companhia, descrever a gestão empresarial nos âmbitos econômico, social e ambiental, e aperfeiçoar o relacionamento com os diversos públicos de interesse da empresa.

Referindo-se às diversas atividades da Copagaz, os dados apresentados seguem as diretrizes da GRI - versão G3, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011. O Relatório de Sustentabilidade 2011 da Copagaz é o quarto elaborado no nível de aplicação A da GRI, e o segundo a receber a checagem e certificação dessa organização. Além disso, é a terceira vez consecutiva que a Copagaz submete seu Relatório de Sustentabilidade anual a auditoria externa, realizada pela BDO RCS.

Uma vez que a adoção das diretrizes GRI-G3 é considerada pelo Pacto Global das Nações Unidas como compatível e equivalente a sua Comunicação de Progresso (COP), este relatório também atende ao compromisso de responsabilidade assumido pela Copagaz junto ao Pacto Global, relatando os avanços da empresa no cumprimento de seus dez princípios.

As informações financeiras/contábeis contidas neste relatório não passaram por auditoria contábil até a data de emissão do mesmo.

As it does every year, Copagaz is presenting its 2011 Annual Sustainability Report, based on the efforts, and under the auspices, of its Business Sustainability Committee. It is a major tool for disseminating information on the company's sustainability actions, describing business management in the economic, social and environmental domains, and improving relations with its various constituencies.

Bearing on the diverse activities of Copagaz, the data presented follow the guidelines of the GRI – version G3, covering the period from January 1, to December 31, 2011. The 2011 Copagaz Sustainability Report is the fourth one prepared at application level A of the GRI, and the second one to be verified and certified by the organization. In addition, it is the third consecutive time that Copagaz has submitted its annual Sustainability Report for external auditing, done by BDO RCS.

Since the adoption of the GRI-G3 guidelines is considered by the UN Global Compact to be compatible and equivalent to its Communication on Progress (COP), this report also meets the commitment assumed by Copagaz for the Global Compact, reporting on the company's progress in fulfilling its ten principles.

The financial and accounting data contained in this report have not been audited as of the date of the report's publication.



Engajamento de Stakeholders e Matriz de Materialidade

Stakeholder Engagement and Materiality Matrix

(4.14, 4, 15, 4.16, 4.17)

Em 2011, a Copagaz esteve empenhada em mais uma iniciativa de engajamento formal de seus *stakeholders* – a terceira, desde 2008. Através da participação de colaboradores e revendedores, em 2008 a empresa realizou o primeiro processo de construção de sua matriz de materialidade – importante ferramenta que permite identificar os temas de maior relevância para a Copagaz e seus públicos de interesse, ajudando a definir o conteúdo de seus relatórios de sustentabilidade. Em 2009, o processo foi ampliado, agregando os clientes industriais.

No último ano, procurando alcançar uma participação mais ampla na construção da matriz de materialidade e uma avaliação mais criteriosa de seus temas de interesse, a Copagaz optou por trabalhar com seis grupos de *stakeholders*: **colaboradores, revendedores, clientes industriais, clientes finais, fornecedores e parceiros**. Assim se evidencia a constante evolução do processo de engajamento, possibilitando aprofundar a participação dos grupos já selecionados e incluir novos grupos de interesse nos próximos anos.

O mapeamento dos temas relevantes foi realizado através de pesquisa baseada em um questionário de materialidade. O documento tomou como parâmetro as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas. Esse procedimento permite que o engajamento da Copagaz esteja totalmente alinhado com o processo de construção de seus relatórios de sustentabilidade, que adotam tais princípios e diretrizes desde 2005.

O questionário de materialidade apresentou oito perguntas, distribuídas em três macrotemas de interesse: Aspectos Sociais, Aspectos Econômicos e Aspectos Ambientais – reafirmando assim a importância do tripé da sustentabilidade. Utili-



zando um endereço eletrônico recebido por e-mail, os *stakeholders* tinham acesso ao questionário, podendo respondê-lo (uma única vez) no prazo de 45 dias. Outros *stakeholders* que a Copagaz não possui o endereço eletrônico ou não conseguiu contatar por essa via, receberam o questionário impresso para a resposta.

O trabalho realizado revelou que, para a Copagaz e seus *stakeholders*, os temas considerados de maior relevância são aqueles relativos à saúde e segurança. Outros pontos levantados como prioritários foram a corrupção e o combate à discriminação, tendo grande destaque também a formação e o desenvolvimento de carreira dos colaboradores. A preocupação com o meio ambiente também não podia deixar de aparecer entre os temas mais relevantes: nesse campo, destacou-se como prioridade a correta destinação e tratamento de resíduos.

In 2011, Copagaz undertook another initiative of formal engagement with its stakeholders – the third of its kind since 2008. Drawing on the participation of staff members and dealers, in 2008 the company underwent the first process of setting up its materiality matrix – a key tool that makes it possible to identify the issues of greatest importance to Copagaz and its stakeholders, helping to define the content of its sustainability reports. In 2009, the process was expanded to include industrial clients.

Last year, seeking to achieve greater participation in the construction of the materiality matrix and a more careful assessment of its key issues, Copagaz decided to work with six groups of

*stakeholders: **employees, dealers, industrial clients, end customers, suppliers and partners.** This is indicative of the ongoing evolution of the process of engagement, allowing for a strengthening of the participation of the groups already selected, and the inclusion of new stakeholder groups in years to come.*

The mapping of the key issues was done through a survey based on a materiality questionnaire. The document used the guidelines of the Global Reporting Initiative (GRI) and the principles of the UN Global Compact as a parameter. This approach made it possible for the engagement of Copagaz to be completely aligned with the process of construction of its sustainability reports, which have been using these principles and guidelines since 2005.

The materiality questionnaire posed eight questions, distributed among three macro-areas of interest: Social Aspects, Economic Aspects and Environmental Aspects – thus reaffirming the importance of the sustainability tripod. After stakeholders received a link to a website via e-mail, they accessed the questionnaire, and were allowed to respond (just once) within a period of 45 days. Other stakeholders for whom Copagaz did not have an e-mail address, or whom it was unable to contact via e-mail, received a printed questionnaire to fill out.

The work performed revealed that, for Copagaz and its stakeholders, the issues considered of greatest importance are those relating to health and safety. Other points raised as priorities were corruption and the fight against discrimination, while training and career development for employees also scored high marks. Concern for the environment was also bound to appear among the most important issues: in this area, the proper disposal and treatment of wastes were accorded high priority.





Desempenho Econômico

Economic Performance



Formas de Gestão

Kinds of Management

A organização e a gestão da Copagaz guiam-se pelo tripé da sustentabilidade. Assim, alguns membros de seu Comitê Administrativo Financeiro, instância responsável pelo planejamento administrativo e financeiro, também participam ativamente do Comitê de Sustentabilidade Empresarial mantido pela companhia.

Desse modo, além de lidar com as questões de governança da Copagaz, o Comitê Administrativo Financeiro coordena e viabiliza orçamentos e investimentos voltados às ações e programas desenvolvidos pelo Comitê de Sustentabilidade. Esse é um procedimento de gestão adotado pela Copagaz com o fim de promover uma interação natural entre as instâncias, fortalecendo e comprovando seu compromisso com a sustentabilidade empresarial.

The organization and management of Copagaz are guided by the sustainability tripod. Thus, some members of the Administrative Financial Committee, the body responsible for administrative and financial planning, also actively serve on the company's Business Sustainability Committee.

In this way, in addition to addressing issues of governance at Copagaz, the Committee coordinates and makes available budgets and investments geared towards the actions and programs undertaken by the Sustainability Committee. This is a management procedure adopted by Copagaz that is intended to promote a natural interaction among administrative bodies, strengthening and testing the company's commitment to business sustainability.

Mudando a Matriz Energética de Clientes

Changing Clients' Energy Matrix

(EC9)

Por suas características, o GLP é um combustível detentor de inúmeros benefícios, proporcionando vantagens que incentivam e compensam a mudança de matriz energética. Por exemplo, dentre todos os combustíveis fósseis, ele é o que apresenta o menor índice de emissões. Como sofre queima total, seu uso não gera resíduos ou material particulado. Além disso, um botijão de 13 kg de GLP equivale à queima de dez árvores de porte médio.

Pode-se mencionar ainda a familiaridade do consumidor com o GLP: disponível em todo o território nacional, esse combustível está presente em 95% dos lares brasileiros. Destacando-se por sua capilaridade, tem maior penetração que a energia elétrica, a água encanada e os serviços de correio.

Sua versatilidade permite substituir, em qualquer segmento da economia, óleos combustíveis, energia elétrica e biomassa (lenha, carvão, sabugo e outros), proporcionando diversas vantagens:

- Incremento de qualidade do produto final;
- Substancial redução dos níveis de emissão;
- Redução de custos operacionais;
- Maior conforto e bem-estar aos operadores e à comunidade vizinha;
- Maior poder calorífico;
- Não geração de resíduo, por sofrer queima total;
- Possibilidade de automação total;
- Precisão no controle da temperatura;
- Rendimento de 90% na combustão;
- Índice de controle de chama de 95%;

Podem-se destacar alguns exemplos de substituição de matriz energética e novos usos para o GLP:

- Sistema de secagem de milho complementar e substituição de biomassa (sabugo e lenha);
- Substituição de óleo de baixo ponto de fluidez (BPF) em sistema de dessorção de solo e usinas de asfalto, secadores e aquecedores;
- Sistema para secagem de semente de algodão complementar e substituição de casquinha e lenha;
- Sistema combinado de queima de GLP e lenha para a produção de telhas.

Because of its characteristics, LPG is a fuel that confers innumerable benefits, offering advantages that encourage and make worthwhile a change of energy matrix. For example, among all fossil fuels, LPG exhibits the lowest level of emissions. Since it undergoes complete combustion, its use does not generate residues or particulate matter. In addition, a 13-kg canister of LPG is equivalent to the burning of ten trees of average size.

One should also note the consumer's familiarity with LPG: available throughout the national territory, this fuel is present in 95% of all Brazilian homes. Outstanding for the articulation of its network, it has greater penetration than electricity, running water and postal services.

Its versatility allows it to replace fuel oils, electricity and biomass (wood, coal, corncobs, etc.), in any segment of the economy, while affording various advantages:

- Increased quality of final product;
- Substantial reduction of emission levels;
- Reduction of operating costs;
- Greater convenience and well-being for operators and the neighboring community;
- Greater caloric energy;
- No waste created, because it undergoes complete combustion;
- Possibility of total automation;
- Precision control of temperature;
- 90% yield in combustion;
- 95% flame control level;



Highlighted below are several examples of energy matrix replacement and new uses for LPG:

- System for supplementary drying of corn and biomass replacement (corn cobs and wood);
- Replacement of oil with a low fluidity point (LFP) in a system of soil desorption and asphalt plants, dryers and heaters;
- System for drying cotton seeds to supplement and replace husks and wood;
- System combining burning of LPG and wood for tile production.

Produtos e Serviços Products and Services

(EN29)

Sempre preocupada em fornecer os produtos e serviços mais adequados às necessidades de cada cliente, a Copagaz oferece diferentes recipientes e serviços para o abastecimento em GLP.

Para os clientes residenciais, a melhor alternativa são os recipientes transportáveis, que podem comportar GLP na quantidade de 13 kg, 45 kg, 90 kg e, em alguns casos, até 190 kg.

Já entre os clientes do segmento industrial observa-se uma maior diversidade de portes e necessidades, que a Copagaz procura contemplar oferecendo uma ampla variedade de embalagens e serviços. Os recipientes menores, com 20 kg de GLP, podem ser encontrados em duas modalidades: transportáveis, que são abastecidos nos terminais de engarrafamento e distribuídos para os clientes; e recarregáveis, abastecidos nos próprios estabelecimentos por um recipiente estacionário – é o Sistema *Pit-Stop*.

Para os clientes de médio consumo, a melhor alternativa são os transportáveis de 190 kg, que suprem muito bem as necessidades de estabelecimentos como bares, restaurantes, lavanderias, hotéis, condomínios, entre outros. Já os estacionários de 500 kg a 60 mil kg destinam-se aos clientes de grande consumo: indústrias alimentícias, fundições, cerâmicas, vidreiras e agronegócio. A Copagaz cuida da instalação desses recipientes em local apropriado, seguindo um planejamento e todas as normas técnicas vigentes – é o cuidado que garante a excelência logística e a segurança no abastecimento.

A companhia oferece ainda o Sistema Copagaz *Express Service*, que permite o abastecimento rápido e seguro dos recipientes estacionários no próprio local onde estão instalados, através de caminhão *bobtail*.

Always concerned with supplying its customers with the products and services that are best suited to the needs of each one, Copagaz offers different receptacles and services for the provision of LPG.

For residential clients, the best alternative is to use portable receptacles that can carry LPG in volumes of 13 kg, 45 kg, 90 kg, and in some cases, up to 190 kg.

For clients in the industrial segment, on the other hand, there is a wider variety of sizes and needs, which Copagaz seeks to provide by offering a broad range of packages and services.

The smaller receptacles with 20 kg of LPG can be found in two forms: portable units, which are refilled at bottling terminals and distributed to clients; and refillable units, which are filled on the premises at clients' facilities in a stationary receptacle – this is the Pit-Stop System.

For medium consumption clients, the best alternative is to use portable 190 kg units, which admirably provide for the needs of establishments such as bars, restaurants, laundries, hotels, and large residential buildings, among others. On the other hand, stationary tanks of 500 kg to 60 thousand kg are used for heavy consumption clients: food processors, steel mills, ceramics factories, glass works and agribusiness. Copagaz takes care of the installation of these receptacles in an appropriate spot, in accordance with planning and all relevant technical standards – it is this sort of care that ensures logistical excellence and safety in refueling.

The company offers the Copagaz Express Service System, which allows for swift and safe on-site refueling of stationary receptacles, using bobtail trucks.

DESCRIÇÃO DE PRODUTOS PARA CLIENTES INDUSTRIAIS DESCRIPTION OF PRODUCTS FOR INDUSTRIAL CLIENTS				
Recipiente Receptacle	Cap. Vol. (m³) Vol. Cap. (m³)	Cap. GLP (kg) LPG Cap. (kg)	Diâmetro (m) Diameter (m)	Medidas (m) Dimensions (m)
P-20	0,04	20	0,39	0,88 (altura) (height)
P-45	0,09	45	0,38	1,30 (altura) (height)
P-90	0,18	90	0,56	1,21 (altura) (height)
P-190	0,45	190	0,75	1,36 (altura) (height)
P-500H	1,00	500 H	0,95	1,85 (comprimento) (length)
P-500V	1,00	500 V	0,76	2,64 (comprimento) (length)
P-1000H	1,80	1.000 H	0,97	3,01 (comprimento) (length)
P-2000H	3,60	2.000 H	1,04	4,91 (comprimento) (length)
P-2000V	3,80	2.000 V	1,04	5,20 (altura) (height)
P-4000H	7,30 7.30	4.000 H 4,000 H	1,2	6,60 (comprimento) (length)
P-4000V	7,30 7.30	4.000 V 4,000 V	1,04	9,90 (altura) (height)
P-20.000	42,00	20.000 H	2,13	12,30 (comprimento) (length)
P-60.000	113,00	60.000 H	2,80	20,75 (comprimento) (length)

DESCRIÇÃO DE PRODUTOS PARA CLIENTES RESIDENCIAIS DESCRIPTION OF PRODUCTS FOR RESIDENTIAL CLIENTS			
Recip. Transportável Transportable Recep.	Cap. de GLP (kg) LPG Cap. (kg)	Diâmetro (m) Diameter (m)	Medidas (m) Measures (m)
P-13	13	0,36	0,47 (altura) (height)
P-45	45	0,38	1,30 (altura) (height)
P-90	90	0,56	1,21 (altura) (height)
P-190	190	0,75	1,36 (altura) (height)



Resultados Financeiros Financial Results

(EC1)

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS (MIL REAIS) FINANCIAL INFORMATION (1,000 REALS)			
Componentes Components	2009	2010	2011
Valor Econômico Direto Gerado <i>Direct Economic Value Created</i>	-	-	-
Receitas Líquidas de Vendas <i>Net Revenues from Sales</i>	1.092.001	1.192.781	1.244.715
Valor Econômico Distribuído <i>Economic Value Distributed</i>	880.045	939.919	1.046.158
Custos Operacionais <i>Operating Costs</i>	822.074	890.986	968.215
Salários e Benefícios de Empregados <i>Salaries and Employee Benefits</i>	53.115	62.056	70.581
Pagamento para Provedores de Capital <i>Payments to Suppliers of Capital</i>	-	-	-
Pagamento ao Governo <i>Payments to Government</i>	4.047	4.773	6.426
Investimentos na Comunidade <i>Community Investments</i>	809	884	935
Valor Econômico Acumulado <i>Cumulative Economic Value</i>	211.956	234.083	198.558

DEMONSTRATIVO DE VALOR ADICIONADO (DVA) STATEMENT OF VALUE ADDED (DVA)			
	2009	2010	2011
Governo <i>Government</i>	17,48%	24,19%	22,89%
Colaboradores <i>Employees</i>	46,95%	42,79%	76,76%
Terceiros <i>Third Parties</i>	5,19%	4,29%	5,79%
Acionistas <i>Shareholders</i>	30,38%	28,72%	5,44%
Retido <i>Retained</i>	0,00%	0,00%	0,00%

Participação de Mercado Market Share

Segundo a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), em 2011 a Copagaz aumentou sua participação no mercado, dominando 7,74% do segmento de distribuição de GLP no Brasil. A companhia soube aproveitar o crescimento do produto interno bruto (PIB) do país, com a expansão da classe C e o aumento de seu poder de compra, podendo celebrar nesse ano um acréscimo de 5,7% em seu volume de vendas, em relação a 2010. A cifra é superior à média de 2,44% apresentada pelo setor, que em seu conjunto já tem motivo para comemorar, visto que o número supera a previsão de cerca de 2,2% indicada pelo Sindigás para o ano.

Também se verificou em 2011 uma expansão de 2,06% na comercialização de GLP em embalagens de 13 kg. Na venda a granel, o aumento foi ainda mais significativo: 3,45%. Esta modalidade de distribuição é feita a partir de centrais de gás que utilizam caminhões auto tanques (Bobtail) para abastecer indústrias, condomínios e estabelecimentos comerciais. Lamenta-se que, apesar do plano de investimentos da Petrobras, o Brasil ainda não tenha alcançado a autossuficiência em GLP: em 2011, atrasos em planos de negócios da empresa, como a implantação de refinarias, determinaram a importação de 26% do GLP utilizado no país.

According to the National Agency of Petroleum, Natural Gas and Biofuels (ANP), in 2011 Copagaz increased its market share, dominating 7.74% of the LPG distribution segment in Brazil. The company was able to take advantage of the growth in Brazil of gross domestic product (GDP), the expansion of the C class and the increase of its purchasing power, and managed to bring about a 5.7% rise in sales volume over 2010. This figure is above the average of 2.44% for this sector, all of the members of which have reason to celebrate, considering that their figures exceeded the Sindigás forecast for the year of roughly 2.2%.

2011 also registered an expansion of 2.06% in sales of LPG in 13 kg units. For bulk sales, the increase was even more significant: 3.45%. This form of distribution is done through gas plants that use trucks to supply industries, large residential units and commercial establishments. Unfortunately, despite the Petrobrás investment plan, Brazil has not yet achieved self-sufficiency in LPG: in 2011, delays in the company's business plan, such as the implementation of refineries, required the importation of 26% of the LPG used in the country.

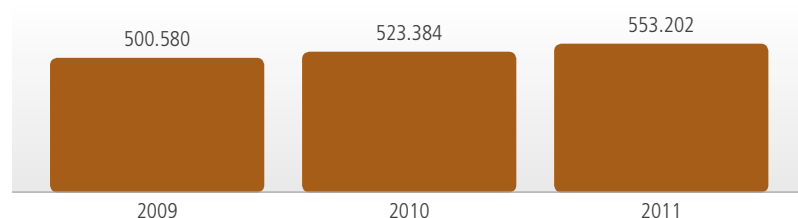
FATIA DE MERCADO NO SEGMENTO DE DISTRIBUIÇÃO DE GLP MARKET SHARE IN LPG DISTRIBUTION SEGMENT		
2009	2010	2011
7,5%	7,5%	7,74%

VOLUME DE VENDAS DE GLP (TON) VOLUME OF SALES OF LPG (TONS)		
2009	2010	2011
500.580	523.384	553.202



Volume de Vendas de GLP (ton)

Volume of Sales of LPG (tons)



Mercados Atendidos

Markets Served

A Copagaz atende a dois grandes segmentos de clientes: residenciais e industriais. O primeiro é formado pelos consumidores de botijões e cilindros de gás para uso doméstico, que têm seu fornecimento garantido pela rede de revendedores da companhia. Já o segundo é mais heterogêneo, sendo composto por clientes industriais, comerciais, rurais, governamentais, além de condomínios. Para este segmento, a Copagaz provê o fornecimento de GLP através de recipientes transportáveis de maior capacidade (20 kg a 190 kg) ou de recipientes estacionários (500 kg a 60 mil kg).

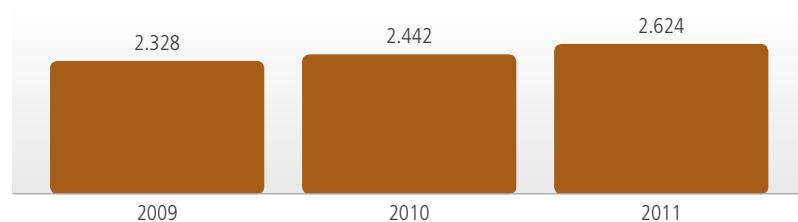
Copagaz serves two large segments of clients: residential and industrial clients. The first is made up of consumers of gas canisters and cylinders for domestic use, whose supply is ensured by the company's network of dealers. The second segment, however, is more heterogeneous, being made up of industrial, commercial, rural, and governmental clients, as well as large residential buildings. For this segment, Copagaz supplies LPG through large capacity portable receptacles (20 kg to 190 kg) or stationary receptacles (500 kg to 60 thousand kg).

NÚMERO DE REVENDEDORES NUMBER OF DEALERS

2009	2010	2011
2.328	2.442	2.624

Número de revendedores

Number of dealers

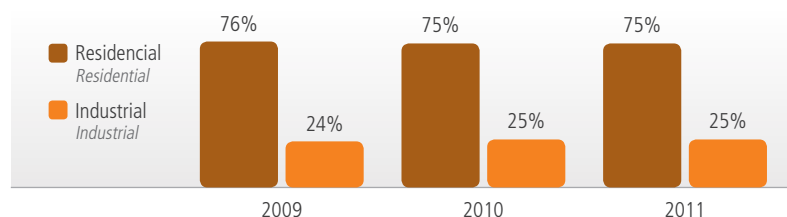


PERFIL DOS CLIENTES (NÚMEROS APROXIMADOS) CLIENT PROFILE (APPROXIMATE NUMBERS)

	2009	2010	2011
Residencial Residential	2.448.000	2.517.164	2.656.332
Industrial Industrial	10.439	10.892	11.878

Perfil dos Clientes

Client Profile

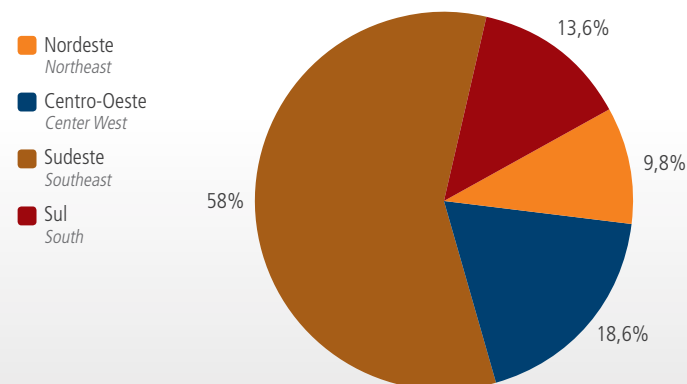


PARTICIPAÇÃO REGIONAL NAS VENDAS REGIONAL SHARE OF SALES

Região Region	2009	2010	2011
Nordeste Northeast	9,1%	10%	9,8%
Centro-Oeste Center West	19%	19%	18,6%
Sudeste Southeast	59%	58%	58%
Sul South	12,9%	13%	13,6%

Combustível consumido pela frota própria, por tipo

Fuel consumed by own fleet, by type





PRODUÇÃO POR UNIDADE DE NEGÓCIO (KG DE GLP) PRODUCTION BY BUSINESS UNIT (KG OF LPG)			
Região Region	2009	2010	2011
Araucária	28.092.314	31.455.107	34.900.801
Campo Grande	40.332.366	41.135.331	41.514.609
Canoas	23.966.909	24.454.464	25.281.226
Cuiabá	27.447.682	28.954.291	29.249.390
Duque de Caxias	43.215.078	40.678.779	45.430.024
Goiânia	57.553.463	53.550.304	53.805.743
Ibirité	22.787.425	25.872.425	34.321.662
Ipojuca	33.534.041	37.556.024	39.178.206
Jardinópolis	30.879.609	28.629.982	27.153.782
Mauá	25.125.388	26.459.909	28.941.962
Paulínia	36.304.388	34.274.487	35.246.108
São José dos Campos	27.975.488	29.617.508	28.394.474
Socorro	30.965.548	31.510.586	30.851.863
Uberlândia	32.093.654	34.552.661	34.184.076
Caucaia (DAC)	7.360.107	6.972.784	8.106.956
Distrito Federal (DAC)	360.654	5.704.723	8.635.031
Total	467.994.114	481.379.365	505.195.913

* As unidades Caucaia, Distrito Federal e Ibirité engarrafam em congêneres.
The Caucaia, Federal District and Ibirité units bottle in pairs.

No que concerne à Ibrava, sua produção direciona-se sobretudo ao suprimento das necessidades da própria Copagaz, abastecendo suas unidades de negócio com novos botijões P-13. No ano de 2011, seu volume total de produção de botijões foi de 394.807 unidades, sendo 100% deles destinados ao abastecimento das unidades de negócio da empresa.

As for Ibrava, its production is primarily geared towards supplying the needs of Copagaz itself, providing its business units with new P-13 canisters; even so, the factory also has some market clients. In 2011, its total volume of canister production came to 394,807 units, with 100% of these used for the provisioning of the company's business units.

Fornecedores Suppliers

(EC6)

Em todas as suas unidades operacionais e em todo o espectro de seus negócios, a Copagaz procura dar preferência a fornecedores locais, como forma de assegurar a oferta e contribuir para a estabilidade da economia local.

Em 2011, exemplos de serviços locais contratados podem ser encontrados em áreas como segurança, portaria, limpeza, cozinha e suprimento de material de escritório.

A Copagaz tem como prática dar preferência a fornecedores locais, mas não tem uma política estabelecida a respeito.

At all its operating units and throughout the spectrum of its business dealings, Copagaz attempts to give preference to local suppliers, as a way to ensure supply and contribute to the stability of the local economy.

In 2011, examples of local services contracted can be seen in such areas as safety, maintenance, janitorial services, cleaning, cooking and provision of office supplies.

Copagaz makes a practice of giving preference to local suppliers, but it does not have an established policy in this regard.

Satisfação do Cliente Customer Satisfaction

(PR5, PR8)

Com o cuidado permanente de aperfeiçoar o atendimento às necessidades de cada um de seus clientes, a Copagaz oferece redes de comunicação para suporte comercial e assistência técnica, disponíveis 24 horas por dia. A Ouvidoria da empresa pode ser acessada através do número (11) 2163-3900, e os clientes contam também com um espaço para dúvidas e sugestões no site da companhia: www.copagaz.com.br.

Além disso, o atendimento por telefone está disponível em todas as unidades de negócio da Copagaz. Em junho de 2011 foi implantando o canal 0800, com a finalidade de facilitar ainda mais o atendimento ao cliente, permitindo o acompanhamento das informações. No canal ouvidoria, disponível no site, foram registradas no ano 63 reclamações: 29 de representantes, 14 de consumidores e 20 de clientes industriais. Os registros do canal 0800 não foram mencionados pois estavam em fase de implantação.

O controle sobre os canais de comunicação é um importante instrumento para se aperfeiçoar o atendimento prestado pela Copagaz. Ciente disso, a empresa investiu na compra de um software que permite registrar todas as ligações recebidas por suas filiais, tanto através do canal 0800 como das linhas telefônicas fixas (exceto quando se tratar de pedidos de gás). O software está em fase de implantação, e as equipes da companhia estão sendo treinadas para o correto manuseio da ferramenta.

O cuidado de monitorar a satisfação de seus públicos também se estende à Ibrava: em 2011, a indústria de vasilhames realizou uma pesquisa junto a seus clientes, verificando uma alta média de satisfação.

With its permanent concern to improve efforts to meet the needs of every one of its clients, Copagaz offers communication networks for commercial support and technical assistance, available 24 hours a day. The company's help line can be accessed at (11) 2163-3900, and clients can also avail themselves of a space for questions and suggestions on the company website: www.copagaz.com.br.

In addition, phone service is available at all Copagaz business units. In June of 2011, a 0800 number was set up to facilitate customer service even further, making it possible to access information. 63 complaints were registered on the site's help channel during the year: 29 from representatives, 14 from consumers and 20 from industrial clients. Figures for the 0800 number are not cited because we were still in the implementation phase.

Oversight of communication channels is an important instrument for improving the service rendered by Copagaz. Aware of this, the company has invested in the purchase of software

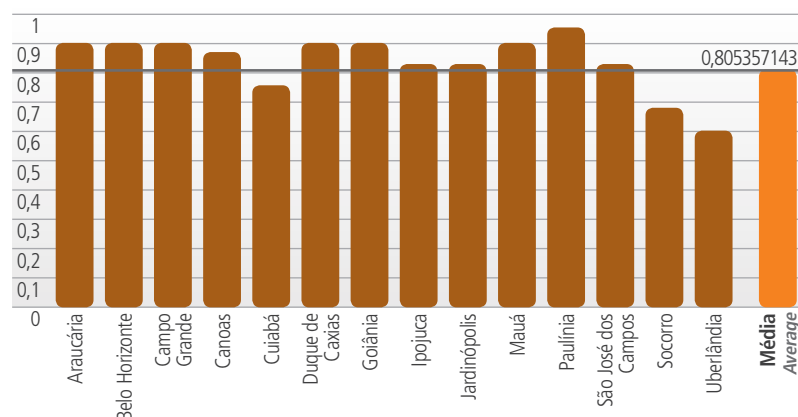


that makes it possible to record all calls received from its affiliates, both through the 0800 number as well as through fixed phone lines (except where orders for gas are concerned). The software is in the process of implementation, and company crews are being trained for the proper handling of this tool.

The effort to keep track of stakeholder satisfaction has also been extended to Ibrava: in 2011, the container factory conducted a survey of its clients, ascertaining a high average rate of satisfaction.

Pesquisa de Satisfação do Cliente - 2011 - Média Geral

Customer Satisfaction Survey - 2011 - General Average



Relação com o Governo

Government Relations

(S05)

A Copagaz participa da formulação de políticas públicas, contribuindo ativamente na elaboração de normas referentes ao manejo e à comercialização de GLP junto ao Comitê Brasileiro de Combustíveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Copagaz takes part in the formulation of public policy, actively contributing to the drafting of standards concerning the handling and commercialization of LPG with the Brazilian Committee for Fuels of the Brazilian Association of Technical Standards (ABNT).

Marketing

Marketing

(PR6, PR7)

Com o objetivo de fortalecer a imagem da Copagaz, em 2010 sua área de Marketing desenvolveu e distribuiu um manual de orientação de uso da marca. No ano de 2011, alguns itens foram atualizados e foi iniciado o processo de reformulação

do manual. A versão com as atualizações foi encaminhada às áreas que o solicitaram, pois possuíam a necessidade de produzir materiais e esses devem estar de acordo com o novo manual.

With the aim of strengthening the image of Copagaz, in 2010 its Marketing department prepared a guidance manual on the use of the brand. In 2011, some items were updated and a process was undertaken to overhaul the manual. The updated version was sent to the departments that requested it, since they had to produce materials which had to conform to the new manual.

Doações

Donations

A Copagaz, integrante do Grupo Zahran, é a mantenedora majoritária da Fundação Ueze Elias Zahran. Criada em 1998, esta é uma entidade sem fins lucrativos que estrutura e apoia programas sociais nas áreas de educação, inclusão digital, cultura, ação comunitária e defesa do meio ambiente, atendendo crianças, adolescentes e cidadãos da terceira idade.

Além disso, ao longo do ano a Copagaz realiza doações de gás a organizações sem fins lucrativos de diferentes segmentos, em todo o Brasil. Todas as solicitações enviadas à companhia passam por triagem antes de o benefício ser liberado.

Copagaz, a member of the Zahran Group, is the primary sponsor of the Ueze Elias Zahran Foundation. Created in 1998, this is a non-profit institution that structures and supports social programs in the areas of education, digital inclusion, culture, community action and environmental defense, serving children, adolescents and elderly citizens.

In addition, over the course of the year, Copagaz has made donations of gas to non-profit organizations in various segments all over Brazil. All applications sent to the company are subject to a triage process before benefits are released.

DOAÇÕES (R\$) DONATIONS (R\$)	
	2011
Cultura Culture	35.000
Esporte Sports	11.000
Educação (Fundação Zahran) Education (Zahran Foundation)	700.145
Sindicatos Unions	39.068
Hospitais Hospitals	33.750
Demais Doações Other Donations	55.423
Doações de gás Donations of gas	100.984
ABRINQ ABRINQ	144.561
Total de Doações Total Donations	1.119.931





Desempenho Social

Social Performance



Formas de Gestão

Kinds of management

Através de suas discussões e deliberações, o Comitê de Sustentabilidade da Copagaz encarrega-se de gerir as ações sociais, práticas trabalhistas e iniciativas relacionadas à saúde e segurança dos colaboradores da companhia. Durante o ano de 2011, o órgão trabalhou todas essas questões, além de implementar outras iniciativas.

Through its discussions and deliberations, the Sustainability Committee at Copagaz undertakes to oversee social welfare activities, labor practices and initiatives relating to the health and safety of company employees. In 2011, this body worked on all of these issues, in addition to implementing other initiatives.

Perfil dos Colaboradores

Staff Profile

(LA1, LA4, EC5)

A Copagaz atua em conformidade com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), e todos os seus colaboradores próprios são abrangidos por acordos de negociação coletiva, com exceção dos terceirizados e dos estagiários. Em dezembro de 2011, a Copagaz contava com 1.604 colaboradores, o equivalente a um aumento de 12,01% em relação ao ano anterior e mais 15 jovens aprendizes.

Copagaz operates in compliance with the Consolidation of Labor Laws (CLT), and all of its own staff members are covered by collective bargaining agreements, with the exception of sub-contractors and interns. In December of 2011, Copagaz had 1,604 employees, the equivalent of a 12.01% increase over the previous year, plus 15 young apprentices.

TOTAL DE COLABORADORES TOTAL EMPLOYEES		
2009	2010	2011
1363	1432	1604

PROPORÇÃO ENTRE O SALÁRIO MAIS BAIXO PRATICADO PELA COMPANHIA E O SALÁRIO MÍNIMO LOCAL, EM UNIDADES OPERACIONAIS ⁴ RATIO OF LOWEST WAGE PAID BY THE COMPANY AND THE LOCAL MINIMUM WAGE AT MAJOR OPERATING UNITS ⁴		
2009	2010	2011
1.52	1.50	1.53

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS TRABALHADORES GEOGRAPHIC DISTRIBUTION OF EMPLOYEES						
Filial Branch	Estado State	2009	Aprendizes 2009 Apprentices 2009	2010	Aprendizes 2010 Apprentices 2010	2011 Aprendizes 2011 Apprentices 2011
Campo Grande	MS	93	4	89	4	92
Cuiabá	MT	76	-	76	-	83
Goiânia	GO	84	-	88	-	94
Uberlândia	MG	75	-	80	2	80
Paulínia +Oficina	SP	115	-	120	-	131
Jardinópolis	SP	94	-	96	-	95
São José dos Campos	SP	76	-	78	-	81
Mauá	SP	83	-	86	-	93
Matriz	SP	127	-	134	-	153
Socorro	SP	100	-	100	-	99
Fabrica	SP	48	-	78	-	149
Ibirité	MG	51	1	57	-	61
Salvador	BA	-	-	-	-	7
Duque de Caxias	RJ	91	-	91	-	104
Araucária	PR	74	-	83	-	88
Canoas	RS	79	4	78	4	88
Ipojuca	PE	97	-	98	-	106
Total		1363	9	1432	10	1604

⁴ A proporção de salário publicada nos relatórios anteriores estava incorreta e foi corrigida nessa publicação.

⁴ The pay ratio published in earlier reports was incorrect and has been corrected in this report.

Diversidade

Diversity

(LA13, LA14)

Pela natureza de suas operações, a mão de obra da Copagaz é majoritariamente masculina; porém com o passar dos anos tem havido um aumento da participação da mão de obra feminina na empresa. Em 2011, o número de colaboradores do gênero feminino teve um aumento de 11 % em relação ao ano anterior.

Due to the nature of its operations, the workforce at Copagaz is mostly male; however, over the years there has been an increase in the number of female workers at the company. In 2011, the number of female employees rose 11 % over the previous year.



TOTAL DE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO E GÊNERO⁵ TOTAL EMPLOYEES BY TYPE OF CONTRACT AND GENDER⁵

Categoria Category	2009		2010		2011	
	Feminino Female	Masculino Male	Feminino Female	Masculino Male	Feminino Female	Masculino Male
Diretores Directors	1	2	1	2	1	2
Gerentes Managers	7	69	7	73	7	74
Supervisores Supervisors	11	61	10	64	17	70
Administrativos Administrative	168	230	177	246	207	265
Operacionais Operational	8	689	19	778	22	837
Estagiários Interns	15	9	6	4	1	2
Terceirizados Sub-contractors	13	80	28	17	21	78
Total	223	1140	248	1184	276	1328

⁵ A distribuição de colaboradores por cargo e gênero informada na publicação do ano passado estava incorreta.

⁵ The breakdown of employees by position and gender stated in last year's report was incorrect.

A variação salarial verificada entre as categorias e gêneros de colaboradores deve-se a fatores objetivos e de gestão. Assim, ela está vinculada ao grau de responsabilidade requerido pela posição, às atividades desenvolvidas pelos colaboradores, a sua região de trabalho e tempo de permanência na empresa.

The variations in pay observed among the job categories and by gender are due to objective and management factors. That is, it is linked to the degree of responsibility required for the position, the activities performed by the employees, the region where they work and the length of their service to the company.

VARIAÇÃO SALARIAL, POR CATEGORIA E GÊNERO VARIATIONS IN PAY, BY JOB CATEGORY AND GENDER

Categoria Category	2010			2011		
	Homens Men	Mulheres Women	Proporção Ratio	Homens Men	Mulheres Women	Proporção Ratio
Diretores Directors	52.618,50	27.492,00	1,913957	57.354,50	29.967,00	1,913922
Gerentes Managers	8.383,42	7.665,75	1,09362	9.598,45	8.557,85	1,121597
Supervisores Supervisors	4.328,89	5.154,81	0,839777	4.578,08	5.580,03	0,82044
Administrativos Administrative	1.925,36	1.939,65	0,99263	2.069,16	2.000,72	1,034208
Operacionais Operational	1.504,45	1.090,48	1,379619	1.631,00	1.233,44	1,322318

Rotatividade Staff Turnover

(LA2)

Em 2011 a Copagaz verificou um pequeno aumento na rotatividade de seus colaboradores. No entanto sua taxa de rotatividade manteve-se abaixo de 4% - baixa, de acordo com a média do mercado -, não significando um impacto em sua operação.

In 2011 Copagaz experienced a slight increase in the turnover of its staff members. However, its rate of turnover remained below 4% - low in relation to the market average – without significant impact on its operations.

ROTATIVIDADE DOS COLABORADORES EMPLOYEE TURNOVER

	2009	2010	2011
Demissões Dismissals	196	199	279
Admissões Hirings	288	346	408
Taxa de Rotatividade Rate of Turnover	3,34%	3,45%	3,94%

TAXA DE ROTATIVIDADE DOS COLABORADORES, POR FAIXA ETÁRIA RATE OF EMPLOYEE TURNOVER BY AGE GROUP

Faixa Etária Age Group	2009	2010	2011
18 a 30 anos 18 to 30	36.73%	43.72%	44,80%
31 a 40 anos 31 to 40	34.18%	30.65%	30,82%
41 a 57 anos 41 to 57	27.55%	24.12%	22,22%
Acima de 58 anos Over 58	1.53%	1.51%	2,15%

TAXA DE ROTATIVIDADE DOS COLABORADORES, POR GÊNERO RATE OF EMPLOYEE TURNOVER BY GENDER

	2009	2010	2011
Masculino Male	85,71%	78,89%	81,00%
Feminino Female	14,29%	21,11%	19,00%

TAXA DE ROTATIVIDADE DOS COLABORADORES, POR REGIÃO RATE OF EMPLOYEE TURNOVER BY REGION

Região Region	2009	2010	2011
Nordeste Northeast	8.16%	8.54%	5,73%
Centro-Oeste Centre West	19.39%	21.61%	13,62%
Sudeste Southeast	44.39%	48.74%	68,46%
Sul South	28.06%	21.11%	12,19%



Remuneração e Desenvolvimento Profissional

Compensation and Professional Development

(4.5, HR1)

Sempre seguindo as orientações da legislação trabalhista, a Copagaz atua de modo a proporcionar condições e oportunidades de desenvolvimento profissional a seus colaboradores. Todos são contratados de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e contemplados por acordo de negociação coletiva. A contratação de estagiários é realizada mediante a lei LEI Nº 11.788, de 25 de setembro de 2008.

Com o objetivo de auxiliar no desenvolvimento cultural e profissional de seus colaboradores, a Copagaz promove cursos supletivos no local de trabalho, após o expediente, para que aqueles que não tenham concluído o Ensino Fundamental e Médio possam fazê-lo com mais comodidade.

A Copagaz valoriza seu pessoal, investindo no desenvolvimento profissional e recompensando a permanência na empresa. Assim, a companhia oferece aos colaboradores uma placa de honra ao mérito a cada cinco anos completos de casa. A premiação criada em 2009 pelo Comitê de Sustentabilidade oferece bonificação segundo os critérios:

- 05 anos: 02 dias a mais de descanso nas férias no respectivo ano de bonificação
- 10 anos: 04 dias a mais de descanso nas férias no respectivo ano de bonificação
- 15 anos: 06 dias a mais de descanso nas férias no respectivo ano de bonificação
- 20 anos: 08 dias a mais de descanso nas férias no respectivo ano de bonificação
- 25 anos: 10 dias a mais de descanso nas férias no respectivo ano de bonificação

Always adhering to the provisions of labor legislation, Copagaz makes a point of offering its employees terms and opportunities for professional development. All are hired in accordance with the Consolidation of Labor Laws (CLT) and covered by collective bargaining agreement. The hiring of interns is conducted on the basis of Law No. 11,788 of September 25, 2008.

With the aim of assisting the cultural and professional development of its staff members, Copagaz offers supplementary instruction in the work place after working hours, to help those who have not completed Primary or Secondary school to do so with greater facility.

Copagaz values its personnel, investing in their professional development and rewarding their length of service at the company by giving employees a plaque of honorable mention for every five years of service completed. The compensation set up in 2009 by the Sustainability Committee provides service bonuses as follows:

- 05 years: 02 more days off during holidays in the year of the respective award
- 10 years: 04 more days off during holidays in the year of the respective award
- 15 years: 06 more days off during holidays in the year of the respective award
- 20 years: 08 more days off during holidays in the year of the respective award
- 25 years: 10 more days off during holidays in the year of the respective award

Benefícios

Benefits

(EC3, LA3)

Mais que cumprir a legislação trabalhista, os diversos benefícios oferecidos pela Copagaz a seus colaboradores são uma forma de investir em seu bem-estar e qualidade de vida.

Adicional por Tempo de Serviço (ATS)

Pago nas férias, inicia-se a partir de dois anos da presença do colaborador na empresa. Seu valor varia de 20% a 105% do salário.

Participação dos Lucros e Resultados (PLR)

Pago no mês de Novembro, conforme convenção coletiva. Por seis anos consecutivos a Copagaz, antecipou parte do seu pagamento para o mês de Maio.

Cesta Básica

No valor de R\$ 280,00, é concedida mensalmente.

Cesta Básica Extra

No valor de R\$ 280,00, é concedida uma vez ao ano.

Refeições - Café da Manhã, Almoço e Café da Tarde

Oferecidas através de restaurante contratado, de acordo com a estrutura da unidade. O benefício não é fornecido para a Matriz.

Tiquete-Refeição

Talão mensal, no valor facial de R\$ 19,50, fornecido a funcionários da matriz e aos que realizam atividades externas.

Assistência Médica

Seguro Saúde ou Medicina de Grupo oferecidos aos colaboradores.

Seguro de Vida em Grupo

Indenização oferecida aos beneficiários do colaborador, no valor de 24 salários em caso de morte natural e 48 em caso de morte acidental.

Assistência Odontológica

Convênio com clínicas odontológicas para atendimento de colaboradores e dependentes.

Vale-Gás

Carga mensal de gás.

Vale-Transporte

Concedido de acordo com a legislação. Para algumas regiões, são concedidos ônibus fretados.

Complemento Auxílio Doença e Acidente de Trabalho

Complemento de até 80% da remuneração do colaborador, pelo período de seis meses, em caso de doença ou acidente de trabalho.



Convênio Farmácia

Facilidade de compra de medicamentos e possibilidade de pagá-los através de desconto em folha de pagamento.

Auxílio Filho Excepcional

Auxílio mensal no valor de R\$ 650,00 aos colaboradores que possuem filhos com necessidades especiais.

Auxílio Funeral

Reembolso das despesas de funeral, em caso de falecimento do colaborador ou dependentes, até o limite de R\$ 3.000,00, conforme definido por convenção coletiva dos trabalhadores.

Assistência Funeral

Atendimento aos familiares para os trâmites burocráticos de velório e sepultamento, bem como cobertura de despesas até R\$ 5.000,00, em caso de falecimento do colaborador ou dependentes legais, através do seguro de vida.

Auxílio Creche

Reembolso de até R\$ 250,00, após comprovação referente à despesa com auxílio creche, para as colaboradoras, mensalmente até 12 (doze) meses após seu retorno do auxílio maternidade

Bolsa de Estudos

Subsídio de até 70% da mensalidade escolar referente à frequência de colaboradores em cursos do Ensino Fundamental ao Superior, incluindo pós-graduação. A Copagaz empenha-se em atingir o índice Zero de Analfabetismo.

Assistência Médica para Aposentados

Permanência do funcionário aposentado, com mais de dez anos de trabalho, no plano de assistência médica da companhia, sem custos, pelo período de 18 meses a 24 meses, conforme a região.

Prêmio Brigada de Incêndio

Prêmio mensal no valor de R\$ 86,00 para os funcionários membros da brigada de incêndio.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) Constituída e Ativa

Prática mensal de reuniões e trabalhos preventivos, não apenas por obrigação legal, mas visando preservar a saúde e a integridade física dos colaboradores.

Treinamentos

Oportunidades de desenvolvimento profissional por meio de treinamentos nos próprios departamentos ou através de instituições.

Ginástica Laboral

Programa de atividades de condicionamento físico e aquecimento para o início das atividades laborativas, oferecido a algumas filiais de engarrafamento.

Empréstimo Pessoal

Contrato para Empréstimo Consignado mantido pela empresa.

Videoteca

Disponibilização de mais de 200 títulos de filmes técnicos e motivacionais, integrando a comunicação audiovisual à equipe.

Biblioteca

Adaptação do espaço das filiais à implantação de bibliotecas locais, através da participação voluntária dos colaboradores, no âmbito do projeto de estímulo à leitura e promoção da cultura Biblioteca Poeta Jorge Medauar.

Cesta de Natal

Composição de produtos natalinos para os colaboradores.

Previdência Privada Complementar

Possibilidade de adesão ao programa complementar de aposentadoria da empresa junto à instituição Brasilprev.

Supletivo do Ensino Fundamental e Médio

Promoção de cursos supletivos no local de trabalho, após o expediente, permitindo que os colaboradores que não tenham concluído o Ensino Fundamental e Médio possam fazê-lo com mais comodidade.

Prêmio por Tempo de Casa

Entrega aos colaboradores de uma placa de honra ao mérito pelo tempo de casa e aumento dos dias de férias de acordo com o período de trabalho na empresa.

Confraternização de Final de Ano

Com o objetivo de reunir os colaboradores para uma confraternização entre seus familiares e colegas, a empresa promove no final do ano uma festa com churrasco e diversões o dia todo. Funcionários CLT, Terceiros e Estagiários.

More than simply complying with labor legislation, the various benefits offered by Copagaz to its staff members are a way of investing in their well-being and quality of life.

Length of Service Increment (ATS)

Paid on holidays, this starts to be granted after two years of employment at the company. The amount ranges from 20% to 105% of monthly salary

Profit Sharing (PLR)

Paid in November as per collective bargaining agreement. For six years in a row Copagaz made early payment of part of the bonus in May.

Basic Grocery Basket

Benefit in the amount of R\$ 280.00, paid monthly.

Basic Grocery Basket Extra

Benefit in the amount of R\$ 280.00, paid once a year.

Meals - Breakfast, Lunch and Afternoon Coffee

Based on unit structure, meals are offered through a contracted restaurant. This benefit is not provided at the main office.

Meal Vouchers

Employees engaged in external activities and those at the main office receive a booklet each month of meal vouchers with a face value of R\$ 19.50 each.

Medical Care

Health Insurance or Group Medical Coverage for employees.



Group Life Insurance

Guarantee to employees' beneficiaries of indemnity equivalent to 24 salaries in case of natural death, and 48 in case of accidental death.

Dental Care

Insurance plans with dental clinics for employees and their dependents.

Gas Voucher

Monthly gas allowance.

Transportation Voucher

Benefit granted pursuant to the Law; for certain regions, includes chartered bus service.

Supplemental Assistance for Occupational Disease and Accident

Supplement of up to 80% of staff member's pay for a period of six months, in case of illness or accident on the job.

Prescription Drug Plan

Facilitates purchase of medications for employees with option of paying for them through payroll deduction.

Exceptional Child Aid

Monthly benefit in the amount of R\$ 650.00 for employees with children who have special needs.

Funeral Aid

In the event of death of staff member or dependents, payment of reimbursement for funeral expenses up to a maximum of R\$ 3,000.00, as set by collective bargaining agreement.

Funeral Assistance

Support for relatives with official funeral and burial procedures, as well as coverage of expenses of up to R\$ 5,000.00, in case of death of staff member or legal dependents, through life insurance policy.

Day-care Aid

Reimbursement for day-care expenses upon proof of payment thereof to employees who are mothers of up to R\$ 250.00 per month for up to 12 (twelve) months following their return from maternity leave.

Scholarship Program

Subsidy of up to 70% of monthly tuition for attendance by employees for elementary school through university and post-graduate study. Copagaz is committed to achieving a rate of Zero Illiteracy.

Medical Assistance for Retirees

Retention of retired employees with more than ten years of service at no cost on the company's medical assistance plan for 18 to 24 months after retirement, depending on the region.

Fire Brigade Premium

Payment of a monthly premium in the amount of R\$ 80.00 to employees who are members of the Fire Brigade.

Internal Accident Prevention Commission (Cipa) Established and Active

Holding monthly meetings and undertaking preventive work not only pursuant to legal requirements, but seeking to preserve the health and physical integrity of employees.

Training Programs

Professional development opportunities for employees through training programs run by company departments or through partner institutions.

Gymnastics at Work

Program of physical conditioning and warm-up activities to start work operations at certain bottling station affiliates.

Personal Loan

Contract for Consigned Loan maintained by company.

Video Library

Availability of more than 200 different videos of technical and motivational films, providing audiovisual communication for staff.

Library

Adaptation of space at affiliates to set up local libraries through voluntary employee participation, in connection with the Project to encourage reading and promote culture of the "Poet Jorge Medauar Library."

Christmas Basket

Basket of Christmas products for employees.

Supplementary Private Retirement Plan

Option of signing up for supplementary company retirement program through the institution Brasil Prev.

Supplementary Elementary and Secondary School

Supplementary program of study offered at the work place after working hours, allowing employees who have not completed elementary and secondary education to do so with greater convenience.

Length of Service Premium

Awarding of merit plaque for length of service and increase of vacation days based on time spent with the company.

End of Year Gathering

To bring employees together for a gathering with their relatives and colleagues, the company throws a party at the end of the year, featuring barbeque and entertainment all day long. For regular staff, sub-contractors and interns.

Treinamento, Capacitação e Análise de Desempenho.

Training, Instruction and Performance Analysis.

(LA10, LA11, LA12)

Na Copagaz, a proximidade do relacionamento entre os ocupantes de diferentes níveis hierárquicos permite uma avaliação contínua, bem como uma permanente correção de procedimentos e posturas, o que contribui para o crescimento e o aprimoramento profissional de cada colaborador.

At Copagaz, the closeness of relations among people at different levels of the company hierarchy allows for ongoing assessment, as well as a continuous adjustment of procedures and approaches, contributing to the growth and professional improvement of each staff member.

CARGA HORÁRIA TOTAL DEDICADA A TREINAMENTO DE PESSOAL DENTRO DE CADA CATEGORIA FUNCIONAL TOTAL HOURS DEVOTED TO PERSONNEL TRAINING IN EACH EMPLOYMENT CATEGORY	
Categoria Category	2011
Diretores Directors	112:00:00
Gerentes Managers	3110:00:00
Supervisores Supervisors	1065:55:00
Administrativos Administrative	2822:30:00
Técnicos Operacionais Technical Operational Staff	4529:58:00



**CÁLCULO DO NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO
POR ANO, POR EMPREGADO, POR CATEGORIA FUNCIONAL**
CALCULATION OF THE AVERAGE NUMBER OF HOURS OF
TRAINING PER YEAR PER EMPLOYEE, BY EMPLOYMENT CATEGORY

Categoria Category	2011
Diretores Directors	37:20:00
Gerentes Managers	38:23:42
Supervisores Supervisors	12:15:07
Administrativos Administrative	5:47:44
Técnicos Operacionais Technical Operational Staff	5:16:25

CAPACITAÇÃO E PROGRAMAS DE APRENDIZADO
APPRENTICESHIP TRAINING AND PROGRAMS

Programa Supletivo Supplementary Program	Acesso à educação por meio de subsídios Access to education through grants
Programa Bolsa de Estudos Scholarship Program	
Capacitação de Operadores de GLP a Granel Training of Bulk LPG Operators	ANBT NBR 15863 ANBT NBR 15863

Código de Ética e Conduta

Code of Ethics and Conduct

(HR1, SO3, SO4)

O Código de Ética e Conduta da Copagaz foi elaborado com a participação dos comitês de Sustentabilidade e de Ética e Conduta da companhia. Ele é o documento formal que norteia os princípios éticos e comportamentais da empresa e todos os seus empregados, sem distinção de nível hierárquico.

Seus objetivos são:

- Possibilitar que todas as relações internas e externas da empresa se estruturarem em consonância com os seus valores e princípios e reflitam as principais diretrizes e orientações sobre a tomada de decisões e aspectos morais e éticos;
- Conduzir a empresa às regras significativas de cidadania e demonstrar transparência e respeito no tratamento com seus interlocutores;
- Realizar a conexão entre a governança corporativa e os empregados e exprimir as expectativas da Copagaz em relação ao comportamento de todos.

Em 2011 foi concluído o processo de atualização do Código de Ética e Conduta, tarefa que demandou reuniões ao longo do ano. Finalizado em dezembro de 2011, o documento já foi entregue a todos os colaboradores da empresa, além de estar disponível no site <http://www.copagaz.com.br/sustentabilidade/publicacoes/>

The Copagaz Code of Ethics and Conduct was prepared with the participation of the company's Sustainability and Ethics and Conduct committees. It is a formal document offering guidance on ethical principles and the behavior of the company and all of its employees, regardless of rank.

Its objectives are as follows:

- To allow all of the company's internal and external relations to be structured in accordance with its values and principles, reflecting the main guidelines and orientations on decision-making, as well as moral and ethical issues;
- To direct the company on the basis of the key rules of citizenship and demonstrate transparency and respect in dealing with others;
- To establish the connection between corporate governance and employees, and convey Copagaz' expectations of how everyone should behave.

In 2011, a process of updating the Code of Ethics and Conduct was completed, a task requiring meetings throughout the year. Concluded in December of 2011, the document has already been distributed to company employees, in addition to being available at <http://www.copagaz.com.br/sustentabilidade/publicacoes/>

Conformidade

Compliance

(SO2, SO3, SO4, HR3, HR4, PR4 AND PR9)

Todos os colaboradores da Copagaz recebem o Código de Ética e Conduta da empresa, que dispõe sobre os valores da companhia, repudia comportamentos de discriminação, e fornece conteúdo e instruções relativas a procedimentos anticorrupção.

Ainda com o propósito de difundir e consolidar o respeito a seus valores éticos, a Copagaz oferece, ao longo do ano, programas de treinamento sobre direitos humanos.

Em 2011, não houve casos de discriminação com base em raça, religião, gênero, opinião política, nacionalidade ou origem social, conforme definidos pela OIT9, ou outras formas relevantes de discriminação envolvendo *stakeholders* internos e/ou externos nas operações da empresa.

Com relação a casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços houve seis autos de infração pagos no ano de 2011.

No que diz respeito a multas relacionadas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços, foi pago um auto de infração, esse valor não é significativo, tendo em vista a operação da Copagaz.

All Copagaz employees are given the company Code of Ethics and Conduct, which sets forth the company's values, rejects discriminatory behavior, and provides content and instructions concerning anti-corruption procedures.

Also with the aim of disseminating and consolidating respect for its ethical values, Copagaz offers training programs on human rights throughout the year.

In 2011, there were no cases of discrimination based on race, religion, gender, political opinion, nationality or social origin, as defined by OIT9, or other significant forms of discrimination involving internal and/or external stakeholders in company operations.



With regard to cases of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning information about, and labeling of products and services, there were six infractions for which fines were paid in 2011.

With regard to fines for non-compliance in the provision and use of products and services, a fine for one infraction was registered, an insignificant amount considering the size of Copagaz operations.

TREINAMENTO PARA COLABORADORES SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS RELATIVOS A DIREITOS HUMANOS RELEVANTES PARA AS OPERAÇÕES TRAINING FOR EMPLOYEES ON POLICIES AND PROCEDURES RELATING TO HUMAN RIGHTS THAT ARE RELEVANT TO OPERATIONS	
Carga horária dedicada a procedimentos/treinamentos sobre direitos humanos Hours devoted to procedures/trainings on human rights	717
Total de colaboradores (LA1) Total employees (LA1)	1,619
Colaboradores que participaram de procedimento(s)/treinamento(s) sobre direitos humanos Employees who took part in procedure(s)/training(s) on human rights	500
Percentual de colaboradores que receberam treinamento Percentage of employees who received training	69.7%

Saúde e Segurança Health and Safety

(4.11, LA6, LA7, LA8, LA9, HR8, PR1, PR2, PR3)

Na atividade de distribuição e engarrafamento de Gás Liquefeito de Petróleo, enquadrada no Grau de risco III, a Copagaz tem como responsabilidade primordial a seleção

de pessoas capacitadas a função, bem como aplicações de treinamentos e reciclagens de treinamentos a fim de que todas as rotinas e procedimentos sejam cumpridos.

A tratativa e correções nos procedimentos são reavaliados nos resultados das lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e óbitos.

In its distribution and bottling of Liquefied Petroleum Gas, classified as a 3rd Degree Risk, Copagaz has a fundamental responsibility to select people who are qualified for the job, and to provide training sessions and follow-up trainings to make sure all routines and procedures are complied with.

The treatment and adjustments in procedures are reevaluated on the basis of results for injuries, occupational diseases, days lost and fatalities.

TOTAL DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, ABSENTEÍSMO, DIAS PERDIDOS E ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO TOTAL WORK-RELATED INJURIES, OCCUPATIONAL DISEASES, ABSENTEEISM, LOST DAYS AND FATALITIES			
	2009	2010	2011
Lesões Injuries	45	87	89
Doenças ocupacionais Occupational diseases	3	5	2
Dias perdidos Days lost	1223	2005	1552
Absenteísmo Absenteeism	n/a	n/a	n/a
Óbitos Deaths	0	0	0

TOTAL DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, ABSENTEÍSMO, DIAS PERDIDOS E ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, POR REGIÃO. TOTAL WORK-RELATED INJURIES, OCCUPATIONAL ILLNESSES, ABSENTEEISM, DAYS LOST AND FATALITIES											
		GO	MT	MS	MG	PR	PE	RJ	RS	SP	Total
Lesões Injuries	2009	3	6	0	10	0	1	3	5	17	45
Doenças Ocupacionais Occupational Illnesses		0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Dias Perdidos Days Lost		134	26	0	120	0	14	6	509	414	1223
Absenteísmo Absenteeism		n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Óbitos Fatalities		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lesões Injuries	2010	8	5	7	34	4	3	3	6	17	87
Doenças Ocupacionais Occupational Illnesses		0	0	0	2	0	0	3	0	0	5
Dias Perdidos Days Lost		348	19	98	592	46	106	187	111	498	2005
Absenteísmo Absenteeism		n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Óbitos Fatalities		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lesões Injuries	2011	4	9	6	28	2	7	7	3	23	89
Doenças Ocupacionais Occupational Illnesses		0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Dias Perdidos Days Lost		55	254	388	208	10	156	15	147	319	1552
Absenteísmo Absenteeism		n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Óbitos Fatalities		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



As lesões e doenças ocupacionais registradas atribuem-se à não automatização de algumas etapas da operação da empresa, como carga e descarga. Em nove de suas filiais, a Copagaz conta com lanças telescópicas para facilitar esse trabalho. Porém, devido às doenças ocupacionais e exigências do Ministério do Trabalho, as empresas do setor estão em busca de alternativas para melhorar seu desempenho no que concerne os indicadores de acidentes, lesões e doenças ocupacionais.

Em 2011 a Copagaz investiu no refinamento dos dados sobre acidentes de trabalho, passando a manter 11 Técnicos de Segurança em tempo integral em suas unidades, com exceção das filiais de Ibitiré, São José dos Campos e Mauá.

Isso significa que o aumento verificado nos números relativos a acidentes de trabalho guarda uma relação com o aperfeiçoamento no controle das informações, mas não com um afrouxamento dos procedimentos de saúde e segurança. Para 2012, serão contratados Técnicos de Segurança a fim de atender 100% das unidades de negócio da empresa. Assim, a tendência para os próximos anos é de queda nos números relativos a acidentes, com a melhora das ações de prevenção decorrente do aperfeiçoamento do controle e análise dos dados.

Sempre comprometida com a saúde e a segurança de seus colaboradores, a Copagaz conta com comitês formais ligados à área (Brigada de Incêndio, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - Cipa, Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT) para realizar avaliações completas e constantes sobre riscos, abrangendo 100% de sua cadeia de produção. Para a Copagaz, isso não é apenas uma obrigação legal, mas uma necessidade elementar, já que a operação da empresa envolve o manuseio de produtos considerados de alto risco.

A Cipa está presente em todas as unidades de negócios da Copagaz, e conta com cerca de 120 colaboradores. A equipe do SESMT conta com seis funcionários (um Engenheiro de Segurança, um Médico do Trabalho e quatro Técnicos de Segurança) e está representada em todas as unidades operacionais da empresa, realizando regularmente treinamentos e vistorias, sendo a mesma equipe da matriz. O SESMT registrado no estado de São Paulo surgiu por uma exigência da Norma Regulamentadora (NR) 4 da Portaria 3.214/788.

Há ainda outras ações de saúde e segurança em prática na companhia. Nas unidades de negócio da Copagaz fora do estado de São Paulo, foram contratados e/ou terceirizados profissionais de segurança por iniciativa da empresa.

Segue abaixo algumas medidas de segurança da Copagaz:

Estudo de Gerenciamento de Riscos

Identificar e manter sob controle os perigos inerentes às instalações e aos produtos manipulados. Estão contemplados nesta iniciativa, o Estudo de Análise de Risco (EAR), o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e o Plano de Ação de Emergência (PAE).

• Análise Qualitativa e Quantitativa de Agentes Químicos Agressivos

Identificar, quantificar e mitigar os riscos à segurança e à saúde dos colaboradores, sobretudo daqueles que manuseiam diretamente o produto.

• Monitoramento de Transporte

Avaliar e monitorar os riscos à saúde e segurança dos colaboradores envolvidos no processo de transporte do produto.

• Abordagem Preventiva

Garantir que os procedimentos de segurança na condução das operações internas de transporte e engarrafamento do produto estejam de acordo com as normas da legislação vigente e com o Código de Ética e Conduta da Copagaz.

Anualmente, todas as unidades de negócio da Copagaz realizam a Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho (Sipat), dedicada a tratar de temas de saúde e segurança. Todos os colaboradores e prestadores de serviços presentes no dia do evento são envolvidos nas palestras.

O compromisso da Copagaz com as exigências de saúde e segurança evidentemente abrange também os seus produtos, sempre com a perspectiva de suprir de maneira integral as diversas necessidades de seus clientes, com a maior qualidade. Prova disso é a aplicação dos requisitos normativos para a Avaliação da Conformidade do Produto com Gestão do Processo de Seleção e Requalificação dos Recipientes Transportáveis, aferido pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), para a obtenção do Selo do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). Esses requisitos estão dispostos em todas as unidades da empresa, como referência constante de segurança e qualidade dos produtos.

Preocupada em assegurar o bem-estar de seus clientes, a Copagaz cumpre as normas de rotulagem e fornece todas as informações pertinentes ao uso, transporte e armazenamento, além de dados sobre riscos inerentes ao manuseio incorreto do produto e suas respectivas medidas de controle.

As informações contidas nos rótulos dos botijões da Copagaz de 13 kg são:

- Telefones de emergência;
- Riscos do produto;
- Composição do produto;
- Medidas de segurança antes, durante e após o uso;
- Medidas em caso de vazamento.

As válvulas utilizadas nos botijões de GLP são de alta segurança, permitindo maior controle de vazamentos e possibilidades mínimas de acidentes.

Como engarrafadora e distribuidora de GLP, a Copagaz cumpre as normas de segurança da Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP). Em consonância com seu rigor na manutenção da integridade e segurança dos clientes, todos os recipientes utilizados pela empresa contam com válvulas invio-



láveis que evitam vazamentos ou adulterações. O manuseio do recipiente estacionário também conta com todos os cuidados necessários, sendo realizado apenas por pessoal devidamente especializado.

Para a realização de todos esses procedimentos, a Copagaz oferece programas específicos de orientação para prevenção e controle de riscos no processo produtivo, abrangendo desde as análises, testes e prevenção até o monitoramento e transporte.

The injuries and occupational diseases registered are attributed to the lack of automation of certain stages of company operations, such as loading and unloading. At nine of its affiliates, Copagaz has telescopic lifts to facilitate this work. However, because of occupational diseases and the requirements of the Ministry of Labor, companies in this industry are seeking alternatives to improve their performance, as far as indicators for accidents, injuries and occupational diseases are concerned.

In 2011, Copagaz invested in the refinement of its data about on-the-job accidents, and proceeded to assign 11 full-time Safety Technicians to its units, with the exception of the Ibirité and Mauá affiliates.

This means that the increase registered in the figures for on-the-job accidents is related to improvements in the control of information, not to a weakening of health and safety procedures. For 2012, Safety Technicians will be hired to serve 100% of the company's business units. Thus, the trend for coming years will be a decline in the number of accidents, with an improvement in prevention actions resulting from the enhancement of data control and analysis.

Always committed to the health and safety of its staff members, Copagaz has committees formally tied to this area (the Fire Brigade, the Internal Accident Prevent Commission (Cipa), Specialized Service in Safety Engineering and Occupational Medicine – (SESMT)) to perform complete and ongoing risk assessments, encompassing 100% of its production chain. For Copagaz, this is not only a legal obligation, but a fundamental necessity, since the operation of the company involves handling products that are considered high risk.

Cipa is present in all Copagaz business units, and has about 120 employees. The SESMT team, which is dispatched by the main office, has six staff members (a Safety Engineer, an Occupational Physician and four Safety Technicians) and is a presence at all company operating units, regularly conducting training session and inspections. The SESMT is registered in the state of São Paulo, and was created by a requirement in Regulatory Standard No. 4 of Administrative Order 3.214/788.

There are still other health and safety activities conducted at the company. In Copagaz business units outside the state of São Paulo, safety professionals have been sub-contracted at the initiative of the company.

A list of some of the safety measures at Copagaz follows below:

- **Risk Management Study**
Identify and keep under control hazards inherent to the facilities and products handled. Included in this initiative are the Risk Analysis Study (EAR), the Risk Management Program (PGR) and the Emergency Action Plan (PAE).
- **Qualitative and Quantitative Analysis of Aggressive Chemical Agents**
Identify, quantify and mitigate risks to the safety and health of employees, above all for those who directly handle the product
- **Transport Monitoring**
Evaluate and monitor risks to the health and safety of employees involved in the process of transporting the product.
- **A Preventive Approach**
Ensure that safety procedures in the conduct of internal operations for product transport and bottling are in accordance with the standards of the legislation in force and with the Copagaz Code of Ethics and Conduct.

Each year, every Copagaz business unit conducts the Internal Week for On-the-job Accident Prevention (Sipat), devoted to health and safety issues. All employees and service providers present on the day of the event attend the lectures.

Copagaz' commitment to health and safety requirements naturally encompasses all of its products, always with the aim of comprehensively providing for the various needs of its clients with service of the highest quality. An indication of this is the application of the regulatory requirements for the Assessment of Product Compliance with Management of the Process of Selection and Refurbishment of Portable Receptacles, approved by the Brazilian Association of Technical Standards (ABNT), to obtain the Seal of the National Institute of Metrology, Quality and Technology (Inmetro). These requirements are posted at all company units, as a constant reminder of product safety and quality.

Anxious to ensure the well-being of its clients, Copagaz complies with labeling rules and provides all information concerning product use, transport and storage, in addition to data on risks involved in the improper handling of the product and its respective control measures.

The following information is included on the labels of Copagaz 13 kg canisters:

- Emergency phone numbers;
- Product hazards;
- Product composition;
- Safety measures before, during and after use;
- Steps to be taken in case of leaks.

The valves used on LPG canisters are high safety valves, allowing for greater control of leaks while minimizing accident possibilities.

As a bottler and distributor of LPG, Copagaz complies with the safety standards of the National Agency for Petroleum, Natural Gas and Biofuels (ANP). In keeping with its strictness in protecting the well-being and safety of its clients, all receptacles used by the company are equipped with unbreakable valves that prevent leaks or adulteration. The handling of stationary receptacles also makes allowance for all necessary precautions, and is only performed by specially trained personnel.

To carry out all of these procedures, Copagaz offers specific guidance programs for the prevention and control of risks in the productive process, including everything from analyses, tests and prevention to monitoring and transportation.

Programa de Incentivo à Leitura - Biblioteca Poeta Jorge Medauar Poet Jorge Medauar Library Program to Encourage Reading

Em 2008 a Copagaz instituiu o Programa de Incentivo à Leitura, tendo como principal objetivo investir na capacitação e ampliar os conhecimentos de seus colaboradores, através da educação. Graças a essa iniciativa, a organização conta hoje com 11 bibliotecas à disposição de seus profissionais.

Em 2011, a fábrica de botijões localizada em Monte Mor, no interior do estado de São Paulo, também inaugurou sua biblioteca.

In 2008 Copagaz instituted the Program to Encourage Reading, whose primary aim is to invest in training and enhancement of the knowledge of its staff members through education. Thanks to this initiative, the organization now has 11 libraries for its staff members.

In 2011, the canister factory at Monte Mor in the interior of the state of São Paulo also inaugurated its own library.



Programa Inclusão Digital

Digital Inclusion Program

Realizado na filial de Campo Grande e com o auxílio da Fundação Zahran, o Programa de Inclusão Digital, teve sua primeira turma com 11 participantes e 22 horas/aula de capacitação oferecida.

Implemented at the Campo Grande affiliate, and with the assistance of the Zahran Foundation, the Digital Inclusion Program held its first course with 11 participants and 22 classroom hours of training provided.

Programa Na Mão Certa

Na Mão Certa Program

O Programa Na Mão Certa é uma iniciativa da organização *Childhood* apoiada pela Copagaz. Através dessa parceria, a companhia adquire e distribui os Guias do Caminhoneiro – manuais que dão dicas sobre temas como saúde, segurança e família –, além de promover palestras e exibições de vídeos aos motoristas de sua frota, no Dia do Motorista. Mais informações sobre o programa podem ser encontradas no site <http://www.namaocerta.org.br/programa.php>.

No ano de 2011 não houve publicação de guias para os caminhoneiros, no entanto a divulgação e a conscientização ocorreram durante o ano.

This is an initiative of the organization called Childhood, which is supported by Copagaz. Through this partnership, the company acquires and distributes Truckers' Guides – manuals that offer tips on subjects such as health, safety and family, in addition to offering lectures and video screenings for its fleet drivers on Driver's Day. More information on this program can be found at: <http://www.namaocerta.org.br/programa.php>.

In 2011 no truckers' guides were published, although activities to disseminate information and raise awareness were conducted during the year.

Programa Dia do Motorista

Driver's Day Program

O Dia do Motorista é um programa criado pela Copagaz como forma de homenagem e esclarecimento desse público tão importante na operação da companhia. No dia 25 de julho, em todas as unidades de negócio da empresa, organiza-se um evento para os motoristas, ajudantes, funcionários das empresas terceirizadas e representantes da Polícia Rodoviária Federal e outros órgãos, como o Serviço Social do Transporte e Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (Sest Senat).

O evento é organizado por cada filial, sendo oferecido aos participantes um café da manhã ou lanche da tarde, e apresentadas palestras sobre assuntos como saúde, direção segura, legislação e temas abordados pelo Programa na Mão Certa. São ainda oferecidos alguns serviços aos participantes, como: cálculo do Índice de Massa Corpórea (IMC), aferição de pressão sanguínea, teste de diabetes, vacinação, cálculo do Índice Cintura/Quadril (ICQ) e exames de sangue (HIV, sífilis e hepatite C). Por fim, são entregues brindes aos motoristas.

Em 2011, foi exibido o vídeo *Que Exploração é Essa?*, uma realização do Canal Futura em parceria com a Childhood Brasil, produzido pela Casa de Cinema de Porto Alegre. A série aborda de maneira inédita o dramático problema da exploração sexual infanto-juvenil, que atinge milhões de meninas e meninos no mundo todo.

Driver's Day is a program created by Copagaz as a show of respect and a way of singling out this constituency that is so essential to company operations. On July 25, an event is organized at all company business units for drivers, assistants, employees of sub-contractors and representatives of the Federal Highway Police and other institutions, such as the Transportation Social Service and the National Service for Transportation Instruction (Sest Senat).

The event is organized by each affiliate, and participants are given breakfast or an afternoon snack, accompanying lectures on subjects such as health, safe driving, legislation and issues addressed in the Na Mão Certa Program. Additional services are also offered to participants, such as: calculation of the Body Mass Index (BMI), checking of blood pressure, diabetes tests, vaccinations, calculation of the Waist to Hip Ratio and blood tests (for HIV, syphilis and hepatitis C). At the end, the drivers receive gifts.

In 2011, a video was shown entitled What kind of exploitation is this? – a production of the Futura Channel in partnership with Childhood Brasil, produced by the Casa de Cinema of Porto Alegre. The series addresses in an unprecedented fashion the dramatic problem of the sexual exploitation of children, which affects girls and boys all over the world.

Programa Adotei um Sorriso

I Adopted a Smile Program

O Programa Adotei um Sorriso foi criado em 1990 pela Fundação Abrinq, com o objetivo de mobilizar a sociedade para os direitos da criança e do adolescente. A Copagaz, detentora do selo Empresa Amiga da Criança, apóia a campanha, desde 2006 com a cooperação de seus revendedores, destinando parte da renda obtida na venda de botijões à fundação. Esta campanha acontece todos os anos nos meses de agosto à novembro. Em 2011 foram obtidos bons resultados:

- 168 municípios de 23 estados brasileiros participantes;
- 4.229 profissionais voluntários inscritos;
- 275 organizações sociais participantes;
- 6.175 crianças e adolescentes beneficiados por adoções clínicas;
- 182.313 crianças e adolescentes beneficiados por ações institucionais;
- 108 educadores capacitados para melhorar a qualidade da saúde bucal.

The I Adopted a Smile Program was created in 1990 by the Abrinq Foundation, with the aim of mobilizing society in favor of the rights of children and adolescents. Copagaz, holder of the Child Friendly seal, has supported the campaign since 2006 with the cooperation of its dealers, allocating part of the proceeds from canister sales to the Foundation. This campaign takes place each year only in the months from August to November. In 2011, the following positive results were achieved:

- * 168 municipalities in 23 Brazilian states participated;*
- * 4,229 employees signed up voluntarily;*
- * 275 social organizations participated;*
- * 6,175 children and adolescents benefited by clinical adoptions;*
- * 182,313 children and adolescents benefited by institutional actions;*
- * 108 educators trained to improve the quality of dental health.*





Desempenho Ambiental

Environmental Performance



Formas de Gestão

Kinds of management

A gestão das ações ambientais da Copagaz é realizada por seu Comitê de Sustentabilidade Empresarial, que se reúne quinzenalmente para discutir e deliberar a respeito de temas como controle do consumo de água, energia, investimentos ambientais e emissão de CO². Entre os temas discutidos no âmbito do órgão estão ainda o Programa Coleta Seletiva, a manutenção e requalificação de botijões, a redução do consumo de papel, a mudança da matriz energética e a gestão de resíduos.

Ao Comitê de Sustentabilidade da Copagaz cabe definir as diretrizes e orientações que são repassadas às filiais da companhia e seus subcomitês. A estes cabe executar as ações propostas, que posteriormente serão reavaliadas pelo primeiro, centralizado na matriz.

Em 2011, os trabalhos do Comitê de Sustentabilidade Empresarial estiveram focados na análise e acompanhamento das planilhas de métricas, relacionadas ao consumo de água, energia e investimentos ambientais. Também esteve entre suas principais ações o acompanhamento da evolução das emissões de CO², a partir do programa Ticket Car.

Desde o início de suas operações todas as informações ambientais da IBRAVA, como água, energia, investimentos ambientais e resíduos estão consolidadas com as da Copagaz.

Management of Copagaz environmental actions is performed by its Business Sustainability Committee, which meets every two weeks to discuss and deliberate on issues such as control of water consumption, energy, environmental investment and CO² emissions. Among the other subjects taken up by the committee are the Selective Trash Collection Program, canister maintenance and refurbishing, reduction of paper consumption, change of energy matrix and waste management.

It is up to the Sustainability Committee to set the guidelines and orientations that are passed on to company affiliates and their subcommittees. The latter are charged with implementing the proposed actions, which will then be assessed by the committee in the main office.

In 2011, the work of the Business Sustainability Committee was focused on the analysis and oversight of spreadsheets with metrics on water consumption, energy and environmental investments. Another of its principal activities is monitoring the status of CO² emissions as part of the Car Ticket program.

From the start of its operations all environmental information of IBRAVA concerning water, energy, environmental investment and waste is consolidated with that of Copagaz.

Tecnologia da Informação (TI) Verde

Green Information Technology (IT)

(4.11, EN26, LA6, LA7, LA8, LA9, HR8, PR1, PR2, PR3)

Entre julho e novembro de 2011, a Copagaz realizou um estudo sobre volume de impressão, custos e metas, com o objetivo de racionalizar o uso de papel

na companhia. Assim, foi solicitado que as filiais informassem o volume atual de consumo de papel, indicando metas de redução de impressões para o ano de 2012. Desse modo, as metas de cada filial foram definidas a partir de suas próprias propostas, e a meta da Copagaz se define pelo resultado do conjunto de suas filiais.

Como estratégia para viabilizar o objetivo de racionalização do consumo de papel, a Copagaz realizou a substituição de 116 impressoras ou copiadoras, disponibilizou uma ferramenta de gestão de impressões e acompanhamento de desempenho das filiais, além de implementar campanhas de sensibilização, como a Campanha de Uso Consciente de Impressão e Cópia.

Ainda no sentido de reduzir os impactos relacionados ao uso de papel, a Copagaz estabeleceu parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica, através da empresa Solumax, para compensação de CO². Por meio do Programa Floresta do Futuro, a cada dez mil folhas impressas pela Copagaz, uma árvore é plantada. O balanço é realizado a cada três meses, gerando o plantio – que pode ser rastreado, verificando-se onde foram plantadas as árvores.

Sempre preocupada em encontrar as soluções menos impactantes em todos os seus processos, a Copagaz adota procedimentos de substituição dos equipamentos obsoletos de modo a estender sua vida útil: considerando seu estado de conservação e a possibilidade de reutilização, eles são destinados prioritariamente à venda para funcionários, doação, ou ao sucateamento por empresas especializadas.

Between July and November of 2011, Copagaz conducted a survey of the volume of printing, costs and goals, with the aim of rationalizing the company's paper use. As a result, the affiliates were asked to report on the current volume of paper consumption, indicating print reduction targets for 2012. In this way, the targets of each affiliate were determined on the basis of their own proposals, and the Copagaz target is determined by the overall result of its affiliates.

As a strategy for making viable its goal of rationalizing its paper consumption, Copagaz replaced 116 printers or copiers, provided a tool for managing printing and oversight of performance by affiliates, and also mounted campaigns to increase awareness, such as the Campaign for the Thoughtful Use of Printing and Copying.

In another step geared towards reducing impacts caused by the use of paper, Copagaz established a partnership with the SOS Mata Atlântica Foundation through the Solumax company to offset CO² emissions. Through the Future Forest Program, for every ten thousand pages printed by Copagaz, a tree is planted. The tally is taken every three months, then planting is done – which can be traced to show where trees have been planted.

Always concerned with finding lower impact solutions in all of its processes, Copagaz has adopted procedures to replace obsolete equipment in ways that will extend its useful life: based on its state of conservation and the possibility of reuse, equipment is assigned by priority to employees, for donation, or for junking by specialized companies.



DESTINAÇÃO DE EQUIPAMENTOS OBSOLETOS DISPOSITION OF OBSOLETE EQUIPMENT		
Unidade Operacional Operating Unit	Doados Donated	Vendidos Sold
Araucária	-	19
Campo Grande	-	5
Canoas	2	15
Cuiabá	-	14
Duque de Caxias	4	9
Goiânia	4	12
Ibirité	4	-
Ipojuca	-	14
Maceió	-	3
Jardinópolis	-	21
Mauá	-	15
Matriz Main Office	-	75
Paulínia	7	15
São José dos Campos	-	15
Socorro	-	23
Uberlândia	-	5
Ibrava	-	-
Total	21	260

Métricas Metrics

(EN6, EN7)

Com o objetivo de mensurar os investimentos da Copagaz no plano ambiental e o consumo de insumos importantes, pelo segundo ano consecutivo a companhia definiu a elaboração de planilhas de métricas sobre o uso de água,

energia e sobre os investimentos ambientais. Elas são elaboradas periodicamente pelas filiais e em seguida repassadas ao Comitê de Sustentabilidade Empresarial para análise e discussão. Esse procedimento aumenta o controle sobre consumos e investimentos, auxiliando na definição gerencial das metas a assumir.

With the aim of measuring Copagaz investments in its environmental plan, as well as consumption of key inputs, for the second year in a row the company called for the development of metrics spreadsheets on the use of water, energy and environmental investments. These are prepared periodically by affiliates, then forwarded to the Business Sustainability Committee for analysis and discussion. This procedure increases control over consumption and investment, helping management to define what goals are to be pursued.

Água Water

(EN8, EN10)

Neste relatório, pela primeira vez a Copagaz apresenta seu consumo de água consolidado entre a Ibrava e suas outras operações. E é com satisfação que a companhia pode relatar, também em 2011, mais uma redução nesse consumo, como resultado do prosseguimento das iniciativas de modernização iniciadas em 2010: substituição por silicone da água com detergente utilizada como lubrificante das correntes das esteiras; e racionalização da gestão de água nas cabines de pintura. Através dessas iniciativas e do trabalho de conscientização com as filiais, foi possível alcançar uma redução de cerca de 4%, não contemplando o consumo da matriz, em mais uma demonstração do compromisso da Copagaz com o meio ambiente e a sociedade.

O consumo de água subterrânea nos últimos anos também sofreu redução significativa diante da preocupação com atendimento as legislações e compromissos ambientais, buscando qualificar e quantificar o consumo deste recurso natural.

In this report, for the first time Copagaz is presenting its water consumption consolidated with Ibrava and its other operations. And it is with satisfaction that the company can report, also in 2011, yet another reduction in this consumption as a result of pursuing modernization initiatives begun in 2010: replacement by silicone of water with detergent used as a lubricant for conveyor belt chains; and rationalization of water management in the painting booths. Through these initiatives and the work of raising awareness at affiliates, it has been possible to bring about nearly a 4% reduction, not including the consumption of the main office, as one more demonstration of Copagaz' commitment to the environment and society.

Groundwater consumption in recent years has also undergone a significant drop in response to concerns with fulfilling the law and environmental commitments, and efforts to qualify and quantify the consumption of this natural resource.



TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE EM M³ TOTAL WATER REMOVED BY SOURCE IN M³:			
Fontes de água Sources of water	2009	2010	2011
Água de superfície, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos Surface water, including wetlands, rivers, lakes and oceans	-	-	-
Água subterrânea Groundwater	85.829,24	41.129,00	39.727,00
Água de chuva Rainwater	1.000,00	-	-
Efluentes de outra organização Effluents from other organization	-	-	-
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento Municipal water supply or other companies supplying water	31.188,30	29.314,00	27.778,00
Total (m³) Total (m³)	118.017,54	70.443,00	67.505,00

Pelo primeiro ano a Copagaz realiza um cálculo do volume reutilizado estimado pelo departamento de engenharia, conforme abaixo:

For the first year, Copagaz is calculating the volume reused estimated by the Department of Engineering, as shown below:

PERCENTUAL E VOLUME TOTAL (M³) DE ÁGUA REICLADA E REUTILIZADA (CABINES DE PINTURA, TESTE DE VASILHAMES, LUBRIFICAÇÃO DE ESTEIRAS): PERCENTAGE AND TOTAL VOLUME (M³) OF RECYCLED AND REUSED WATER (PAINT BOOTHS, CONTAINER TESTING, CONVEYOR BELT LUBRICATION):			
	2009	2010	2011
Volume Utilizado Volume Used	-	-	-
Volume Reutilizado Volume Reused	85.829,24	41.129,00	39.727,00
Percentual Reutilizado Percentage Reused	1.000,00	-	-

Energia Energy

(EN3, EN4, EN6)

Para um gerenciamento mais eficiente de seu consumo de energia, a Copagaz utiliza o sistema Web Energy, que possibilita mapear oportunidades de incrementar a eficiência energética em suas operações. Para atingir esse fim, a empresa

opera continuamente uma modernização de suas plantas (utilização de lâmpadas econômicas e substituição de equipamentos, por exemplo), buscando a maior produtividade de todas as suas instalações. A realização de manutenção periódica e a modernização dos terminais de engarrafamento também são ações importantes para o aumento da eficiência energética, além do treinamento das equipes nos procedimentos operacionais.

Em 2011, a Copagaz verificou um aumento de cerca de 7% em seu consumo de energia elétrica, comparado ao ano anterior. Isso não se deve a falhas de gestão, mas à ampliação das atividades e instalações da companhia: expansão das vendas; volume de horas adicionais trabalhadas por falta de insumos e matéria-prima; incremento de máquinas e motores para modernização de partes do processo e otimização de certos trabalhos manuais; incremento de aparelhos de ar condicionado; reformas e expansão da área de escritórios.

For more efficient management of its energy consumption, Copagaz uses the Web Energy system, which makes it possible to map opportunities for increasing the energy efficiency of its operations. To achieve this aim, the company is constantly engaged in the modernization of its plants (with the use of efficient light bulbs and replacement of equipment, for example), seeking optimum productivity at all of its facilities. The performance of periodic maintenance and modernization of bottling terminals are also important steps towards increasing energy efficiency, as is training staff in operating procedures.

In 2011, Copagaz experienced an increase of nearly 7% in its consumption of electricity, compared to the previous year. This is not due to failures of management, but rather to the expansion of company activities and facilities: increased sales; a rise in the volume of overtime worked due to lack of inputs and raw materials; a growth in the number of machines and engines for modernization of parts of the process and optimization of certain manual labor; a greater number of air conditioning units; and the renovation and expansion of offices areas.

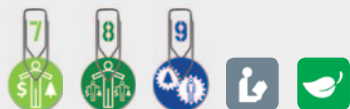
ENERGIA INDIRETA CONSUMIDA (GJ) INDIRECT ENERGY CONSUMED (GJ)		
2009	2010	2011
17.877,95	23.217,50	24.895,15

CONSUMO TOTAL DE ENERGIA DIRETA (GJ): TOTAL DIRECT CONSUMPTION OF ENERGY (GJ):		
2009	2010	2011
543	646	697

Investimentos Ambientais Environmental investment

(EN26, EN30)

Em 2011, a Copagaz teve uma pequena redução de seu investimento em proteção ambiental: cerca de 14,74% em relação ao ano anterior. Essa redução esteve ligada às questões vinculadas à modernização e às análises químicas. Verificou-se



um aumento no tocante a taxas, impostos e despesas com o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Recursos Natural Renováveis (Ibama) e também nas questões relativas a resíduos.

Esses números refletem a implementação de ações pela Copagaz visando à ecoeficiência em seu processo produtivo, sobretudo no que diz respeito a manutenção, análises químicas e gerenciamento de resíduos. Exemplos como esse são as iniciativas da Ibrava, das filiais de Araucária, Ibirité entre outras de destinação da fossa séptica e de lâmpadas fluorescentes, tendo em vista evitar a contaminação do solo.

In 2011, Copagaz saw a small reduction of its investment in environmental protection: close to 13% compared to the previous year. This reduction was associated with issues connected to modernization and chemical analysis. An increase was identified with respect to fees, taxes and expenses with the Brazilian Institute on the Environment and Renewable Natural Resources (Ibama) and also in matters related to waste management.

These numbers reflect the implementation of actions by Copagaz seeking eco-efficiency in its productive process, above all in things having to do with maintenance, chemical analysis and waste management. Examples of this are the Ibrava initiatives for the disposal of sewage and fluorescent bulbs, with a view to preventing pollution of the soil.

INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL, POR TIPO (R\$) INVESTMENTS AND EXPENDITURES ON ENVIRONMENTAL PROTECTION, BY TYPE (R\$)						
	2009		2010		2011	
Modernização Modernization	140.490	20%	242.509	31%	0	0%
Manutenção Maintenance	28.226	4%	48.446	6%	48.000	7,20%
Consultoria Consulting	124.807	18%	98.591	13%	92.000	13,79%
Análises Químicas Chemical Analysis	30.916	4%	100.696	13%	52.000	7,80%
Taxas/Impostos Fees/Taxes	273.388	39%	133.999	17%	190.000	28,49%
Paisagismo Landscaping	21.778	3%	28.986	4%	17.000	2,55%
Resíduos Waste	76.560	11%	111.689	14%	268.000	40,18%
Outros Other	-	0%	17.372	2%	-	0%
Total	696.165,00	100%	782.288,00	100%	667.000,00	100%

Emissões Emissions

(EC2, EN6, EN16, EN17, EN19, EN20, EN29)

Consolidando seus compromissos com o meio ambiente e sua atuação pró-ativa no que se refere às mudanças climáticas, a Copagaz trabalha no sentido de mensurar, controlar e estabelecer metas para suas emissões de CO².

Por ter uma operação logística de grande impacto, sendo essa sua principal fonte de emissões, desde 2010 as emissões da Copagaz são mensuradas todo mês, através do programa Ticket Carbon Control, a partir da metodologia e dos índices do Programa Brasileiro Green House Gas (GHG) Protocol. Em 2011 a companhia emitiu 5.830,7 toneladas de CO² de sua frota própria na atmosfera.

Consolidating its commitments to the environment and its pro-active performance with respect to climate change, Copagaz is working towards measuring, controlling and establishing goals for its CO² emissions.

Because of its high-impact logistical operation, which is its principal source of emissions, since 2010 Copagaz has measured its emissions every month through its Carbon Control Ticket program, drawing on the methods and levels of the Brazilian Green House Gas (GHG) Program Protocol. In 2011 the company emitted 5,442.6 tons of CO² from its own fleet.

COMBUSTÍVEL CONSUMIDO PELA FROTA PRÓPRIA, POR TIPO FUEL CONSUMED BY OWN FLEET, BY TYPE					
	Tipo Type	Preço Médio Average Price	Quantidade de Combustível Fuel Quantity	Valor (R\$) Value (R\$)	Emissão CO ² - GEE (Kg) Emissions CO ² - GEE (Kg)
2011	Diesel Diesel	2,03	1.430.009	2.897.035	3.821,3
	Etanol Ethanol	1,92	304.895	586.384	447,8
	Biodiesel Biodiesel	2,08	247.472	515.868	661,3
	Gasolina Gasoline	2,79	423.265	1.179.053	900,2
	Gás natural Natural gas	0,00	0	0	0,0
	Total	2,15	2.405.641	5.178.340	5.830,7
2010	Diesel Diesel	1,99	1.162.252	2.317.634	3.105,80
	Etanol Ethanol	1,65	525.965	867.205	772,5
	Biodiesel Biodiesel	1,98	205.058	405.092	548,0
	Gasolina Gasoline	2,60	151.357	393.612	319,8
	Gás natural Natural gas	1,60	176	282	0,3
	Total	1,95	2.044.809	3.983.824	4.746,4



A comparação entre as emissões dos dois últimos anos revela um aumento nas emissões de CO² da Copagaz, o que se explica pela inviabilidade econômica do etanol, que sofreu elevação em seu preço; ocasionando-se um acréscimo no consumo de gasolina, combustível de origem fóssil e mais poluente.

The comparison of emissions for the past two years reveals an increase in CO² emissions at Copagaz, which is explained by a number of different things: in the first place, the lack of economic viability of ethanol, whose price rose; in addition, the Copagaz fleet grew by 13 trucks in 2011, which gave rise to an increase in diesel consumption, a fossil fuel that is more polluting.

Emissões do Processo Produtivo

Emissions from the Productive Process

Além das emissões relacionadas ao consumo combustível de sua frota, a Copagaz utiliza diesel para obtenção de eletricidade nos motores de motorizador e motobombas.

In addition to emissions related to the fuel consumption of its fleet, Copagaz uses diesel to generate electricity for power generators and pump engines.

EMISSIONS DIRETAS E INDIRETAS DE GASES CAUSADORES DO EFEITO ESTUFA, POR PESO(TON) DIRECT AND INDIRECT EMISSIONS OF GREENHOUSE GASES, BY WEIGHT (TONS):				
Finalidade/Aplicação Purpose/Application	Substância Substance	2009	2010	2011
Geração de eletricidade, calor ou vapor Generation of electricity, heat or steam	Diesel	39,5	47,358	51,128

Com relação às emissões das filiais a Copagaz obteve uma redução de 50% devido a modernização, maiores controles de consumo e reaproveitamento, bem como aplicação de Insumos de melhor qualidade nas cabines de pintura. Na tabela a seguir seguem os dados estimados pela área de Engenharia, através de testes realizados na filial de Paulínia.

With regard to emissions by Copagaz affiliates, there was a 50% drop due to modernization, improved control of consumption and reuse, as well as use of higher quality inputs in the paint booths. In the table below are data estimated by the Engineering Department, based on tests conducted at the Paulinia affiliate.

NOX, SOX E OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS, POR TIPO E PESO NOX, SOX AND OTHER SIGNIFICANT ATMOSPHERIC EMISSIONS BY TYPE AND WEIGHT:			
Substância Substance	2009 (ton)	2010 (ton)	2011 (ton)
Nox	0	0	0
Sox	0	0	0
VOC	24	24	12,48
Total	24	24	12,48

Biodiversidade

Biodiversity

(EN11, EN12, EN13, EN14)

O cuidado com a biodiversidade é uma preocupação permanente da Copagaz que, sempre em conformidade com a legislação nacional, realiza um conjunto de avaliações antes de estabelecer a melhor localização para suas operações: Estudo de Análise de Risco (EAR), Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e Plano de Ação de Emergência (PAE). Hoje esses procedimentos estão efetivados em todas as unidades da empresa, o que assegura o compromisso com a preservação das áreas adjacentes a todas as suas operações.

Um exemplo desse compromisso pode ser encontrado no processo de implementação das operações da Ibrava: para sua efetivação legal, o licenciamento pela Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (Cetesb) ficou condicionado a um projeto de reflorestamento visando à recomposição de área de Reserva Legal, o que foi acatado pela Copagaz.

Taking care of biodiversity is a constant concern at Copagaz, which carries out a series of evaluations prior to determining the best location for its operations, always in accordance with national legislation: the Risk Analysis Study (EAR), the Risk Management Program (PGR) and the Emergency Action Plan (PAE). Today these procedures have been implemented at all company units, which ensures its commitment to the preservation of areas adjacent to all its operations.

An example of this commitment can be seen in the process carried out at Ibrava: for its legal implementation, the licensing of Ibrava by the Company for Environmental Restoration Technology (Cetesb) was contingent upon a plan for reforestation aimed at restoring the area of the Legal Reserve, which was respected by Copagaz.

Programa de Orientação das Emissões Veiculares

Guidance Program on Vehicular Emissions

(EN18)

O Programa Ambiental do Transporte – Despoluir, da Confederação Nacional do Transporte (CNT), atesta a conformidade dos veículos com a legislação vigente,



buscando promover a redução das emissões de poluentes, racionalizar o uso de combustíveis e contribuir para a melhoria da qualidade do ar.

Para atingir esse objetivo, CNT, Sest e Senat implementaram unidades móveis e postos fixos de aferição veicular, os quais contam com opacímetros e todo o equipamento necessário para a análise dos pontos críticos que influenciam na emissão de poluentes e no uso racional de combustível pelos veículos movidos a diesel.

A aferição segue os padrões estabelecidos pelo Programa de Controle da Poluição do Ar por Veículos Automotores (Proconve), criado pelo Conselho Nacional de Meio Ambiente (Conama). Os ensaios para medição de opacidade seguem a Norma Brasileira NBR 13.037. A opacidade é medida pelo Medidor de Opacidade, tipo fluxo parcial, opacímetro, de acordo com a ISO11614. Informações sobre o programa podem ser encontradas no site www.cntdespoluir.org.br.

Em 2011, 12 filiais da Copagaz em oito estados brasileiros submeteram suas frotas à aferição veicular, obtendo a aprovação de mais de 315 veículos dos quase 400 aferidos, no entanto, em algumas praças a aferição não foi feita pelo Despoluir, mas sim por outras empresas do mesmo ramo. Assim, podemos verificar que o apoio da Copagaz no programa não apenas teve continuidade, mas apresentou avanços nas aferições, em relação ao ano anterior.

The Stop Pollution initiative of the National Confederation of Transportation (CNT) in its Program for Environmental Transportation attests to vehicle compliance with the legislation in force, seeking to foster reduction of polluting emissions, rationalizing the use of fuels and contributing to improved air quality.

To achieve this aim, CNT, Sest and Senat have deployed mobile units and fixed stations for vehicle inspection, which are equipped with opacimeters and all equipment necessary for the analysis of critical points influencing the emission of pollutants and the rational use of fuel by diesel-powered vehicles.

Inspections adhere to standards established by the Program for Control of Air Pollution by Automotive Vehicles (Proconve), created by the National Council for the Environment (Conama). Tests for measuring opacity follow Brazilian Standard NBR 13,037. Opacity is measured by the Opacity Meter, a partial flow opacimeter, in keeping with ISO11614. Information on the program can be found at www.cntdespoluir.org.br.

In 2011, 12 Copagaz affiliates in eight Brazilian states subjected their fleets to vehicle inspection, and obtained approval of 310 out of almost 400 vehicles, although at some facilities the inspection was not performed by Stop Polluting, but rather by other companies in the same industry. In this way, we have been able to ascertain that Copagaz' adherence to the program not only continued, but showed improvements in its inspections over the previous year.

Programa Coleta Seletiva Selective Collection Program

Implementado em agosto de 2007, o programa é uma iniciativa da Copagaz para garantir a correta separação e destinação de resíduos em seus 13 Terminais de Engarrafamento, no DAC de Ibirité e na Ibrava.

Com a finalidade de auxiliar na coleta seletiva de resíduos, a Copagaz disponibiliza em suas instalações latões de diferentes cores, produzidos a partir de recipientes de tinta para pintura de botijão e embalagens residuais de fornecedores. O lixo coletado é destinado a cooperativas de reciclagem e, caso a operação gere renda, esta, quando possível, é destinada a ações de cunho social. Em 2011, estima-se que tenham sido destinados à coleta seletiva cerca de 100 toneladas de lixo reciclável.

Implemented in August of 2007, this program is a Copagaz initiative to ensure the proper separation and disposal of waste at its 13 Bottling Terminals, the DAC in Ibirité and at Ibrava.

With the aim of assisting with the selective collection of waste, Copagaz makes colored trash drums available at its facilities, made out of receptacles for painting canisters and waste packaging from suppliers. The trash collected is sent to recycling cooperatives and, if the operation generates revenue, when possible, it is allocated to social programs. In 2011, it is estimated that approximately 100 tons of recyclable trash were disposed of through selective collection.

Gestão de Resíduos Waste Management

(EN2, EN22, EN24)

Sempre cuidadosa quando se trata da correta destinação dos resíduos gerados por suas operações, a Copagaz estabelece um processo de controle do descarte dos materiais, contratando empresas que adotem métodos específicos de destinação e tratamento adequado para cada um deles. Dentre os materiais descartados pela companhia, são considerados perigosos os seguintes resíduos transportados e tratados, nos termos da Convenção da Basileia: equipamentos de proteção individual (EPI), plásticos, borra de tinta, água de cabine de pintura e óleo de máquina.

Em 2011 a Copagaz contabilizou um aumento significativo no volume de resíduos produzidos através de dados estimados pela área de engenharia, por conta da inclusão daqueles gerados pelas operações da Ibrava: pó de exaustão, diversos contaminados por graxa, e sucata de ferro.

Always careful when it comes to the proper disposal of wastes created by its operations, Copagaz has established a process for oversight of the disposal of its materials, hiring companies that adopt particular methods for the disposal and appropriate treatment of each different material. Among the materials discarded by the company, the following wastes that are considered hazardous are transported and processed in accordance with the terms of the Basel Convention: personal protective equipment (PPE), plastics, paint sludge, water from paint booths and machine oil.

In 2011 Copagaz tallied a significant increase in the volume of wastes produced, based on data estimated by the Engineering Department, because of the inclusion of waste generated by the operations at Ibrava: exhaust soot, various items contaminated by grease, and scrap iron.



RESÍDUOS PRODUZIDOS E RESPECTIVA DESTINAÇÃO (TON) WASTE PRODUCED AND RESPECTIVE DISPOSAL (TONS)				
Tipo de resíduo Type of waste	Destinação Disposal	2009	2010	2011
Oleína Oleine	Devolução ao gerador (Petrobrás) Returned to source (Petrobrás)	12,03	4,435	0,397
EPIs PPE	Incineração Incineration	9,7	7,108	91,8
Sucata de ferro Scrap iron	Comercialização ou doação Sale or donation	59,47	64,8723	55,57
Plástico Plastic	Reciclagem ou incineração Recycling or incineration	12,47	8,83803	2,55
Lâmpada Light bulbs	Reciclagem Recycling	0,27	0,5066	0,051
Água de cabine de pintura Water from paint booths	Tratamento de efluentes Effluent treatment	24,3	5,65	20
Borra de tinta Paint sludge	Coprocessamento Co-processing	81,6	24,54	77,55
Papel Paper	Reciclagem Recycling	11,53	6,61587	3,62
Óleo de máquina Machine oil	Reciclagem Recycling	2,98	8,67	145,75
Limpeza de fossa Septic tank cleaning	Tratamento de efluentes Effluent treatment	12,03	4,435	240
Lixo comum Ordinary trash	Aterramento sanitário Landfill	12,03	4,435	197,62
Telha de amianto Asbestos tiles	Coprocessamento Co-processing	12,03	4,435	5,51
Pedra impregnada de óleo Oil impregnated stone	Coprocessamento Co-processing	12,03	4,435	0,75
Solução desengraxante Grease-cutting solution	Reciclagem Recycling	12,03	4,435	272,11
Pó de exaustão Exhaust soot	Incineração e fabricação de coques Incineration and manufacture of coke	12,03	4,435	82
Diversos contaminados com graxa Miscellaneous grease-contaminated items	Incineração e fabricação de coques Incineration and manufacture of coke	12,03	4,435	21
Total		214,35	131,24	1216,3

Manutenção e Requalificação de Botijões

Maintenance and Refurbishing of Canisters

(EN27)

Na Copagaz, a requalificação de botijões é realizada em conformidade com o termo de autorregulamentação do setor (Portaria MME nº 334, de 01/11/1996 –

DOU 04/11/1996), que versa sobre a necessidade de todo recipiente transportável novo ser requalificado após 15 anos de uso, devendo-se repetir o procedimento a cada dez anos.

Em 2011, foram enviados para requalificação 1.720.650 botijões – a um custo aproximado de R\$ 15,00 por unidade de botijão P-13 –, a fim de conservá-los dentro dos padrões de qualidade de circulação exigidos por norma. Os recipientes reprovados nos testes de requalificação são encaminhados para descarte ou sucateamento. Em 2011, foram descartados 145.225 botijões, e aproximadamente 1.575.425 foram requalificados e continuam em circulação.

At Copagaz, the refurbishing of canisters is performed in compliance with the sector's agreement for self-regulation (Administrative Rule MME nº 334, of November 1, 1996 – DOU November 4, 1996), concerning the need for all transportable receptacles to be refurbished after 15 years of use, with the procedure to be repeated every ten years thereafter.

In 2011, 1,720,650 canisters were sent for refurbishing – at an approximate cost of R\$ 15.00 per P-13 canister unit – to keep them within quality standards for circulation required by law. Receptacles that do not pass the test for refurbishing are sent for disposal or junking. In 2011, 145,225 canisters were disposed of, while approximately 1,575,425 were refurbished and remain in circulation.

RESÍDUOS PRODUZIDOS E RESPECTIVA DESTINAÇÃO (TON) WASTE PRODUCED AND RESPECTIVE DISPOSAL (TONS)					
Descrição Description	P-13	P-20	P-45	P-90	P-190
Botijões enviados para requalificação Canisters sent for refurbishing	1.700.810	5.819	11.757	658	1.606
Botijões requalificados Canisters refurbished	1.560.145	4.790	9.185	0	1.305
%	92%	82%	78%	0%	81%
Botijões inutilizados Canisters taken out of service	140.665	1.029	2.572	658	301
%	8%	18%	22%	100%	19%

Materiais

Materials

(EN1, EN29)

Com o início das operações da fábrica de botijões Ibrava, em 2010 iniciou-se um aumento significativo no consumo de insumos produtivos pela Copagaz, por essa nova operação. É o que se verifica observando-se os tipos e quantidades de insumos consumidos nas operações da Ibrava nos anos de 2010 e 2011.

With the start of operations at the Ibrava canister factory, in 2010 Copagaz' consumption of productive inputs increased significantly. This is what has been ascertained observing the types and quantities of inputs consumed by company operations at Ibrava in 2010 and 2011.



MATERIAIS NÃO RENOVÁVEIS CONSUMIDOS NON-RENEWABLE MATERIALS CONSUMED

		2010		2011		Unidade	Unit
Material	Material	Quantidade	Quantity	Quantidade	Quantity		
Chapa de Aço	Sheet steel	5.550.575		11.768.257		kg	
Alça	Handle	323.070		405.100		pç	
Base	Base	321.630		407.500		pç	
Flange	Flange	327.000		404.000		pç	
Válvula	Valve	321.365		434.972		pç	
Plugue	Plug	340.000		420.500		pç	
Arame mig 1,0	1.0 mig welding wire	27.162		34.920		kg	
Arame mig 1,2	1.2 mig welding wire	41.692		44.244		kg	
Óleo de estampagem	Printing oil	39.400		47.000		l	
Granalha g-40	g-40 granules	6.440		10.120		kg	
Granalha s-230	s-230 granules	9.000		11.200		kg	
Granalha s-390	s-390 granules	-		6.460		kg	
Granalha s-330	s-330 granules	-		1.400		kg	
Desengraxante	Degreaser	300		600		l	
Antirrespingo	Anti-spatter	580		-		l	
Solvente	Solvents	1.400		2.000		l	
Vedante	Sealants	180		1.601		kg	
Tinta primer verde	Green primer paint	12.870		23.148		l	
Tinta de acabamento verde	Green finishing paint	19.206		26.316		l	
Tinta primer prata	Silver primer paint	7.920		27.306		l	
Tinta de acabamento prata	Silver finishing paint	10.692		28.674		l	
Plaqueta para requalificação	Plaque for refurbishing	-		353.000		pç	
Válvula recuperada	Restored valve	-		286.152		pç	
Válvula recuperada plus	Restored plus valve	-		49.996		pç	
Gás de solda argônio	Argon gas for arc-welding	22.325		37.396		m³	

Conformidade Compliance

(PR1, PR4, EN28)

Em consonância com o objetivo de aperfeiçoar seus processos e com o compromisso de reduzir os impactos ambientais gerados por suas operações, a Copagaz realiza periodicamente inspeção veicular, capacitando caminhões e equipamentos de transporte de produtos perigosos, conforme Decreto 96.044/88, além de cumprir um check list de inspeção veicular e manutenção preventiva e corretiva de sua frota.

Em 2011, a Copagaz não recebeu multas ou quaisquer sanções não monetárias por não conformidade com leis e regulamentos ambientais e não houve nenhum derramamento significativo.

In keeping with its aim of process enhancement, and pursuant to its commitment to reduce environmental impacts created by its operations, Copagaz conducts periodic vehicle inspections, assessing trucks and equipment for the transport of hazardous products, pursuant to Decree 96.044/88, in addition to adhering to a vehicle inspection checklist, and performing preventive and corrective maintenance for its fleet.

In 2011, Copagaz did not receive any fines or non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and environmental regulations, and there were no significant spills.





Balanco Social Anual - 2011 - Copagaz Distribuidora de Gás Ltda.6

1 - Base de Cálculo	2011 Valor (mil reais)			2010 Valor (mil reais)		
Receita líquida (RL)			1.244.715			1.192.781
Resultado operacional (RO)			-7.096			59.161
Folha de pagamento bruta (FPB)			92.297			82.304
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	10.707	11,60%	0,86%	8.918	10,84%	0,75%
Encargos sociais compulsórios	18.523	20,07%	1,49%	17.961	21,82%	1,51%
Previdência privada	50	0,05%	0,00%	74	0,09%	0,01%
Saúde	8.073	8,75%	0,65%	7.195	8,74%	0,60%
Segurança e saúde no trabalho	10	0,01%	0,00%	11	0,01%	0,00%
Educação	193	0,21%	0,02%	192	0,23%	0,02%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	402	0,44%	0,03%	149	0,18%	0,01%
Creches ou auxílio-creche	1	0,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados	8.030	8,70%	0,65%	6.840	8,31%	0,57%
Outros	1.066	1,15%	0,09%	945	1,15%	0,08%
Total - Indicadores sociais internos	47.055	50,98%	3,78%	42.287	51,38%	3,55%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	508	-7,15%	0,04%	499	0,84%	0,04%
Cultura	35	-0,49%	0,00%	33	0,06%	0,00%
Saúde e saneamento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte	11	-0,16%	0,00%	70	0,12%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	529	-7,46%	0,04%	433	0,73%	0,04%
Total das contribuições para a sociedade	1.083	-15,26%	0,09%	1.035	1,75%	0,09%
Tributos (excluídos encargos sociais)	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais externos	1.083	-15,26%	0,09%	1.035	1,75%	0,09%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados à produção/operação da empresa	667	-9,41%	0,05%	454	0,77%	0,04%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0,00%	0,00%	328	0,55%	0,03%
Total dos investimentos em meio ambiente	667	-9,41%	0,05%	782	1,32%	0,07%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, e o consumo em geral na produção/operação, e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa			[] não possui metas [x] cumpre de 51 a 75% [] cumpre de 0 a 50% [x] cumpre de 76 a 100%	[] não possui metas [x] cumpre de 51 a 75% [] cumpre de 0 a 50% [x] cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2011			2010		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.505			1.387		
Nº de admissões durante o período	408			346		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	99			45		
Nº de estagiários(as)	3			10		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	299			270		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	260			222		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	14,29%			12,26%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	512			444		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	21,43%			18,06%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	4			2		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2011 Valor (Mil reais)			2010 Valor (Mil reais)		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	25,06%			24,6687		
Número total de acidentes de trabalho	89					
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	[] direção	[x] direção e gerências	[] todos(as) empregados(as)	[] direção	[x] direção e gerências	[] todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	[x] direção e gerências	[] todos(as) empregados(as)	[] todos(as) + CIPA	[x] direção e gerências	[] todos(as) empregados(as)	[] todos(as) + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	[] não se envolve	[] segue as normas da OIT	[x] incentiva e segue a OIT	[] não se envolve	[] segue as normas da OIT	[x] incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos(as) empregados(as)	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos(as) empregados(as)	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	[] não são considerados	[x] são sugeridos	[] são exigidos	[] não são considerados	[] são sugeridos	[] são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	[] não se envolve	[x] apoia	[] organiza e incentiva	[] não se envolve	[x] apoia	[] organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 63	no Procon 0	na Justiça 0	na empresa 57	no Procon 0	na Justiça 0
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100 %	no Procon 100 %	na Justiça 100%	na empresa 100 %	no Procon 100 %	na Justiça 100%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2011: 130.528,6			Em 2010: 205.988,2		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	22,89% governo (5,44)% acionistas	76,76% olaboradores(as) 5,79% terceiros	0,00% retido	24,18% governo 28,74% acionistas	42,79% colaboradores(as) 4,29% terceiros	0,00% retido
7 - Outras informações						

Annual Social Balance Sheet - 2011 - Copagaz Distribuidora de Gás Ltda.⁶

1 - Basis of Calculation	2011 Amount (R\$ 1,000)			2010 Amount (R\$ 1,000)		
Net earnings (NE)			1,244,715			1,192,781
Operating result (OR)			-7,096			59,161
Gross Payroll (GP)			92,297			82,304
2 - Internal Social Indicators		% of GP	% of NE		% of GP	% of NE
Food	10,707	11.60%	0.86%	8,918	10.84%	0.75%
Required benefits payments	18,523	20.07%	1.49%	17,961	21.82%	1.51%
Private retirement	50	0.05%	0.00%	74	0.09%	0.01%
Health	8,073	8.75%	0.65%	7,195	8.74%	0.60%
Safety and occupational health	10	0.01%	0.00%	11	0.01%	0.00%
Education	193	0.21%	0.02%	192	0.23%	0.02%
Culture	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Training and professional development	402	0.44%	0.03%	149	0.18%	0.01%
Daycare and daycare assistance	1	0.00%	0.00%	1	0.00%	0.00%
Profit sharing	8,030	8.70%	0.65%	6,840	8.31%	0.57%
Other	1,066	1.15%	0.09%	945	1.15%	0.08%
Total - Internal social indicators	47,055	50.98%	3.78%	42,287	51.38%	3.55%
3 - Total - Internal Social Indicators	Amount (R\$ 1,000)	% of OR	% of NE	Amount (R\$ 1,000)	% of OR	% of NE
Education	508	-7.15%	0.04%	499	0.84%	0.04%
Culture	35	-0.49%	0.00%	33	0.06%	0.00%
Health and hygiene	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Sports	11	-0.16%	0.00%	70	0.12%	0.01%
Food safety & the fight against hunger	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Other	529	-7.46%	0.04%	433	0.73%	0.04%
All contributions to society	1,083	-15.26%	0.09%	1,035	1.75%	0.09%
Taxes (excluding benefits)	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Total - External social indicators	1,083	-15.26%	0.09%	1,035	1.75%	0.09%
4 - Environmental Indicators	Amount (R\$ 1,000)	% of OR	% of NE	Amount (R\$ 1,000)	% of OR	% of NE
Investments relating to company production/operation	667	-9.41%	0.05%	454	0.77%	0.04%
Investments in external programs and/or projects	0	0.00%	0.00%	328	0.55%	0.03%
Total investments in environment	667	-9.41%	0.05%	782	1.32%	0.07%
As for establishment of "annual goals" to minimize wastes, consumption in general in production/operations and increase efficiency in the use of natural resources, the company:	[] does not have goals [x] fulfills from 51 to 75% [] fulfills from 0 to 50% [x] fulfills from 76 to 100%			[] does not have goals [] fulfills from 51 to 75% [] fulfills from 0 to 50% [x] fulfills from 76 to 100%		
5 - Staff Indicators	2011			2010		
Nº of employees at end of period	1,505			1,387		
Nº of hires during period	408			346		
Nº of sub-contracted employees	99			45		
Nº of interns	3			10		
Nº of employees over 45 years of age	299			270		
Nº of women working at the company	260			222		
% of supervisory positions held by women	14.29%			12.26%		
Nº of blacks working at the company	512			444		
% of supervisory positions held by blacks	21.43%			18.06%		
Nº of persons with handicaps or special needs	4			2		
6 - Relevant information on the exercise of corporate citizenship	2011 Amount (R\$ 1,000)			2010 Amount (R\$ 1,000)		
Ratio of highest to lowest salary at the company	25.06%			24.66%		
Total number of on-the-job accidents	89			87		
Social and environmental projects carried out by the company were defined by:	[] management	[x] management and supervisors	[] all employees	[] management	[x] management and supervisors	[] all employees
Health and safety standards in the workplace were defined by:	[x] management and supervisors	[] all employees	[] all + CIPA	[x] management and supervisors	[] all employees	[] all + CIPA
As for union freedom, the right to collective bargaining and internal representation of employees, the company:	[] does not get involved	[] follows ILO standards	[x] encourages and follows ILO	[] does not get involved	[] follows ILO standards	[x] encourages and follows ILO
Private retirement covers:	[] management	[x] management and supervisors	[x] all employees	[] management	[x] management and supervisors	[x] all employees
Profit sharing covers:	[] management	[] management and supervisors	[x] all employees	[] management	[] management and supervisors	[x] all employees
In the selection of suppliers, the same standards of ethics and social and environmental responsibility adopted by the company:	[] are not considered	[x] are suggested	[] are required	[] are not considered	[x] are suggested	[] are required
As for participation by employees in voluntary work programs, the company:	[] does not get involved	[x] supports	[] organizes & encourages	[x] does not get involved	[] supports	[] organizes & encourages
Total number of complaints and criticisms by consumers:	[] at the company	[x] at Procon	[] legal action	[] at the company	[x] at Procon	[] legal action
% of complaints and criticisms addressed or resolved:	[] at the company	[x] at Procon	[] legal action	[] at the company	[x] at Procon	[] legal action
Total value added for distribution (in R\$ 1000):	In 2010: 205,988.2			In 2010: 205,988.2		
Distribution of Value Added (DVA):	24.18% government	42.79% employees	0.00% retained	24.18% government	42.79% employees	0.00% retained
	28.74% shareholders	4.29% third parties		28.74% shareholders	4.29% third parties	
7 - Other information						

⁶ The information published in the previous report for 2010 has been revised for this year due to adjustments in the compilation of indicators, and in addition to this, the data has been changed due to recommendations of the accounting audit for FY 2010.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES EM 31/12/2011

INDEPENDENT AUDITOR'S LIMITED ASSURANCE REPORT ON DECEMBER 31, 2011

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos Diretores e Demais Partes Interessadas
Copagaz Distribuidora de Gás S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre o Relatório de Sustentabilidade da Copagaz Distribuidora de Gás S.A. (Copagaz), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, elaborado sob a responsabilidade da Administração. Nossa responsabilidade é a de emitir um Relatório de Asseguração Limitada sobre esse Relatório de Sustentabilidade.

Procedimentos aplicados

Os procedimentos de asseguração limitada foram realizados de acordo com a Norma NBC TO 3000 - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e com a ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), ambas para trabalhos de asseguração que não sejam de auditoria ou de revisão de informações financeiras históricas.

Os procedimentos compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, coerência, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade da Copagaz; (b) o entendimento da metodologia de cálculos e da consolidação dos indicadores através de reuniões e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações; (c) execução de testes de inspeção e observação, por amostragem, das informações de natureza qualitativa e quantitativa e dos projetos em andamento, respectivamente, bem como cálculos e recálculos de fórmulas, tabelas, percentuais e indicadores descritos no Relatório de Sustentabilidade da Copagaz e (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e / ou registros contábeis. Os trabalhos de asseguração compreenderam, também, a análise de aderência às diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-G3) para relatórios com Nível de Aplicação A.

Critérios de elaboração das informações

As informações do Relatório de Sustentabilidade da Copagaz foram elaboradas de acordo com as diretrizes para relatórios de sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI G3) e o balanço social foi elaborado de acordo com o modelo de balanço social IBase.

Alcance e limitações

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações relativas ao exercício de 2011 divulgadas no Relatório de Sustentabilidade da Copagaz, nos itens de perfil (informações que fornecem o contexto geral para a compreensão do desempenho organizacional, incluindo sua estratégia, perfil e governança), na forma de gestão e nos indicadores de desempenho em sustentabilidade da Copagaz, não incluindo a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas de auditoria das demonstrações contábeis. Salientamos ainda que as demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2011 estão em processo de verificação por outros auditores independentes, que, até a presente data, não emitiram relatório sobre tais demonstrações. Adicionalmente, nosso relatório não proporciona asseguração limitada sobre o alcance de informações futuras (como por exemplo: metas, expectativas e ambições) e informações descritivas que são sujeitas a avaliação subjetiva.

Nível de aplicação GRI-G3

Seguindo as orientações das diretrizes GRI-G3, a Copagaz declara um nível de aplicação A+ em seu Relatório de Sustentabilidade relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011.

A Copagaz reportou os itens de perfil, os indicadores de desempenho, indicadores essenciais e os indicadores adicionais relevantes para a organização, como, por exemplo, a pesquisa de sustentabilidade.

O Relatório de Sustentabilidade oferece resposta aos itens relacionados à sua estrutura e aos indicadores de desempenho que atendam aos critérios estabelecidos pela Global Reporting Initiative (GRI-G3) para classificação como nível de aplicação. Dessa forma, os procedimentos aplicados foram considerados suficientes para nos certificarmos que o nível de aplicação declarado pela Copagaz está em conformidade com as orientações das diretrizes GRI-G3.

Conclusão

Com base em nossos trabalhos, descritos neste relatório, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2011 da Copagaz Distribuidora de Gás S.A. (Copagaz), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, não estão apresentadas, em todos os seus aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes GRI-G3 e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 10 de Abril de 2012.

BDO

BDO RCS Auditores Independentes SS
CRC 2 SP 013846/O-1

Mauro de Almeida Ambrosio - Sócio
Contador CRC 1 SP 199692/O-5

INDEPENDENT AUDITOR'S LIMITED ASSURANCE REPORT

To
The directors and other interested parties
Copagaz Distribuidora de Gás S.A.
São Paulo - SP

Introduction

We have been engaged for the purpose of applying procedures for limited assurance of Copagaz Distribuidora de Gás S.A. (Copagaz)'s Sustainability Report, for the period ended on 31 December 2011, which was prepared under the responsibility of Copagaz. Our responsibility is to issue a limited assurance report on this sustainability report.

Procedures applied

The limited assurance procedures were performed in accordance with Rule NBC TO 3000, issued by the Brazilian Federal Accounting Council (CFC), and with ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements, issued by the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), both for assurance work other than audits or review of historical financial information.

The procedures included: (a) the planning of the work considering the relevance, coherence, the volume of quantitative and qualitative information and the operational and internal control systems that served as a base for the preparation of the Copagaz Sustainability Report; (b) the understanding of the calculation and indicator consolidation methodologies, through meetings and interviews with the management responsible for the preparation of the information; (c) performance of research and observation tests, on a sample basis, on the information of a qualitative and quantitative nature and on the ongoing projects, respectively, as well as calculations and re-calculations of formulas, tables, percentages and indicators described in the Sustainability Report of Copagaz and (d) comparison of the financial indicators with the financial statements and/or accounting records. The limited assurance procedures involved also the analysis of adherence to the Global Reporting Initiative (GRI-G3)'s guidelines for reports with Application Level A.

Reporting criteria

Copagaz's Sustainability Report information was prepared in accordance with the Global Reporting Initiative (GRI-G3)'s Sustainability Reports Guidelines. The social balance sheet was prepared in accordance with the IBase's social balance sheet model.

Scope and limitations

The objective of our work was to apply procedures for limited assurance on the information regarding the period ended on 31 December 2011, published in the Copagaz's Sustainability Report, in profile items (information that involves the general framework for the understanding of the organizational performance, including its strategy, profile, and governance), in the management system and the sustainability performance indicators of Copagaz, not including any evaluation on the adequacy of their policies, practices and sustainability performance.

The applied procedures do not represent an examination in accordance with financial statements auditing standards. It is important to emphasize that the financial statements for the period ended on 31 December 2011 are still in process of verification by other independent auditors that, until the present date, did not issue their report on the financial statements. In addition, our report does not provide limited assurance on the achievability of future information (such as targets, expectations and ambitions) and on descriptive information that is subject to subjective evaluations.

GRI-G3 application level

Following the GRI-G3 guidelines, Copagaz declares an application level A+ in their Sustainability Report related to the period ended on 31 December 2011.

Copagaz reported the profile items, the performance indicators, main indicators and additional indicators relevant to the organization, for example, the sustainability research.

The report provides answers to the items related to GRI-G3's structure and to the performance indicators that comply with the criteria established by Global Reporting Initiative (GRI-G3) for classification as application level. So, the procedures applied were considered sufficient for us to certify that the application level declared by Copagaz is in accordance with GRI-G3 guidelines.

Conclusion

Based on our review, described in this report, we are not aware of any facts that lead us to believe that the information disclosed in the Copagaz Distribuidora de Gás S.A. (Copagaz)'s Sustainability Report, related to the period ended on 31 December 2011, are not presented in all relevant aspects, in accordance with the GRI-G3 guidelines and with the records and files that based their preparation.

São Paulo, April 10th, 2012

BDO

BDO RCS Auditores Independentes SS
CRC 2 SP 013846/O-1

Mauro de Almeida Ambrosio - Partner
Accountant CRC 1 SP 199692/O-5

DECLARAÇÃO EXAME DO NÍVEL DE APLICAÇÃO PELA GRI
STATEMENT GRI APPLICATION LEVEL CHECK





Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que Copagaz S/A apresentou seu relatório "Relatório de Sustentabilidade Copagaz 2011" para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3 da GRI.

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 27 de abril de 2012



Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative

O "+" foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque Copagaz S/A submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 17 de abril de 2012. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that COPAGAZ has presented its report "Sustainability Report" (2011) to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 27 April 2012



Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative

The "+" has been added to this Application Level because COPAGAZ has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 17 April 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA(S) PAGE(S)	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL PRINCIPLE OF GLOBAL COMPACT	OBSERVAÇÕES REMARKS
1.1 1.2	Estratégia e Análise (Mensagem do Presidente) Strategy and Analysis (Message from the President)	8		
2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 2.9 2.10	Perfil organizacional Organizational profile	18, 20, 22, 23, 24		
3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10 3.11 3.12 3.13	Parâmetros para o Relatório Report Parameters	22, 23, 28, 29		
4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6 4.7 4.8 4.9 4.10 4.11 4.12 4.13 4.14 4.15 4.16 4.17	Governança, Compromisso e Engajamento Governance, Commitment and Engagement	14, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 29		4.2 O presidente do mais alto nível de governança, também exerce a função de Diretor Executivo. 4.2 The president at the highest level of governance, also performs the duties of Executive Director.
Formas de Gestão - Indicadores Econômicos Kinds of Management - Economic Indicators				
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações, e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos. Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.	34		
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas. Financial implications and other risks and opportunities to the organization's activities due to climate change.	55, 56		
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece. Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.	42, 43, 44		
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo. Significant financial assistance received from government.	-		Não houve. There were none.
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes. Range of ratios of standard entry level wage compared to local minimum wage at significant locations of operation.	40, 41	Princípio 1 Principle 1	
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes. Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation.	36	Princípio 1 Principle 1	
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes. Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at locations of significant operation.	22, 23	Princípio 6 Principle 6	
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pró bono. Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.	-	Princípio 6 Principle 6	Não se aplica. A Copagaz não investe em infra-estrutura para benefício público. Não faz parte do escopo de negócio da Copagaz. Not applicable. Copagaz does not invest in infrastructure for public benefit. It is not part of the scope of the business of Copagaz.

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA(S) PAGE(S)	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL PRINCIPLE OF GLOBAL COMPACT	OBSERVAÇÕES REMARKS
EC9	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos. <i>Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.</i>	32		
Formas de Gestão - Indicadores Ambientais <i>Kinds of Management – Environmental Indicators</i>				
EN1	Materiais usados por peso ou volume. <i>Materials used by weight or volume.</i>	58, 59	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem. <i>Percentage of materials used that are recycled input materials.</i>	57, 58		
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária. <i>Direct energy consumption by primary energy source.</i>	54	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária. <i>Indirect energy consumption by primary source.</i>	54	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN5	Energia economizada devido à melhorias em conservação e eficiência. <i>Energy saved due to conservation and efficiency improvements.</i>	-	Princípios 8 e 9 <i>Principles 8 and 9</i>	Não houve economia de energia <i>There were no energy savings</i>
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas. <i>Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives.</i>	53, 54, 55, 56	Princípios 8 e 9 <i>Principles 8 and 9</i>	
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas. <i>Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved.</i>	53		
EN8	Total de retirada de água por fonte. <i>Total water withdrawal by source.</i>	53, 54	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água. <i>Water sources significantly affected by withdrawal of water.</i>	-		As unidades de negócio que utilizam poços artesanais, são todas outorgadas por órgãos regulamentadores. O volume de água retirada não é significativo. <i>Business units that use artesian wells are all authorized by regulatory agencies The volume of water withdrawn is not significant.</i>
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada. <i>Percentage and total volume of water recycled and reused.</i>	53, 54	Princípios 8 e 9 <i>Principles 8 and 9</i>	
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas. <i>Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.</i>	56, 57	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas. <i>Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.</i>	56, 57	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	

SUMÁRIO GRI (3.12)

SUMMARY GRI

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA(S) PAGE(S)	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL PRINCIPLE OF GLOBAL COMPACT	OBSERVAÇÕES REMARKS
EN13	Habitats protegidos ou restaurados. <i>Habitats protected or restored.</i>	56, 57	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos em biodiversidade. <i>Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity.</i>	56, 57	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção. <i>Number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk.</i>	-	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	Não se aplica. <i>Not applicable.</i>
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso. <i>Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight.</i>	55, 56	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN17	Outras informações indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso. <i>Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight.</i>	55, 56	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas. <i>Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.</i>	55, 56	Princípios 7, 8 e 9 <i>Principles 7, 8 and 9</i>	
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso. <i>Emissions of ozone-depleting substances by weight.</i>	55, 56	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN20	Nox, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso. <i>NOx, SOx, and other significant air emissions by type and weight.</i>	55, 56	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação. <i>Total water discharge by quality and destination.</i>	-		Não foi relatado o volume total de água descartada. Ainda não foi implementado sistema de controle para o volume de água descartada. Previsão de ser reportado em 2013. <i>The total volume of water discharged was not reported. The system for control of the volume of water discharged has not been implemented. Scheduled to be reported in 2013.</i>
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição. <i>Total weight of waste by type and disposal method.</i>	57, 58	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos. <i>Total number and volume of significant spills.</i>	-	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	Não houve. <i>There were none.</i>
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente. <i>Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally.</i>	57, 58		
EN25	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização relatora. <i>Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the reporting organization's discharges of water and runoff.</i>	-		Não se aplica. As operações da Copagaz não são localizadas próximo a regiões com alto índice de biodiversidade. <i>Not applicable. The operations of Copagaz are not located close to regions with a high level of biodiversity.</i>

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA(S) PAGE(S)	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL PRINCIPLE OF GLOBAL COMPACT	OBSERVAÇÕES REMARKS
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos. <i>Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation.</i>	52, 53, 54	Princípios 7, 8 e 9 <i>Principles 7, 8 and 9</i>	
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto. <i>Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category.</i>	58	Princípios 8 e 9 <i>Principles 8 and 9</i>	
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais. <i>Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations.</i>	59	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores. <i>Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce.</i>	33, 55, 58	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo. <i>Total environmental protection expenditures and investments by type.</i>	54, 55	Princípios 7, 8 e 9 <i>Principles 7, 8 and 9</i>	
Formas de Gestão - Indicadores Práticas Trabalhistas Kinds of Management – Labor Practices Indicators				
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região. <i>Total workforce by employment type, employment contract, and region.</i>	40, 41		
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região. <i>Total number and rate of employee turnover by age group, gender, and region.</i>	41	Princípio 6 <i>Principle 6</i>	
LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações. <i>Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.</i>	42, 43, 44		
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva. <i>Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.</i>	40	Princípios 1 e 3 <i>Principles 1 and 3</i>	
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva. <i>Minimum notice period(s) regarding significant operational changes, including whether it is specified in collective agreements.</i>	-		Não se aplica. Embora a empresa notifique atempadamente seus empregados no que concerne a mudanças operacionais, este procedimento não está especificado em acordos de negociação coletiva. <i>Not applicable. Although the company gives its employees advance notice regarding operational changes, this procedure is not specified in collective agreements.</i>

SUMÁRIO GRI (3.12)

SUMMARY GRI

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA(S) PAGE(S)	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL PRINCIPLE OF GLOBAL COMPACT	OBSERVAÇÕES REMARKS
LA6	<p>Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.</p> <p><i>Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.</i></p>	46, 47, 48, 52, 53	Princípio 1 <i>Principle 1</i>	
LA7	<p>Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.</p> <p><i>Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work related fatalities by region.</i></p>	46, 47, 48, 52, 53		
LA8	<p>Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados e seus familiares.</p> <p><i>Education, training, counselling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases.</i></p>	46, 47, 48, 52, 53		
LA9	<p>Temas relativos a saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.</p> <p><i>Issues related to health and safety covered by formal agreements with unions.</i></p>	-		Não se aplica. Os temas não são cobertos nos acordos com sindicatos. <i>Not applicable. The issues are not covered in agreements with unions.</i>
LA10	<p>Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminadas por categoria funcional.</p> <p><i>Average hours of training per year per employee by employee category.</i></p>	44, 45		
LA11	<p>Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.</p> <p><i>Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.</i></p>	44, 45		
LA12	<p>Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.</p> <p><i>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews.</i></p>	44, 45		
LA13	<p>Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.</p> <p><i>Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.</i></p>	24, 40, 41		
LA14	<p>Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.</p> <p><i>Ratio of basic salary of men to women by employee category.</i></p>	40, 41	Princípios 1 e 6 <i>Principles 1 and 6</i>	

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA(S) PAGE(S)	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL PRINCIPLE OF GLOBAL COMPACT	OBSERVAÇÕES REMARKS
Formas de Gestão - Indicadores Práticas Trabalhistas <i>Kinds of Management – Labor Practices Indicators</i>				
HR1	Percentual e número total de contrato de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos. <i>Percentage and total number of significant investment agreements that include human rights clauses or that have undergone human rights screening.</i>	42, 45	Princípios 1, 2, 3, 4, 5 e 6 <i>Principles 1, 2, 3, 4, 5 and 6</i>	
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas. <i>Percentage of significant suppliers and contractors that have undergone screening on human rights and actions taken.</i>	-	Princípios 1, 2, 3, 4, 5 e 6 <i>Principles 1, 2, 3, 4, 5 and 6</i>	Não houve. <i>There were none.</i>
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento. <i>Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.</i>	45, 46		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas. <i>Total number of incidents of discrimination and actions taken.</i>	45, 46	Princípios 1, 2 e 6 <i>Principles 1, 2 and 6</i>	
HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito. <i>Operations identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be at significant risk, and actions taken to support these rights.</i>	-		Não houve. <i>There were none.</i>
HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil. <i>Operations identified as having significant risk for incidents of child labour, and measures taken to contribute to the elimination of child labour.</i>	27	Princípios 1, 2 e 5 <i>Principles 1, 2 and 5</i>	
HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo. <i>Operations identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labour, and measures to contribute to the elimination of forced or compulsory labour.</i>	27	Princípios 1, 2 e 4 <i>Principles 1, 2 and 4</i>	
HR8	Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações. <i>Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations.</i>	46, 47, 48, 52, 53		Cobertos pela Sipat. <i>Covered by Sipat.</i>
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas. <i>Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken.</i>	-		Não houve. <i>There were none.</i>

SUMÁRIO GRI (3.12)

SUMMARY GRI

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA(S) PAGE(S)	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL PRINCIPLE OF GLOBAL COMPACT	OBSERVAÇÕES REMARKS
Formas de Gestão - Indicadores Sociedade Kinds of Management - Community Indicators				
S01	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída. <i>Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating, and exiting.</i>	-		Os investimentos na sociedade são realizados através da Fundação Zahran, mantida pela Copagaz. <i>Investments in society are made through the Zahran Foundation, maintained by Copagaz.</i>
S02	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção. <i>Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption.</i>	45, 46	Princípio 10 <i>Principle 10</i>	
S03	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização. <i>Percentage of employees trained in organization's anticorruption policies and procedures.</i>	45, 46	Princípio 10 <i>Principle 10</i>	
S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção. <i>Actions taken in response to incidents of corruption.</i>	45, 46	Princípio 10 <i>Principle 10</i>	
S05	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbie. <i>Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.</i>	37	Princípio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 <i>Principle 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 and 10</i>	
S06	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país. <i>Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country.</i>	-		Não houve. <i>There were none.</i>
S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados. <i>Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes.</i>	-		Não houve. <i>There were none.</i>
S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos. <i>Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.</i>	-		Não houve. <i>There were none.</i>
Formas de Gestão - Indicadores Responsabilidade sobre o Produto Kinds of Management - Product Responsibility Indicators				
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando à melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos. <i>Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement and percentage of significant product and service categories subject to such procedures.</i>	46, 47, 48, 52, 53, 59	Princípio 1 <i>Principle 1</i>	

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA(S) PAGE(S)	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL PRINCIPLE OF GLOBAL COMPACT	OBSERVAÇÕES REMARKS
PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviço na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado. <i>Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcome.</i>	46, 47, 48, 52, 53, 59	Princípio 1 <i>Principle 1</i>	
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências. <i>Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements.</i>	46, 47, 48, 52, 53, 59	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado. <i>Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labelling, by type of outcomes.</i>	-	Princípio 8 <i>Principle 8</i>	Não houve. <i>There were none.</i>
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação. <i>Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction.</i>	36, 37		
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio. <i>Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship.</i>	-		A Copagaz segue as melhores práticas de entidades brasileiras de auto-regulamentação e as normas de segurança da ANP. <i>Copagaz follows the best practices of self-regulated Brazilian institutions and the safety standards of the ANP.</i>
PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado. <i>Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship by type of outcomes.</i>	-		Não houve. <i>There were none.</i>
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes. <i>Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.</i>	36, 37		
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços. <i>Monetary value of (significant) fines for non-compliance with laws and regulations related to the supply and use of products and services.</i>	-		Não houve. <i>There were none.</i>

INICIATIVA
INITIATIVE

Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz
Copagaz Committee on Business Sustainability

COORDENAÇÃO GERAL
GENERAL COORDINATION

Elizete Neto Tavares Paes

**COLETA DE INDICADORES
E EXECUÇÃO DO PROJETO**
**COLLECTION AND
COMPILATION OF INDICATORS
AND PROJECT EXECUTION**

Lilian Estadella

COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO
COORDINATION OF CONTENT

Visão Sustentável
www.visaosustentavel.com.br
José Pascowitch
Rafael Morales
Carolina de Paula

PROJETO GRÁFICO
GRAPHIC DESIGN

Sorrentino Comunicação e Design

TRADUÇÃO
TRANSLATION

Kevin Mathewson

FOTOGRAFIA
PHOTOGRAPHY

Mário Castelo
Acervo Copagaz *Copagaz Archive*
Heron Rodrigo Godoy
Marcio Monteiro dos Santos
Tânia Camargo Balsante
Claudio Vieira
Rodrigo Niemeyer Reinelt

IMPRESSÃO
PRINTING

Type Brasil

Capa:
Caminhão Auto Tanque, para abastecimento a granel no sistema Express Service, com capacidade de 23 m³ / 10,7 ton, Unidade de Negócios de Araucária.
Tank Truck for Express Service bulk delivery, with 23 m³ / 11.3-ton capacity, Araucária Business Unit.

Página 2:
Operação de carregamento, por lança telescópica, de recipientes transportáveis de 13 kg, (Colaboradores: Demilson José da Silva e Willian Fernando de Alvarenga, da esquerda para a direita), Unidade de Negócios de São José dos Campos.
Loading operation by telescopic lift of transportable 13-kg receptacles (Staff members from left to right: Demilson José da Silva and Willian Fernando de Alvarenga), São José dos Campos Business Unit.

Páginas 6 e 7:
Visão geral da plataforma de engarrafamento de recipientes transportáveis, Unidade de Negócios de Mauá.
Overview of platform for bottling transportable receptacles, Mauá Business Unit.

Páginas 18 e 19:
24º Prêmio Marketing Best /2011 - Data: 01 de dezembro 2011 - Local: HSBC Brasil /SP, (Armando Ferrentini, Diretor Presidente da Editora Referência, Ueze Elias Zahran e Amaro Helfstein, da esquerda para a direita).
24th Best Marketing Award / 2011 - Date: December 1, 2011 - Place: HSBC Brazil /SP, (from left to right: Armando Ferrentini, CEO of Editora Referência, Ueze Elias Zahran and Amaro Helfstein).

Páginas 20 e 21:
Armazenagem em vasos horizontais estacionários de 117 m³/60 ton, Unidade de Negócios de Paulínia.
Storage in stationary horizontal 117 m³ / 60-ton containers, Paulínia Business Unit.

Páginas 30 e 31:
Operação de devolução da amostra de gás ao sistema, após qualificação do produto recebido, Unidade de Negócios de Socorro.
Operation for return of gas sample to system after approval of product received, Socorro Business Unit.

Páginas 38 e 39:
Biblioteca Poeta Jorge Medauar, inaugurada em 20/12/2011 - Unidade de Negócio Fabril - IBRAVA (colaboradores: Claudemir José Lira Santos, Orlando Donizete Arten, da esquerda para a direita).
Poet Jorge Medauar Library, inaugurated on December 20, 2011 – Manufacturing Business Unit - IBRAVA (staff members from left to right: Claudemir José Lira Santos, Orlando Donizete Arten).

Páginas 50 e 51:
Dia da Árvore (colaboradores: Uarlei Antonio dos Santos, Leonardo Lourenço Rodrigues e Rozemar Mendes dos Santos, da esquerda para a direita). Unidade de Negócios de Araucária.
Tree Day (staff members from left to right: Uarlei Antonio dos Santos, Leonardo Lourenço Rodrigues and Rozemar Mendes dos Santos), Araucária Business Unit.

Páginas 60 e 61:
Pesagem de caminhão Auto Tanque, Sistema Express Service nas saídas e retornos das entregas, para fins de conferência de estoque e produto comercializado, Unidade de Negócios de São José dos Campos.
Weighing of Tank Truck, Express Service System, on departure and return from deliveries, for purposes of verifying stock and product sold, São José dos Campos Business Unit.

Páginas 74 e 75:
Ponto de Transferência - Conjunto para transporte a granel com capacidade de 64 m³ / 29 ton e Caminhões Auto Tanque, para abastecimento a Granel, no sistema Express Service, com capacidade 23 m³ / 10,7 ton. (Da esquerda para a direita), Unidade de Negócios de Mauá.
Transfer Station - Bulk shipment fleet (left to right:) 64 m³ / 29-ton capacity truck, and Express Service Tank Trucks, with 23 m³ / 11.3-ton capacity, Mauá Business Unit.



Este relatório foi produzido com papel feito de madeira certificada e outras fontes controladas, garantindo o respeito ao meio ambiente e aos trabalhadores envolvidos na produção. O certificado que confirma esse processo está na contracapa deste relatório.

This report was produced with paper from certified wood and other controlled sources, assuring the respect for the environment and the workers involved in the production. The certificate that confirm this process is in the back of this report.





COPAGAZ DISTRIBUIDORA DE GÁS S.A

Rua Guararapes, 1855 - 11º andar - 04561-004 - Brooklin - São Paulo - SP

Fone: 55 [11] 2163-3900 - www.copagaz.com.br