RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2012

Sustainability Report

6 SOBRE A **COPAGAZ**
About Copagaz

28 DESEMPENHO **ECONÔMICO**
Economic Performance

36 DESEMPENHO **SOCIAL**
Social Performance

48 DESEMPENHO **AMBIENTAL**
Environmental Performance

4	Navegabilidade e Referências Externas	*Navigability and External References*
4	Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)	*Millennium Development Goals (MDGs)*
5	Pacto Global	*Global Compact*
5	*Global Reporting Initiative* (GRI)	*Global Reporting Initiative (GRI)*
7	Mensagem do Presidente	*Message from the President*
8	Mensagem da Diretoria de Governança	*Message from the Board of Governance*
12	Mensagem do Comitê de Sustentabilidade Empresarial	*Message from the Business Sustainability Committee*
14	Quadro de Metas	*Table of Goals*
15	Prêmios Recebidos	*Awards Received*
18	Perfil da Organização	*Organizational Profile*
20	Estrutura Operacional	*Operational Structure*
22	Filial IBRAVA - Indústria Brasileira de Vasilhame	*IBRAVA - Indústria Brasileira de Vasilhame Affiliate*
22	Governança Corporativa e Transparência	*Corporate Governance and Transparency*
25	Participações Institucionais	*Institutional Involvement*
26	Sobre o Relatório	*About this Report*
26	Engajamento de *Stakeholders* e Matriz de Materialidade	*Stakeholder Engagement and Materiality Matrix*
29	Formas de Gestão	*Kinds of Management*
29	Mudando a Matriz Energética de Clientes	*Changing Clients' Energy Matrix*
30	Produtos e Serviços	*Products and Services*
31	Resultados Financeiros	*Financial Results*
31	Participação de Mercado	*Market Share*
32	Mercados Atendidos	*Markets Served*
34	Novos Negócios	*New Businesses*
34	Fornecedores	*Suppliers*
34	Satisfação do Cliente	*Customer Satisfaction*
35	Relação com o Governo	*Government Relations*
35	Marketing	*Marketing*
35	Doações	*Donations*
37	Formas de Gestão	*Kinds of Management*
37	Perfil dos Colaboradores	*Profile of Staff*
38	Diversidade	*Diversity*
38	Rotatividade	*Staff Turnover*
39	Remuneração e Desenvolvimento Profissional	*Compensation and Professional Development*
39	Benefícios	*Benefits*
42	Treinamento, Capacitação e Análise de Desempenho	*Training, Instruction and Performance Analysis*
42	Código de Ética e Conduta	*Code of Ethics and Conduct*
43	Política de Direitos Humanos	*Human Rights Policy*
43	Conformidade	*Compliance*
44	Saúde e Segurança	*Health and Safety*
46	Programa de Incentivo à Leitura – Biblioteca Poeta Jorge Medauar	*Poet Jorge Medauar Library Program to Encourage Reading*
46	Colaborador Nota 10	*A+ Employee*
47	Programa de Inclusão Digital	*Digital Inclusion Program*
47	Programa Adotei um Sorriso	*I Adopted a Smile Program*
47	Programa Dia do Motorista	*Driver's Day Program*
47	Programa Gás Legal	*Legal Gas Program*
49	Formas de Gestão	*Kinds of Management*
49	Tecnologia da Informação (TI) Verde	*Green Information Technology (IT)*
50	Métricas	*Metrics*
51	Água	*Water*
51	Energia	*Energy*
52	Inventário de Emissões	*Emissions Inventory*
53	Emissões da Frota Própria	*Own Fleet Emissions*
56	Emissões do Processo Produtivo	*Emissions from the Productive Process*
54	Biodiversidade	*Biodiversity*
54	Programa de Orientação das Emissões Veiculares	*Guidance Program on Vehicular Emissions*
54	Programa Coleta Seletiva	*Selective Trash Collection Program*
55	Gestão de Resíduos	*Waste Management*
56	Manutenção e Requalificação de Botijões	*Maintenance and Refurbishing of Cylinders*
57	Materiais	*Materials*
59	Conformidade	*Compliance*
62	**Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (iBase)**	***Brazilian Institute of Social and Economic Analysis (iBase)***
66	**Índice Remissivo GRI**	***GRI Subject Index***
74	**Créditos e Contato**	***Credits and Contact***

Navegabilidade do Relatório
Navigability of Report

Para indicar o público de interesse de cada conteúdo e tornar sua leitura mais fácil e interativa, este Relatório de Sustentabilidade traz ícones de identificação dos principais *stakeholders* envolvidos nas operações da Copagaz: colaboradores, revendedores, clientes, meio ambiente, sociedade, governo e fornecedores.

To help interested readers locate each item of the contents and make their reading easier and more interactive, this Sustainability Report provides icons for identifying the key stakeholders involved in Copagaz operations: employees, dealers, clients, the environment, society, government and suppliers.

Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)
Millennium Development Goals (MDGs)

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

Initiated by the United Nations (UN) in 2000, the Millennium Development Goals (MDGs) are challenges that its 191 member countries have undertaken to confront. In the form of specific goals adapted to each country, the eight MDGs constitute a compact to make a more just and equitable world by 2015.

Pacto Global

Global Compact

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

The Global Compact is also an initiative developed by the UN, with the aim of mobilizing the international business community to adopt internationally accepted values in its business practices. These values are represented in ten fundamental principles that encompass the areas of Human Rights, Labor Rights, Environmental Protection and the campaign Against 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.

Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative (GRI)

A *Global Reporting Initiative* (GRI) é uma organização não governamental (ONG) internacional, que assume a missão de desenvolver e disseminar, globalmente, diretrizes para a elaboração voluntária de relatórios de sustentabilidade. Este relatório fundamenta-se nas diretrizes da GRI versão G3.1.

The Global Reporting Initiative (GRI) is an international non-governmental organization (NGO), which has taken on the mission of developing and disseminating guidelines at the global level for the voluntary preparation of sustainability reports. This report is based on GRI guidelines version G3.1.

SOBRE A COPAGAZ

About Copagaz

MENSAGEM DO PRESIDENTE

MESSAGE FROM THE PRESIDENT

1.1, 1.2

É com grande satisfação que apresentamos nosso Relatório de Sustentabilidade 2012, reforçando assim o compromisso assumido com a sustentabilidade empresarial, com o Pacto Global das Nações Unidas e seus dez princípios, os quais norteiam a gestão e atuação da companhia e nos permite buscar o resultado econômico, sem descuidar da eficiência no uso dos recursos socioambientais.

Prova disso foi a publicação, em 2012, da Política de Direitos Humanos da Copagaz, uma iniciativa de nosso Comitê de Sustentabilidade Empresarial, que reitera nosso compromisso não apenas com os colaboradores, nossa principal fortaleza, mas com toda a cadeia de negócios, perseverando na busca de parcerias éticas para a presente e as futuras gerações.

Evoluindo nas discussões e no engajamento de todas as partes interessadas, foi de grande valia para a Copagaz nossa participação, em 2012, no Fórum de Sustentabilidade Empresarial, organizado pelo Pacto Global como evento preparatório para a Rio+20 – a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável. Nesse evento, assinamos a Carta Compromisso do Pacto Global sobre Promoção da Economia Verde e Inclusiva.

O Fórum de Sustentabilidade do Pacto Global também foi ocasião para nos tornarmos signatários dos Princípios do Empoderamento das Mulheres, da ONU Mulheres. Na Copagaz sempre tivemos ciência da importância da participação das mulheres em nossas atividades econômicas e sociais. O mundo mudou, o papel da mulher na sociedade está em destaque, elas estão no comando de grandes empresas, na política, administrando cidades e países, como a presidente brasileira Dilma Roussef e outras, mas ainda é preciso combater o preconceito de gênero nas escolas, lares e empresas. Dessa forma, a defesa do empoderamento das mulheres é nosso mais recente compromisso assinado com a ONU.

Não podemos deixar de mencionar minha satisfação de ter recebido, neste ano, o título de Cidadão Paulistano, através da Câmara Municipal. O título representa o reconhecimento do longo trabalho e de uma vida inteira que construí na cidade de São Paulo, sempre abraçando as preocupações sociais.

Assim, continuamos dedicados a fortalecer a gestão em sustentabilidade na Copagaz, engajando todas as partes interessadas e criando as bases para um futuro duradouro e de grandes conquistas.

Boa Leitura!

Ueze Elias Zahran
Presidente da Copagaz

It is with great satisfaction that we bring to you our 2012 Sustainability Report, and in doing so strengthen our commitment to business sustainability, and the Global Compact of the United Nations and its ten principles, which guide company management and operations, enabling us to pursue economic results without overlooking the need for efficiency in the use of social and environmental resources.

One proof of this was the publication of the Copagaz Human Rights Policy in 2012, an initiative of our Business Sustainability Committee, that reiterates our commitment not only to our employees – our key asset – but also to the entire business chain, as we persevere in our search for ethical partnerships for the sake of present and future generations.

As a result of discussions and engagement with all stakeholders, Copagaz has benefited greatly from our participation in the 2012 Business Sustainability Forum organized by the Global Compact as a preparatory event for Rio+20 – the United Nations Conference on Sustainable Development. At this event, we signed the Letter of Commitment to the Global Compact for the Promotion of a Green and Inclusive Economy.

The Sustainability Forum of the Global Compact also provided the occasion for us to become signatories of the Women's Empowerment Principles, of UN Women. At Copagaz we have always been aware of the importance of women's participation in our economic and social activities. The world has changed and women have become more prominent in society, they are in charge of major companies, in politics, running cities and countries, such as Brazil's President Dilma Roussef and others, yet it is still necessary to fight gender prejudice in schools, at home and in companies. Accordingly, the defense of women's empowerment is our most recent commitment signed with the UN.

It would be remiss of me if I failed to mention my satisfaction at receiving in this past year a certificate of Citizen of São Paulo, through the Municipal Chamber. It represents recognition of years of work and of a whole life I have lived in the city of São Paulo, always seeking the wellbeing of society.

And so we move forward, dedicated to strengthening management for sustainability at Copagaz, engaging all stakeholders and laying the foundations for an enduring future of great achievements.

Happy Reading!

Ueze Elias Zahran
President of Copagaz

4.7, 4.9

Antonio Carlos Moreira Turqueto - Vice-Presidente

Antonio Carlos Moreira Turqueto - Vice-President

Na Copagaz, estabelecemos como principio básico de relação empresarial o compromisso de propagar, de forma constante e efetiva, os princípios da sustentabilidade para com todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Privilegiar a convivência entre o indivíduo e sua comunidade, desenvolver uma relação de equilíbrio entre nosso negócio, pessoas e a sociedade de maneira profícua e efetiva é nossa missão.

Temos consciência de que o sucesso da Copagaz se deve ao entendimento dos colaboradores em linha com os preceitos de atuação baseados em políticas e práticas que permeiam nossa gestão. Sabemos que construir, preservar e entender fazem parte do compromisso diário de educar e dar exemplos.

Esta publicação é uma demonstração da vontade e da crença nos ideais e na prática cotidiana da sustentabilidade. Espero que possamos transmitir de maneira mais simples e objetiva as realidades aqui relatadas, que demonstram ser possíveis, pois dependem, exclusivamente, de nossa vontade.

Boa leitura!

At Copagaz, we have established as a basic principle in business relations our commitment to propagate principles of sustainability effectively and at all times, with all constituencies with whom we interact.

It is our mission to accord special importance to the individual's relationship to his or her community usefully and efficiently, developing a balanced relationship between business and people.

We are aware that Copagaz' success is due to employees' understanding of operating precepts based on policies and practices that underscore our management approach. We realize that building, preserving and understanding comprise part of our daily commitment to educate and set examples.

This publication is a demonstration of will and belief in our ideals, and in the daily practice of sustainability. I hope we are able to transmit as simply and objectively as possible the realities described herein which are shown to be possible, inasmuch as they depend exclusively on our determination.

Happy Reading!

Eduardo Elias Zahran Filho - Diretor Jurídico

Eduardo Elias Zahran Filho - Director of Legal Affairs

O papel da Copagaz não se restringe a engarrafar e distribuir GLP. Vai além, abrange o incentivo das melhores práticas de governança corporativa. Reconhecemos na sustentabilidade um princípio do ordenamento jurídico, no que tange à ordem constitucional econômica, ambiental e social.

Nosso Departamento Jurídico têm trabalhado atento a todas essas questões, buscando um ambiente de negócios dinâmico dentro dos limites éticos e legais, fornecendo o suporte às mais diversas áreas da empresa, nas decisões da Reponsabilidade Social Corporativa, aplicando a leitura jurídica em todas as ações, adequando-as às leis específicas.

Em 2012, tivemos o cuidado de acrescentar novas cláusulas em nossos contratos com fornecedores no que diz respeito ao repúdio ao trabalho infantil ou forçado; procedimentos éticos nas negociações, afirmando nosso compromisso contra a corrupção; preservação do meio ambiente e contra a discriminação em geral.

Com essas ações procuramos atender as necessidades da empresa dentro da conformidade legal, enfatizando a filosofia do desenvolvimento sustentável no cumprimento de nossas tarefas no setor empresarial.

The role of Copagaz is not confined to bottling and distributing LPG. It extends beyond this to encouraging the best practices of corporate governance. We recognize in sustainability a principle of a juridical dimension bearing on economic, environmental and social matters.

Our Legal Department has worked carefully with all of these issues, seeking a dynamic business environment within ethical and legal boundaries while providing support to a wide range of company departments in decisions involving Corporate Social Responsibility, applying a legal interpretation to all actions and adjusting them to specific laws.

In 2012, we saw to it that new clauses were added into our contracts with suppliers having to do with the repudiation of child labor or forced labor; ethical procedures in negotiations affirming our commitment against corruption; preservation of the environment and against discrimination in general.

Through these actions we seek to fulfill the needs of the company within a framework of legal compliance, emphasizing the philosophy of sustainable development as we execute our duties in the private sector.

4.7, 4.9

Paulo Roberto Vianna - Diretor Administrativo-Financeiro

Paulo Roberto Vianna - Administrative and Financial Director

A gestão dos negócios da Copagaz em 2012, foi muito exigida, tendo em vista um mercado em retração de demanda e com forte pressão de custos, especialmente de pessoal, logísticos e de requalificação de botijões.

Esse cenário requer a mobilização de todas as ferramentas da gestão, escoltadas fortemente de prudência e de visão de futuro. E esta foi a postura dos gestores e colaboradores da Copagaz.

Apesar da intensa competição entre as distribuidoras de GLP no segmento mais importante do nosso negócio, que é o gás vendido em botijões de 13 kg, que afetou todas as empresas do setor, a Copagaz optou por continuar investindo, para garantir melhor produtividade e melhor qualidade no seu produto.

A Copagaz mobilizou em 2012, R$ 106 milhões de recursos próprios, completando R$ 306 milhões no triênio 2010-2012 em investimentos. A maior parte para melhorar a qualidade e segurança dos seus quase 9 milhões de botijões, mostrando nosso compromisso com o imenso mercado que servimos.

In 2012, managing the business of Copagaz was a very demanding task, taking into account a market with shrinking demand and heavy cost pressure, particularly from personnel, logistics and cylinder refurbishment.

Such a scenario requires the mobilization of all management tools, strongly backed up by prudence and a vision of the future. And this has been the approach adopted by managers and employees at Copagaz.

Despite the intense competition among LPG distributors in the most important segment of our business, gas sold in 13 kg cylinders, which has affected all companies in this industry, Copagaz has decided to continue investing to ensure improved productivity and better product quality.

In 2012, Copagaz mobilized R$ 106 million of its own resources, gathering R$ 306 million in the three-year period from 2010-2012 in investments. Most of it to improve the quality and safety of its nearly 9 million cylinders, underscoring our commitment to the immense market we serve.

Amaro Helfstein - Diretor Comercial e Operacional

Amaro Helfstein - Commercial and Operational Director

Em 2012, a Copagaz, preocupada com a segurança do consumidor do seu produto, deu continuidade ao Projeto de Melhoria de Qualidade (Requalificação) dos botijões com sua marca em circulação no mercado.

No período de 3 anos, requalificamos 4,6 milhões de botijões e através de nossa filial IBRAVA - Industria Brasileira de Vasilhame, inaugurada em fins de 2009, colocamos no mercado um milhão de botijões novos Copagaz, um investimento de 157 milhões de reais.

Em 2013, além da continuidade da requalificação e fabricação de novos botijões, estaremos focados na conscientização aos nossos consumidores sobre os cuidados durante o manuseio do GLP, na utilização doméstica e industrial.

Esse compromisso de zelar pelo bom atendimento e pela segurança do consumidor é parte do nosso trabalho diário no cumprimento da missão de sermos uma empresa rentável com crescimento sustentável e relações responsáveis com as pessoas e com o meio ambiente.

In 2012, Copagaz, concerned with the consumer safety of its product, moved forward with the Quality Improvement Project (Refurbishment) of cylinders with its brand in circulation in the market.

In a period of three years, we refurbished 4.6 million cylinders, and through our affiliate IBRAVA - Industria Brasileira de Vasilhame, which got off the ground at the end of 2009, we placed one million new Copagaz cylinders on the market, for an investment of R$157 million reais.

In 2013, in addition to continuing with the refurbishment and manufacture of new cylinders, we will be focusing on raising consumer awareness about precautions when handling LPG for domestic and industrial use.

This commitment to insist on quality service and consumer safety is part of our daily work as we fulfill our mission of being a profitable company engaged in sustainable growth and responsible relations with people and the environment.

MENSAGEM DO COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

MESSAGE FROM THE COMMITTEE ON BUSINESS SUSTAINABILITY

4.7, 4.9

Elizete Neto Tavares Paes - Presidente do Comitê de Sustentabilidade Empresarial

Elizete Neto Tavares Paes - President of Committee on Business Sustainability

O Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz vem ampliando continuamente sua atuação, de forma a enraizar, cada vez mais, a sustentabilidade na gestão e nos processos da companhia. Em 2012, pudemos contar com a presença de todas as filias em vídeo conferência, o que permite a máxima disseminação de nossas discussões e resoluções, fortalecendo o engajamento em sustentabilidade.

De forma sistemática, as métricas – instrumento de monitoramento de indicadores de sustentabilidade na Copagaz – atingiram todas as filiais, consolidando-se definitivamente como ferramenta de gestão. Agora as informações coletadas encontram-se disponíveis na intranet para a consulta de todos os gerentes de unidade, constituindo um painel atualizado de indicadores.

Elaboramos o primeiro Inventário de Gases de Efeito Estufa da Copagaz, iniciativa coerente com o perfil pioneiro da companhia, que assim se prepara para a Lei Estadual de Mudanças Climáticas.

Sempre cuidadosa não apenas com seus próprios processos, mas também com toda a sua cadeia de negócios, a Copagaz, através do Comitê de Sustentabilidade, tomou duas importantes iniciativas nesse sentido: elaborou sua Política de Direitos Humanos, criando uma carta de compromisso com seus *stakeholders* sobre o tema, e compôs, em conjunto com o departamento Jurídico, Cláusulas de Sustentabilidade para todos os novos contratos.

Por fim, não podemos deixar de lembrar que a companhia respondeu ao questionário de avaliação de seu último relatório de sustentabilidade no Pacto Global, atingindo o nível *Advanced* – o que reflete seu compromisso e engajamento com a sustentabilidade.

The Copagaz Business Sustainability Committee has been continually expanding its activities, to inculcate sustainability ever more thoroughly into management and company processes. In 2012, we were able to have all affiliates join us via videoconferencing, which allows for the maximum dissemination of our discussions and resolutions, strengthening engagement with sustainability.

Systematically, metrics – an instrument for monitoring sustainability indicators at Copagaz – has reached all affiliates, and have been definitively consolidated as a management tool. Now, information gathered is posted on the intranet, available for searching by all unit managers, comprising an updated panel of indicators.

We drew up the first Copagaz Inventory of Greenhouse Gases, an initiative in keeping with the company's pioneering stance in this area, which is being prepared for the State Climate Change Law.

Always careful not only with its own processes, but also with those of its entire business chain, Copagaz, acting through its Sustainability Committee, took two key initiatives along these lines: it drafted its Human Rights Policy, drawing up a letter of commitment to its stakeholders on the issue, and with the help of its Legal Department, drafted Sustainability clauses for all new contracts.

Finally, we cannot overlook the fact that the company has filled out the evaluation questionnaire for its last sustainability report in the Global Compact, achieving a ranking of Advanced – an indication of its engagement and commitment to sustainability.

QUADRO DE METAS 2012

TABLE OF GOALS 2012

FOCO *FOCUS*	**METAS PLANEJADAS** *PLANNED GOALS*	**PERFORMANCE** *RESULTS*	**JUSTIFICATIVA** *EXPLANATION*
Logística *Logistics*	Campanha Verde - Cartilha de orientação para terceirizados, com todas as regras necessárias para trabalhar na Copagaz, visando minimizar os impactos ambientais relacionados a emissões de poluentes. - Selo verde - que transportador irá receber se a frota for aprovada no programa de Emissões Veiculares. *Green Campaign* *- Guidance sheet for sub-contractors, with all requirements for working with Copagaz, seeking to minimize en vironmental impacts relating to emissions of pollutants.* *- Green seal the trucking company will receive if its fleet is approved in the Vehicle Emissions program.*	Não cumprida *Not fulfilled*	O Projeto foi adiado para 2013. *The Project has been rescheduled for 2013.*
	Adequação dos Contratos dos Transportadores Terceirizados - Adequar todos os contratos dos Transportadores Terceirizados para o novo contrato contendo cláusulas de Sustentabilidade. *Adjustment of Contracts for Trucking Sub-contractors* *- Adjust all contracts of Trucking Sub-contractors to the new contract containing Sustainability clauses.*	Cumprida *Fulfilled*	
	Controle da Frota Terceirizada em todas as filais - Monitoramento e Mensuração da quilometragem e estimativa do gasto com combustível. *Control of Outsourced Fleet at all affiliates* *- Monitoring and Measurement of kilometers driven and estimate of fuel expenditures.*	Cumprida *Fulfilled*	
	Programa de Orientação das Emissões Veiculares - Realizar aferições em todas filiais duas vezes ao ano. *Guidance Program for Vehicular Emissions* *- Conduct inspections at all affiliates twice a year.*	Parcialmente Cumprida *Partially Fulfilled*	Algumas filiais não fizeram aferições por problemas operacionais. *Some affiliates have not done inspections due to operational problems.*
Frotas *Fleets*	Politica de Descartes - Elaborar políticas de descarte de insumos da frota própria. *Disposal Policy* *- Draw up policies for disposal of own fleet's materials.*	Cumprida *Fulfilled*	
Recursos Humanos *Human Resources*	Redução nas Horas Extras. *Reduction of Overtime.*	Cumprida *Fulfilled*	
	Redução das Demissões. *Reduction of Terminations.*	Não cumprida *Not fulfilled*	As demissões ocorreram em função de substituição de funcionários e não de redução de quadro. *The terminations occurred in connection with employee replacement and not because of a reduction of staff.*
Tecnologia da Informação *Information Technology*	Controle sobre o consumo de papéis das impressões, redução de 3%. *Control consumption of paper for printing, with a 3% reduction.*	Cumprida *Fulfilled*	

FOCO *FOCUS*	METAS PLANEJADAS *PLANNED GOALS*	PERFORMANCE *RESULTS*	JUSTIFICATIVA *EXPLANATION*
Meio Ambiente *Environment*	Redução no consumo de água. *Reduce water consumption.*	Cumprida *Fulfilled*	Comparada a base mensurada em 2011 houve redução. No entanto, no ano de 2012 houve a inclusão de DAC's, oficinas e Matriz, o que ocasionou aumento. *Compared to baseline measured in 2011 there has been a reduction. However, in 2012, DACs, workshops and the Main Office were added in, which caused an increase.*
	Redução nas emissões de poluentes atmosféricos. *Reduce emissions of atmospheric pollutants.*	Não cumprida *Not fulfilled*	Face o período de validade das Licenças Operacionais ser de 4 anos, não tivemos necessidade de executar medições de Emissão de Poluentes Atmosféricos "VOC's" nas cabines de pintura no ano de 2012. Por esta razão não estamos indicando nenhum valor por falta de dados. *Since the period of validity for Operating Licenses is 4 years, we had no need to take measurements of Emissions of "VOC" Atmospheric Pollutants in paint booths in 2012. Because of this we are not reporting any figures owing to a lack of data.*
	Redução na Geração de Resíduos. *Reduce Waste Generation.*	Parcialmente Cumprida *Partially Fulfilled*	A Copagaz agregou atividades que, anteriormente, não eram realizadas, como a utilização de sobras de chapa no processo de corte e sucateamento de botijões em não conformidade, realizados pela IBRAVA e outros itens, em que o controle foi aperfeiçoado. *Copagaz has added activities that were not implemented previously, such as the use of leftover sheet metal in the process of cutting and scrapping sub-standard cylinders made by IBRAVA, and other items for which control has been improved.*
Industrial *Industrial*	Requalificação de 1.500 tanques P-190. *Refurbishment of 1,500 P-190 tanks.*	Cumprida *Fulfilled*	

METAS 2013
GOALS 2013

LOGÍSTICA *LOGISTICS*	FROTAS *FLEETS*	RECURSOS HUMANOS *HUMAN RESOURCES*	MEIO AMBIENTE *ENVIRONMENT*	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO *INFORMATION TECHNOLOGY*	INDUSTRIAL *INDUSTRIAL*
- Implantação dos contratos, com clausulas de sustentabilidade, para Frota Terceirizada. - Controle da Quilometragem da Frota terceirizada em todas as filais. - Programa de Orientação das Emissões Veiculares. *- Implementation of contracts with sustainability clauses for the Outsourced Fleet.* *- Control of Kilometrage of outsourced Fleet at all affiliates.* *- Guidance Program on Vehicular Emissions.*	- Implantação da Política de Descartes. *- Implementation of Disposal Policy.*	- Redução Horas Extras. - Retorno dos Programas de Integração entre funcionários. *- Overtime Reduction.* *- Return on Staff Intake and Orientation Programs.*	- Redução no consumo de água. - Redução no consumo de energia elétrica. - Redução na geração de resíduos. - Redução de emissão de poluentes atmosféricos. *- Reduce water consumption.* *- Reduce electricity consumption.* *- Reduce waste generation.* *- Reduce emission of atmospheric pollutants.*	- Redução do Consumo de papéis para impressão. *- Reduce Consumption of paper for printing.*	- Requalificação de 1.700 tanques. *- Refurbishment of 1,700 tanks.*

PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2012

AWARDS RECEIVED IN 2012

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

Revista Gestão e RH
Fontes de pesquisa: Deloitte Consultoria, *Great Place to Work* e iBase

Destaque na 5ª Edição da Pesquisa Código de Ética Corporativo na Internet

Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios
Pesquisa: dentre as 1000 empresas listadas
Revista Exame Melhores & Maiores

Entre as Melhores Empresas em Gestão de Pessoas, com 501 a 1.000 Funcionários

Revista Valor Carreira
– Jornal Valor Econômico
Fontes de pesquisa: Aon Hewitt Brasil

Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas

Revista Negócios da Comunicação
Fonte: 25 mil jornalistas consultados

Prêmio Empresa Brasileira do Ano

Latin American Quality Institute (LAQI) – Panamá
Critérios estabelecidos pela referida instituição, respaldada por mais de 20 organizações mundiais

Entre as 1.000 Maiores Empresas Brasileiras – Setor Varejista e Petróleo e Gás / 292º lugar no Ranking do Anuário 1000 / 9º lugar no Setor Petróleo e Gás

Valor 1000 – Jornal Valor Econômico

Among the 100 Best Companies on the HODI (Human and Organizational Development Index)
Revista Gestão e RH
Sources of survey: Deloitte Consultoria, Great Place to Work and iBase

Award for Companies that Best Communicate with Journalists
Revista Negócios da Comunicação
Source: 25 thousand journalists consulted

Special Mention in the 5th Edition of the Internet Survey on the Code of Corporate Ethics
Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios
Survey: among 1000 listed companies
Revista Exame Melhores & Maiores

Award for the Brazilian Company of the Year
Latin American Quality Institute (LAQI) – Panamá
Criteria established by the LAQI, endorsed by more than 20 world organizations organizações mundiais

Among the Best Companies in Personnel Management, with 501 to 1,000 Employees
Revista Valor Carreira
– Jornal Valor Econômico
Sources of survey: Aon Hewitt Brasil

Among the 100 Best Companies in Corporate Citizenship
Revista Gestão e RH
Sources of survey: FIA/USP and FGV

389th Place among the 1,000 Best Companies in Brazil – 5th Place in the Fuel, Oil and Gas Industry
The Best of Dinheiro
Data compiled by KPMG and Trevisan Escola de Negócios

Among the 1,000 Biggest Brazilian Companies – Retail Sector and Oil and Gas
Valor 1000 – Jornal Valor Econômico

Among the 50 Best PHCs – Psychologically Healthy Companies
Revista Gestão e RH

Top of National Business Trophy
Revista Top of Business
Own Criteria

'Child Friendly Company' Seal
ABRINQ Foundation for the Rights of Children and Adolescents

Among the 150 Best Companies in Personnel Management Practices
Revista Gestão e RH

364th place among the 500 Biggest Companies / 52nd place among the Biggest Companies in the Energy Industry / 11th place – Best Company in the Energy Industry
Special Biggest and Best Edition of Exame

Among the 50 Most Admired HR Departments in Brazil
Revista Gestão e RH

Among the 100 Best Companies to Work For
Revista Época
Source of survey: Great Place to Work Institute

389º Lugar entre as Mil Melhores Empresas do Brasil – 5º Lugar No Setor de Combustíveis, Óleo e Gás

As Melhores da Dinheiro – Dados compilados pela KPMG e Trevisan Escola de Negócios

Troféu Top of Business Nacional

Revista *Top of Business*
Critérios Próprios

364º Colocada entre as 500 Maiores Empresas / 52º entre As Maiores do Setor Energia / 11º lugar – Melhor Empresa no Setor de Energia

Edição Especial Maiores e Melhores da Exame

Entre as 100 Melhores
Empresas em Cidadania Corporativa

Revista Gestão e RH
Fontes de pesquisa: FIA/USP e FGV

Selo Empresa Amiga da Criança

Fundação ABRINQ pelos Direitos da Criança e do Adolescente

Entre os 50 RHs Mais Admirados do Brasil

Revista Gestão e RH

Entre as 50 Melhores EPS – Empresas Psicologicamente Saudáveis

Revista Gestão e RH

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

Revista Gestão e RH

Entre as 100 Melhores Empresas para Trabalhar

Revista Época
Fonte de pesquisa: *Great Place to Work Institute*

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 gás liquefeito de petróleo (GLP). Classificada pela Agência Nacional do Petróleo (ANP)[1] como a quinta maior empresa do ramo no Brasil, ela se orgulha da posição alcançada ao longo de mais de 55 anos de uma trajetória de sucesso e crescimento.

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

Consciente de suas responsabilidades e de seu poder de transformação econômica, social e ambiental, a empresa opta pelo caminho da ética e da sustentabilidade para fazer avançar seu negócio.

Copagaz Distribuidora de Gás S.A. is a private Brazilian company that operates in the LPG bottling and distribution sector. Classified by the National Petroleum Agency (ANP)[1] as the fifth largest company in the industry in Brazil, we are proud of the position we have reached during our 55-year track record of growth and success.

Founded by its current President, Ueze Elias Zahran, Copagaz prizes excellence in the commercialization of its products and meeting the needs of its various constituencies, reflecting decades of solid business.

Aware of its responsibilities and its power of economic, social and environmental transformation, the company is opting for ways to move its business forward in an ethical and sustainable fashion.

[1] A Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) é o órgão regulador das atividades que integram as indústrias de petróleo e gás natural e de biocombustíveis no Brasil.
[1] *The Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP - National Agency of Petroleum, Natural Gas and Biofuels) is the regulatory agency of the activities pursued by the oil, natural gas and biofuels industries of Brazil.*

Missão
Mission

4.8

"Engarrafar e distribuir GLP, para atender às necessidades de energia de um número crescente de pessoas e empresas, com qualidade e a preço justo. Respeitar o meio ambiente, ser leal com seus parceiros, gerar satisfação para os empregados, defender a rentabilidade e o crescimento esperado pelos acionistas e apoiar sua 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 meet the energy needs of a growing number of people and companies, with quality and a fair price. To respect the environment, be fair to our partners, create satisfaction for our employees, sustain the profitability and growth expected by our shareholders, and support our distribution network in such a way that LPG end users will be guaranteed their supply of it in a convenient, practical, safe and timely manner."

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 investimento compensador e como o melhor local para seus empregados se desenvolverem profissionalmente."

"To be recognized as a company concerned with the needs of its clients 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 employees to pursue their professional development."

Valores
Values

4.8

- Satisfação e segurança do consumidor.
- Ética e respeito na relação com concorrentes e parceiros.
- Valorização dos empregados: 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.*
- *Appreciation of employees: recognition, opportunities and professional development.*
- *Compliance with legislation in force.*
- *Social and environmental responsibility; respect for neighboring communities, development of social and cultural projects, respect for the environment.*

COPAGAZ

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 no Distrito Federal, atendendo a clientes residenciais e industriais. A companhia emprega diretamente 1.584 funcionários, atuando em cerca de 1.360 municípios. Cargos de alta gerência e diretoria estão presentes apenas na matriz.

Não havendo limitações quanto ao escopo e o limite do relatório, no que se refere aos impactos relacionados ao tripé da sustentabilidade e ao ano anterior, as unidades, que servem de base para as informações deste relatório e que são a estrutura operacional da Copagaz são:

- 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;
- 14 Depósitos Avançados Copagaz (DAC): unidades de estocagem de GLP em botijões para o reabastecimento de revendedores mais próximos. A estrutura reduz custo de frete, emissões veiculares e tempo de entrega, otimizando a logística de distribuição do produto. Está em andamento o projeto de transformação do DAC de Ibirité em Terminal de Engarrafamento;
- 1 fábrica de botijões: a filial IBRAVA Indústria Brasileira de Vasilhame, inaugurada em 2009, é um elemento importante na estrutura da Copagaz, permitindo a participação da empresa em todas as etapas de comercialização do GLP;
- 1 Posto de Revenda;
- 1 Oficina de Manutenção.

MATRIZ *MAIN OFFICE*			
São Paulo (SP)			
TERMINAL DE ENGARRAFAMENTO *BOTTLING TERMINAL*			
Jardinópolis (SP)	Mauá (SP)	Paulínia (SP)	S. J. dos Campos (SP)
Socorro (SP)	Canoas (RS)	Uberlândia (MG)	Duque de Caxias (RJ)
Campo Grande (MS)	Goiânia (GO)	Araucária (PR)	Cuiabá (MT)
Ipojuca (PE)			
DAC - DEPÓSITO AVANÇADO COPAGAZ *DAC - ADVANCED COPAGAZ DEPOSIT*			
Bauru (SP)	Ibirité (MG)	Salvador (BA)	S. J. do Rio Preto (SP)
Patos de Minas (MG)	Passo Fundo (RS)	Londrina (PR)	Itajaí (SC)
S. F. do Conde (BA)	Caucaia (CE)	Maceió (AL)	Pres. Prudente (SP)
Brasília (DF)	Jequié (BA)		
UNIDADE DE NEGÓCIO FABRIL - IBRAVA *MANUFACTURING BUSINESS UNIT - IBRAVA*			
Monte Mor (SP)			

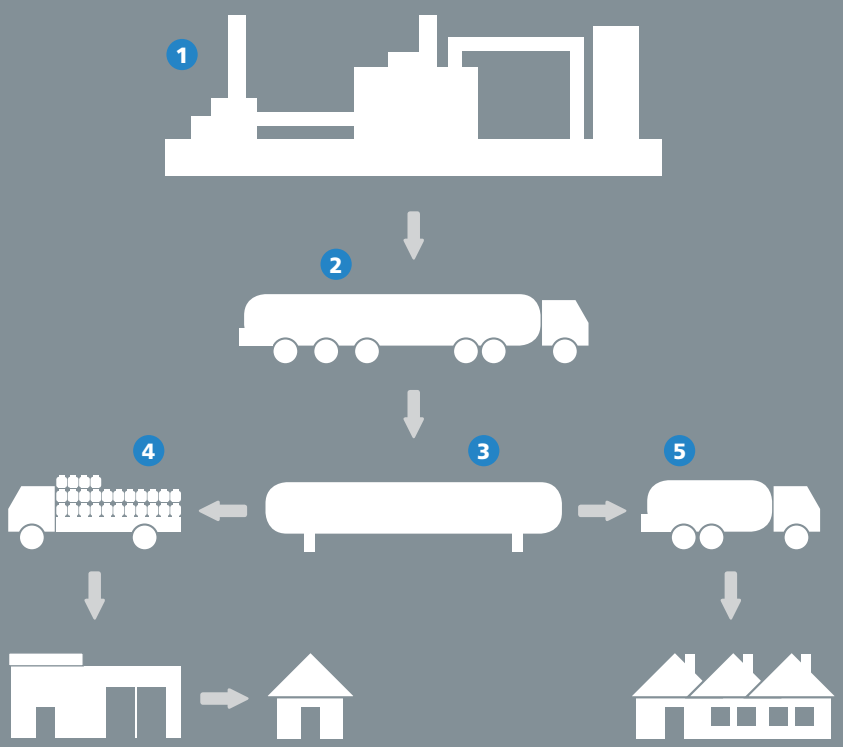
With its headquarters in the city of São Paulo, capital of São Paulo state, Copagaz is present in 18 Brazilian states as well as the Federal District, serving residential and industrial customers. The company directly employs 1,584 employees and operates in more than 1,360 municipalities. Senior management and directors are only present at the main office.

There being no limitations on the scope or size of the report with regard to the impacts listed on the tripod of sustainability or with respect to the year before, the units that provide the base of information for this report and constitute the operational structure of Copagaz, are 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;*
- *14 Advance Copagaz Depots (DACs): units for stocking of LPG in cylinders for resupply of the closest dealers. This structure reduces freight costs, vehicular emissions and delivery time, optimizing product distribution logistics. The Ibirité DAC is in the process of being transformed into a Bottling Terminal;*
- *1 Cylinder factory: the IBRAVA Indústria Brasileira de Vasilhame affiliate, inaugurated in 2009, is a key element in the Copagaz structure, allowing the company to engage in all phases of LPG commercialization;*
- *1 Dealership;*
- *1 Maintenance Workshop.*

Matriz *Main Office*
DACs *DACs*
Terminais de Engarrafamento *Bottling Terminal*
IBRAVA - Fábrica de Botijões *IBRAVA - Canister Factory*

Fluxo de Distribuição
Flow of Distribution



1. O GLP é produzido pelas **refinarias**, a partir do refino do petróleo cru ou gás natural importado via navio da Petrobras;
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 em estado líquido para o **processo de engarrafamento** em diferentes recipientes transportáveis (botijões de 2 a 13 kg e cilindros de 20 a 190 kg) ou para distribuição a granel, pelo sistema *Express Service* por meio de **veículos auto-tanque**;
4. A entrega aos **clientes residenciais** é realizada por meio dos **revendedores**, parceiros comerciais que operam 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 **veículos auto-tanques**, que abastecem os recipientes transportáveis e estacionários instalados nos estabelecimentos. (Estes clientes também podem utilizar de P13 a P90 não abastecidos no próprio cliente).

*1. LPG is produced in **refineries**, by refining crude oil or natural gas imported by Petrobrás ships;*

*2. From the refineries, the LPG reaches Copagaz through **pipelines** or **tank-trucks**;*

*3. At Copagaz operating units the LPG is stored in large pressure vessels, from which it is transferred in a liquid state for the **bottling process** in various transportable receptacles (2 to 13 kg cylinders and 20 to 190 kg cylinders), or for bulk distribution by the Express Service system via **auto-tankers**;*

*4. Delivery to **residential customers** is done by dealers, commercial partners selling on a retail basis, which acquire cylinders at Copagaz and sell them to end consumers;*

*5. Serving **industrial clients**, **large residential buildings**, **small and medium-sized companies** and **agricultural development** projects is done by auto-tankers, which fill up transportable receptacles and stationary receptacles at large establishments. (These clients can also use P13 to P90 receptacles not refilled on the premises at client's facility).*

Gás Liquefeito de Petróleo (GLP)
Liquefied Petroleum Gas (LPG)

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 país[2]. Isso se deve em parte à segurança e praticidade que oferece aos usuários: sob pressão modeladora, assume o estado líquido, o que facilita seu armazenamento e transporte; em caso de vazamento, assume o estado gasoso, porém continua mais pesado que o ar, permanecendo assim, próximo ao chão. Por ser invisível e inodoro, ao GLP é adicionado um odorizante não tóxico, para garantir ainda mais a segurança

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

LPG is a fuel widely used for industrial activities, as well as for everyday use in Brazilian residences: known as "kitchen gas," it is present in more than 95% of the country's households[2]. This is due in part to the safety and practicality it affords its users. Under modeling pressure it converts to a liquid state, which facilitates its storage and transport; in the event of a leak, it assumes a gaseous state, although it continues to be heavier than air, and thus stays close to the ground. Because it is invisible and odorless, a non-toxic odorizer is added to LPG to ensure even greater safety.

LPG can be produced by conventional processes of crude oil refinement in refineries, or from natural gas in Natural Gas Processing Units (UPGN) – the result is a fuel that is always clean, non-toxic and non-polluting.

[2] Segundo dados do Sindigás.
[2] According to statistics furnished by Sindigás.

Filial IBRAVA - Indústria Brasileira de Vasilhame

IBRAVA - Indústria Brasileira de Vasilhame Affiliate

Com o início das operações da IBRAVA, em 2009, a Copagaz passou a produzir seus próprios botijões. Localizada em Monte Mor, região metropolitana de Campinas (SP), em 2012 a fábrica gerou 119 postos de trabalho, produzindo 334.726 vasilhames novos e 627.716 requalificados.

Mais que colocar botijões em circulação, a IBRAVA trouxe um acréscimo de qualidade ao mercado de vasilhames brasileiros, permitindo a reposição do volume de unidades descartadas e garantindo novos botijões no mercado.

Para a Copagaz, a abertura da IBRAVA significa ainda a capacidade de controlar todos os processos necessários à distribuição do gás. Isso não representa apenas um incremento nos negócios da companhia, mas reforça a qualidade de suas operações, de seu produto, e o compromisso com a segurança de seus clientes.

A Copagaz estende à IBRAVA seu cuidado permanente em monitorar a satisfação dos públicos, realizando pesquisas anuais junto a seus clientes. Assim como no ano anterior, em 2012 também foi alcançada uma alta média de satisfação – 89%, superando a meta estabelecida em 80%.

Quanto às reclamações de clientes, a cada semestre é realizada uma análise crítica, que passa pelo sistema de gestão da qualidade, que registra em ata e contempla as ações corretivas e melhorias desenvolvidas para o tratamento das reclamações.

A fim de atender a conformidade exigida pelo INMETRO[3] e satisfazer seus clientes, a IBRAVA utiliza as normas NBR 8460 (fabricação de recipientes transportáveis de GLP) e NBR 8865 (requalificação de recipientes transportáveis de GLP) da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

With the start of IBRAVA operations in 2009, Copagaz began to produce its own cylinders. Located in Monte Mor in the Campinas (SP) metropolitan area, in 2012 the factory created 119 jobs, producing 334,726 new containers and refurbishing 627,716.

More than simply putting cylinders into circulation, IBRAVA contributed an enhancement of quality to the market for Brazilian containers, allowing for replacement of the volume of discarded units and ensuring a supply of new cylinders to the market.

To Copagaz, the opening of IBRAVA also brings an ability to control all processes needed for the distribution of gas. This not only represents an increase in company business, but upgrades the quality of its operations, its product, and its commitment to the safety of its clients.

Copagaz extends to IBRAVA its ongoing care to ensure the satisfaction of its constituencies, conducting annual client surveys. As occurred the year before, in 2012 a high average rate of satisfaction was achieved of 89%, surpassing the established goal of 80%.

As for client complaints, every six months a critical analysis is carried out through the quality management system, which keeps a record of all complaints and considers corrective actions and improvements developed to address the complaints.

To ensure compliance with INMETRO requirements and satisfy its customers, IBRAVA uses standards NBR 8460 (manufacture of transportable LPG receptacles) and NBR 8865 (refurbishment of transportable LPG receptacles) of the Brazilian Association of Technical Standards (ABNT).

Governança Corporativa e Transparência

Corporate Governance and Transparency

GRI 4.1, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.10

A Copagaz segue voluntariamente as melhores práticas de governança corporativa, como transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa, a fim de reforçar sua própria gestão estratégica.

Com o objetivo de garantir essas práticas e assegurar o alinhamento da empresa aos interesses de seus diversos públicos, três comitês principais estruturam a gestão da Copagaz: Administrativo-Financeiro, de Ética e Conduta, e de Sustentabilidade Empresarial. O trabalho de cada comitê reveste-se de grande importância, bem como a interação entre eles, sendo fundamental para a atuação estratégica da empresa, pois permite considerar os riscos, impactos e oportunidades em todos os níveis de ação da companhia. Desse modo, sua composição busca otimizar a capacidade de desenvolvimento de um trabalho sério e integrado, e cada um deles conta com colaboradores de diferentes áreas.

Copagaz voluntarily adheres to the best practices of corporate governance, such as transparency, accountability and corporate responsibility, in order to strengthen its strategic management.

With the aim of guaranteeing these practices and ensuring the company's alignment with the interests of its various constituencies, the management of Copagaz is structured around three main committees: the Administrative and Financial Committee, the Ethics and Conduct Committee, and the Business Sustainability Committee. The work of each committee is endowed with great importance, as is the interaction among them, and they are essential to the company's strategic operation since they make it possible to take into account risks, impacts and opportunities at all levels of company activity. Accordingly, their composition seeks to optimize capacity to perform serious, integrated work, while each one is staffed by employees from different departments.

COMITÊ ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL COMMITTEE

Criado em 2002, o Comitê Administrativo-Financeiro da Copagaz contempla as áreas de Finanças, Controladoria, Recursos Humanos,

Tecnologia da Informação, Jurídica, Logística e de Administração de Vendas, a fim de traçar as diretrizes do negócio da empresa.

Esses encontros abordam projeções e resultados contábeis e financeiros da companhia, mercado, controle de despesas, legislação, além de outros assuntos relevantes para a sua administração.

Founded in 2002, Copagaz' Administrative and Financial Committee includes the departments of Finance, Accounting, Human Resources, Information Technology, Legal Affairs, Logistics and Sales Administration, for the purpose of mapping out the guidelines for company business.

These meetings address the company' projections and account statements and financial results, the market, control of expenses, and legislation, along with other matters relevant to company administration.

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL
BUSINESS SUSTAINABILITY COMMITTEE

Criado em 2006, o Comitê de Sustentabilidade Empresarial dedica-se a engajar as diferentes áreas da Copagaz nas questões relativas à sustentabilidade e consolidar a gestão estratégica em sustentabilidade da companhia, investindo na integração entre os aspectos social, ambiental e econômico. Ele é formado por representantes de vários departamentos da empresa, como os de Engenharia, Frotas, Logística, Recursos Humanos, Marketing, Tecnologia da Informação, Comercial, Industrial e Controladoria. Sua presidência é ocupada por um membro da Assessoria da Presidência da Copagaz.

Organizando-se através de reuniões quinzenais, e tendo como guias a Política de Sustentabilidade e a Política Ambiental da Copagaz, o Comitê de Sustentabilidade tem se concentrado 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. É ainda sua tarefa a elaboração dos relatórios de sustentabilidade da companhia.

Created in 2006, the Business Sustainability Committee is devoted to engaging the different departments at Copagaz in issues relating to sustainability and consolidating strategic management of company sustainability, investing in the integration of social, environmental and economic aspects. It is made up of representatives of various company departments, such as Engineering, Fleets, Logistics, Human Resources, Marketing, Information Technology, Sales, Industrial Services and Accounting. It is chaired by a member of the Advisory Office of the President of Copagaz.

Organized on the basis of biweekly meetings, and using as guides Copagaz' Sustainability Policy and Environmental Policy, the Sustainability Committee has concentrated on programs and actions geared towards increasing the company's energy efficiency, expanding its earnings and reducing the impacts generated by its business. It also has the job of drawing up the company's sustainability reports.

SUBCOMITÊS DE SUSTENTABILIDADE
SUSTAINABILITY SUBCOMMITTEES

Todas as unidades de negócio da Copagaz contam com um Comitê Interno de Sustentabilidade Empresarial, conhecido como Subcomitê. Composto por colaboradores de diferentes departamentos, seu objetivo é coordenar, em cada unidade, o andamento das atividades relativas à sustentabilidade empresarial, buscando promover o engajamento dos colaboradores. Dúvidas e solicitações são encaminhadas ao Comitê de Sustentabilidade Empresarial, que toma as medidas adequadas.

Ao longo de 2012, os subcomitês participaram das reuniões do Comitê de Sustentabilidade Empresarial através de videoconferência.

All Copagaz business units have an Internal Business Sustainability Committee, known as a Subcommittee. Staffed by employees from different departments, its purpose is to coordinate in each unit the conduct of activities relating to business sustainability, seeking to promote employee engagement. Questions and requests are forwarded to the Business Sustainability Committee, which takes the appropriate measures.

Over the course of 2012, the subcommittees took part in meetings of the Business Sustainability Committee through videoconferencing.

COMITÊ DE ÉTICA E CONDUTA
ETHICS AND CONDUCT COMMITTEE
4.6

O Comitê de Ética e Conduta da Copagaz conta com membros do departamento de Recursos Humanos, Tecnologia da Informação, Auditoria e Jurídico, assumindo a tarefa 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.

Desse modo, ele se encarrega de garantir a orientação ética nas práticas da Copagaz e seus colaboradores, e explicitar a postura da companhia frente a seus diferentes públicos.

O Comitê de Ética e Conduta se reúne apenas quando há reclamações, denúncias, ou caso haja algum tipo de necessidade, de maneira que em 2012 não ocorreu nenhuma reunião do Comitê.

The Ethics and Conduct Committee at Copagaz has members from the Departments of Human Resources, Information Technology, Auditing and Legal Affairs, assuming the task of disseminating internally the company's standards of conduct, addressing any questions on ethical matters and judging cases of violations of its Code of Ethics and Conduct.

Accordingly, it undertakes to ensure an ethical orientation in the practices of Copagaz and its employees, and to state the company posture definitively before its various constituencies.

The Ethics and Conduct Committee is convened only when there are claims, complaints or in cases of some kind of necessity, and in 2012 the Committee did not meet at all.

[3] O Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) é uma autarquia federal brasileira, no formato de uma agência executiva, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.
[3] The Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) is an agency of the Brazilian federal government, configured as an executive agency, associated with the Ministry of Development, Industry and Foreign Trade.

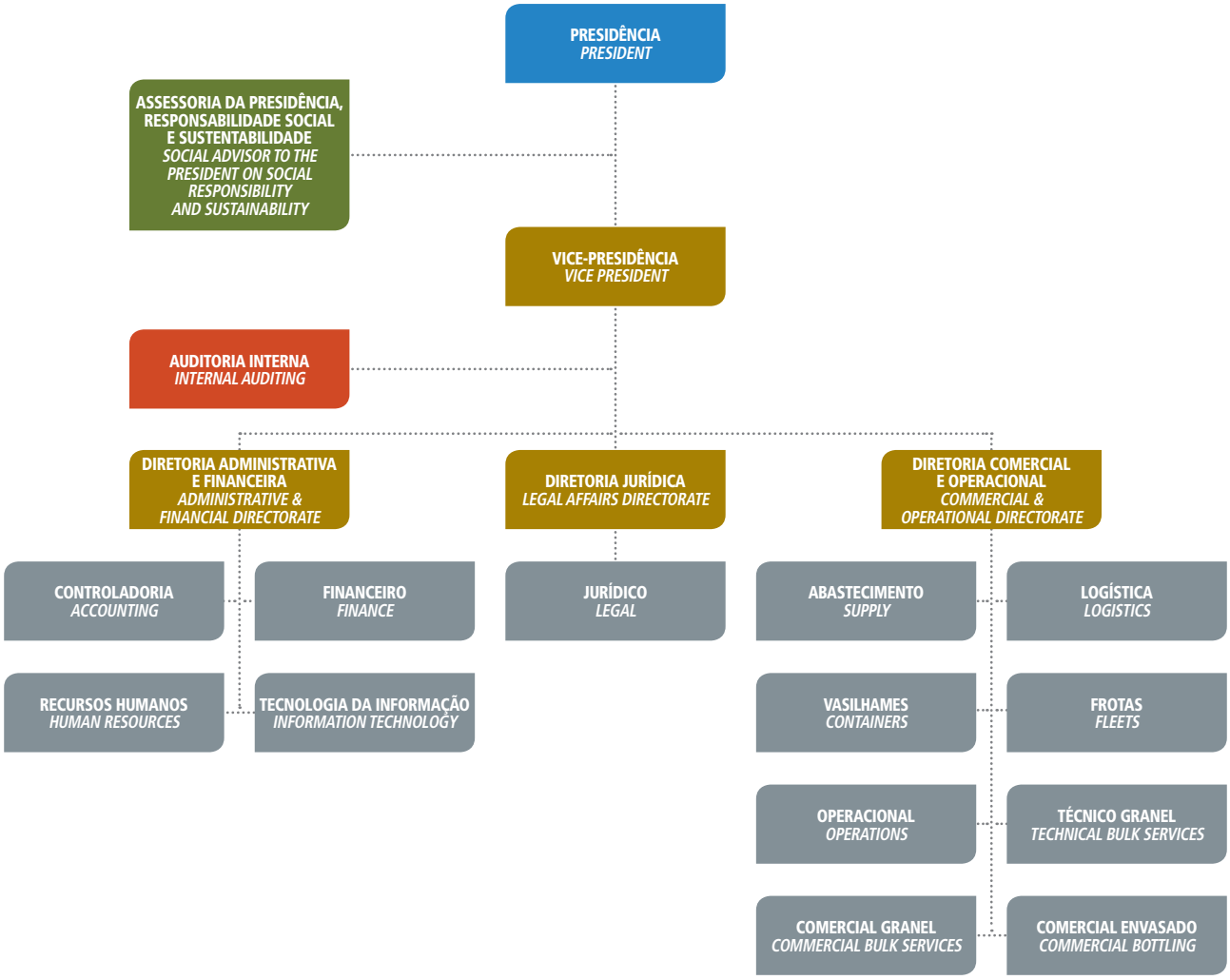
Código de Ética e Conduta
Code of Ethics and Conduct

Com o objetivo de garantir uma orientação ética por parte da companhia e seus colaboradores, o Código de Ética e Conduta da Copagaz baseia-se em sua Missão, Visão e Valores, nos compromissos públicos assumidos e em padrões e indicadores nacionais e internacionais de sustentabilidade empresarial.

O documento passou por recente revisão e aprovação final da Diretoria, ampliando-se os assuntos abordados, o que ajuda a fortalecer as regras e princípios referentes à conduta moral, à proteção dos direitos humanos e às práticas trabalhistas.

With the aim of ensuring an ethical orientation on the part of the company and its employees, the Code of Ethics and Conduct of Copagaz is based on its Mission, Vision and Values, the public commitments it has assumed, and on national and international standards and indicators of business sustainability.

Recently the document underwent revision and final approval by Senior Management, expanding the range of matters addressed, which helps to strengthen rules and principles on moral conduct, the protection of human rights and labor practices.



Participações Institucionais

Institutional Involvement

4.12, 4.13, HR1, HR6, HR7

PARTICIPAÇÕES

PARTICIPATIONS

PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS

GLOBAL COMPACT OF THE UNITED NATIONS

A iniciativa da ONU visa mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores internacionalmente aceitos, os quais estão representados em dez princípios fundamentais abrangendo as áreas de Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Contra a Corrupção. A Copagaz é signatária desde 2003.

A United Nations Initiative with the objective of mobilizing the international business community to adopt internationally accepted values in its business practices, which are represented in 10 fundamental principles covering the areas of Human Rights, Labor Rights, Environmental Protection and Anti- Corruption efforts. Copagaz has been a signatory since 2003.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL

ETHOS INSTITUTE FOR BUSINESS AND SOCIAL RESPONSIBILITY

O Instituto Ethos procura mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável. A Copagaz, associada desde 1998, aderiu a algumas das principais iniciativas articuladas pela organização, o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo.

The Ethos Institute for Business and Social Responsibility seeks to mobilize, raise awareness and assist companies in managing their business in a socially responsible fashion. Copagaz, associated since 1998, has adhered to some of the key initiatives articulated by the organization, the Business Compact for Integrity, the campaign Against Corruption and the National Compact for the Eradication of Slave Labor.

ASSOCIAÇÃO IBERO-AMERICANA DE GLP (AIGLP)

IBERO-AMERICAN LPG ASSOCIATION (AILPG)

Desde 2006 a Copagaz é associada à AIGLP, uma entidade de fins técnicos e científicos formada por empresas e outras organizações que se dedicam integralmente à produção, importação, armazenamento, envase, distribuição e estudos sobre aplicações do GLP.

Since 2006 Copagaz has been a member of AILPG, 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, and distribution of LPG, as well as studies on its applications.

APOIOS

SUPPORT

FUNDAÇÃO ABRINQ

ABRINQ FOUNDATION

A Copagaz, reconhecida pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente como Empresa Amiga da Criança, desde 1999, apoia, com a colaboração de seus revendedores, o programa da Abrinq "Adotei um Sorriso", revertendo parte da renda obtida na venda de seus botijões P-13 ao programa durante 4 meses do ano, beneficiando mais de 212 mil meninas e meninos no País todo. A Copagaz participa do Programa desde 2006.

Copagaz has been recognized by the Abrinq Foundation for the Rights of Children and Adolescents as a Child Friendly Company. Since 1999 the company has been supporting the I Adopted a Smile campaign with the collaboration of its dealers, allocating part of the proceeds from the sale of P-13 cylinders for 4 months a year to Abrinq, benefiting more than 212,000 boys and girls all over Brazil. Copagaz has been participating in the program since 2006.

INSTITUTO WORLD CHILDHOOD FOUNDATION (WCF)

WORLD CHILDHOOD FOUNDATION INSTITUTE (WCF)

O Instituto WCF, ao qual a Copagaz é associada desde 2007, trabalha para promover e defender os direitos das crianças e adolescentes em situação de risco. A companhia tem importante participação em seu Programa Na Mão Certa – que promove o combate à exploração sexual de crianças e adolescentes nas estradas brasileiras –, através de um trabalho de conscientização e incentivo a denúncias de pontos de exploração junto aos motoristas de sua frota de distribuição, próprios e terceirizados.

The WCF Institute, with which Copagaz has been associated since 2007, works to foster and defend the rights of children and adolescents at risk. The company plays an important role in its Na Mão Certa Program, which seeks to combat the sexual exploitation of children and adolescents on Brazil's highways by 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.

Sobre o Relatório

About this Report

3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.7, 3,9, 3.10, 3.11, 3.13

Mais uma vez, pelos esforços e sob a responsabilidade do Comitê de Sustentabilidade Empresarial, a Copagaz apresenta seu Relatório de Sustentabilidade, referente a 2012. Publicado anualmente, ele é uma importante ferramenta para divulgar as ações de sustentabilidade da companhia, descrever a gestão empresarial nos âmbitos econômicos, social e ambiental, e aperfeiçoar o relacionamento com seus diversos públicos de interesse.

Os dados apresentados referem-se às diversas atividades da Copagaz no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012, e seguem as diretrizes da GRI – versão 3.1. Este é o quinto Relatório de Sustentabilidade da Copagaz elaborado no nível de aplicação A da GRI, e o terceiro a receber sua checagem e certificação. Além disso, pelo quarto ano consecutivo a Copagaz submete seu Relatório de Sustentabilidade a auditoria externa, realizada pela BDO RCS Auditores Independentes.

Uma vez que a adoção das diretrizes GRI-G3.1 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 referentes ao ano de 2012 contidas neste relatório não passaram por auditoria contábil até a data de sua publicação

Once again, through the efforts of the Business Sustainability Committee, and under its responsibility, Copagaz is presenting its Sustainability Report for 2012. Published annually, it is a vital tool for publicizing the company's sustainability actions, giving an account of business management in economic, social and environmental terms, and enhancing its relationship with its various stakeholders.

The data presented has to do with a variety of company activities in the period from January 1, to December 31, 2012, and follows GRI guidelines – version 3.1. This is Copagaz' fifth Sustainability Report prepared for GRI application level A, and the third report to undergo its checking and certification. In addition, for the fourth consecutive year, Copagaz is submitting its Sustainability Report for external auditing, conducted by BDO RCS Auditores Independentes.

Insofar as the adoption of the GRI-G3.1 guidelines is considered by the United Nations Global Compact as compatible with and equivalent to its Communication on Progress (COP), this report also meets Copagaz' commitment of responsibility to the Global Compact, listing the advances the company has achieved in fulfilling its ten principles.

The financial/account information for 2012 contained in this report has not been subject to an audit as of the date of its publication.

Engajamento de *Stakeholders* e Matriz de Materialidade

Stakeholder Engagement and Materiality Matrix

4.14, 4.15, 4.16, 4.17

Empenhada em elaborar sua Matriz de Materialidade com uma ampla participação de *stakeholders* e avaliação criteriosa dos temas de interesse, a Copagaz realizou um cuidadoso trabalho junto a seis grupos de *stakeholders*: **colaboradores**, **revendedores**, **clientes industriais**, **clientes finais**, **fornecedores** e **parceiros**. Os temas materiais definidos em 2011 são os mesmos considerados neste relatório.

A partir de um questionário de materialidade orientado pelas diretrizes da GRI e pelos princípios do Pacto Global, foi realizado o

mapeamento dos temas relevantes para esses públicos. Trata-se de um procedimento que permite alinhar o engajamento da Copagaz ao processo de construção de seus relatórios de sustentabilidade, que desde 2005 adotam tais princípios e diretrizes.

O trabalho 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 ainda a formação e o desenvolvimento de carreira dos colaboradores. A preocupação com o meio ambiente não podia deixar de aparecer entre os temas mais relevantes: nesse campo, destacou-se a correta destinação e tratamento de resíduos.

Committed to prepare its Materiality Matrix with ample input from stakeholders and a judicious assessment of matters of concern, Copagaz undertook a careful study with six groups of stakeholders: ***employees***, ***dealers***, ***industrial clients***, ***end clients***, ***suppliers*** *and* ***partners****. The issues selected in 2011 are the same ones considered in this report.*

Based on a materiality questionnaire with an orientation drawn from GRI guidelines and the principles of the Global Compact, a mapping of significant issues for these constituencies was carried out. It is a procedure that makes it possible to align Copagaz' engagement with the process of creating its sustainability reports, which have been making use of these principles and guidelines since 2005.

The study revealed that, for Copagaz and its stakeholders, the issues considered most important are those having to do with health and safety. Other matters raised as priorities were corruption and the fight against discrimination, with employee training and career development also receiving considerable emphasis. Concern about the environment could not fail to appear among the most pressing issues; under this heading, the proper disposal and treatment of waste received particular attention.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Economic Performance

Formas de Gestão

Kinds of Management

Guiando sua organização e gestão pelo tripé da sustentabilidade, a Copagaz conta com alguns membros de seu Comitê Administrativo Financeiro participando ativamente do Comitê de Sustentabilidade Empresarial.

Ao adotar esse procedimento de gestão, a Copagaz promove uma interação natural entre as instâncias, já que, além de lidar com as questões de governança, o Comitê Administrativo Financeiro também coordena e viabiliza orçamentos e investimentos voltados a ações e programas desenvolvidos pelo Comitê de Sustentabilidade. O que comprova e fortalece o compromisso da companhia com a sustentabilidade.

Guiding its organization and management by the tripod of sustainability, Copagaz has some of the members of its Administrative and Financial Committee actively participating on the Business Sustainability Committee.

In adopting this management procedure, Copagaz is promoting a natural interaction among its different departments, considering that, in addition to addressing matters of governance, the Administrative and Financial Committee also coordinates and expedites budgets and investments involving actions and programs developed by the Sustainability Committee. This serves to demonstrate and strengthen the company's commitment to sustainability.

Mudando a Matriz Energética de Clientes

Changing Clients' Energy Matrix

4.16, EC9

As características do GLP tornam sua adoção como combustível imensamente vantajosa, pois os benefícios que apresenta incentivam e compensam a mudança de matriz energética. Exemplo disso é o fato do GLP ser, entre todos os combustíveis fósseis, aquele com menor índice de emissões, além de sofrer queima total, ou seja, não gerar resíduos ou material particulado a partir de sua utilização. Além disso, um botijão de 13 kg de GLP equivale, em energia, à queima de dez árvores de porte médio.

A familiaridade do consumidor com o GLP também é um ponto positivo: disponível em todo o território nacional, ele está presente em 95% dos lares brasileiros, tendo 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), com 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 resíduos;
- Possibilidade de automação total do processo de combustão;
- Precisão no controle da temperatura e vazão;

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

- Secagem de milho (processo misto);
- Sistema de Secagem de Areia para a indústria de vidros;
- 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.

The characteristics of LPG make its adoption as a fuel extremely advantageous, since the benefits it offers encourage and reward changes in the energy matrix. An example of this is the fact that, among fossil fuels, LPG is the one with the lowest level of emissions, in addition to the fact that it is completely consumed, that is to say, it does not generate any residue or particulate matter as a result of its use. In addition, a 13 kg cylinder of LPG is equivalent in terms of energy to the burning of ten trees of average size.

Consumer familiarity with LPG is also a point in its favor: available throughout the national territory, it is present in 95% of Brazilian households, with greater penetration than electricity, running water or postal services.

Its versatility allows it to replace, in any segment of the economy, fuel oils, electricity and biomass (firewood, coal, corn husks and others), with a number of advantages:

- *Increased quality of finished product;*
- *Substantial reduction of emissions levels;*
- *Reduced operating costs;*
- *Greater comfort and well-being for operators and the surrounding community;*
- *Greater heat of combustion;*
- *No creation of waste;*
- *Possibility of total automation of combustion process;*
- *Precision in the control of temperature and exhaust;*

A number of examples of energy matrix replacement can be listed, as well as new uses for LPG, such as:

- *Corn drying (mixed process);*
- *Sand drying system for the glass industry;*
- *Replacement of low fluidity point (LFP) fuel for soil roasting systems and asphalt plants, dryers and heaters;*
- *Supplementary cotton seed drying systems and replacement of husks and firewood;*
- *Combined systems that burn LPG and firewood for tile production.*

Produtos e Serviços

Products and Services

EN29

A Copagaz tem um cuidado permanente em oferecer os produtos e serviços mais adequados às necessidades de cada cliente, disponibilizando assim diversos tipos de recipientes e serviços para o acondicionamento do GLP.

Para os clientes residenciais, a melhor alternativa são os recipientes transportáveis, com capacidade para 13 kg, 45 kg, 90 kg e, em alguns casos, até 190 kg de GLP. Já entre os clientes do segmento industrial, observa-se uma maior diversidade de portes e necessidades, que a Copagaz atende através de uma ampla variedade de recipientes estacionários e serviços. Os recipientes menores, com 20 kg de GLP, podem ser encontrados em duas modalidades: transportáveis, que são abastecidos nos terminais de engarrafamentos e depois distribuídos; e recarregáveis, abastecidos nos próprios clientes através de um sistema composto por uma bomba de transferência interligada a um recipiente estacionário – é o Sistema *Pit-Stop*.

Para os clientes de médio consumo, as melhores alternativas são os transportáveis de 90 e 190 kg, muito adequados às necessidades de estabelecimentos como bares, restaurantes, lavanderias, hotéis, condomínios, entre outros. Já os estacionários de 500 kg a 60 mil kg destinam-se a clientes de grande consumo: indústrias alimentícias, fundições, cerâmicas, vidreiras e agronegócio. A Copagaz cuida da instalação do recipiente em local apropriado, seguindo um planejamento e todas as normas técnicas vigentes – é o cuidado que garante a excelência e a segurança no abastecimento.

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

Copagaz is constantly concerned to offer products and services that are best suited to the needs of each client, and so it makes available a wide range of different receptacles and services for the delivery of LPG.

For residential customers, transportable receptacles are the best option, with a capacity for 13 kg, 45 kg, 90 kg, and in some cases, up to 190 kg of LPG. Whereas for clients in the industrial segment, a greater range of sizes and needs can be observed, which Copagaz meets with an extensive variety of stationary receptacles and services. The smallest receptacles, with 20 kg of LPG, can be found in two forms: transportable receptacles, which are refilled at bottling terminals and then distributed; and refillable receptacles, which are filled up on site at the clients' own premises through a pumping transfer system connected to a stationary receptacle – this is the Pit-Stop System.

For medium consumption clients, the best alternatives are 90 and 190 kg transportable receptacles, very well suited to 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 60,000 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 also offers the Copagaz Express Service System, which allows for swift and safe on-site refueling of stationary receptacles using bobtail tank trucks.

DESCRIÇÃO DE PRODUTOS PARA CLIENTES INDUSTRIAIS
DESCRIPTION OF PRODUCTS FOR INDUSTRIAL CLIENTS

Recipiente *Receptacle*	Massa de GLP *Volume of LPG* (m^3)	Peso de GLP *Weight of LPG* (kg)	Diâmetro *Diameter* (m)	Medida *Size* (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-90RN	0,18	90	0,61	0,92 (altura) *(height)*
P-190	0,45	190	0,75	1,36 (altura) *(height)*
P-500H	1	500	0,95	1,85 (comprimento) *(length)*
P-500V	1	500	0,76	1,87 (altura) *(height)*
P-1000H	1,80	1000	0,97	3,01 (comprimento) *(length)*
P-2000H	3,60	2000	1,04	4,91 (comprimento) *(length)*
P-2000V	3,80	2000	1,04	5,20 (altura) *(height)*
P-4000H	7,30	4000	1,2	6,60 (comprimento) *(length)*
P-4000V	7,30	4000	1,04	9,90 (altura) *(height)*
P-20.000	42	20.000	2,13	12,30 (comprimento) *(length)*
P-60.000	113	60.000	2,8	20,75 (comprimento) *(length)*

DESCRIÇÃO DE PRODUTOS PARA CLIENTES RESIDENCIAIS
DESCRIPTION OF PRODUCTS FOR RESIDENTIAL CUSTOMERS

Recipiente transportável *Transportable Receptacle*	Massa de GLP *Volume of LPG* (kg)	Diâmetro *Diameter* (m)	Altura *Height* (m)
P-13	13	0.36	0.47
P-45	45	0.38	1.3
P-90	90	0.56	1.21
P-190	190	0.75	1.36

Resultados Financeiros

Financial Results

GRI 2.8 e EC1

Componentes *Components*	2010	2011	2012
Valor Econômico Direto Gerado *Direct Economic Value Created*	1.192.879	1.244.795	1.265.149
a) Receitas Líquidas de Vendas *a) Net Revenues from Sales*	1.192.879	1.244.795	1.265.149
Valor Econômico Distribuído *Economic Value Distributed*	989.731	1.092.550	1.117.019
b) Custos operacionais *b) Operating costs*	890.986	968.215	994.323
c) Salários e benefícios de empregados *c) Employee salaries and benefits*	88.146	100.188	112.673
d) Pagamento para provedores de Capital *d) Payment to providers of Capital*	(40.374)	(10.126)	(17.322)
e) Pagamento ao governo	49.722	32.936	26.156
f) Investimentos na comunidade *f) Investment in the community*	1.250	1.338	1.190
Valor Econômico Acumulado *Cumulative Economic Value*	203.148	152.244	148.129

[4] Devido a publicação do relatório ser anterior a auditoria financeira, as informações publicadas no relatório de 2011 diferem das publicadas esse ano.
[4] Because the report was published prior to the financial audit, the information published in the 2011 report differs from that published this year.

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)[5]
DISTRIBUTION OF ADDED VALUE (DVA)[5]

	2010	2011	2012
Governo *Government*	24,48%	21,63%	17,66%
Colaboradores *Employees*	43,39%	65,81%	76,06%
Acionistas *Shareholders*	27,74%	6,96%	1,08%
Terceiros *Sub-contractors*	4,39%	5,59%	5,20%
Retido *Withheld*	-	-	-
Total	100%	100%	100%

Participação de Mercado

Market Share

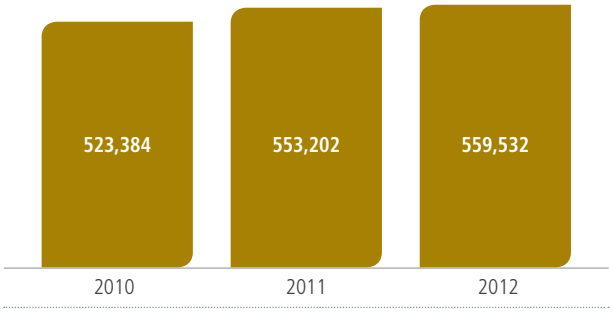
Segundo a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), em 2012 a Copagaz manteve sua participação no mercado, no mesmo patamar do ano anterior tendo crescimento discreto de 7,74% para 7,81% do segmento de distribuição de GLP no Brasil.

According to the National Agency of Petroleum, Natural Gas and Biofuels (ANP), in 2012, Copagaz maintained its market share at the same level as the year before, with slight growth from 7.74% to 7.81% for the LPG distribution segment in Brazil.

FATIA DE MERCADO NO SEGMENTO DE DISTRIBUIÇÃO DE GLP
MARKET SHARE IN LPG DISTRIBUTION SEGMENT

2010	2011	2012
7.50%	7.74%	7,81%

VOLUME DE VENDAS DE GLP (TON)
VOLUME OF LPG SALES (TONS)



[5] Devido a ajustes contábeis os valores publicados no Relatório de 2011 sofreram alterações.
[5] Due to accounting adjustments, the amounts published in the 2011 Report have undergone revisions.

Mercados Atendidos
Markets Served

A Copagaz atende dois grandes segmentos de clientes: residenciais e industriais. O primeiro é formado pelos consumidores de botijões e cilindros de gás para uso doméstico, que tem seu fornecimento garantido pela rede de revendedores da companhia. Já o segundo é mais heterogêneo, incluindo clientes industriais, comerciais, rurais, governamentais e condomínios. Para este segmento, a Copagaz garante o fornecimento de GLP através de recipientes transportáveis de maior capacidade (13 kg a 190 kg) ou de recipientes estacionários (500 kg a 60 mil kg).

Copagaz serves two major client segments: residential and industrial clients. The first is made up of consumers of gas cylinders for domestic use, whose supply is guaranteed by the company's network of dealerships. The second, on the other hand, is more heterogeneous, including large residential buildings, as well as industrial, commercial, rural, and governmental clients. For this segment, Copagaz guarantees supply of LPG through transportable receptacles of greater capacity (13 kg to 190 kg) or stationary receptacles (500 kg to 60,000 kg).

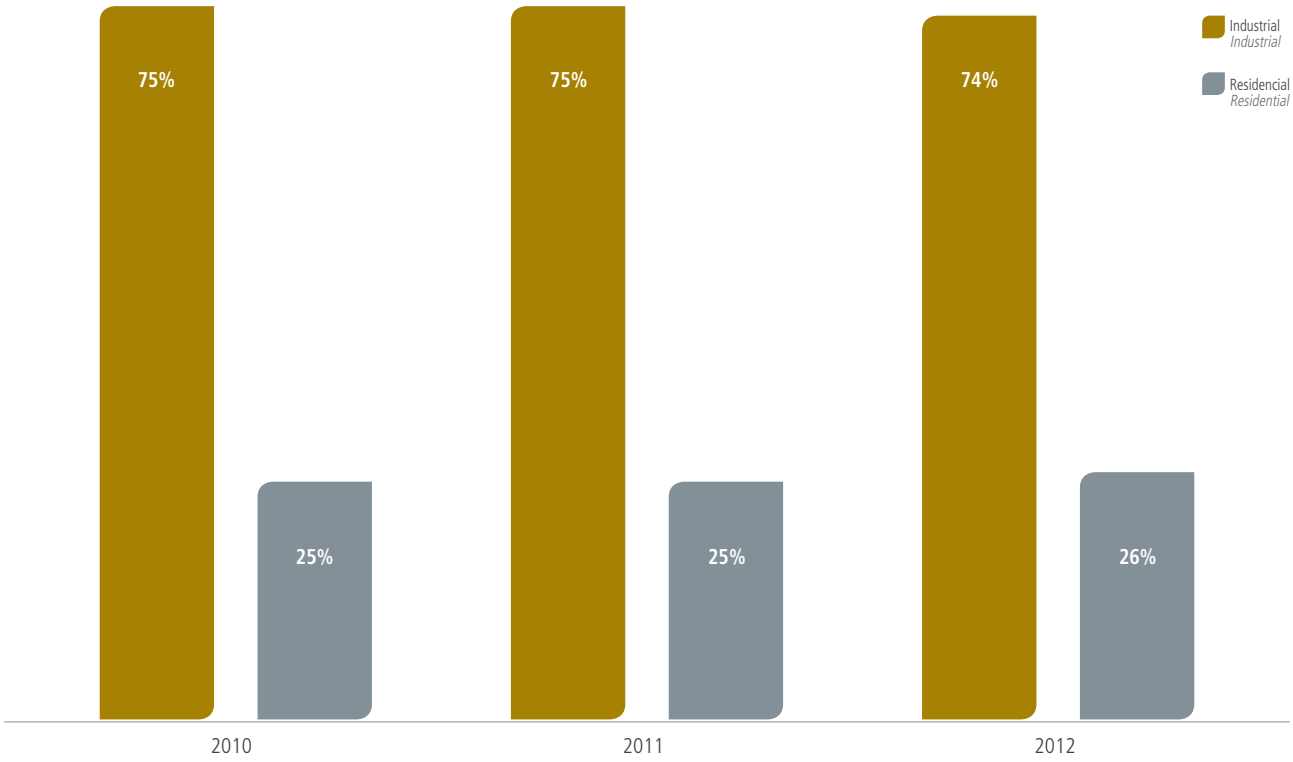
NÚMERO DE REVENDEDORES
NUMBER OF DEALERS

2010	2011	2012
2.442	2.624	2.511

NUMERO ESTIMADO DE CONSUMIDORES ATENDIDOS
ESTIMATED NUMBER OF CUSTOMERS SERVED

Perfil de consumidor *Customer profile*	2010	2011	2012
Residencial *Residential*	2.517.164	2.656.332	2.656.881
Industrial *Industrial*	10.892	11.878	12.088

PARTICIPAÇÃO DAS VENDAS RESIDENCIAIS E INDUSTRIAIS NO VOLUME TOTAL EM TONELADAS DE GLP VENDIDO PELA COPAGAZ EM 2012
SHARE OF RESIDENTIAL AND INDUSTRIAL SALES IN OVERALL VOLUME IN TONS OF LPG SOLD BY COPAGAZ IN 2012



PARTICIPAÇÃO REGIONAL EM VENDAS
REGIONAL BREAKDOWN OF SALES

Região *Region*	2010	2011	2012
Nordeste *Northeast*	10%	9,8%	10%
Centro-Oeste *Central West*	19%	18,6%	18%
Sudeste *Southeast*	58%	58%	58%
Sul *South*	13%	13,6%	14%
Total	100%	100%	100%

PRODUÇÃO POR UNIDADE DE NEGÓCIO (KG DE GLP)
PRODUCTION BY BUSINESS UNIT (KG OF LPG)

Unidade *Unit*	2010	2011	2012
Araucária	31.455.107	34.900.801	37.957.625
Campo Grande	41.135.331	41.514.609	41.464.449
Canoas	24.454.464	25.281.226	22.022.517
Cuiabá	28.954.291	29.249.390	27.526.455
Duque de Caxias	40.678.779	45.430.024	45.656.165
Goiânia	53.550.304	53.805.743	27.746.705
Ibirité (DAC)	25.872.425	34.321.662	34.983.674
Ipojuca	37.556.024	39.178.206	40.218.538
Jardinópolis	28.629.982	27.153.782	26.669.944
Mauá	26.459.909	28.941.962	27.428.785
Paulínia	34.274.487	35.246.108	33.982.695
São José dos Campos	29.617.508	28.394.474	27.760.081
Socorro	31.510.586	30.851.863	29.238.876
Uberlândia	34.552.661	34.184.076	36.693.342
Caucaia (DAC)	6.972.784	8.106.956	7.837.063
Brasília (DAC)	5.704.723	8.635.031	8.432.736
Jequié (DAC)			821.104
São Francisco do Conde (DAC)			632.673
Total	481.379.365	505.195.913	477.073.427

A produção da IBRAVA direciona-se sobretudo ao suprimento das necessidades da própria Copagaz, abastecendo suas unidades de negócio com novos botijões P-13. Em 2012, o volume total de produção foi de 334.726 unidades, integralmente destinadas ao abastecimento das unidades da Copagaz.

IBRAVA production is aimed primarily towards supplying Copagaz own requirements, providing its business units with new P-13 cylinders. In 2012, the total volume of production came to 334,726 units, used entirely for supplying Copagaz units.

Novos Negócios

New Businesses

EC6

Novos Negócios é um segmento da companhia responsável por identificar e qualificar novos empreendedores, a fim de desenvolver novos nichos de mercado bem como manter e vislumbrar o crescimento e a participação nos existentes.

Nesse sentido, em 2012, o departamento assumiu a tarefa de avaliar os investimentos de cada revendedor, objetivando potencializar estrategicamente o seu desenvolvimento de forma que possa atender a todas as expectativas, além de investir no treinamento da equipe de campo.

Dessa forma, a área se responsabiliza em direcionar e proteger os investimentos necessários para o crescimento do mercado tendo como resultado a multiplicação de empreendedores e a geração de renda para novos revendedores.

New Businesses is a company segment responsible for identifying and qualifying new entrepreneurs, with a view towards developing new market niches as well as maintaining and discovering possibilities for growth and participation in existing markets.

Along these lines, in 2012, the department undertook the task of evaluating the investments of each dealership, aiming to strategically enhance their development to meet all expectations, in addition to investing in training for field teams.

Accordingly, the department is responsible for steering and protecting investments needed for market growth that will result in a proliferation of entrepreneurs and revenue creation for new dealerships.

Fornecedores

Suppliers

EC6

Embora não tenha uma política estabelecida a esse respeito, a Copagaz procura, em todas as suas unidades operacionais e em todo o espectro de seus negócios, dar preferência a fornecedores locais, o que colabora para a garantia da oferta e a estabilidade da economia local.

Em 2012, foram contratados serviços locais em áreas como segurança, portaria, limpeza, cozinha e suprimentos de material de escritório.

Although it does not have any established policy in this regard, Copagaz seeks at all of its operating units and across the entire spectrum of its business to give preference to local suppliers, which contributes to ensuring supply as well as the stability of the local economy.

In 2012, local services were contracted in departments such as security, janitorial services, cleaning, cooking and provision of office supplies.

Satisfação do Cliente

Customer Satisfaction

4.16, 4.17, PR5, PR8

Sempre preocupada em 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, para seus clientes residenciais e industriais. A Ouvidoria da empresa pode ser acessada através do site: www.copagaz.com.br, onde os clientes contam com um espaço para dúvidas e sugestões. A página também possui seções como Consulta Comercial, Seja Representante e Central de Atendimento.

Também está disponível atendimento por telefone em todas as unidades de negócio da Copagaz, e em 2011 foi implantando o canal 0800, para facilitar ainda mais o atendimento ao cliente e permitir o acompanhamento das informações.

Em 2012, foram registradas através da Ouvidoria (site) 174 reclamações, relacionadas às áreas Comercial (119), Industrial (48), Jurídica (1), Logística (4) e de Marketing (2). Como em 2012 a implantação do canal 0800 estava em fase de adaptação, os registros realizados através dele não serão mencionados.

Ciente da importância do controle sobre os canais de comunicação para aperfeiçoar o atendimento prestado, a Copagaz 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). Ele está em fase de implantação, até que as equipes da companhia dominem o adequado manuseio da ferramenta.

A Copagaz cuida para que todas as informações que acessa sejam sempre tratadas de maneira adequada, e em 2012, não houve nenhuma reclamação comprovada sobre violação de privacidade e perda de dados de clientes

Always concerned with improving its attention to the needs of each one of its clients, Copagaz offers its residential and industrial customers networks of commercial support and technical assistance, available 24 hours a day. The company Ombudsman can be reached at: www.copagaz.com.br, where clients are given a space for questions and suggestions. The page also has sections such as Commercial Consultation, Be a Representative and Customer Service.

Service by phone is also available at all Copagaz business units, and in 2011 an 0800 line was implemented to facilitate customer service even further and allow tracking of information.

In 2012, 174 complaints were registered through the Ombudsman (site), related to the Sales (119), Industrial Services (48), Legal Affairs (1), Logistics (4) and Marketing (2) departments. Considering that in 2012 the implementation of the 0800 line was still in progress, the items registered through it are not yet subject to reporting.

Aware of the importance of control of communications channels to improve services provided, Copagaz has invested in the purchase of software that allows for the recording of all calls received by its affiliates, both on the 0800 line as well as on fixed phone lines (except where orders for gas are concerned). This will remain in the implementation phase until company teams have acquired adequate proficiency in the use of this tool.

Copagaz is taking care to ensure that all information it accesses is always properly handled, and in 2012, there were no complaints registered on violations of privacy or loss of client data.

Relação com o Governo

Government Relations

4.16, SO5

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

4.16, PR6, PR7

A Copagaz segue as melhores práticas de entidades brasileiras de auto-regulamentação, bem como as normas de segurança da ANP.

Copagaz follows the best practices of Brazilian self-regulatory institutions, as well as the safety standards of the ANP.

Doações

Donations

Integrante do Grupo Zahran, a Copagaz é a mantenedora majoritária da Fundação Ueze Elias Zahran, entidade sem fins lucrativos criada em 1998 com o objetivo de estruturar e apoiar programas sociais nas áreas de educação, inclusão digital, cultura, ação comunitária e defesa do meio ambiente. A fundação atende crianças, adolescentes e cidadãos da terceira idade.

Além disso, a Copagaz realiza doações de gás a organizações sem fins lucrativos de diferentes segmentos, em todo o Brasil. Antes da liberação do benefício, todas as solicitações enviadas à companhia passam por triagem.

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

In addition, Copagaz makes 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 2012 (R$) *Donations 2012 (R$)*	**Total**
Cultura *Culture*	64.535
Educação *Education*	677.604
Sindicatos *Unions*	11.500
Saúde *Health*	21.250
Outros *Other*	298.022
Abrinq *ABRINQ*	116.953
Total de Doações *Total Donations*	1.189.864

DESEMPENHO SOCIAL

Social Performance

Formas de Gestão

Kinds of Management

GRI 4.16

O Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz encarrega-se de gerir as ações e iniciativas relacionadas às práticas trabalhistas e à saúde e segurança dos colaboradores. Em 2012, ele pôde contar com a presença das filais da companhia em suas reuniões, por videoconferência, ouvindo demandas e compartilhando avanços e desafios.

Um dos maiores destaques no trabalho do comitê em 2012 foi a implementação de uma Política de Direitos Humanos para a cadeia de negócios da companhia. A inclusão das métricas de horas extras e acidentes na intranet da Copagaz também merece destaque, possibilitando que os gerentes de unidade possam visualizar esses indicadores.

The Copagaz Business Sustainability Committee is charged with managing actions and initiatives related to labor practices and employee health and safety. In 2012, it was able to include the presence of company affiliates at its meetings via videoconferencing, hearing requests and sharing news of progress and challenges.

One of the key highlights of the committee's work in 2012 was the implementation of a Human Rights Policy for the company's business chain. The inclusion of metrics for overtime and accidents on the Copagaz intranet also deserve prominent mention, enabling unit managers to review these indicators.

Perfil dos Colaboradores

Staff Profile

LA1, LA4, LA13, 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, exceto terceirizados e estagiários. Em dezembro de 2012, a Copagaz contava com 1.584 funcionários.

Copagaz operates in accordance with the Consolidation of Labor Laws (CLT), and all of its own employees are covered by collective bargaining agreements, except sub-contractors and interns. In December of 2012, Copagaz had 1,584 employees.

PROPORÇÃO ENTRE O SALÁRIO MAIS BAIXO PRATICADO PELA COMPANHIA E O SALÁRIO MÍNIMO LOCAL, EM UNIDADES OPERACIONAIS
RATIO OF LOWEST WAGE PAID BY COMPANY AND LOCAL MINIMUM WAGE, IN OPERATING UNITS

2010	2011	2012
1,50	1,53	1,44

NÚMERO DE COLABORADORES EM TEMPO INTEGRAL[6]
NUMBER OF FULL-TIME EMPLOYEES[6]

2010	2011	2012
1422	1601	1554

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS COLABORADORES
GEOGRAPHIC DISTRIBUTION OF EMPLOYEES

Filial *Affiliate*	2010	Estagiários 2010 *Interns 2010*	Aprendizes 2010 *Apprentices 2010*	2011	Estagiários 2011 *Interns 2011*	Aprendizes 2011 *Apprentices 2011*	2012	Estagiários 2012 *Interns 2012*	Aprendizes 2012 *Apprentices 2012*
Campo Grande	89	-	4	92	-	4	92	-	4
Cuiabá	76	-	-	83	-	4	80	-	3
Goiânia	87	1	-	94	-		89	-	-
Uberlândia	77	3	2	80	-	2	83	-	3
Paulínia +Oficina	119	1	-	130	1	-	118	-	-
Jardinópolis	94	2	-	94	1	-	91	-	-
S. J. dos Campos	78	-	-	81	-	-	80	-	4
Mauá	86	-	-	93	-	-	91	-	-
Matriz	134	-	-	153	-	-	149	-	3
Socorro	100	-	-	99	-	-	103	-	-
IBRAVA	78	-	-	149	-	-	114	-	5
Ibirité	56	1	-	61	-	1	66	-	2
Salvador	-	-	-	7	-	-	13	-	-
Duque de Caxias	91	-	-	104	-	-	101	-	-
Araucária	83	-	-	88	-	-	93	-	-
Canoas	77	1	4	87	1	4	83	1	5
Ipojuca	97	1	-	106	-	-	108	-	-
Total	**1422**	**10**	**10**	**1601**	**3**	**15**	**1554**	**1**	**29**

[6] Os valores publicados nos anos anteriores referentes ao numero de colaboradores de 2010 e 2011 difere do valor publicado no ultimo relatório.
[6] The figures published in earlier years for the number of employees in 2010 and 2011 differ from the figure published in the last report.

NÚMERO DE COLABORADORES POR GÊNERO
NUMBER OF EMPLOYEES BY GENDER

	2010		2011		2012	
Categoria Funcional *Functional Categories*	Masculino *Male*	Feminino *Female*	Masculino *Male*	Feminino *Female*	Masculino *Male*	Feminino *Female*
Diretores *Directors*	2	1	2	1	2	1
Gerentes *Managers*	73	7	74	7	69	7
Supervisores *Supervisors*	64	10	70	17	67	17
Administrativos *Administrative Staff*	246	177	265	207	253	211
Operacionais *Operational Staff*	778	19	837	22	860	21
Estagiários *Interns*	4	6	2	1	1	
Terceirizados *Sub-contractors*	17	28	78	21	23	22
Aprendizes *Apprentices*	2	8	8	7	11	19
Total	1186	256	1336	283	1286	298

Diversidade

Diversity

LA13, LA14

Em decorrência da própria natureza de suas operações, a Copagaz tradicionalmente tem uma mão de obra de maioria masculina; porém vem-se notando um aumento da participação feminina na empresa. Em 2012, esse incremento foi de 8% em relação ao ano anterior.

As a result of the very nature of its operations, Copagaz traditionally has a labor force that is predominantly male; however, an increase of women working at the company has been notable. In 2012, the increase was one of 8% compared to the year before.

Rotatividade

Staff Turnover

LA2

Em 2012, a Copagaz verificou um pequeno aumento na rotatividade de seus colaboradores. A taxa de rotatividade ficou em 18,69% para os contratados por prazo indeterminado ou permanente, e 50% para os contratados por prazo determinado ou temporário.

In 2012, Copagaz experienced a small increase in staff turnover. The turnover rate stood at 18.69% for employees hired for an indefinite period, or permanent staff, and 50% for employees hired for a definite period, or temporary staff.

COLABORADORES DESLIGADOS, POR TIPO DE CONTRATO E GÊNERO
EMPLOYEES TERMINATED BY CONTRACT TYPE AND GENDER

	Contrato por prazo indeterminado ou permanente *Contract for indefinite period or permanent*		Contrato por prazo determinado ou temporário *Contract for definite period or temporary*	
Gênero *Gender*	**Número de desligados** *Number of terminations*	*%*	**Número de desligados** *Number of terminations*	*%*
Masculino *Male*	235	18,77	8	72,73
Feminino *Female*	47	18,29	7	36,84
Total	282	18,69	15	50

COLABORADORES DESLIGADOS, POR TIPO DE CONTRATO E FAIXA ETÁRIA
EMPLOYEES TERMINATED BY CONTRACT TYPE AND AGE GROUP

	Contrato por prazo indeterminado ou permanente *Contract for indefinite period or permanent*		Contrato por prazo determinado ou temporário *Contract for definite period or temporary*	
Faixa etária *Age group*	**Número de desligados** *Number of terminations*	*%*	**Número de desligados** *Number of terminations*	*%*
18 a 30 *18 to 30*	111	25,75	15	50,00
31 a 40 *31 to 40*	94	15,99	0	0
41 a 57 *41 to 57*	71	15,43	0	0
Acima 58 *Over 58*	6	20,00	0	0
Total	282	18,69	15	50,00

PARALISAÇÃO NAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE GLP
WORK STOPPAGE AT LPG DISTRIBUTORS
LA4

Durante as negociações para renovação da Convenção Coletiva de Trabalho de 2012, os 84 sindicatos e cinco federações do setor reivindicaram um aumento no percentual da Participação de Lucros e/ou Resultados (PLR) acima do que as empresas entendiam como justo, devido ao ano difícil atravessado pelo setor.

Assim, alguns sindicatos optaram por realizar paralisações pontuais, e outros em oficializar o movimento de greve. As empresas do setor entraram com pedido de dissídio coletivo, mas no decorrer das audiências foi possível acordar um pagamento da PLR no percentual de 190%, pago em duas vezes – apenas 10% inferior ao pago no ano precedente –, dando fim à paralisação.

During negotiations for the renewal of the 2012 Collective Bargaining Agreement, the 84 unions and five federations of the sector demanded an increase in the percentage of Profit Sharing (PLR) above what the companies considered to be fair, in light of the difficult year the sector had experienced.

As a result, some unions chose to carry out individual work stoppages, and others to proceed with an official strike. The companies in the sector filed a motion for settlement of a collective bargaining agreement, but in the course of the proceedings they were able to agree upon a PLR payment of 190%, in two payouts – only 10% less than the payment of the previous year – bringing the work stoppage to an end.

Remuneração e Desenvolvimento Profissional

Compensation and Professional Development
4.5, HR1

É parte da forma de atuação da Copagaz proporcionar condições e oportunidades de desenvolvimento profissional a seus colaboradores, sempre respeitando a legislação trabalhista. Todos são contratados de acordo com a CLT e contemplados por acordos de negociação coletiva. A contratação de estagiários segue a Lei Nº 11.788, de 25 de setembro de 2008.

Procurando auxiliar em seu desenvolvimento cultural e profissional, a Copagaz oferece cursos supletivos no local de trabalho, após o expediente, para os colaboradores que ainda não tenham concluído o Ensino Fundamental e Médio. Em 2012, houve manutenção da concessão de bolsa de estudos para o nível Médio, comparado ao ano de 2011.

A Copagaz valoriza seu pessoal, investindo no desenvolvimento profissional e recompensando a permanência na empresa. Assim, oferece ao colaborador uma placa de honra ao mérito a cada cinco anos completos de casa. A premiação, criada em 2009 pelo Comitê de Sustentabilidade Empresarial, inclui também uma bonificação na forma de dias de descanso a serem gozados logo após as férias do respectivo ano:

- 5 anos: 2 dias;
- 10 anos: 4 dias;
- 15 anos: 6 dias;
- 20 anos: 8 dias;
- Acima 25 anos: 10 dias.

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 CLT and covered by collective bargaining agreements. 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. In 2012, scholarships for Secondary school were maintained, just as in 2011.

Copagaz values its personnel, investing in their professional development and rewarding their length of service at the company. This is done by giving employees a plaque of honorable mention for every five years of service completed. The awarding of this benefit, which was established in 2009 by the Sustainability Committee, also includes a bonus in the form of days off that are to be taken immediately following the holidays during the year in question, as follows:

- *5 years: 2 days;*
- *10 years: 4 days;*
- *15 years: 6 days;*
- *20 years: 8 days;*
- *More than 25 years: 10 days.*

Benefícios

Benefits
EC3, LA3

Mais que o cumprimento da 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, a partir de dois anos na empresa, no valor inicial de 20% sobre a remuneração, podendo chegar a 105%.

Participação nos Lucros e Resultados (PLR)
Embora o acordo coletivo disponha seu pagamento em novembro, por seis anos consecutivos a Copagaz pagou por liberalidade uma antecipação no mês de Maio. No ano de 2012, não houve antecipação.

Cesta Básica
O benefício concedido mensalmente passou de R$ 300,00 (setembro/12 a dezembro/12) para R$ 310,00 (janeiro/13).

Cesta Básica Extra
Benefício concedido uma vez ao ano, no valor de R$280,00.

Refeição – café da manhã, almoço e café da tarde
Oferecido através de fornecedor aos colaboradores contratados em regime CLT, terceirizados e estagiários, de acordo com a estrutura da unidade. Na matriz, o benefício é substituído pelo Ticket Refeição.

Ticket Refeição
Os funcionários da matriz e aqueles que realizam atividades externas recebem mensalmente um talão de Ticket Refeição no valor facial de R$ 21,00.

Assistência Médica
Os colaboradores em regime CLT e estagiários, bem como seus dependentes, contam com Seguro Saúde ou Medicina de Grupo.

Seguro de Vida em Grupo
O benefício proporciona aos colaboradores em regime CLT e estagiários a garantia de uma indenização, para seus beneficiários, equivalente a 24 salários em caso de morte natural e 48 em caso de morte acidental.

Assistência Odontológica
Convênio com clínicas odontológicas oferecido aos colaboradores em regime CLT e estagiários, bem como seus dependentes.

Vale-Gás
Carga de gás concedida mensalmente aos colaboradores.

Vale-Transporte
Benefício concedido de acordo com a legislação, para colaboradores em regime CLT e estagiários. Para algumas regiões são oferecidos ônibus fretados.

Complemento Auxílio Doença e Acidente de Trabalho
Complemento de até 80% da remuneração, pelo período de seis meses.

Convênio Farmácia
Conveniência de comprar medicamentos e pagá-los com desconto em folha de pagamento.

Auxílio Filho Excepcional
Oferecido mensalmente aos colaboradores que possuem filhos com necessidades especiais, no valor de R$ 700,00.

Auxílio Funeral
No falecimento do colaborador e seus dependentes, oferece-se reembolso das despesas com funeral até R$ 3.200,00, conforme definido por convenção coletiva dos trabalhadores.

Assistência Funeral
No falecimento do colaborador e seus dependentes legais, o seguro de vida disponibiliza aos familiares atendimento para os trâmites burocráticos de velório e sepultamento, bem como o reembolso das despesas até R$ 5.000,00.

Auxílio Creche
Reembolso no valor de R$ 265,00 concedido às colaboradoras nos seis primeiros meses de vida de seus filhos.

Bolsa de Estudos
Motivada a atingir Zero de Analfabetismo, a Copagaz, seguindo as diretrizes da politica de concessão de bolsas de estudo, proporciona a seus colaboradores acesso à educação do Ensino Fundamental à Pós-Graduação, subsidiando em até 70% a mensalidade escolar.

Assistência Médica para Aposentados
O trabalhador que se aposenta após dez anos de trabalho permanece no plano de assistência médica da Copagaz, sem custo, de 18 meses a 24 meses, conforme a região.

Prêmio Brigada de Incêndio
Prêmio mensal no valor de R$ 91,00 pago aos colaboradores membros da Brigada de Incêndio.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) – constituída e ativa
A comissão mantém a prática de reuniões e trabalhos preventivos mensais, não apenas por obrigação legal, mas visando à preservação da saúde e integridade física dos colaboradores.

Treinamentos
Programas de desenvolvimento profissional – treinamento técnico e comportamental – estão disponíveis a colaboradores em regime CLT, terceirizados e estagiários, através dos próprios departamentos ou de instituições externas.

Ginástica Laboral
Programa de atividades de condicionamento físico e aquecimento oferecido a colaboradores em regime CLT, terceirizados e estagiários, em algumas Unidades de Negócios e na matriz.

Empréstimo Pessoal
Contrato mantido com instituição financeira para empréstimo consignado.

Integração de Filhos de Funcionários
Confraternização realizada anualmente em outubro para os filhos de colaboradores das filiais – em regime CLT, terceirizados e estagiários.

Confraternizações para Colaboradores e Familiares
Encontro de um dia inteiro promovido ao final do ano, com refeição e lazer, para que os colaboradores – em regime CLT, terceiros e estagiários – confraternizem com familiares e colegas de trabalho.

Videoteca
Integrando a comunicação audiovisual à equipe, são mais de 200 títulos de filmes técnicos e motivacionais disponíveis para colaboradores em regime CLT, terceirizados e estagiários.

Biblioteca
O projeto Biblioteca Poeta Jorge Medauar promove a cultura e o estímulo à leitura, através da ação voluntária de colaboradores que adaptam o espaço de suas filiais para acomodar uma biblioteca. Ele abrange colaboradores em regime CLT, terceirizados e estagiários.

Cesta de Natal
Composição de produtos natalinos oferecida aos colaboradores em regime CLT, terceirizados e estagiários.

Previdência Privada Complementar
Está disponível aos colaboradores em regime CLT um programa complementar de aposentadoria através de convênio junto à instituição Brasilprev, que não possui participação financeira da empresa.

Supletivo de Ensino Fundamental e Médio
Oferta de curso supletivo no estabelecimento de trabalho, após o expediente, para que os colaboradores que não concluíram o Ensino Fundamental e Médio possam fazê-lo de maneira mais cômoda, auxiliando em seu desenvolvimento cultural e profissional.

Prêmio por Tempo de Casa
A cada ano em que completam 5, 10, 15, 20, 25 e 30 anos de casa, os colaboradores são homenageados com uma placa de honra ao mérito, além de poderem gozar de dois dias a mais de descanso nas férias desse mesmo ano (a bonificação é progressiva: cinco anos completos dão direito a dois dias; dez anos, a quatro, e assim por diante).

Over and above complying with labor legislation, the various benefits that Copagaz offers to its employees are a way of investing in their welfare and quality of life.

Increment for Length of Service (ATS)
Paid on holidays, this benefit begins after two years at the company, starting out at 20% of salary, and may go as high as 105%.

Profit Sharing (PLR)
Although the collective bargaining agreement provides for its payment in November, for six years in a row Copagaz made early payment of part of the bonus in May. In 2012, there was no early payment.

Basic Grocery Basket
The Monthly benefit went from R$ 300.00 (September/2012 to December/2012) to R$ 310.00 (January/2013).

Extra Basic Grocery Basket
Benefit paid once a year in the amount of R$280.00.

Meals – breakfast, lunch and afternoon coffee
Provided through a catering service to regular employees hired in the CLT regime, sub-contractors and interns, based on unit structure. At the main office, this benefit is replaced by Meal Vouchers.

Meal Vouchers
Employees at the main office and those engaged in external activities receive a booklet each month of meal vouchers with a face value of R$ 21.00.

Medical Care
Regular employees in the CLT regime and interns, as well as their dependents, have Health Insurance or Group Medical Coverage.

Group Life Insurance
This benefit offers regular employees and interns a guaranteed indemnity for their beneficiaries, equivalent to 24 salaries in case of natural death, and 48 in case of accidental death.

Dental Care
Plan with dental clinics offered to regular employees and interns, as well as their dependents.

Gas Voucher
Monthly gas allowance for employees.

Transportation Voucher
Benefit granted pursuant to the Law, for regular employees and interns. For certain regions, charter bus service is provided.

Supplemental Assistance for Occupational Disease and Accident
Supplement of up to 80% of salary for a period of six months.

Prescription Drug Plan
Convenience of purchasing medications and paying for them with a payroll deduction.

Exceptional Child Aid
Offered monthly to employees with children who have special needs, in the amount of R$ 700.00.

Funeral Aid
Upon the death of a staff member or dependents, payment of reimbursement for funeral expenses up to R$ 3,200.00, as determined by collective bargaining agreement.

Funeral Assistance
Upon the death of a staff member and his or her legal dependents, life insurance coverage provides relatives with assistance with official funeral and burial procedures, as well as coverage of expenses of up to R$ 5,000.00.

Day-care Assistance
Reimbursement in the amount of R$ 265.00 for female employees in the first six months after their children are born.

Scholarship
Committed to achieving Zero Illiteracy, pursuant to policy guidelines for granting scholarships, Copagaz offers its employees access to education from the Elementary level to Graduate study, subsidizing up to 70% of monthly tuition.

Medical Care for Retirees
After ten years of service, retirees remain on the company's medical care plan at no charge, for a period of 18 to 24 months, depending on the region.

Fire Brigade Premium
Monthly premium in the amount of R$ 91.00 paid to employees who are members of the Fire Brigade.

Internal Accident Prevention Commission (CIPA) established and active
The commission holds monthly meetings and prevention drills, not only due to legal obligations, but to protect the health and physical wellbeing of its employees.

Training
Professional development programs – technical and behavioral training – are available to regular employees, sub-contractors and interns, through their own departments or through external institutions.

Gymnastics at Work
Program of physical conditioning and warm-up activities offered to regular employees, sub-contractors and interns, at certain Manufacturing Business Unit and at the main office.

Personal Loan
Loan agreement for a consigned loan entered into with a lending institution.

Bringing Together Children of Staff Members
Annual gathering held in October for the children of employees at affiliates – for regular employees, sub-contractors and interns.

Gatherings for Employees and Their Families
Full day get-together held at the end of the year, with food and entertainment giving staff members – regular employees, sub-contractors and interns – a chance to socialize with relatives and colleagues.

Video Library
To provide staff with audiovisual communication there are 200 titles of technical and motivational videos available to regular employees, sub-contractors and interns.

Library
The Poet Jorge Medauar Library Project promotes culture and encourages reading through the voluntary action of employees, who have adapted space at their affiliates to accommodate a library. It is open to regular employees, sub-contractors and interns.

Christmas Basket
Assortment of Christmas products for regular employees, sub-contractors and interns.

Supplementary Private Retirement Plan
A supplementary retirement program is available to regular employees through a plan with the institution Brasilprev, which is without financial participation by the company.

Supplementary Elementary and Secondary School
Supplementary program of study offered in the work place after working hours, to allow employees who have not completed their elementary or secondary education to do so with greater convenience, to enhance their cultural and professional development.

Premium for Length of Service
Ever year in which employees complete 5, 10, 15, 20, 25 or 30 years of service, they are honored with a merit plaque and are allowed to take off two extra days in their vacation for that same year (the bonus is progressive: five full years provide entitlement to two days off; ten years, to four days, and so on).

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 é uma circunstância facilitadora para cada colaborador crescer e se aprimorar, permitindo uma avaliação contínua e uma correção permanente de procedimentos e posturas.

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 DE TREINAMENTO DE PESSOAL, POR CATEGORIA FUNCIONAL
HOURS OF TRAINING OF PERSONNEL, BY FUNCTIONAL CATEGORY

Categoria funcional *Functional Category*	LA1	Número de horas *Number of hours*	%
Diretores *Directors*	3	25	12,47
Gerentes *Managers*	76	13	6,48
Supervisores *Supervisors*	84	3	1,50
Administrativos *Administrative Staff*	494	4	2,00
Operacionais *Operational Staff*	882	6	2,99
Terceirizados *Sub-contractors*	45	149, 5	74,56

Entre os treinamentos realizados em 2012, vale destacar a Capacitação para Operadores de GLP a Granel, destinada apenas aos colaboradores que trabalham nos caminhões auto-tanque, operando os caminhões e as instalações dos clientes no abastecimento dos recipientes transportáveis e estacionários.

A norma regulamentadora dessa capacitação é a ABNT NBR 15863 – Capacitação para Operadores de Transvasamento no Sistema de Abastecimento de GLP a Granel.

Among the training sessions carried out in 2012, particularly worthy of note is the Training for Operators of LPG in Bulk, provided only for employees who operate bobtail tank trucks refilling both transportable and stationary receptacles at clients' facilities.

The regulatory standard for this training is ABNT NBR 15863 – Training of Bulk LPG Transfer Operators.

Código de Ética e Conduta

Code of Ethics and Conduct

4.16, HR1, SO3, SO4

O Código de Ética e Conduta da Copagaz é o documento formal criado para nortear os princípios éticos e comportamentais da empresa e todos os seus colaboradores, sem distinções de nível hierárquico. Sua elaboração contou com o trabalho dos comitês de Sustentabilidade Empresarial e de Ética e Conduta.

Os objetivos desse documento são:

- Possibilitar que as relações internas e externas da companhia estruturem-se em consonância com seus valores e princípios, refletindo as principais diretrizes e orientações sobre tomada de decisões e aspectos morais e éticos;
- Conduzir a empresa pelo caminho da cidadania, transparência e respeito no tratamento com seus interlocutores;
- Realizar a conexão entre a governança corporativa e os empregados, exprimido as expectativas da Copagaz em relação ao comportamento de todos.

The Copagaz Code of Ethics and Conduct is a formal document created to guide the ethical and behavioral principles of the company and all its employees, without regard for rank. It was prepared by the Business Sustainability and the Ethics and Conduct committees.

The purposes of this document are as follows:

- *To allow 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 lead the company along the path of citizenship, transparency and respect in its dealings with others;*
- *To establish the connection between corporate governance and employees, and convey Copagaz' expectations of how everyone should behave.*

Política de Direitos Humanos

Human Rights Policy

Em 2012, a Copagaz elaborou sua Política de Direitos Humanos, um instrumento para estender os compromissos assumidos pela companhia a toda a sua cadeia de negócios. O documento deriva do esforço do Comitê de Sustentabilidade Empresarial em trabalhar os compromissos da Copagaz junto ao Pacto Global das Nações Unidas, Fundação Abrinq, Instituto Ethos, Instituto *World Childhood Foundation* e Objetivos do Milênio, abrangendo assim questões como:

- Diversidade;
- Liberdade de associação nas relações trabalhistas;
- Obrigações sociais;
- Trabalho forçado e infantil;
- Exploração sexual de crianças e adolescentes;
- Saúde e segurança;
- Educação.

Na forma de um compromisso público assinado pelo presidente da Copagaz, Ueze Elias Zahran, a Política de Direitos Humanos está disponível no site da companhia: http://www.copagaz.com.br/sustentabilidade/politicas-programas-acoes/.

In 2012, Copagaz drew up its Human Rights Policy, an instrument for extending the commitments assumed by the company to its entire business chain. The document results from the efforts of the Business Sustainability Committee addressing the company's commitments to the Global Compact of the United Nations, the Abrinq Foundation, the Ethos Institute, the World Childhood Foundation Institute and the Millennium Goals, encompassing such issues as:

- *Diversity;*
- *Freedom of association in labor relations;*
- *Social obligations;*
- *Forced labor and child labor;*
- *Sexual exploitation of children and adolescents;*
- *Health and safety;*
- *Education.*

Expressed as a public commitment signed by the President of Copagaz, Ueze Elias Zahran, the Human Rights Policy is available at the company website: http://www.copagaz.com.br/sustainability/politicas-programs-acoes/.

Conformidade

Compliance

SO2, SO3, SO4, SO7, SO8, HR3, HR4, PR4, PR9

Todos os colaboradores da Copagaz recebem o Código de Ética e Conduta da empresa, que dispõe sobre seus valores, repudia comportamentos de discriminação, além de fornecer conteúdo e instruções relativas a procedimentos anticorrupção. Ainda com o objetivo de difundir e consolidar o respeito a seus valores éticos, a Copagaz oferece, ao longo do ano, programas e treinamentos sobre direitos humanos.

Em 2012, a companhia não registrou casos de discriminação com base em raça, religião, gênero, opinião política, nacionalidade ou origem social, conforme definido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), nem outras formas relevantes de discriminação envolvendo *stakeholders* internos e/ou externos em suas operações.

No que concerne a casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, em 2012 não houve autos de infração pagos. No que se refere a multas por não conformidade relativa a fornecimento e uso de produtos e serviços, a Copagaz está questionando judicialmente os auto de infrações recebidos, em 2012 somente foi depositado o valor de R$ 54.000,00 referente a um auto de infração, três autos de infração ainda estão para ser depositados e questionados em Juízo.

All Copagaz employees are given the company Code of Ethics, which sets forth the company's values, rejects discriminatory behavior, and provides content and instructions concerning anti-corruption procedures. Moreover, with the aim of disseminating and consolidating respect for its

ethical values, over the course of the year, Copagaz offers programs and trainings on human rights.

In 2012, the company did not register any cases of discrimination based on race, religion, gender, political opinion, nationality or social origin, as defined by the International Labour Organization (ILO), nor any other significant forms of discrimination involving internal and/or external stakeholders in its operations.

With regard to cases of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning information about, and labeling of products and services, in 2012 there were no penalties paid for violations. As for fines for non-compliance involving the supply and use of products and services, Copagaz is challenging in court penalties imposed for violations, and in 2012 only the amount of R$ 54,000.00 has been deposited in relation to such a penalty, while three such fines remain to be deposited and challenged in court.

Saúde e Segurança

Health and Safety

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

Realizando a atividade de distribuição e engarrafamento de GLP – que se enquadra no grau de risco III –, a Copagaz mantém um cuidado severo e permanente no quesito saúde, segurança e meio ambiente. Assim, assume com grande rigor a responsabilidade de selecionar pessoas capacitadas para o exercício de suas funções, além de aplicar treinamentos e reciclagens para garantir o cumprimento de todas as rotinas e procedimentos. São primordiais algumas abordagens, procedimentos e conceitos:

Estudo de Gerenciamento de Riscos
O conjunto formado por Estudo de Análise de Risco (EAR), Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e Plano de Ação de Emergência (PAE) tem a função de identificar e manter sob controle os perigos inerentes às instalações e ao produto manipulado.

Análise Qualitativa e Quantitativa de Agentes Químicos Agressivos
O procedimento visa identificar, quantificar e mitigar os riscos à segurança e saúde dos colaboradores, sobretudo aqueles que manuseiam diretamente tintas e solventes.

Monitoramento de Transporte
Busca avaliar e monitorar os riscos à saúde e segurança dos colaboradores envolvidos no processo de transporte do produto.

Abordagem Preventiva
Procura garantir que os procedimentos de segurança na condução das operações internas de transporte e engarrafamento do produto estejam de acordo com a legislação vigente e o Código de Ética e Conduta da Copagaz. São exemplos de procedimentos adotados pela empresa as campanhas do Sipat, treinamentos operacionais, controle de risco, Cipa, dentre outros.

A partir dos resultados de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos, realiza-se sempre uma reavaliação das normas e procedimentos. Atualmente, as lesões e doenças ocupacionais devem-se, de maneira geral, a tecnologia aplicada em algumas etapas da operação da companhia, como carga e descarga. Para facilitar esse trabalho, em dez de suas filiais a Copagaz conta com lanças telescópicas.

Observando o impacto das atividades sobre a saúde dos colaboradores, e impulsionadas também pelas exigências do Ministério do Trabalho, as empresas do setor estão em busca de alternativas para melhorar seus indicadores de acidentes, lesões e doenças ocupacionais.

Desde 2010 a Copagaz conta com a presença de um técnico de saúde, segurança e meio ambiente em suas filiais, procedimento ampliado em 2012, graças a seus bons resultados. Outra iniciativa que merece ser comemorada é a implantação das métricas para mensuração das taxas de acidentes na intranet da Copagaz, conforme citado anteriormente, que permitiu uma intensificação dos registros e uma coleta de informações mais apuradas. Assim, em 2012, diminuíram o número e a gravidade dos acidentes, e houve uma redução no número de dias perdidos, em comparação com anos anteriores. Além disso, um maior controle dos incidentes, nesse mesmo ano, acarretou a redução dos acidentes com afastamento.

In its distribution and bottling of Liquefied Petroleum Gas, classified as a 3rd Degree Risk, Copagaz takes rigorous and constant care in matters concerning health, safety and the environment. Accordingly, it takes very seriously its responsibility to assign people who are qualified for the job, and to provide training sessions and follow-up trainings to make sure all routines and procedures are properly executed. Certain approaches, procedures and concepts are indispensable:

Risk Management Study
The combination of the Risk Analysis Study (EAR), Risk Management Program (PGR) and the Emergency Action Plan (PAE) is intended to identify and keep under control hazards inherent to the facilities and the product being handled.

Qualitative and Quantitative Analysis of Aggressive Chemical Agents
The procedure seeks to identify, quantify and mitigate risks to safety and health for employees, above all for those directly handling paints and solvents.

Transport Monitoring
Aims to evaluate and monitor risks to health and safety for employees involved in the process of transporting the product.

Preventive Approach
Seeks to ensure that safety procedures for the conduct of internal operations involving the transport and bottling of the product are in accordance with the legislation in force and the Copagaz Code of Ethics and Conduct. Examples of procedures adopted by the company are the SIPAT campaigns, operational training, risk control and CIPA, among others.

Based on the results for injuries, occupational illnesses, and days lost, a reevaluation of standards and procedures is always undertaken. At pres-

ent, injuries and occupational illnesses are generally due to the technology applied at certain stages of company operations, such as loading and unloading. To facilitate this work, Copagaz has telescopic lifts at ten of its affiliates.

Observing the impact of activities on employee health, and compelled by the requirements of the Ministry of Labor, companies in this sector are searching for alternatives to improve their indicators for accidents, injuries and occupational illnesses.

Since 2010 Copagaz has arranged to have health, safety and environmental technicians present on site at its affiliates, a procedure extended in 2012, thanks to its positive results. Another initiative worthy of note is the implementation of metrics to measure accident rates on the Copagaz intranet, as mentioned earlier, which has helped to expedite efforts at record-keeping and gathering of information. Thus, in 2012, the number and seriousness of accidents declined, and there was a reduction in the number of days lost over previous years. In addition, greater control of incidents in this same year has resulted in a drop in the number of accidents requiring time off the job.

NÚMERO DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS E DIAS PERDIDOS
NUMBER OF INJURIES, OCCUPATIONAL DISEASES AND DAYS LOST

	2010	2011	2012
Número de Lesões *Number of Injuries*	87	89	69
Doenças ocupacionais *Occupational diseases*	5	2	0
Número de Dias Perdidos *Number of Days Lost*	2005	1552	1046

Sempre comprometida com a saúde e segurança de seus colaboradores, a Copagaz conta com comitês formais ligados à área (Brigada de Incêndio, 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. Ciente de que sua operação envolve o manuseio de produto de alto risco, a companhia considera esse trabalho uma necessidade elementar, que vai muito além da obrigação legal.

A Cipa está presente em todas as unidades de negócios da Copagaz, e conta com cerca de 120 colaboradores. A empresa em atendimento às exigências da Norma Regulamentadora (NR- 4) da Portaria 3.214/78 conta com um SESMT registrado na DRT para o Estado de São Paulo, constituído por um Engenheiro de Segurança, um Médico do Trabalho, um Técnico de Segurança do Trabalho que se encontram centralizados na Matriz, bem como outros 4 técnicos de segurança locados um em cada uma das suas filiais no Estado de São Paulo. Por sua iniciativa, nas filiais localizadas em outros Estados, a empresa mantém mais 8 Técnicos de Segurança do trabalho locados em suas demais filiais no território nacional. A equipe sediada na matriz coordena as ações e estabelece as diretrizes de atuação desse serviço especializado inclusive para as diversas filiais localizadas fora do Estado de são Paulo, bem como realiza regularmente visitas, treinamentos e vistorias em todas as filiais.

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

Todo ano as unidades da Copagaz realizam a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), dedicada a tratar de temas de saúde e segurança. Todos os colaboradores e prestadores de serviço presentes no dia do evento são envolvidos. Em 2012, as atividades incluíram cursos e palestras abrangendo desde temas relacionados à segurança nas atividades operacionais da empresa – como capacitação para operadores de GLP e treinamento de Brigada de Incêndio – até aqueles relativos à saúde e qualidade de vida – como esclarecimentos a respeito de doenças crônicas, condução veicular, lei seca, alcoolismo e orientações sobre nutrição e higiene pessoal.

É evidente que o compromisso da Copagaz com as exigências de saúde, segurança e meio ambiente abrangem também os seus produtos, e a companhia está sempre buscando satisfazer integralmente 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 Organismo Certificado de Conformidade OCC - ABNT, para a obtenção do Selo do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). Todas as unidades da empresa mantêm esses requisitos dispostos como referência constante de segurança e qualidade dos produtos.

A fim de assegurar o bem-estar de seus clientes, a Copagaz cumpre as normas de rotulagem, fornecendo todas as informações pertinentes ao uso, transporte e armazenagem do produto, além de dados sobre os riscos inerentes ao seu manuseio incorreto, acompanhados das respectivas medidas de controle. Assim, nos rótulos dos botijões transportáveis, verificam-se as seguintes informações: telefone de emergência; riscos; composição; medidas de segurança antes, durante e após o uso; medidas em caso de vazamento.

Como engarrafadora e distribuidora de GLP, a Copagaz cumpre todas as normas de segurança da ANP. Sempre rigorosa quanto à integridade e segurança dos clientes, todos os recipientes utilizados pela empresa contam com lacres invioláveis que evitam vazamento ou adulterações – as válvulas de alta segurança permitem maior controle de vazamento e possibilidade mínimas de acidentes. O manuseio do recipiente estacionário também é cercado de todos os cuidados necessários, e realizado apenas por pessoal devidamente especializado.

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

Always committed to the health and safety of its employees, Copagaz has formal committees dedicated to the matter (the Fire Brigade, CIPA, Specialized Service for Safety Engineering and Occupational Medicine (SESMT)) to carry out thorough and ongoing evaluations of risk, covering 100% of its production chain. Aware that its operations involve the handling of a very high-risk product, the company considers this work to be an indispensable necessity, which goes well beyond legal obligations.

CIPA is present at all Copagaz business units, and has about 120 employees. Pursuant to the requirements of Regulatory Standard (NR- 4) of Statute 3.214/78, the company has an SESMT registered with the DRT for the state of São Paulo, consisting of a Safety Engineer, an Occupational Physician and an Occupational Safety Technician based at the Main Office, as well as four other safety technicians assigned to each one of its affiliates in the state of São Paulo. At its own initiative, the company has an additional eight occupational safety technicians assigned to other affiliates in the national territory. The team based at the main office coordinates activities and establishes guidelines for the action of this specialized service which extends to the various affiliates located outside the state of São Paulo, as well as conducting regular site visits, trainings and inspections at all affiliates.

Additional health, safety and environmental actions are also performed at the company. At units outside the state of São Paulo, safety professionals have been hired and/or sub-contracted at the company's initiative.

Each year Copagaz units hold a Week for the Internal Prevention of On-the-Job Accidents (SIPAT), to address health and safety issues. All employees and sub-contractors present on the day of the event take part. In 2012, activities included courses and lectures dealing with safety issues in the company's operational activities ranging from instruction for LPG operators and Fire Brigade training to matters of health and quality of life, such as discussions of chronic illnesses, driving, laws preventing drinking and driving, alcoholism and guidance on nutrition and personal hygiene.

Naturally, Copagaz' commitment to health, safety and environmental requirements also encompasses its own products, and the company is always endeavoring to satisfy fully the various needs of its clients, with standards of the highest quality. One indication of this is the application of regulations for the Evaluation of Product Compliance with Management of the Selection and Refurbishment Process for Transportable Receptacles, checked by the Compliance Certification Agency (OCC – ABNT) to obtain the Seal of the National Institute of Metrology, Quality and Technology (INMETRO). All company units uphold these requirements that are imposed to provide constant assurance of product safety and quality.

In order to ensure the wellbeing of its clients, Copagaz complies with standards for labeling, providing all information concerning product use, transport and storage, as well as data on the risks inherent to its improper handling, along with the respective measures for control. Accordingly, on labels for transportable cylinders, the following information is provided: emergency phone number; risks; composition; safety measures before, during and after use; and steps to take in case of leakage.

As a bottler and distributor of LPG, Copagaz complies with all ANP safety standards. Always rigorous with regard to the wellbeing and safety of its clients, the company places unbreakable seals on all receptacles it uses to prevent leakage or adulteration – high-level safety valves provide greater control of leaks and allow for the slightest possibility of an accident. Handling stationary receptacles is also undertaken with all necessary precaution, and only done by duly specialized personnel.

To carry out all of these procedures and ensure safety, Copagaz provides specific guidance programs on prevention and risk control in the productive process, addressing everything from analysis, testing and preventive actions to monitoring and transportation.

Programa de Incentivo à Leitura – Biblioteca Poeta Jorge Medauar

Poet Jorge Medauar Library

Program to Encourage Reading

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

Em 2012, foi realizada nas filiais uma pesquisa para avaliar as bibliotecas, contando com a participação de 370 colaboradores.

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 2012, a survey was conducted at affiliates to evaluate the libraries, with the participation of 370 employees.

Colaborador Nota 10

A+ Employee

Criada em 2009, a eleição do Colaborador Nota 10 é uma forma de incentivar o bom relacionamento entre os profissionais da Copagaz. O programa reflete a importância dada pela companhia a seus colaboradores.

As eleições são realizadas por área, a partir do voto dos próprios colaboradores, numa forma de reconhecimento pelo companheirismo, bom humor e espírito de equipe de seus colegas.

Created in 2009, electing an A+ Employee is a way to encourage good relations among staff members at Copagaz. The program reflects the importance the company assigns to its employees.

Elections are done by department, based on the vote of the employees themselves, as a way of rewarding colleagues' fellowship, good humor and team spirit.

Programa de Inclusão Digital

Digital Inclusion Program

Em 2012, teve continuidade o Programa de Inclusão Digital, iniciado na filial de Campo Grande em 2011, com o auxílio da Fundação Zahran. No último ano, ele ofereceu cinco módulos e contou com a participação de 14 colaboradores.

In 2012, the Digital Inclusion Program, which was launched at the Campo Grande affiliate in 2011, was extended with the assistance of the Zahran Foundation. In the past year, it has offered five modules with the participation of 14 employees.

Programa Adotei um Sorriso

I Adopted a Smile Program

Criado em 1990 pela Fundação Abrinq, o programa procura mobilizar a sociedade para os direitos da criança e do adolescente. Detentora do selo Empresa Amiga da Criança, desde 2006 a Copagaz apoia o programa, através de uma campanha realizada com a cooperação de seus revendedores, destinando à fundação parte da renda obtida na venda de botijões. A campanha abrange sempre o período de agosto a novembro, e em 2012 permitiu à Copagaz destinar R$ 107.256,84 para o programa.

Created in 1990 by the Abrinq Foundation, the program seeks to mobilize society in favor of the rights of children and adolescents. Holder of the seal of a Child Friendly Company, Copagaz has been supporting the program since 2006 through a campaign conducted with the cooperation of its dealerships, allocating to the Foundation part of the proceeds received for its sale of cylinders. The campaign always covers the period from August to November, and in 2012 Copagaz was able to allocate R$ 107,256.84 to the program.

Programa Dia do Motorista

Driver's Day Program

Os motoristas constituem um público de fundamental importância nas operações da Copagaz. Assim, para homenageá-los a companhia criou o Dia do Motorista, evento realizado na semana de 25 de Julho, em todas as unidades de negócio da Copagaz, e voltado para os motoristas, ajudantes, funcionários das empresas terceirizadas e contando com a participação de representantes da Polícia Rodoviária Federal e outros órgãos, como o Serviço Social do Transporte e Serviço de Aprendizagem do Transporte (Sest Senat).

Organizado por cada filial, além de oferecer aos participantes um café da manhã ou lanche da tarde, o evento foca no esclarecimento, apresentando palestras sobre assuntos como saúde, direção segura, legislação e temas do Programa na Mão Certa. São ainda oferecidos serviços de saúde, 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). No final do evento, os motoristas recebem brindes.

Drivers are a constituency of fundamental importance to Copagaz operations. Accordingly, to honor them the company has created Driver's Day, an event held at all Copagaz business units during the week of July 25, intended for drivers, assistants, and employees of sub-contracting companies, and including participation by 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 Body Mass Index (BMI), checking of blood pressure, diabetes tests, vaccinations, calculation of Waist to Hip Ratio and blood tests (for HIV, syphilis and hepatitis C). At the end, drivers are given gifts.

Programa Gás Legal

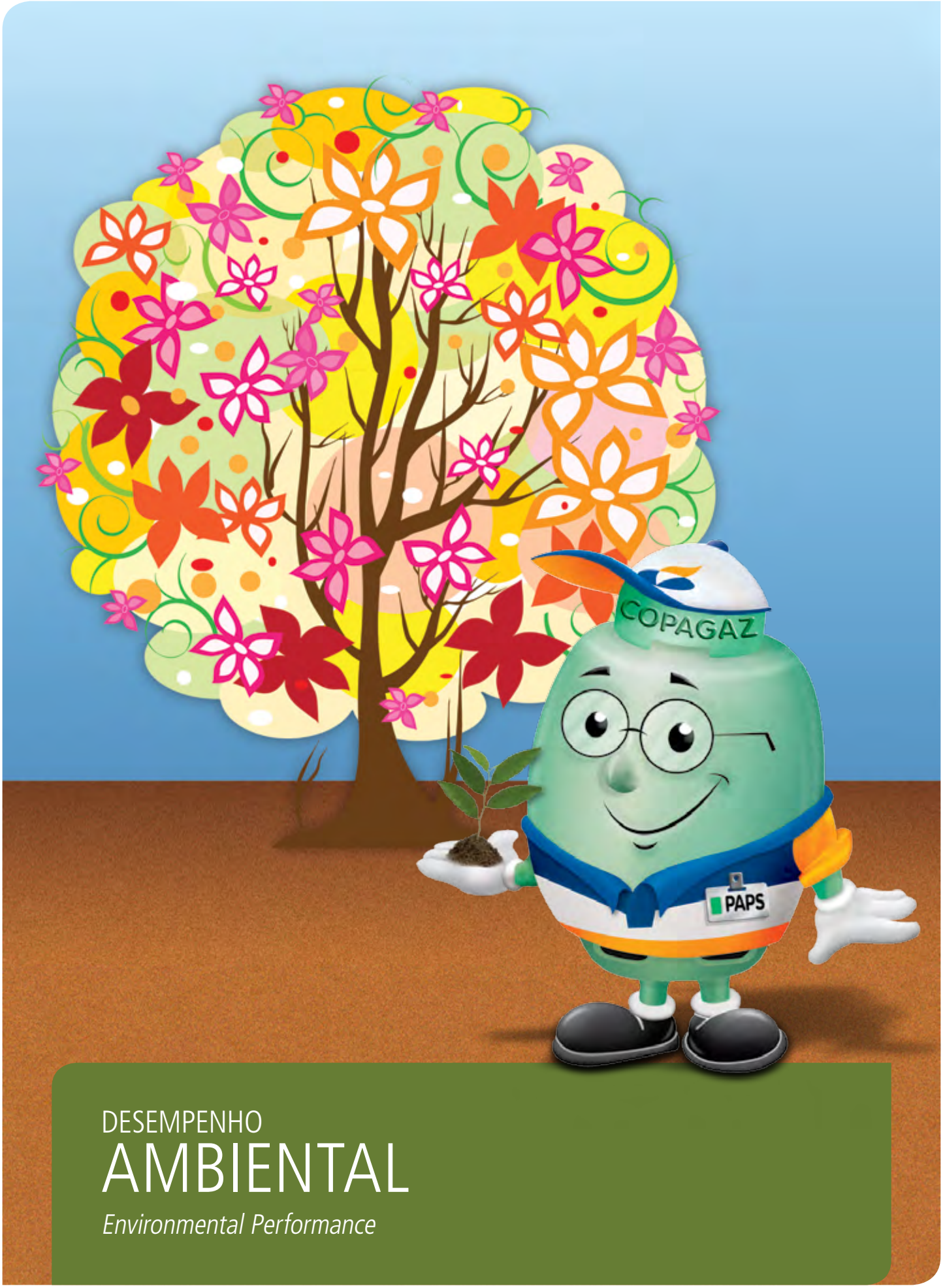
Legal Gas Program

Uma iniciativa da ANP, o Programa Gás Legal tem como objetivo combater as irregularidades no comércio de gás no país, que ocorrem de maneira extensa e já naturalizada pelos próprios consumidores. Assim, o programa faz um trabalho de conscientização contra o comércio clandestino de gás, sob pena de multa e cassação sobre representantes do setor.

O programa se organiza através de comitês – um de abrangência nacional, articulado a outros regionais –, tendo realizado uma primeira reunião em 2010, na cidade do Rio de Janeiro. Os comitês reúnem-se periodicamente, contando em sua composição com representantes da ANP, empresas de gás, sindicatos de revendedores, Ministério Público, Secretaria da Fazenda, Corpo de Bombeiros e Polícia Militar.

An initiative of the ANP, the Legal Gas Program is intended to combat irregularities in the gas trade in Brazil, which occur extensively and in a manner widely accepted by consumers. Accordingly, the program undertakes to raise awareness against this illegal gas business, which is punishable by fine and dismissal of industry representatives.

The program is organized through committees – one of national standing, delegating to other regional committees – and the first meeting was held in 2010, in the city of Rio de Janeiro. Committees meet periodically, and are made up of representatives of the ANP, gas companies, dealers' syndicates, the Office of the Prosecutor, Secretary of the Treasury, the Fire Department and the Military Police.



DESEMPENHO

AMBIENTAL

Environmental Performance

Formas de Gestão

Kinds of Management

EN18, EN26 e EN30

O Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz é responsável pela gestão das ações ambientais da companhia, reunindo-se quinzenalmente para discutir e deliberar sobre temas como controle do consumo de água, energia, investimentos ambientais e emissão de CO2. A instância realiza ainda discussões relacionadas ao Programa Coleta Seletiva, manutenção e requalificação de botijões, redução de consumo de papel, mudança da matriz energética, gestão de resíduos e métricas de sustentabilidade.

Cabendo-lhe definir as diretrizes e orientações repassadas às filiais da Copagaz e seus subcomitês, em 2012 o Comitê de Sustentabilidade pôde contar com a participação dos subcomitês, através de videoconferências.

Nesse mesmo ano, ele se uniu ao departamento Jurídico para elaborar cláusulas de sustentabilidade a serem incluídas em todos os novos contratos da companhia. Outra iniciativa da maior importância em 2012 foi a elaboração do primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa da Copagaz, que servirá como base de análise das emissões da companhia, a fim de identificar desafios e oportunidades.

Copagaz' Business Sustainability Committee is responsible for management of the company's environmental activities, and meets every two weeks to discuss and deliberate on issues such as control of water and energy consumption, environmental investment and CO2 emissions. The Committee also engages in discussions of the Selective Trash Collection Program, maintenance and refurbishment of cylinders, reduction of paper consumption, changing the energy matrix, waste management and sustainability metrics.

With the responsibility of defining guidelines and instructions to be distributed to Copagaz affiliates and their subcommittees, in 2012 the Sustainability Committee was able to arrange participation of subcommittees via videoconferencing.

During this same year, it joined up with the Legal Affairs Department to draw up sustainability clauses for inclusion in all new company contracts. Another initiative of major importance in 2012 was the preparation of the first Copagaz Emissions Inventory of Greenhouse Gases, which will serve as a basis for analysis of company emissions, to help identify challenges and opportunities.

Tecnologia da Informação (TI) Verde

Green Information Technology (IT)

4.11, EN26

Em 2012, a Copagaz colheu os frutos de um estudo realizado no ano anterior para a redução do uso de papel na companhia, a partir da informação de cada filial sobre seu consumo de papel. Ele permitiu, no último ano, controlar o consumo de papel para impressão, chegando a uma redução de 3%.

Ainda no âmbito da redução dos impactos relacionados ao uso de papel, a Copagaz deu continuidade, em 2012, à parceria já estabelecida com a Fundação SOS Mata Atlântica para a 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, e o plantio pode ser rastreado. Além de compensar parte da emissão de carbono gerada por suas atividades, através do programa, a Copagaz contribui para a conscientização ambiental de colaboradores e a incorporação de melhores práticas no ambiente corporativo.

TOTAL DE INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL, POR TIPO.
TOTAL INVESTMENTS AND EXPENDITURES IN ENVIRONMENTAL PROTECTION, BY CATEGORY.

Discriminação da despesa *Itemization of expense*	Investimento *Investment*	%
Disposição de resíduos *Waste disposal*	109.425	15.26
Tratamento de emissões *Emissions treatment*	125.238	17.47
Custos de remediações *Costs of remediations*	78.604	10.96
Custos de prevenção *Costs of prevention*	32.196	4.49
Gestão Ambiental *Environmental Management*	209.725	29.25
Outros *Other*	161.757	22.56
Total	716.945	100%

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.

In 2012, Copagaz reaped the benefits of a study conducted the previous year to reduce the company's use of paper, drawing on information from each affiliate on its paper consumption. Last year, this made it possible to control paper consumption for printing, bringing about a 3% reduction.

Also in the domain of reducing impacts relating to paper use, in 2012 Copagaz moved ahead with the partnership it had already established with the SOS Mata Atlântica Foundation for Carbon offsets. Through the Forest of the Future program, for every ten thousand pages printed by Copagaz, a tree is planted. A balance sheet is drawn up every three months, and the planting can be tracked. In addition to offsetting part of the carbon emissions generated by its activities, through this program Copagaz is helping to raise the environmental awareness of employees and to incorporate best practices into the corporate domain.

Always concerned with finding less harmful solutions in all of its processes, Copagaz adopts procedures to dispose of obsolete equipment in ways that will extend its useful life: depending on its condition and possibility of reuse, it is first put up for sale to employees, or marked for donation, or else is handled as scrap metal by specialized companies.

Métricas

Metrics

EN6, EN7

Com o objetivo de mensurar tanto os investimentos da Copagaz no plano ambiental, como seu consumo de insumos importantes, a companhia estabeleceu em 2010 a elaboração de planilhas sobre consumo de água, energia e investimentos ambientais.

Em 2012, a mensuração foi realizada pelo terceiro ano consecutivo, consolidando essa ferramenta na gestão da Copagaz. As informações coletadas foram discutidas e apresentadas na reunião dos Gerentes de Unidade, em junho e dezembro de 2012. Além

ÁRVORES ADQUIRIDAS (AGO./2011 A OUT./2012)
TREES ACQUIRED (AUG./2011 TO OCT./2012)

Mês e ano *Month & year*	Número de folhas impressas *Number of sheets printed*	Total trimestre *Total quarter*	Número de mudas *Number of seedlings*	Valor pago *Amount paid*	Status *Status*
ago./11 *aug./11*	729.670				
set./11 *sept./11*	762.311				
out./11 *oct./11*	770.444	2.066.909	207	R$ 2.484	Pago *Paid*
nov./11 *nov./11*	665.551				
dez./11 dec./12	698.741				
jan./12 *jan./12*	677.448	2.041.740	204	R$ 2.448	Pago *Paid*
fev./12 *fev./12*	668.090				
mar./12 *mar./12*	732.774				
abr./12 *apr./12*	668.390	2.069.254	207	R$ 2.484	Pago *Paid*
mai./12 *may./12*	726.809				
jun./12 *june/12*	653.171				
jul./12 *july/12*	712.043	2.092.023	209	R$ 2.508	Pago *Paid*
ago./12 *aug./12*	714.131				
set./12 *sept./12*	636.109				
out./12 *oct./12*	623.962	1.974.202	198	R$ 2.376	Em fase de contrato *In contracting phase*
totais *Totals*	10.244.128	10.244.128	1.025	R$ 12.300	

disso, as métricas foram disponibilizadas na intranet da Copagaz, oferecendo-se assim aos gerentes, um canal de visualização de informações estratégicas sobre a gestão da Copagaz.

With the aim of measuring both Copagaz investments on the environmental level, as well as its consumption of important inputs, in 2010 the company began to keep spreadsheets tracking water and energy consumption, and environmental investment.

In 2012, measurements were taken for the third straight year, consolidating this tool for Copagaz management. The information gathered was discussed and presented at the meeting of unit managers in June and December of 2012. In addition, the metrics were made available on Copagaz' intranet, thus providing managers with a channel for viewing strategic information on the management of company.

Água

Water

EN8, EN10

Em 2012, as filiais da Copagaz mais uma vez continuaram o monitoramento do consumo de água, dando continuidade às ações de modernização iniciadas em 2010: substituição da água com detergente utilizada para lubrificar as correntes das esteiras por silicone; e racionalização da gestão de água nas cabines de pintura. Essas iniciativas, aliadas ao trabalho de conscientização com as filiais, identificaram um aumento de 0,46%, contemplando o consumo da matriz, que pode ser explicado pela inclusão da filial de Salvador no controle.

Dessa forma se compararmos as informações publicadas no Relatório 2011, com as desse ano que tiveram a inclusão de DAC's, oficina e matriz podemos afirmar que houve redução no consumo de água. Além disso, podemos citar a mudança de hábitos nas unidades, como utilização de água para lavagem de pátio e plataforma diariamente, que passou a ser semanal, com isso foi possível reduzir o consumo desse recurso.

In 2012, Copagaz affiliates once again continued to monitor water consumption, moving forward with modernization actions initiated in 2010: replacing the water and detergent used to lubricate conveyor belt chains with silicone; and rationalization of water management in paint booths. These initiatives, together with the work cultivating awareness at affiliates, pinpoint a 0.46% increase in the consumption of the main office, which can be explained by the addition of the Salvador affiliate to the control.

Accordingly, if we compare the information published in the 2011 Report with this year that saw the addition of DACs, workshops and the main office, we can affirm that there has been a reduction of water consumption. In addition, we can note the change of habits at units, such as the daily use of water to wash the yard and platform, which is now done weekly, allowing for further reduction of water consumption.

TOTAL DE ÁGUA RETIRADA POR FONTE (M³)
TOTAL WATER WITHDRAWALS BY SOURCE (M³)

	2010	2011	2012
Água de superfície, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos *Surface water, including wetlands, rivers, lakes and oceans*			
Água subterrânea *Ground water*	41.129	39.727	34.119
Água de chuva *Rain water*			
Efluentes de outra organização *Effluents from other organizations*			
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento *Municipal water supply or other water supply companies*	29.314	27.778	33.697
Total	70.443	67.505	67.816

VOLUME DE ÁGUA RECICLADA E REUTILIZADA (M³)[7]
VOLUME OF WATER RECYCLED AND REUSED (M³)[7]

Volume utilizado *Volume used*	Volume reutilizado *Volume reused*	Volume reciclado *Volume recycled*
	2010	
70.443	11.71	
%	0,17%	0
	2011	
67.505	11,71	
%	0,17%	0
	2012	
67.816	30	
%	0,0004%	0

Energia

Energy

EN3, EN4, EN6 e EN7

O sistema *Web Energy* é utilizado pela Copagaz para um gerenciamento mais eficiente do consumo de energia, permitindo mapear oportunidades de incrementar a eficiência em suas operações. Em 2012, ele foi adotado também pela IBRAVA.

[7] A informação publicada no ano anterior deve ser desconsiderada.
[7] The information published last year should be disregarded.

Para um consumo mais racional de energia, a companhia opera continuamente a modernização de suas plantas (utilização de lâmpadas econômicas e substituição de equipamentos, por exemplo), buscando a maior produtividade de todas as suas instalações. Também são fundamentais para o aumento da eficiência energética a realização de manutenção periódica, a modernização dos terminais de engarrafamento e o treinamento das equipes nos procedimentos operacionais.

The Web Energy system is used by Copagaz for more efficient management of energy consumption, allowing for the mapping of opportunities to increase operational efficiency. In 2012, it was also adopted by IBRAVA.

For more rational energy consumption, the company is constantly working on the modernization of its plants (using economical light bulbs and replacing equipment, for example), seeking greater productivity at all of its facilities. Also essential to increasing energy efficiency are the conduct of periodic maintenance, modernization of bottling terminals and training teams in operational procedures.

ENERGIA PRIMÁRIA DIRETA CONSUMIDA, NÃO RENOVÁVEL (GJ)
PRIMARY DIRECT ENERGY CONSUMED (GJ)

2010	2011	2012
646	697	506

ENERGIA INDIRETA CONSUMIDA, POR FONTE, NÃO RENOVÁVEL (GJ)
INDIRECT ENERGY CONSUMED, BY SOURCE (GJ)

2010	2011	2012
23.217,50	24.895,15	24.989,50

Inventário de Emissões

Emissions Inventory

GRI EC2, EN16, EN17, EN18, EN29

De forma pioneira para o setor de GLP, a Copagaz, elaborou seu primeiro inventário corporativo de emissões de gases de efeito estufa (GEE). Usando como metodologia o GHG (*Green House Gas Protocol*) no seu programa brasileiro. O GHG é a ferramenta mais usada mundialmente pelas empresas e governos para entender, quantificar, e gerenciar as emissões de GEE.

Dessa forma a Copagaz, se coloca a frente do setor, para conhecer suas fontes emissoras mensura-las e monitora-las.

Este trabalho se estendeu de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2012, abrangendo a Matriz, IBRAVA, Oficina, 14 Unidades de Negócios, 7 DAC's e foram inventariados:

Escopo I
- Fogões, banho-maria, chuveiros
- Geradores
- Forno Industrial
- Frota Própria
- Cabine de pintura
- Ar Condicionado
- Extintores
- Soldas
- Fugitivas de processo

Escopo II
- Energia elétrica

Escopo III
- Resíduos
- Efluentes
- Viagens aéreas
- Frota Terceiros

Os resultados podem ser verificados a seguir:

A pioneer in the LPG sector, Copagaz has drawn up its first corporate inventory of emissions of greenhouse gases (GHGs). It used the GHG (Green House Gas) Protocol as a methodology for its program in Brazil. GHG is the tool most commonly used worldwide by companies and governments to understand, quantify, and manage GHG emissions.

As a result, Copagaz is assuming a leading role in its industry to measure and monitor its sources of emissions as it learns about them.

The work took place from January 1 to December 31, 2012, encompassing the Main Office, Ibrava, the Workshop, 14 Affiliates, and 7 DAC's, and inventory was taken of the following things:

Scope I
- *Stoves, double boilers, showers*
- *Generators*
- *Industrial Furnace*
- *Own Fleet*
- *Paint booth*
- *Air Conditioning*
- *Extinguishers*
- *Solder*
- *Process fugitive emissions*

Scope II
- *Electricity*

Scope III
- *Waste*
- *Effluents*
- *Air travel*
- *Fleet of Third Parties*

The results can be seen below:

Fonte de emissão de GEE´s (tCO_2e) *Source of GHG emissions*	2012	%
Emissão Escopo 1 ***Scope 1 Emissions***		
Combustão estacionária *Staionary combustion*	613	2,1%
Combustão móvel *Mobile combustion*	5.990	20,7%
Emissões fugitivas e processos industriais *Fugitive emissions and industrial processes*	8.321	28,7%
Total Escopo 1 *Total Scope 1*	14.924	51,5%
Emissão Escopo 2 ***Scope 2 Emissions***		
Eletricidade comprada e consumida *Electricity purchased and consumed*	421	1,5%
Total Escopo 2 *Total Scope 2*	421	1,5%
Emissão Escopo 2 ***Scope 2 Emissions***		
Resíduos gerados na operação *Waste generated in operations*	371	1,3%
Viagens a negócios *Business travel*	95	0,3%
Transporte e distribuição (frota terceiros) *Transportation and distribution (downstream – sub-contracted fleet)*	13.161	45,4%
Total Escopo 3 *Total Scope 3*	13.626	47,0%
Total da emissões (em toneladas de CO_2e) *Total emissions (in tons of CO_2e)*	28.971	

Renovação da Frota Terceirizada

Renewal of the Outsourced Fleet

Em 2012, a Copagaz deu continuidade ao programa de Renovação da Frota de suas equipes de assistência Técnica e Instalação industrial, que teve início no ano de 2007. A Renovação consiste na concessão de um incentivo financeiro para a troca de destes veículos. As trocas ocorrem quando há necessidade de substituição dos veículos.

In 2012, Copagaz moved ahead with its program for the Renewal of the Fleet of its Technical Assistance teams and industrial facilities, which began in 2007. The Renewal involves granting financial incentives to trade in these vehicles. The Trade-ins take place when there is a need to replace a vehicle.

Emissões da Frota Própria

Own Fleet Emissions

EC2, EN6, EN16, EN17, EN19, EN29

Sempre comprometida com o meio ambiente e pró-ativa no que se refere às mudanças climáticas, a Copagaz empenha-se em mensurar, controlar e estabelecer metas para suas emissões de CO2. A companhia tem uma operação logística de grande impacto, sendo essa a sua principal fonte de emissões. Assim, desde 2010 as emissões de CO2 da Copagaz são mensuradas mensalmente, através do Programa *Ticket Carbon Control*, utilizando-se a metodologia dos índices do Programa Brasileiro *Green House Gas (GHG) Protocol*.

Unwavering in its commitment to the environment, and pro-active when it comes to climate change, Copagaz is determined to measure, control and establish goals for its CO2 emissions.

The company has a high impact logistical operation, and this is its primary source of emissions. Accordingly, since 2010, Copagaz' CO2 emissions have been measured on a monthly basis, through its Carbon Control Ticket program, using the methodology for measuring levels in the Brazilian Green House Gas (GHG) Protocol program.

Emissões do Processo Produtivo

Emissions from the Productive Process

GRI EN20

O período de validade das Licenças Operacionais é de quatro anos, desta forma, a Copagaz, não realizou medições de Emissão de Poluentes Atmosféricos "VOC's" nas cabines de pintura no ano de 2012.

The period of validity for Operating Licenses is four years, and accordingly, Copagaz did not measure Emissions of "VOC" Atmospheric Pollutants in paint booths in 2012.

NOX, SOX E OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS, POR TIPO E PESO

NOX, SOX AND OTHER SIGNIFICANT ATMOSPHERIC EMISSIONS, BY TYPE AND WEIGHT

Substância (ton) *Substance (ton)*	2010	2011	2012
NOx	0	0	0
SOx	0	0	0
VOC	24	12,48	-

Biodiversidade

Biodiversity

EN11, EN12, EN13, EN14

A Copagaz tem um cuidado permanente com a biodiversidade. Sempre respeitando o que dispõe a legislação nacional, a companhia realiza um conjunto de avaliações antes de estabelecer a melhor localização para suas operações: os já mencionados EAR, PGR e PAE. Hoje esses procedimentos estão efetivados em todas as unidades da Copagaz, garantindo o compromisso com a preservação das áreas adjacentes a todas as suas operações.

O processo de implementação das operações da IBRAVA fornece um exemplo desse compromisso: o licenciamento da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (Cetesb) para efetivar a implementação da unidade ficou condicionado a um projeto de reflorestamento, com o objetivo de recompor área de Reserva Legal, o que foi acatado pela Copagaz.

Copagaz has a longstanding concern about biodiversity. Always adhering to what is required under Brazilian law, the company performs a series of evaluations before determining the best place to locate its operations: the aforementioned EAR, PGR and PAE. Today these procedures are carried out at all Copagaz units, upholding its commitment to preserve the areas adjacent to all of its operations.

The process for the implementation of IBRAVA operations provides an example of this commitment: issuance of the Company of Environmental Sanitation Technology (CETESB) licensing to operate the unit was contingent upon a reforestation project aimed at reconstituting the area of the Legal Reserve, which Copagaz faithfully executed.

Programa de Orientação das Emissões Veiculares

Guidance Program on Vehicular Emissions

EN18

Para promover a redução de emissão dos poluentes por meio de avaliação veicular, a CNT e o Sest Senat criaram o projeto de Redução de Emissão de Poluentes. O objetivo da iniciativa é a melhoria da qualidade do ar e do uso racional do combustível. Para isso, a CNT e o Sest Senat equiparam unidades móveis de avaliação veícular com opacímetros e instrumentos necessários para a análise dos pontos críticos que influenciam na emissão de poluentes e no uso racional de combustível pelos veículos movidos a diesel.

A avaliação é feita com base nas normas do Conselho Nacional de Meio Ambiente (Conama), que estabelecem os critérios e os procedimentos para medição da opacidade dos gases de escapamento para as diferentes categorias de veículos automotores.

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.

O site do programa pode ser acessado para mais informações: www.cntdespoluir.org.br.

Em 2012, a Copagaz submeteu suas frotas próprias e terceirizadas a aferição veicular em 12 filiais. Cerca de 358 aferições foram feitas durante todo o ano, desse total 82,12 % foram aprovados. No entanto em algumas localidades as aferições não são feitas pelo Despoluir, mas sim por outras empresas do mesmo ramo.

To bring about a reduction in the emission of pollutants through vehicular evaluation, the CNT and SEST SENAT created the project to Reduce Emission of Pollutants. The aim of the initiative is to improve air quality and promote the rational use of fuel. To this end, the CNT and SEST SENAT fitted out mobile vehicle evaluation units with opacimeters and the instruments necessary to analyze the critical points influencing pollution emissions and the rational use of fuel for diesel-powered vehicles.

The evaluation is done based on the standards of the National Environmental Council (CONAMA), which establishes criteria and procedures for measuring the opacity of exhaust gases for the different categories of motor vehicles.

Tests for measuring opacity adhere to Brazilian Standard NBR 13.037. Opacity is measured by a partial flow Opacity Meter, in accordance with ISO11614.

The program site can be accessed for further information: www.cntdespoluir.org.br.

In 2012, Copagaz subjected its own and sub-contractors' fleets to a vehicle check at 12 affiliates. Some 358 checks were performed over the course of the year, with a pass rate of 82.12 %. In some places, however, checks are not done by the company Despoluir, but by other companies in the same field.

Programa Coleta Seletiva

Selective Trash Collection Program

O Programa Coleta Seletiva, implementado em 2007, é uma iniciativa da Copagaz que garante a correta separação e destinação dos resíduos em seus terminais de engarrafamento, no DAC Ibirité e na IBRAVA.

Para auxiliar na coleta seletiva, as instalações da Copagaz estão equipadas com latões de diferentes cores, produzidos a partir de recipientes de tinta para pintura de botijões e embalagens residuais de fornecedores. O lixo coletado é destinado às cooperativas de reciclagem e, caso a operação gere renda, esta, quando possível, é dirigida a ações de cunho social. Em 2012, estima-se que 530 toneladas de lixo reciclável tenham sido enviadas às cooperativas, no âmbito do programa.

Implemented in 2007, the Selective Trash Collection Program is a Copagaz initiative to ensure the proper separation and disposal of waste at its bottling terminals, at the Ibirité DAC and at IBRAVA.

To help with selective trash collection, Copagaz facilities are equipped with trash cans of different colors, made from paint receptacles for cylinder painting and package waste from suppliers. The trash collected is sent to recycling cooperatives and, if the operation generates revenue, when possible, it is allocated to charitable activities. In 2012 it is estimated that 530 tons of recyclable trash were sent to cooperatives under the auspices of this program.

Gestão de Resíduos

Waste Management

EN2, EN22, EN24

Sempre zelando com rigor pela correta destinação dos resíduos gerados por suas operações, a Copagaz estabelece um processo de controle do descarte dos materiais, através da contratação de empresas que adotem métodos específicos de destinação e tratamento adequado para cada um deles.

Em 2012, a Copagaz registrou um aumento significativo no volume de resíduos produzidos (sucata de ferro), conforme estimativa da área de Engenharia. Isso se deve à substituição de equipamentos usados por novos - como transportador, carrossel e tubulação e também o sucateamento de botijões reprovados para uso, para produção de botijões novos (mais informações ver item requalificação). O acréscimo do volume de resíduos de limpezas de fossas se deu pela saturação do terreno nas filiais de Ibirité e Jardinópolis.

Always striving to arrange the proper disposal of the waste generated by its operations, Copagaz has established a process to control the discarding of materials by contracting companies that adopt specific methods for the removal and proper treatment of each type of waste.

In 2012, Copagaz registered a significant increase in the volume of waste produced (scrap iron), according to estimates of the Engineering Department. This is due to the replacement of used with new equipment – such as a transporter, carousel and piping – and also the scrapping of cylinders that fail inspection, as well as the production of new cylinders (for further information see the item on Refurbishment). The growth in the volume of waste from pit cleaning was the result of the saturation of the ground at the Ibirité and Jardinópolis affiliates.

RESÍDUOS PRODUZIDOS E RESPECTIVA DESTINAÇÃO (TON)8
WASTE PRODUCED AND RESPECTIVE DISPOSITION (TON)8

Tipo de resíduo *Type of waste*	Destinação *Disposition*	2010	2011	2012
Oleína *Oleine*	Devolução ao gerador (Petrobrás) *Return to source (Petrobrás)*	4,435	0,397	1,634
Equipamentos de Proteção Individual (EPI) *Personal Protective Equipment (PPE)*	Incineração *Incineration*	7,108	91,8	8,365
Sucata de ferro *Scrap iron*	Comercialização ou doação *Sale or donation*	64,8723	55,57	2288,634
Plástico *Plastic*	Reciclagem ou incineração *Recycling or incineration*	8,83803	2,55	8,272
Lâmpada *Light bulbs*	Reciclagem *Recycling*	0,5066	0,051	0,025
Água de cabine de pintura *Water from paint booths*	Tratamento de efluentes *Effluent treatment*	5,65	20	3,54
Borra de tinta *Paint sludge*	Coprocessamento *Co-processing*	24,54	77,55	9,98
Papel *Paper*	Reciclagem *Recycling*	6,61587	3,62	12,994
Óleo de máquina *Machine oil*	Reciclagem *Recycling*	8,67	145,75	0,82
Resíduo de limpeza de fossa *Waste from pit cleaning*	Tratamento de efluentes *Effluent treatment*	-	240	1382,5
Lixo comum *Common trash*	Aterramento sanitário *Landfill*	-	197,62	155,268
Telha de amianto *Asbestos fibers*	Coprocessamento *Co-processing*	-	5,51	3,5
Pedra impregnada de óleo *Oil-saturated rock*	Coprocessamento *Co-processing*	-	0,75	0,43
Solução desengraxante *De-greasing Solution*	Reciclagem *Recycling*	-	272,11	0
Pó de exaustão *Exhaust soot*	Incineração e fabricação de coques *Incineration and coke manufacture*	-	82	0
Diversos contaminados com graxa *Various items contaminated with grease*	Incineração e fabricação de coques *Incineration and coke manufacture*	-	21	2,43
Borra de tinta *Paint sludge*	Reprocessamento *Reprocessing*			0,26
Tambor vazio *Empty drums*	Comercialização ou doação *Sale or donation*			18,459

[8] Os valores dos Resíduos de fossa de limpeza, Lixo Comum, Telha de amianto, Pedra impregnada de óleo, Solução desengraxante, Pó de Exaustão e Diversos contaminados com graxa em 2010 foram revisados e os valores alterados com relação ao publicado nos anos anteriores. O item solução desengraxante foi destinado como efluente.

[8] The figures for Waste from pit cleaning, Common trash, Asbestos Fibers, Oil-saturated rock, Degreasing solution, Exhaust Soot and Various items contaminated with grease in 2010 have been reviewed and the figures adjusted in relation to what was published in earlier years. The item Degreasing solution has been disposed of as an effluent.

Manutenção e Requalificação de Botijões

Maintenance and refurbishing of cylinders

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 2012, foram enviados para requalificação 2.292.388 botijões P-13 – a um custo aproximado de R$ 15,00 por unidade –, a fim de conservá-los dentro dos padrões de qualidade de circulação exigidos por norma. Após passar por testes, os recipientes reprovados para uso ou requalificação são encaminhados ao descarte (sucateamento). Em 2012, foram descartados 157.683 botijões; aproximadamente 2.134.705 foram requalificados e continuam em circulação.

At Copagaz, cylinder refurbishment is carried out in accordance with the industry's self-regulation agreement (Directive MME Nº 334, of 01/11/1996 – DOU 04/11/1996), which stipulates the need for any new transportable receptacle to be refurbished after 15 years of use, and every ten years thereafter.

2,292,388 P-13 cylinders were sent for refurbishment in 2012 – at an approximate cost of R$ 15 per unit – in order to keep them in line with regulatory quality standards for circulation. After undergoing tests, receptacles rejected for use or refurbishment are sent away for disposal (scrapping). In 2012, 157,683 cylinders were discarded; approximately 2,134,705 were refurbished and continue in circulation.

2011

	P-13	P-20	P-45	P-90	P-190
Botijões enviados para requalificação *Cylinders sent for refurbishment*	1.700.810	5.819	11.757	658	1.606
Botijões requalificados *Cylinders refurbished*	1.560.145	4.790	9.185	0	1.305
%	92%	82%	78%	0%	81%
Botijões inutilizados *Cylinders taken out of service*	140.665	1.029	2.572	658	301
%	8%	18%	22%	100%	19%

2012

	P-13	P-20	P-45	P-90	P-190
Botijões enviados para requalificação *Cylinders sent for refurbishment*	2.292.388	5.780	16.899	330	2.932
Botijões requalificados *Cylinders refurbished*	2.134.705	4.120	14.056	0	2.403
%	93%	71%	83%	0%	82%
Botijões inutilizados *Cylinders taken out of service*	157.683	1.660	2.843	330	529
%	7%	29%	17%	100%	18%

Materiais

Materials

EN1, EN29

Até 2009, a Copagaz relatava como insumos produtivos consumidos apenas solvente, tinta verde, tinta prata, lacres (P-13, P-20 e P-45, P-90 e P-190) e etiquetas (P-13, P-20 e P-45, P-90 e P-190), provenientes das operações de envase de GLP e pintura de botijões.

Com o início das operações da IBRAVA, o consumo de insumos da fábrica de botijões e o do restante das operações da Copagaz são relatados separadamente.

Up until 2009, Copagaz only listed as the productive inputs it consumed solvent, green paint, silver paint, seals (P-13, P-20 and P-45, P-90 and P-190) and labels (P-13, P-20 and P-45, P-90 and P-190) from LPG bottling operations and cylinder painting.

With the startup of IBRAVA operations, the consumption of inputs for the manufacture of cylinders and other Copagaz operations have been listed separately.

MATERIAIS NÃO RENOVÁVEIS CONSUMIDOS
NON-RENEWABLE MATERIALS CONSUMED

Material *Material*	**Tipo** *Type*	**2010**	**2011**	**2012**
MP	Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) (kg) *Liquefied Petroleum Gas (LPG) (kg)*	481.379.365	505.195.913	477.073.427
Solventes *Solvents*	Solvente (l) *Solvent (l)*	108.677	102.397	108.540
Tintas *Paints*	Tinta verde (l) *Green paint (l)*	319.285	322.334	335.109
	Tinta prata (l) *Silver paint (l)*	631.315	619.538	521.07
Lacres *Seals*	P-13 (unidade) *P-13 (unit)*	12.666.178	87.340	87.658
	Termorretrátil P2, P5, P13, P45, P90 (unidade) *Heat Shrink P2, P5, P13, P45, P90 (unit)*	21.781.105	36.171.601	36.044.941
	Injetável P-20 e P-45 (unidade) *Injectable P-20 and P-45 (unit)*	34.512	54.036	51.876
	P-20 (unidade) *P-20 (unit)*	495.669	511.997	533.773
	P-45 (unidade) *P-45 (unit)*	269.066	0	0
Etiquetas Copagaz *Copagaz Labels*	P-13 (unidade) *P-13 (unit)*	31.465.858	32.830.350	15.414.490
	P-20 (unidade) *P-20 (unit)*	715.250	758.047	282.584
	P-45 (unidade) *P-45 (unit)*	685.591	735.403	300.599
	P-90 (unidade) *P-90 (unit)*	0	0	11.917
Rótulo informativo *Informative Label*	P-02 a P-90 (unidade) *P-02 a P-90 (unit)*	0	0	17.556.034

MATERIAIS RENOVÁVEIS CONSUMIDOS PELA IBRAVA[9]
RENEWABLE MATERIALS CONSUMED BY IBRAVA[9]

Material *Material*	Tipo *Type*	2010	2011	2012
Alça para vasilhame P-13 *P-13 container handle*	Aço (peça) *Steel (part)*	323.070	422.500	341.332
Arame de solda 1.2 *1.2 Solder wire*	Cobre (kg) *Copper (kg)*	41.692	52.146	41.417
Arame de solda 1.0 *1.0 Solder wire*	Cobre (kg) *Copper (kg)*	27.162,	35.658	28.78
Base para vasilhame P-13 *P-13 container base*	Aço (peça) *Steel (part)*	321.630	422.500,	367.356
Blank *Blank*	Aço carbono (peça) *Carbon steel (part)*	2.110	0	0
Chapa sae 1012 *Sae 1012 sheet metal*	Aço carbono (kg) *Carbon steel (kg)*	5.548.465	12.996.902	5.520.445
Desengraxante *Degreasing agent*	Desengraxante (l) *Degreasing agent (l)*	300	775	760
Flange para vasilhame P-13 *P-13 container flange*	Aço (peça) *Steel (part)*	327.000	423.000	342.900
Granalha G-40 *G-40 steel abrasive*	Aço (kg) *Steel (kg)*	6.440	12.120	420
Granalha S-230 *S-230 steel abrasive*	Aço (kg) *Steel (kg)*	9.000	13.200	10.200
Granalha S-330 *S-330 steel abrasive*	Aço (kg) *Steel (kg)*	0	1.400	12.000
Granalha S-390 *S-390 steel abrasive*	Aço (kg) *Steel (kg)*	0	8.460	13.100
Óleo para repuxo *Drawing oil*	Lubrificante (l) *Lubricant (l)*	39.400	47.800	47.500
Plugue para vasilhame P-13 *P-13 container plug*	Aço (kg) *Steel (kg)*	340.000	420.500	384.518
Silicone antirrespingo *Silicone antispatter*	Lubrificante (l) *Lubricant (l)*	580	0	20
Solvente *Solvent*	Solvente (l) *Solvent (l)*	1.400	2.000	5.000
Primer cinza aluminizado *Aluminized gray primer*	Tinta (l) *Paint (l)*	7.920	31.086	29.521
Primer verde *Green primer*	Tinta (l) *Paint (l)*	12.870	27.918	43.238
Sintético alumínio *Synthetic aluminum*	Tinta (l) *Paint (l)*	10.692	32.670	32.113
Sintético verde *Synthetic green*	Tinta (l) *Paint (l)*	19.206	29.304	44.965
Válvula para vasilhame P-13 *Valve for P-13 container*	Aço (kg) *Steel (kg)*	321.365	460.300	361.741
Vedante *Sealant*	Vedante (kg) *Sealant (kg)*	180	1.781	2.040
Plaqueta requalificação *Refurbishment plaque*	Aço (kg) *Steel (kg)*	0	395.000	601.365
Válvula recuperada *Restored valve*	Aço (kg) *Steel (kg)*	0	448.911	616.530

[9] As informações referentes a materiais nos relatórios anteriores eram consolidadas entre IBRAVA e Copagaz, em 2012 foram publicadas separadamente, alguns valores presentes em materiais não renováveis consumidos sofrerão alterações comparadas as informações desse ano.
[9] Information on materials that in previous reports was consolidated by IBRAVA and Copagaz, in 2012 was published separately, certain values shown for non-renewable materials consumed will be adjusted in relation to the information for this year.

MATERIAIS NÃO RENOVÁVEIS CONSUMIDOS PELA IBRAVA
NON-RENEWABLE MATERIALS CONSUMED BY IBRAVA

Material *Material*	Tipo *Type*	2010	2011	2012
Argônio star gold plus *Star gold plus argon*	Gás de solda (m^3) *Welding gas (m^3)*	22.325	37.326	13.766
Argônio granel *Bulk argon*	Gás de solda (m^3) *Welding gas (m^3)*	0	0	21.676
Dióxido de carbono *Carbon dioxide*	Gás de solda (kg) *Welding gas (m^3)*	0	0	7.114
Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) *Liquefied Petroleum Gas (LPG)*	Gás tratamento térmico (kg) *Gas thermal treatment (kg)*	112.745,84	180.050,63	157.283

Conformidade

Compliance

PR1, PR4, EN28

A Copagaz está comprometida com o aperfeiçoamento de seus processos e com a redução dos impactos ambientais gerados por suas operações. Guiada por esses objetivos, a companhia realiza periodicamente inspeção veicular, capacitando caminhões e equipamentos de transporte de produtos perigosos, conforme Decreto 96.044/88. Além disso, cumpre um *check list* de inspeção veicular e manutenção preventiva e corretiva de sua frota.

Em 2012, a Copagaz não recebeu multas ou quaisquer sanções não monetárias por não conformidade com leis e regulamentos ambientais, e não houve nenhum derramamento significativo.

Copagaz is committed to enhancing its processes and reducing the environmental impacts created by its operations. Guided by these objectives, the company conducts periodic vehicle inspections to authorize trucks and transport equipment for hazardous products, pursuant to Decree 96.044/88. In addition, it adheres to a check list for vehicular inspection and the preventive and corrective maintenance of its fleet.

In 2012, Copagaz did not receive any fines or non-monetary sanctions due to non-compliance with environmental laws and regulations, and there were no significant spills.

COPAGAZ
EBO-2063
23
1075
100
COPAGAZ

COPAGAZ

Balanço Social Anual - 2012 - Copagaz Distribuidora de Gás S.A[10]

1 - Base de Cálculo	2012 Valor (Mil reais)			2011 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	1.265.149			1.244.715		
Resultado operacional (RO)	1.600			10.603		
Folha de pagamento bruta (FPB)	102.545			92.297		
2 - Indicadores Sociais Internos	**Valor (mil)**	**% sobre FPB**	**% sobre RL**	**Valor (mil)**	**% sobre FPB**	**% sobre RL**
Alimentação	12.350	12.04%	0.98%	10.707	11.60%	0.86%
Encargos sociais compulsórios	20.745	20.23%	1.64%	18.523	20.07%	1.49%
Previdência privada	59	0.06%	0.00%	50	0.05%	0.00%
Saúde	9.805	9.56%	0.78%	8.073	8.75%	0.65%
Segurança e saúde no trabalho	6	0.01%	0.00%	10	0.01%	0.00%
Educação	149	0.15%	0.01%	193	0.21%	0.02%
Cultura	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	361	0.35%	0.03%	402	0.44%	0.03%
Creches ou auxílio-creche	3	0.00%	0.00%	1	0.00%	0.00%
Participação nos lucros ou resultados	8.441	8.23%	0.67%	8.030	8.70%	0.65%
Outros	1.148	1.12%	0.09%	1.066	1.15%	0.09%
Total - Indicadores sociais internos	53.069	51.75%	4.19%	47.055	50.98%	3.78%
3 - Indicadores Sociais Externos	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**
Educação	528	33.02%	0.04%	508	4.79%	0.04%
Cultura	65	4.03%	0.01%	35	0.33%	0.00%
Saúde e saneamento	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Esporte	0	0.00%	0.00%	11	0.10%	0.00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Outros	448	27.99%	0.04%	529	4.99%	0.04%
Total das contribuições para a sociedade	1.041	65.04%	0.08%	1.083	10.21%	0.09%
Tributos (excluídos encargos sociais)	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Total - Indicadores sociais externos	1.041	65.04%	0.08%	1.083	10.21%	0.09%
4 - Indicadores Ambientais	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	716	44.76%	0.05%	667	6.29%	0.05%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Total dos investimentos em meio ambiente	716	44.76%	0.05%	667	6.29%	0.72%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	[x] não possui metas [ ] cumpre de 0 a 50%	[ ] cumpre de 51 a 75% [ ] cumpre de 76 a 100%		[x] não possui metas [ ] cumpre de 0 a 50%	[ ] cumpre de 51 a 75% [ ] cumpre de 76 a 100%	
5 - Indicadores do Corpo Funcional	**2012**			**2011**		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.538			1.517		
Nº de admissões durante o período	319			408		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	45			99		
Nº de estagiários(as)	1			3		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	325			299		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	298			276		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	15.00%			14,29%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	513			512		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	18,75%			21,43%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	4			4		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	**2012 Valor (Mil reais)**			**2011 Valor (Mil reais)**		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	24,73%			25,06%		
Número total de acidentes de trabalho	69			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 pradrões 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	[ ] são sugeridos	[x] são exigidos	[ ] não são considerados	[ ] são sugeridos	[x] são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	[ ] não se envolve	[x] apóia	[ ] organiza e incentiva	[ ] não se envolve	[x] apóia	[ ] organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 174	no Procon 0	na Justiça 0	na empresa 63	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 2012: 148.129			Em 2011: 152.244		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	17,66% governo 1,08% acionistas	76,06% colaboradores(as) 5,20% terceiros	0,00 % retido	21,63% governo 6.96% acionistas	65,81% colaboradores(as) 5,59% terceiros	0,00 % retido

[10] O numero de empregados em 2011 sofreu alteração, com relação a publicação do Relatório de Sustentabilidade 2011.

Annual Social Balance Sheet - 2012 - Copagaz Distribuidora de Gás S.A10

1 – Basis of Calculation	2012 Amount (1,000 reais)			2011 Amount (1,000 reais)		
Net Earnings (NE)	1,265,149			1,244,715		
Operating Result (OR)	1,600			10,603		
Gross Payroll (GP)	102,545			92,297		
2 – Internal Social Indicators	**Amount (1,000)**	**% of GP**	**% of NE**	**Amount (1,000)**	**% of GP**	**% of NE**
Food	12,350	12.04%	0.98%	10,707	11.60%	0.86%
Required Benefits Payments	20,745	20.23%	1.64%	18,523	20.07%	1.49%
Private Retirement	59	0.06%	0.00%	50	0.05%	0.00%
Health	9,805	9.56%	0.78%	8,073	8.75%	0.65%
Occupational health and safety	6	0.01%	0.00%	10	0.01%	0.00%
Education	149	0.15%	0.01%	193	0.21%	0.02%
Culture	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Training and professional development	361	0.35%	0.03%	402	0.44%	0.03%
Daycare and day-care assistance	3	0.00%	0.00%	1	0.00%	0.00%
Profit Sharing	8,441	8.23%	0.67%	8,030	8.70%	0.65%
Others	1,148	1.12%	0.09%	1,066	1.15%	0.09%
Total – Internal Social Indicators	53,069	51.75%	4.19%	47,055	50.98%	3.78%
3 – External Social Indicators	**Amount (1,000)**	**% of OR**	**% of NE**	**Amount (1,000)**	**% of OR**	**% of NE**
Education	528	33.02%	0.04%	508	4.79%	0.04%
Culture	65	4.03%	0.01%	35	0.33%	0.00%
Health and hygiene	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Sports	0	0.00%	0.00%	11	0.10%	0.00%
Campaign against hunger & Food security	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Others	448	27.99%	0.04%	529	4.99%	0.04%
All contributions to society	1,041	65.04%	0.08%	1,083	10.21%	0.09%
Taxes (excluding benefits)	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Total – External Social Indicators	1,041	65.04%	0.08%	1,083	10.21%	0.09%
4 – Environmental Indicators	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**
Investments relating to company production/operation	716	44.76%	0.05%	667	6.29%	0.05%
Investments in external programs and/or projects	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Total investments in environment	716	44.76%	0.05%	667	6.29%	0.72%
As for establishment of "annual goals" to minimize waste and consumption in general in production/operations while increasing efficiency in the use of natural resources, the company:	[x] does not have goals [ ] fulfills 0 to 50%	[ ] fulfills 51 to 75% [ ] fulfills 76 to 100%		[x] does not have goals [ ] fulfills 0 to 50%	[ ] fulfills 51 to 75% [ ] fulfills 76 to 100%	
5 – Staff Indicators	**2012**			**2011**		
Nº of employees at end of period	1,538			1,517		
Nº of hires during period	319			408		
Nº of sub-contracted employees	45			99		
Nº of interns	1			3		
Nº of employees over 45 years of age	325			299		
Nº of women working at the company	298			276		
% of supervisory positions held by women	15.00%			14.29%		
Nº of blacks working at the company	513			512		
% of supervisory positions held by blacks	18.75%			21.43%		
Nº of persons with handicaps or special needs	4			4		
6 - Relevant information on the exercise of corporate citizenship	**2012 Amount (1,000 reais)**			**2011 Amount (1,000 reais)**		
Ratio of highest to lowest salary at the company	24.73%			25.06%		
Total number of on-the-job accidents	69			89		
Social and environmental projects carried out by the company	[ ] 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	[ ] everyone + CIPA	[x] management and supervisors	[ ] all employees	[ ] everyone + 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 the ILO	[ ] does not get involved	[ ]) follows ILO standards	[x] encourages and follows the ILO
Private retirement covers:	[ ] management	[ ] management and supervisors	[x] all employees	[ ] management	[ ] 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	[ ] are suggested	[x] are required	[ ] are not considered	[ ] are suggested	[x] are required
As for participation by employees in voluntary work programs, the company:	[ ] does not get involved	[x] supports	[ ] organizes and encourages	[ ] does not get involved	[x] supports	[ ] organizes and encourages
Total number of complaints and criticisms by consumers:	at the company 174	at Procon 0	legal action 0	at the company 63	at Procon 0	legal action 0
% of complaints and criticisms by consumers:	at the company 100%	at Procon 100%	legal action 100%	at the company 100%	at Procon 100%	legal action 100%
Total value added for distribution (in R$ 1,000):	In 2012: 148.129			In 2011: 152.244		
Distribution of Value Added (DVA):	17.66% government 1.08 % shareholders	76.06% employees 5.20% third parties	0,00% retained	21.63% government 9.96 % shareholders	65.81% employees 5.59% third parties	0,00% retained

[10] The number of employees is different from the number published in the Sustainability Report for 2011.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES EM 31/12/2012

INDEPENDENT AUDITOR'S LIMITED ASSURANCE REPORT ON DECEMBER 31, 2012

COPAGAZ DISTRIBUIDORA
DE GÁS S.A.

Relatório de Asseguração Limitada
dos Auditores Independentes

Em 31 de dezembro de 2012

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 2012, 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* (IASB), 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 indagação 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 2012 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 2012 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 2012.

A Copagaz reportou os itens de perfil, os indicadores de desempenho, indicadores essenciais e os indicadores adicionais relevantes para a organização.

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 2012 da **Copagaz Distribuidora de Gás S.A.** (Copagaz), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, 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, 12 de Abril de 2013.

BDO

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

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

Viviene Alves Bauer - Diretora
Contadora CRC 1 SP 253472/O-2

COPAGAZ DISTRIBUIDORA
DE GÁS S.A.

Independent auditor's limited assurance report
31 December 2012

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 2012, 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 (IASB), 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 2012, 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 2012 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 2012.

Copagaz reported the profile items, the performance indicators, main indicators and additional indicators relevant to the organization.

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 2012, 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 12th, 2013

BDO

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

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

Viviene Alves Bauer - Director
Accountant CRC 1 SP 253472/O-2

Global Reporting Initiative™

Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Copagaz** apresentou seu relatório "Relatório de Sustentabilidade Copagaz 2012" 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 das GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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, 22 de abril de 2013

GRI REPORT GRI CHECKED

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative

O "+" foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque Copagaz 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 16 de abril de 2013. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.*

Global Reporting Initiative™

Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Copagaz** has presented its report "Sustainability Report 2012 Copagaz" 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. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 22 April 2013

GRI REPORT GRI CHECKED

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 16 April 2013. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.*

3.12

INDICADOR *INDICATOR*	**DESCRIÇÃO** *DESCRIPTION*	**PÁGINA(S)** *PAGE(S)*	**PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL** *GLOBAL COMPACT PRINCIPLE*	**OBSERVAÇÕES** *OBSERVATIONS*
1.1 | 1.2	Estratégia e análise (Mensagem do Presidente). *Strategy and Analysis (Message from the President).*	7		
2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 2.5 | 2.6 | 2.7 | 2.8 2.9 | 2.10	Perfil organizacional. *Organizational profile.*	16, 18, 20 e 31		
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.*	20, 26, 66 e 74		
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.*	8, 10, 12, 18, 22, 23, 25, 26, 29, 34, 35, 37, 39, 42, 44 e 49		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 CEO.*
	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 for the organisation's activities due to climate change.*	52 e 53	7	
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece. *Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.*	39		
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo. *Significant financial assistance received from government.*			Não houve. *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.*	37	1	
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes. *Policies, practices and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation.*	34	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 significant locations of operation.*	20	6	
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono. *Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.*		6	Não se aplica. A Copagaz não investe em infraestrutura para benefício público. Não faz parte do escopo de negócio da Copagaz. *Not applicable. Copagaz does not invest in infra- structure for public benefit. It does not comprise part of the scope of Copagaz business.*
EC9	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos. *Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.*	29		

INDICADOR *INDICATOR*	DESCRIÇÃO *DESCRIPTION*	PÁGINA(S) *PAGE(S)*	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL *GLOBAL COMPACT PRINCIPLE*	OBSERVAÇÕES *OBSERVATIONS*
	Formas de Gestão - Indicadores Ambientais ***Kinds of Management – Environmental Indicators***			
EN1	Materiais usados por peso ou volume. *Materials used by weight or volume.*	57	8	
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem. *Percentage of materials used that are recycled input materials.*	55	8 e 9	
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária. *Direct energy consumption by primary energy source.*	51	8	
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária. *Indirect energy consumption by primary energy source.*	51	8	
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência. *Energy saved due to conservation and efficiency improvements.*		8 e 9	Não houve economia de energia. *There were no energy savings.*
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. *Initiatives to supply products and services with little consumption of energy, or using energy from renewable sources, but also looking to reduce dependence on energy for such initiatives.*	50, 51 e 53	8 e 9	
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas. *Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions obtained.*	50 e 51	8 e 9	
EN8	Total de retirada de água por fonte. *Total water withdrawal by source.*	51	8	
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água. *Water sources significantly affected by withdrawal of water.*		8	As unidades de negócio que utilizam poços artesianos são todas outorgadas por órgãos regulamentadores. O volume de água retirada não é significativo. *Business units that use artesian wells are all authorized by government regulators. The volume of water withdrawn is not significant.*
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada. *Percentage and total volume of water recycled and reused.*	51	8 e 9	
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. *Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.*	54	8	
EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora de áreas protegidas. *Description of significant impacts of activities, products and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.*	54	8	
EN13	Habitats protegidos ou restaurados. *Habitats protected or restored.*	54	8	

3.12

INDICADOR *INDICATOR*	DESCRIÇÃO *DESCRIPTION*	PÁGINA(S) *PAGE(S)*	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL *GLOBAL COMPACT PRINCIPLE*	OBSERVAÇÕES *OBSERVATIONS*
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade. *Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity.*	54	8	
EN15	Numero de espécies na Lista Vermelha da *International Union for Conservation of Nature* (IUCN) e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção. *Number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk.*		8	Não se aplica. *Not applicable.*
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso. *Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight.*	52 e 53	8	
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases causadores do efeito estufa, por peso. *Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight.*	52 e 53	8	
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas. *Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.*	49, 52 e 54	7, 8 e 9	
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso. *Emissions of ozone-depleting substances by weight.*	53	8	
EN20	NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso. *NOX, SOX and other significant air emissions by type and weight.*	53	8	
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação. *Total water discharge by quality and destination.*		8	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. *Total volume of water discharged was not reported. A system of control of the volume of water discharged has also not been implemented Reporting projected to start in 2013.*
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição. *Total weight of waste by type and disposal method*	55	8	
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos. *Total number and volume of significant spills.*		8	Não houve. *None*
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basiléia - Anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente. *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.*	55	8	

INDICADOR *INDICATOR*	DESCRIÇÃO *DESCRIPTION*	PÁGINA(S) *PAGE(S)*	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL *GLOBAL COMPACT PRINCIPLE*	OBSERVAÇÕES *OBSERVATIONS*
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. *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.*	8		Não se aplica. As operações da Copagaz não se localizam próximo a regiões com alto índice de biodiversidade. *Not applicable. Copagaz operations are not located close to regions with a high level of biodiversity.*
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos. *Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation.*	49	7, 8 e 9	
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto. *Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed, by category*	56	8 e 9	
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais. *Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations*	59	8	
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte dos trabalhadores. *Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce.*	30, 52, 53 e 57	8	
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo. *Total environmental protection expenditures and investments by type.*	49	7, 8 e 9	
	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. *Total workforce by employment type, employment contract and region.*	37 e 42		
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região. *Total number and rate of employee turnover by age group, gender and region*	38	6	
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. *Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations*	39		
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva. *Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.*	37 e 39	1 e 3	

3.12

INDICADOR *INDICATOR*	DESCRIÇÃO *DESCRIPTION*	PÁGINA(S) *PAGE(S)*	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL *GLOBAL COMPACT PRINCIPLE*	OBSERVAÇÕES *OBSERVATIONS*
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva. *Minimum notice period(s) regarding significant operational changes, including whether it is specified in collective agreements.*		3	Não se aplica. Embora a empresa notifique antecipadamente seus empregados no que concerne a mudanças operacionais, este procedimento não está especificado em acordos de negociação coletiva. *Not applicable. Although the company gives its employees advance notice about operational changes, this procedure is not specified in collective bargaining agreements*
LA6	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. *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.*	44	1	
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região. *Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities by region*	44	1	
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares. *Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases.*	44	1	
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos. *Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions.*	44	1	
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminadas por categoria funcional. *Average hours of training per year per employee by employee category*	42		
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira. *Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.*	42		
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira. *Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews.*	42		
LA13	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. *Composition of governance bodies and breakdown of employees by category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.*	37 e 38	1 e 6	
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional. *Ratio of basic salary of men to women by employee category.*	38	1 e 6	

INDICADOR *INDICATOR*	DESCRIÇÃO *DESCRIPTION*	PÁGINA(S) *PAGE(S)*	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL *GLOBAL COMPACT PRINCIPLE*	OBSERVAÇÕES *OBSERVATIONS*
	Formas de Gestão - Indicadores Direitos Humanos *Kinds of Management - Human Rights Indicators*			
HR1	Percentual e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos. *Percentage and total number of significant investment agreements that include human rights clauses or that have undergone human rights screening.*	25, 39 e 42	1, 2, 3, 4, 5 e 6	
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas. *Percentage of significant suppliers and contractors that have undergone screening on human rights and actions taken.*		1, 2, 3, 4, 5 e 6	Não houve. *None.*
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. *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.*	43	1, 2, 3, 4, 5 e 6	
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas. *Total number of incidents of discrimination and actions taken.*	43	1, 2 e 6	
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. *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.*		1, 2 e 3	Não houve. *None.*
HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil. *Operations identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the elimination of child labor.*	25	1, 2 e 5	
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. *Operations identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of forced or compulsory labor.*	25	1, 2 e 4	
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. *Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations.*	44	1 e 2	
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas. *Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken.*		1 e 2	Não houve. *None.*

3.12

INDICADOR *INDICATOR*	DESCRIÇÃO *DESCRIPTION*	PÁGINA(S) *PAGE(S)*	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL *GLOBAL COMPACT PRINCIPLE*	OBSERVAÇÕES *OBSERVATIONS*
	Formas de Gestão - Indicadores Sociedade *Kinds of Management - Society Indicators*			
SO1	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. *Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating, and exiting.*			Os investimentos na sociedade são realizados através da Fundação Zahran, mantida pela Copagaz. *Investments in society are made through the Zahran Foundation, which is supported by Copagaz.*
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção. *Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption.*	43		
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização. *Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures.*	42 e 43	10	
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção. *Actions taken in response to incidents of corruption.*	42 e 43	10	
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies. *Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.*	35	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10	
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país. *Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country.*		10	Não houve. *None.*
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados. *Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes.*	43		
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos. *Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.*	43		

INDICADOR *INDICATOR*	DESCRIÇÃO *DESCRIPTION*	PÁGINA(S) *PAGE(S)*	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL *GLOBAL COMPACT PRINCIPLE*	OBSERVAÇÕES *OBSERVATIONS*
	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. *Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures.*	44 e 59	1	
PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado. *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 outcomes.*	44	1	
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências. *Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements.*	44	8	
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. *Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes.*	43 e 59	8	
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação. *Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction.*	34		
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio. *Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship.*	35		
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. *Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes.*	35		
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes. *Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.*	34	1	
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços. *Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.*	43		

CRÉDITOS

CREDITS

INICIATIVA
INITIATIVE

Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz
Copagaz Committee on Business Sustainability

SUPERVISÃO GERAL
GENERAL SUPERVISION

Elizete Neto Tavares Paes

COORDENAÇÃO E EXECUÇÃO DO PROJETO
PROJECT EXECUTION AND COORDINATION

Lilian Estadella

COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO
COORDINATION OF CONTENT

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

PROJETO GRÁFICO
GRAPHIC DESIGN

S+G Comunicção
(Sorrentino Comunicação e Design)
www.smaisg.com.br

TRADUÇÃO
TRANSLATION

Kevin Mathewson

FOTOGRAFIA
PHOTOGRAPHY

Mário Castelo
Acervo Copagaz *Copagaz Archive*

IMPRESSÃO
PRINTING

+Type

A Assessora da Presidência Elizete Neto Tavares Paes, presidente do Comitê de Sustentabilidade Empresarial, coloca-se à disposição para eventuais questionamentos, opiniões e/ou dúvidas relativas ao relatório, pelo telefone (11) 2163-3900 ou pelo e-mail elizete@copagaz.com.br.

The Advisor to the Office of the President, Elizete Neto Tavares Paes, president of the Business Sustainability Committee, would be pleased to hear of any issues, opinions and/or questions regarding this report, by phone at: (11) 2163-3900, or by e-mail at: elizete@copagaz.com.br

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.

Capa:
Recipiente transportável de GLP, do tipo 13 kg.
13 kg transportable LPG receptacle.

Páginas 2 e 3:
Processo de pintura de recipientes transportáveis de GLP do tipo 13 kg.
Painting 13 kg transportable LPG receptacles.

Página 6:
Sistema de queima de GLP em fogão residencial.
System for burning LPG in residential stove.

Página 13:
Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Integrantes: Cíntia Guerra, Cláudio Teodoro, Cleide Lino, Elaine Gouveia, Diogo Shibata, Marcella Guimarães, Beatriz Nunes, Lilian Estadella, Reinaldo Melero, Célia Duarte, Renato Valero, da esquerda para a direita).
Business Sustainability Committee (Members, left to right: Cíntia Guerra, Cláudio Teodoro, Cleide Lino, Elaine Gouveia, Diogo Shibata, Marcella Guimarães, Beatriz Nunes, Lilian Estadella, Reinaldo Melero, Célia Duarte, Renato Valero).

Página 16:
Mosaico composto por vários colaboradores da Copagaz.
Mosaic created by several Copagaz employees.

Páginas 18 e 19:
Cliente Industrial do Segmento Asfáltico – Construtora e Materiais de Construção Nova Seromac Ltda. Recipiente Estacionário, com capacidade 7,3 m³, P- 4000, horizontal.
Industrial Client from Asphalt Segment – Construtora e Materiais de Construção Nova Seromac Ltda. Horizontal Stationary Receptacle, with 7.3 m³, P-4000 capacity.

Páginas 26 e 27:
Recipientes transportáveis de GLP de 13 kg junto a Caminhão Auto Tanque, para abastecimento a granel, no Sistema Express Service, com capacidade 23 m³, 10,7 toneladas.
13 kg transportable LPG receptacles with Express Service tank trunk with 23 m³/10.7 ton capacity for bulk refills.

Página 28:
Recipientes transportáveis de GLP de 13 kg. Visão geral da plataforma de engarrafamento de recipientes transportáveis, Unidade de Negócios de Mauá. Ponto de transferência, caminhão Auto Tanque, para abastecimento de GLP a granel, no sistema Express Service, com capacidade 23 m³/ 10,7 toneladas, Unidade de negócios de Araucária (de cima para baixo).
Top to bottom: 13 kg transportable LPG receptacles. Bottling platform for transportable receptacles, Mauá Business Unit. Transfer station, Express Service LPG tank truck with 23 m³/ 10.7 ton capacity for bulk shipment, Araucária business unit.

Página 36:
Orquestra Infantil Grupo Zahran, parceria da Fundação Ueze Elias Zahran com o SESI – Serviço Social da Indústria e Paróquia Nossa Senhora da Guia – Campo Grande – MS. (Integrantes na foto: Diovana Almeida Rocha, Isadora Marques Ferreira, Larissa Dantas Silvestre, Marcos Daniel Galindo de Freitas, Felipe Matheus P. Polinário e Isabela Marques Ferreira, da esquerda para a direita).
Grupo Zahran Children's Orchestra, partnership of Ueze Elias Zahran Foundation with SESI (Industry Social Service) and Nossa Senhora da Guia Parish – Campo Grande – MS. (Members in photo, left to right: Diovana Almeida Rocha, Isadora Marques Ferreira, Larissa Dantas Silvestre, Marcos Daniel Galindo de Freitas, Felipe Matheus P. Polinário and Isabela Marques Ferreira).

Página 48:
Reprodução de painel estampado em todas as Unidades de Negócio, em comemoração ao dia da árvore.
Reproduction of print celebrating Tree Day at all Business Units.

Páginas 60 e 61:
Caminhão Auto Tanque, para abastecimento a granel, no Sistema Express Service, com capacidade 23 m³, 10,7 toneladas.
Express Service tank trunk with 23 m³/10.7 ton capacity for bulk refills.

Páginas 74 e 75:
Armazenagem em recipientes estacionários de 117 m³/60 toneladas, unidade de negócios de Paulínia.
Storage in 117 m³/60 ton stationary receptacles, Paulínia business unit.

COPAGAZ

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