



2009 RELATÓRIO COPAGAZ

COPAGAZ REPORT





Caminhão de entrega, segmento Granel Express, capacidade de 9 toneladas. *Granel Express delivery truck for bulk shipments, 9-ton capacity.*

- **Redução do consumo de água**

Substituição da água com detergente biodegradável por silicone, no sistema de lubrificação das correntes dos transportadores de arraste, em todas as filiais

- **Redução das emissões de poluentes atmosféricos**

- **Redução da geração de resíduos**

- *Reduction of water consumption*

Replacement of water and biodegradable detergent by silicone in the lubrication system for conveyor belts at all affiliates.

- *Reduction of emissions of atmospheric pollutants*

- *Reduction in the generation of waste*

**MEIO
AMBIENTE**

ENVIRONMENT

- **Formalizar uma política de contratação de transportador**

- **Implementar um Programa de Orientação das Emissões Veiculares**

- **Adotar o uso do Cartão Combustível para frota própria, possibilitando a mensuração das emissões de CO₂**

- **Controle efetivo do descarte de pneus e resíduos de manutenção da frota própria**

- **Controle efetivo da quilometragem para cálculo do consumo estimado de diesel da frota de distribuição terceirizada.**

- *Formalize a policy for contracting of transport companies*

- *Implement a program on control of emissions for the vehicle fleet*

- *Adopt the use of the Fuel Card for the company's own fleet to make it possible to measure CO₂ emissions*

- *Effective oversight of the disposal of waste from maintenance and tires from the company's own fleet*

- *Effective oversight of kilometers driven for the calculation of estimated consumption of diesel by the sub-contracted distribution fleet.*

LOGÍSTICA

LOGISTICS

- **Capacitação de colaboradores**

Extensão do curso de Capacitação em Sustentabilidade Empresarial para os colaboradores das áreas administrativas.

- **Sistema de Marcação Biométrica**

Substituição do sistema de Controle de Ponto Eletrônico e implantação do sistema de Marcação Biométrica, na matriz e em todas as filiais.

- **Treinamento Departamental**

Atualização concernente à legislação e treinamento departamental dos profissionais de recursos humanos de todas as filiais.

- *Training of staff members (e-learning)*

Extension of course on Training in Business Sustainability for staff members in the administrative departments

- *Biometric Identification System*

Replacement of Electronic Access System and implementation of a biometric identification system at the main office and all affiliates

- *Departmental Training*

Bringing things up to date with legislation, and departmental training with the HR staff at all affiliates

**RECURSOS
HUMANOS**

**HUMAN
RESOURCES**

NAVEGABILIDADE DO RELATÓRIO

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

REPORT'S NAVIGABILITY

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



Colaboradores
Employees



Revendedores
Resellers



Clientes
Customers



Fornecedores
Suppliers



Meio Ambiente
Environment



Sociedade
Society



Governo
Government

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO MILÊNIO

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

MILLENNIUM DEVELOPMENT GOALS

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



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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE

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

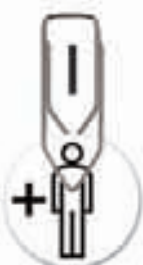
GLOBAL REPORTING INITIATIVE

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

PACTO GLOBAL

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

GLOBAL COMPACT



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.

8

Mensagem do Presidente (1.1 e 1.2)

Message from the President (1.1 and 1.2)

10

Mensagem do Comitê de Sustentabilidade Empresarial

Message from the Committee on Business Sustainability

12

A Copagaz

Copagaz

18

Transparência e Responsabilidade Socioambiental

Transparency and Social and Environmental Responsibility

30

Estrutura de Governança (4.3, 4.4, 4.5, 4.9, 4.10, SO3, SO4)

Governance Structure (4.3, 4.4, 4.5, 4.9, 4.10, SO3, SO4)

13 Perfil
Profile

14 Estrutura operacional
Operational Structure

19 Relatório de Sustentabilidade
Sustainability Report

26 Comitê de Sustentabilidade Empresarial
Committee on Business Sustainability

26 Parcerias Institucionais
Institutional Partnerships

29 Programa de Adoção de Princípios Socioambientais (PAPS)
Program for the Adoption of Social and Environmental Principles (PAPS)



34

Relacionamento
com Stakeholders
(4.14, 4.15)

*Relations with
Stakeholders
(4.14, 4.15)*

70

Instituto Brasileiro
de Análises Sociais e
Econômicas (Ibase) 2009

*Instituto Brasileiro
de Análises Sociais e
Econômicas (Ibase) 2009*

74

Prêmios Recebidos
em 2009
(2.10)

*Awards Received
in 2009
(2.10)*

76

Sumário GRI
(3.12)

*Summary GRI
(3.12)*

82

Relatório de Asseguração
Limitada dos Auditores
Independentes

*Independent
Auditor's Limited
Assurance Report*

35 Colaboradores
Staff

48 Revendedores
Dealers

51 Clientes
Clients

58 Meio ambiente
Environment

67 Sociedade
Society





Colaborador abastecendo carreta com recipientes transportáveis de 13 quilos. *Staff member refilling cart with portable 13-kilo receptacles.*

Mensagem do Presidente (1.1 e 1.2)

Message from the President (1.1 and 1.2)



O ano de 2009 apresentou, para a Copagaz, inúmeras possibilidades de crescimento. Nosso Comitê de Sustentabilidade Empresarial, junto aos demais colaboradores, tem trabalhado para consolidar os princípios da sustentabilidade em nossos processos e promover o aprimoramento de nossa gestão.

Somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas desde 2003, dispondo-nos a alinhar nossa gestão a seus dez princípios fundamentais. Desde então, pela quarta vez, apresentamos nossa Comunicação de Progresso (COP) integrada ao Relatório de Sustentabilidade, baseados no código de princípios e condutas, padrão de desempenho e sistema de gestão da *Global Reporting Initiative* (GRI).

Em setembro de 2009, participamos do encontro de lideranças mundiais empresariais promovido pelo Pacto Global (United Nations Leadership Forum on Climate Change), em Nova Iorque, como preparação das discussões que teriam lugar, em dezembro do mesmo ano, em Copenhague. Também assinamos o *Copenhagen Communiqué on Climate Change*, uma iniciativa da Universidade de Cambridge liderada pelo príncipe Charles, do Reino Unido.

Nosso *website* foi refeito para incluir uma área exclusivamente dedicada à sustentabilidade, o que revela a importância que nossa gestão confere a esse aspecto. Os programas ambientais e sociais já estabelecidos foram aprofundados e difundidos. Por fim, levamos a cabo o primeiro grande mapeamento da frota de aproximadamente 2.300 revendedores da empresa, dado que a atividade de distribuição gera nosso maior impacto ambiental.

Um novo investimento em uma fábrica de botijões – a Indústria Brasileira de Vasilhames (Ibrava), que passou a integrar o Grupo Zahran – impõe-nos, a partir de 2010, mais desafios na aplicação dos princípios de gestão sustentável.

Em 2009, nosso Relatório de Sustentabilidade anual foi submetido a uma auditoria externa, com o intuito de assegurar que as informações nele apresentadas estejam formalmente documentadas. É com satisfação que apresentamos, nas páginas seguintes, o resultado desse cuidadoso trabalho.

Assim, este documento é fundamental na prestação de contas e difusão do exemplo a nossos parceiros comerciais, colaboradores, clientes, fornecedores e concorrentes, bem como na consolidação de nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas.

A todos, uma boa leitura!

UEZE ZAHARAN
DIRETOR
PRESIDENTE



2009 presented Copagaz with innumerable growth opportunities. Our Committee on Business Sustainability, in collaboration with other staff members, has been working to consolidate the principles of sustainability in our processes and foster improvement in our management.

We have been signatories of the United Nations Global Compact since 2003, showing our willingness to align our management with its ten fundamental principles. Since then, for the fourth time, we have submitted our Communication on Progress (COP) as part of the Sustainability Report, based on the code of principles and conduct, performance standards and management system of the Global Reporting Initiative (GRI).

In September of 2009, we participated in the gathering of world business leaders promoted by the Global Compact (United Nations Leadership Forum on Climate Change), in New York, as preparation for the discussions that were to take place in December of the same year in Copenhagen. We also signed the Copenhagen Communiqué on Climate Change, an initiative of Cambridge University led by Prince Charles of the United Kingdom.

Our website was redone to include a section devoted exclusively to sustainability, which underscores the importance that our management ascribes to this matter. Our already existing social and environmental programs have been further developed and disseminated. Finally, we are conducting our first large-scale mapping of the fleet of the company's approximately 2,300 dealers, considering that distribution activities account for our greatest environmental impact.

Starting in 2010, a new investment in a canister factory that has become part of the Zahran Group -- Indústria Brasileira de Vasilhames (Ibrava) -- presents us with new challenges for applying the principles of sustainable management.

In 2009, our annual Sustainability Report was submitted for external auditing, with the aim of ensuring that the information presented in it was properly documented. It is with great satisfaction that we present in the following pages the results of this careful study.

Thus, this document is essential for accountability and the dissemination of our example to our business partners, staff, clients, suppliers and competitors, as well as for the consolidation of our commitment to the United Nations Global Compact. Good reading to all!

UEZE ZAHARAN
DIRECTOR
PRESIDENT



Colaborador da Copagaz. *Copagaz staff member.*

Em um ano de grandes debates sobre mudanças climáticas, voltamos nossos esforços para o aprimoramento da qualidade de nossa gestão e para a avaliação do impacto de nossas operações. Nesse sentido, elaboramos a Política de Sustentabilidade e a Política Ambiental da Copagaz, ambas aprovadas pela direção da empresa.

Empreendemos um grande trabalho na coleta de informações, mapeamento e análise da frota de nossos aproximadamente 2.300 revendedores. Esse foi o primeiro trabalho de levantamento da frota veicular dos representantes, possibilitando a avaliação dos impactos decorrentes dessa atividade e o estabelecimento de planos para a redução de emissões de CO₂.

Também coordenamos a primeira Capacitação em Sustentabilidade Empresarial para os colaboradores, realizada através de um curso em formato *e-learning*. Envolvendo cerca de 200 pessoas, entre gestores de filial e matriz (das áreas Administrativo-Financeira, Comercial, Operacional, Logística, de Tecnologia da Informação, Jurídica e de Recursos Humanos) e membros dos comitês internos de sustentabilidade empresarial das filiais, essa capacitação possibilitou a difusão dos princípios de sustentabilidade e a transmissão dos valores corporativos da Copagaz, além de disseminar os programas e ações já desenvolvidos pela empresa.

O Relatório de Sustentabilidade 2009 da Copagaz destaca os principais projetos e ações desenvolvidos durante o ano, e ganhou contornos mais sólidos. Dado que os programas desenvolvidos não teriam sentido sem a participação integrada e a cooperação de nossos colaboradores, parceiros comerciais, clientes, fornecedores e sociedade, convidamos todos a compartilhar conosco os resultados de mais um ano de trabalho comprometido com a qualidade da gestão da Copagaz.

Desejamos a todos uma excelente leitura!

In a year of major debate about climate change, we have focused our own efforts on improving the quality of our management and evaluating the impact of our operations. To this end, we drafted a Sustainability Policy and an Environmental Policy for Copagaz, both of which have been approved by company management. We have undertaken a major effort to compile information, mapping and analysis of the fleet of our estimated 2,300 dealers, and since it was the first survey of the dealers' vehicle fleet it made it possible to evaluate the impacts resulting from these activities and establish plans to reduce CO₂ emissions.

We also coordinated the first Training in Business Sustainability for staff members, which was provided through an online course involving nearly 200 people, including managers of affiliates and the main office (from the Administrative and Financial departments, Sales, Operations, Logistics, Information Technology, Legal Affairs and Human Resources) as well as members of internal committees on business sustainability of the affiliates. This training has made it possible to disseminate principles of sustainability and transmit the corporate values of Copagaz, in addition to sharing knowledge of the programs and actions already undertaken by the company.

Copagaz' 2009 Sustainability Report highlights the principal projects and actions carried out during the year, and has taken on a firmer outline. Considering that the programs implemented would not make sense without the comprehensive participation and cooperation of our staff members, business partners, clients, suppliers and society as a whole, we invite everyone to share the results of another year dedicated to quality management at Copagaz.

We wish everyone excellent reading!

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL DA COPAGAZ



COPAGAZ COMMITTEE ON BUSINESS SUSTAINABILITY



Área de armazenamento e abastecimento granel. Area for Storage and Bulk Refills.

A Copagaz Distribuidora de Gás Ltda. é uma empresa brasileira que atua no segmento de engarrafamento e distribuição de gás liquefeito de petróleo (Gás LP), sendo a quinta maior empresa do ramo no Brasil, segundo o Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Gás Liquefeito de Petróleo (Sindicagás). Fundada em 1955 por seu atual presidente, Ueze Elias Zahran, a Copagaz construiu uma trajetória de crescimento sólido e contínuo, pautada na consciência da importância de seu produto para o cotidiano de seus clientes.

Presente em 19 estados brasileiros e no Distrito Federal, a Copagaz emprega diretamente 1.246 funcionários, em mais de 20 municípios. Consciente de seu papel e de seu poder de transformação econômica, social e ambiental, a empresa apresenta este Relatório de Sustentabilidade, descrevendo suas ações no âmbito da sustentabilidade, bem como seus limites e impactos.

Copagaz Distribuidora de Gás Ltda. is a Brazilian company that operates in the bottling and distribution segment of liquefied petroleum gas (LP Gas), and is the fifth largest company in this field in Brazil, according to Sindicagás, the National Syndicate of Companies Distributing Liquefied Petroleum Gas. Founded in 1955 by its current President, Ueze Elias Zahran, Copagaz has followed a solid and steady growth trajectory predicated on an awareness of the importance of its product in the daily lives of its clients.

With a presence in 19 of Brazil's states and the Federal District, Copagaz directly employs 1,246 staff members in more than 20 municipalities. Conscious of its role and its economic, social and environmental transformative power, the company presents this Sustainability Report, describing its activities in the domain of sustainability, as well as its limitations and impacts.

PERFIL (2.1, 2.5, 2.6, 2.8, 4.8)

PROFILE (2.1, 2.5, 2.6, 2.8, 4.8)

Missão:

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

Mission:

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

Visão:

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

Vision:

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

Valores:

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

Values:

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

ESTRUTURA OPERACIONAL (2.3, 2.4, 2.7, 2.9)

A Copagaz atua no território brasileiro por meio de 14 unidades operacionais, atendendo clientes em 19 estados e no Distrito Federal. A sede da empresa está situada em São Paulo, capital, de onde partem as diretrizes da presidência e da alta diretoria.

As 14 unidades operacionais organizam-se da seguinte forma:

- **Terminais de Engarrafamento (13):** estruturas de operação comercial, onde se armazena, engarrafa e distribui o Gás LP para revendedores e clientes industriais, comerciais, rurais, públicos e grandes condomínios;
- **Base de Distribuição (uma):** unidade semelhante aos terminais, porém que não realiza o processo de engarrafamento.

A Copagaz possui também dez **Depósitos Avançados Copagaz (DACs)**, criados para garantir a otimização logística da distribuição. Os DACs servem como estrutura de estocagem de Gás LP em botijões, para o abastecimento de revendedores localizados mais próximo, reduzindo custos de frete, emissões veiculares e tempo de entrega.

Em 2009, a estrutura operacional da Copagaz sofreu alterações, com a inauguração de dois DACs: um em Brasília, capital federal, e outro em Passo Fundo (RS), para fins comerciais e logísticos.

Fábrica de botijões:

Em dezembro de 2009, foi inaugurada a primeira fábrica de botijões própria da Copagaz, a Ibrava. Com um investimento previsto de R\$ 30 milhões e, neste ano, um investimento realizado de R\$12,4 milhões, ela fará com que a Copagaz passe a operar em todos os processos necessários até a distribuição do gás: fabricação dos botijões – Ibrava –, engarrafamento e distribuição do Gás LP – Copagaz –, e requalificação dos vasilhames – NHL.

Localizada no município de Monte Mor, região metropolitana de Campinas (SP), a nova fábrica contará, inicialmente, com a Copagaz como cliente, mas estará aberta a outras companhias do mercado.

As atividades da Ibrava terão início em 2010. Os resultados de desempenho da fábrica serão agregados ao próximo Relatório de Sustentabilidade da Copagaz.

OPERATING STRUCTURE (2.3, 2.4, 2.7, 2.9)

Copagaz operates in Brazilian territory through 14 operating units, serving clients in 19 states and the Federal District. The company headquarters is located in the city of São Paulo, which is the source of directives to the rest of the company from the president's office and senior management.

The 14 operating units are organized as follows:

- **Bottling stations (13):** Commercial operating structures, where LP Gas is stored, bottled and distributed to dealers and industrial, commercial, rural and public sector clients as well as large buildings;
- **DistributionBase (1):** unit similar to the stations, except that bottling operations are not conducted here.

Copagaz also has ten Advanced Copagaz Deposits (DACs), created to ensure the logistical optimization of distribution. The DACs provide a Structure for storage of LP Gas in canisters, for supplying of the dealers closest at hand, thus reducing shipping costs, vehicular emissions and delivery time.

In 2009, the operating structure of Copagaz underwent changes with the opening of two new DACs: one in Brasília, the federal capital, and the other in Passo Fundo (Rio Grande do Sul), for commercial and logistical purposes.

Canister factory

In December of 2009, Copagaz inaugurated Ibrava, its first canister manufacturing facility. With a projected investment of R\$ 30 million, of which R\$12.4 million has been allocated this year, this initiative will enable Copagaz to conduct all processes necessary for the distribution of the gas: Ibrava will manufacture canisters, Copagaz will handle bottling and distribution, and NHL will see to refurbishing of containers.

Located in the municipality of Monte Mor, in the metropolitan region of Campinas (São Paulo), the new factory will initially have Copagaz as its clients, but it will be open to other companies on the market.

The activities of Ibrava will commence in 2010. The results of the factory's performance will be included in Copagaz' next Sustainability Report.



Matriz Main Office				
São Paulo (SP)				
Unidades Operacionais Operating Units				
Terminais de Engarrafamento Bottling Stations				
Araucária (PR)	Cuiabá (MT)	Ipojuca (PE)	Paulínia (SP)	Uberlândia (MG)
Canoas (RS)	Duque de Caxias (RJ)	Mauá (SP)	São José dos Campos (SP)	
Campo Grande (MS)	Goiânia (GO)	Jardinópolis (SP)	Socorro (SP)	
Base de Distribuição Distribution Base				
Ibirité (MG)				
DACs DACs				
Bauru (SP)	Itajaí (SC)	Maceió (AL)	São José do Rio Preto (SP)	
Brasília (DF)	Itápolis (SP)	Patos de Minas (MG)	Passo Fundo (RS)	
Caucaia (CE)	Londrina (PR)	Ribeirão Preto (SP)		
Ibrava - Fábrica de Botijões* Ibrava – Canister Factory*				
Monte Mor (SP) – início das operações em 2010 Monte Mor (SP) – start of operations in 2010				

O Gás LP

O Gás LP é mais conhecido como “gás de cozinha”, apesar de também ser amplamente utilizado em indústrias. Ele é assim conhecido por estar presente em mais de 95% das cozinhas brasileiras, conforme estatísticas do Sindigás.

Produzido a partir de processos convencionais de refino do petróleo cru, em refinarias, ou a partir do gás natural, em Unidades de Processamento de Gás Natural (UPGNs), o Gás LP possui características que oferecem praticidade e segurança a seus usuários: sendo mais leve que a água, em estado líquido, ele pode ser armazenado sob pressão moderada, o que também facilita seu transporte; sendo mais pesado que o ar, em estado gasoso, ele fica perto do chão em caso de vazamento. Por ser invisível e inodoro, adiciona-se a ele um odorizante não-tóxico, como medida de segurança.

Outra importante característica do Gás LP é que se trata de um combustível limpo, não-tóxico e não-contaminante. Seu poder calorífico em um recipiente transportável padrão (13 kg) corresponde à queima de cerca de dez árvores, o que significa que a disseminação de seu uso, principalmente na substituição de fogões à lenha, contribui para a redução de emissões de CO₂ e do desmatamento.

LP Gas

LP Gas is more commonly known as “cooking gas,” although it is also widely used in industry. Thus it is best known for being present in more than 95% of all Brazilian kitchens, according to statistics of Sindigás.

Produced by conventional processes in the refinement of crude petroleum, or from natural gas in Natural Gas Processing Units (UPGNs), LP Gas has characteristics that offer practicality and safety to its users: since it is lighter than water in its liquid state, it can be stored under moderate pressure, which also facilitates its transportation; since it is heavier than air in its gaseous state, it stays close to the ground in the event of leakage. Because it is invisible and odourless, a non-toxic odorizing agent is added to it as a safety measure.

Another important characteristic of LP Gas is that it is a clean, non-toxic and non-polluting fuel. Its caloric energy in a standard transportable receptacle (13 kg) is equivalent to the burning of ten trees, which means that the dissemination of its use, chiefly as a replacement for firewood, helps to reduce CO₂ emissions and deforestation.

Fluxo de Distribuição

Flow of Distribution

1. O Gás LP é produzido pelas **refinarias**, a partir do refino do petróleo cru ou do gás natural;

1. LP Gas is produced by **refineries**, from the refinement of crude petroleum or natural gas;



2. Das refinarias, o Gás LP chega à Copagaz por meio de **dutos** ou **caminhões-tanque**;

2. From the refineries, the LP Gas arrives at Copagaz via **pipelines** or **tanker-trucks**;



3. Nas unidades operacionais da Copagaz, o Gás LP é armazenado em grandes vasos de pressão, de onde é transferido, no estado líquido, para o **processo de engarrafamento** em recipientes transportáveis de diferentes tipos (botijões de 2 a 13 kg e cilindros de 20 a 90 kg) ou para a distribuição a granel, por meio de **caminhões Bob-Tail**;



3. At Copagaz operating units, the LP Gas is stored in large pressure vessels, from which it is transferred in a liquid state to the **bottling process** in transportable receptacles of various kinds (2 to 13 kg canisters and 20 to 90 kg cylinders) or for bulk distribution, via **Bob-Tail trucks**;



4. A entrega aos **clientes residenciais** é realizada por meio dos **revendedores**, parceiros comerciais operando no varejo, os quais adquirem os botijões na Copagaz e disponibilizam-nos para venda aos consumidores finais;

4. Delivery to **residential clients** is carried out by **dealers**, business partners working in retail, who acquire the canisters and make them available for sale to end-consumers;

5. O atendimento a **clientes industriais, condomínios, pequenas e médias empresas e empreendimentos agrícolas** é realizado por meio de **caminhões Bob-Tail** ou **autotanques**, que abastecem os recipientes transportáveis e estacionários instalados nos clientes.

5. Service for **industrial clients, large buildings, small and medium-sized businesses and agricultural enterprises** is carried out by **Bob-Tail trucks** or **autotankers**, which refill the portable and stationary receptacles installed at clients' facilities.





Caminhão especialmente desenvolvido para trafegar em regiões tombadas pelo Patrimônio Histórico. *Truck especially developed to operate in areas with historical landmark status.*

O Relatório de Sustentabilidade 2009 da Copagaz é uma importante ferramenta para a divulgação das informações a respeito de seu desempenho nos âmbitos econômico, social e ambiental. Pelo quarto ano consecutivo, o Relatório de Sustentabilidade foi elaborado com base na versão G3 das diretrizes da GRI.

O documento contempla os dados relativos ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2009, incluindo a matriz de materialidade e todas as unidades que compõem a estrutura operacional da empresa.

O relatório também atende ao compromisso de responsabilidade da empresa assumido junto ao Pacto Global das Nações Unidas, que consiste em publicar anualmente sua COP, relatando os avanços da empresa nos dez princípios do pacto. A adoção das diretrizes GRI-G3 para relatar o desempenho da empresa é considerada pelo Pacto Global como compatível e equivalente à COP, razão pela qual a Copagaz adota esse modelo desde 2006.

O Relatório de Sustentabilidade 2009 da Copagaz é o segundo construído no nível de aplicação A autodeclarado, o mais abrangente para relato de desempenho econômico, social e ambiental. Além disso, este relatório apresentou avanços significativos em comparação aos anteriores. Em primeiro lugar, houve a inclusão de um novo *stakeholder* na matriz de materialidade da empresa, os clientes industriais. Outra importante inovação é que todo o conteúdo do documento foi submetido a auditoria externa, realizada pela Crowe Horwath RCS, a fim de assegurar que as informações apresentadas estejam formalmente documentadas.

O trabalho de elaboração e publicação anual do Relatório de Sustentabilidade é de responsabilidade do Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz. A direção do comitê é ocupada pela assessora da presidência Elizete Neto Tavares Paes, que disponibiliza seu contato para eventuais questionamentos, opiniões e/ou dúvidas relativas ao relatório, pelo telefone (11) 2163-3900 ou pelo e-mail elizete@copagaz.com.br.



Copagaz' Sustainability Report for 2009 is an important tool for publicizing information concerning its performance in the economic, social and environmental domains. For the fourth consecutive year, the Sustainability Report has been prepared on the basis of version G3 of the GRI guidelines.

This document concerns data covering the period from January 1st to December 31st, 2009, including the matrix of materiality and all units comprising the company's operational structure.

The report also fulfils the company's commitment to responsibility assumed in connection with the United Nations Global Compact, which consists of annually publishing its COP (Communication on Progress), relating the progress the company has achieved in implementing the Compact's ten principles. The adoption of the GRI-G3 guidelines to report progress in the company's performance is considered by the Global Compact to be compatible with and equivalent to the COP report, for which reason Copagaz has adopted this model since 2006.

Copagaz' 2009 Sustainability Report is the second one prepared at application level A, self-declared, the most comprehensive level for reporting of economic, social and environmental performance. In addition, this report exhibits significant advances over its predecessors. First of all, a new stakeholder has been included in the company's matrix of materiality, its industrial clients. Another important innovation is that the entire content of the document was submitted for external auditing, conducted by Crowe Horwath RCS, to ensure that the information presented is properly documented.

The work of the annual preparation and publication of the Sustainability Report is the responsibility of Copagaz' Committee on Business Sustainability. The direction of the committee is administered by the advisor to the office of the President, Elizete Neto Tavares Paes, who can be reached by phone (11 2163-3900) or e-mail (elizete@copagaz.com.br) for any possible questions, opinions and/or queries concerning the report.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE
(3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13)

SUSTAINABILITY REPORT
(3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13)

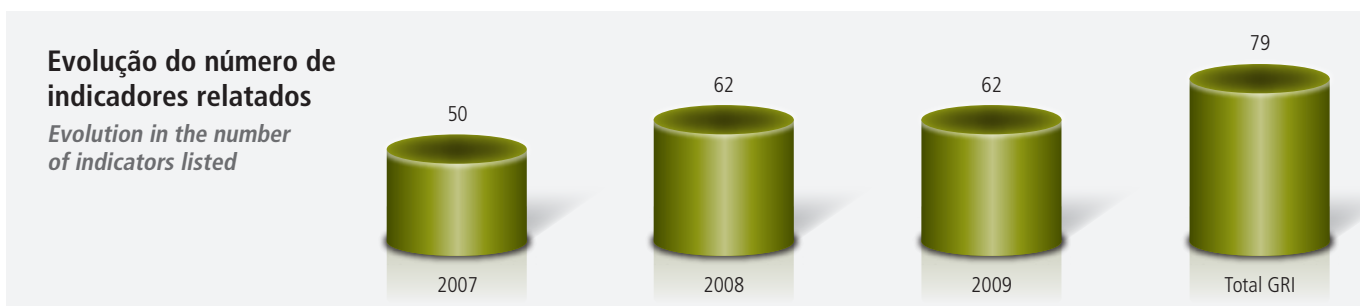
Evolução dos Indicadores

Desde 2007, o número de indicadores de desempenho aos quais a Copagaz responde vem aumentando significativamente. Ao longo do último ano, a empresa manteve os avanços em seus procedimentos internos, e continuou atendendo às diretrizes da GRI. O Relatório de Sustentabilidade da Copagaz de 2009 respondeu novamente a uma quantidade significativa de indicadores, demonstrando seu compromisso com a inserção da sustentabilidade em sua gestão.

Evolution of Indicators

Since 2007, the number of performance indicators for which Copagaz is accountable has been increasing significantly. Over the course of the past year, the company has kept up its advances in its internal procedures while continuing to fulfill the guidelines of the GRI. Copagaz' 2009 Sustainability Report once again has given an accounting for an impressive array of indicators, demonstrating its commitment to assimilating sustainability into its management practices.

Evolução do Relatório de Sustentabilidade GRI da Copagaz <i>Evolution of Copagaz' GRI Sustainability Report</i>	2007	2008	2009
Nível de aplicação das diretrizes GRI <i>Level of application of GRI guidelines</i>	B	A	A
Evolução do atendimento aos indicadores <i>Evolution of fulfillment of indicators</i>	50	62	62
% de atendimento aos indicadores <i>% of fulfillment of indicators</i>	63%	78%	78%



Evolução do Atendimento aos Indicadores GRI - Macrotemas <i>Evolution of Fulfillment of GRI Indicators - Major Issues</i>	2007	2008	2009	Total GRI
Ambiental <i>Level of application of GRI guidelines</i>	24	25	25	30
Social <i>Evolution of fulfillment of indicators</i>	23	32	32	40
Econômico <i>% of fulfillment of indicators</i>	3	5	5	9

Evolução do Atendimento aos Indicadores GRI - Temas da GRI <i>Evolution of Fulfillment of GRI Indicators - GRI Issues</i>	2007	2008	2009	Total GRI
Desempenho Econômico <i>Economic Performance</i>	3	5	5	9
Desempenho Ambiental <i>Environmental Performance</i>	24	25	25	30
Práticas Trabalhistas <i>Labour Practices</i>	8	14	14	14
Direitos Humanos <i>Human Rights</i>	5	6	6	9
Sociedade <i>Society</i>	5	6	6	8
Responsabilidade pelo Produto <i>Product Responsibility</i>	5	6	6	9

Os gráficos abaixo expressam a evolução dos relatórios da Copagaz no atendimento aos indicadores da GRI nos últimos anos. O primeiro considera os três pilares da sustentabilidade: Social, Econômico e Ambiental. O segundo ilustra os seis temas contemplados pelas diretrizes da GRI (Sociedade; Práticas Trabalhistas; Desempenho Ambiental; Desempenho Econômico; Responsabilidade pelo Produto; e Direitos Humanos) e os avanços da Copagaz em seu atendimento.

The graphs below show the evolution of Copagaz reports in fulfilling GRI indicators in recent years. The first one indicates the three pillars of sustainability: social, economic and environmental. The second illustrates the six issues considered by the GRI guidelines (Society; Labour Practices; Environmental Performance; Economic Performance; Product Responsibility; and Human Rights) as well as progress Copagaz has achieved in fulfilling them.

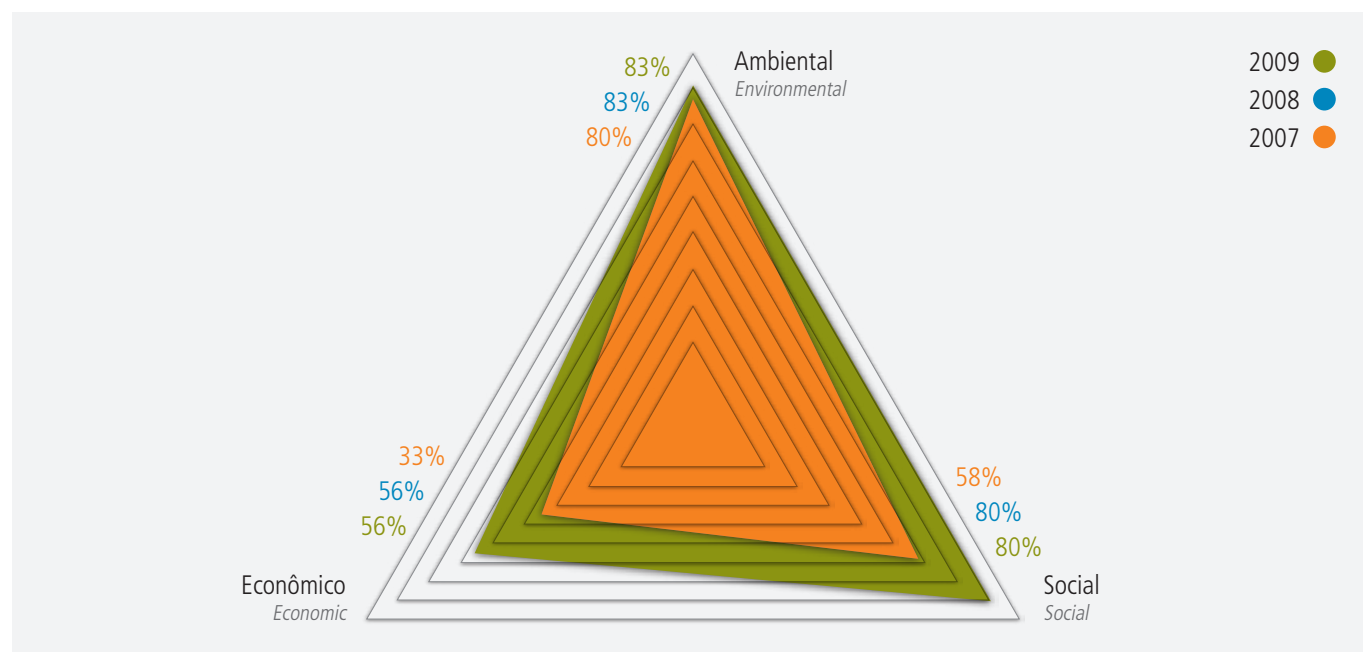


Figura 1 Figure 1

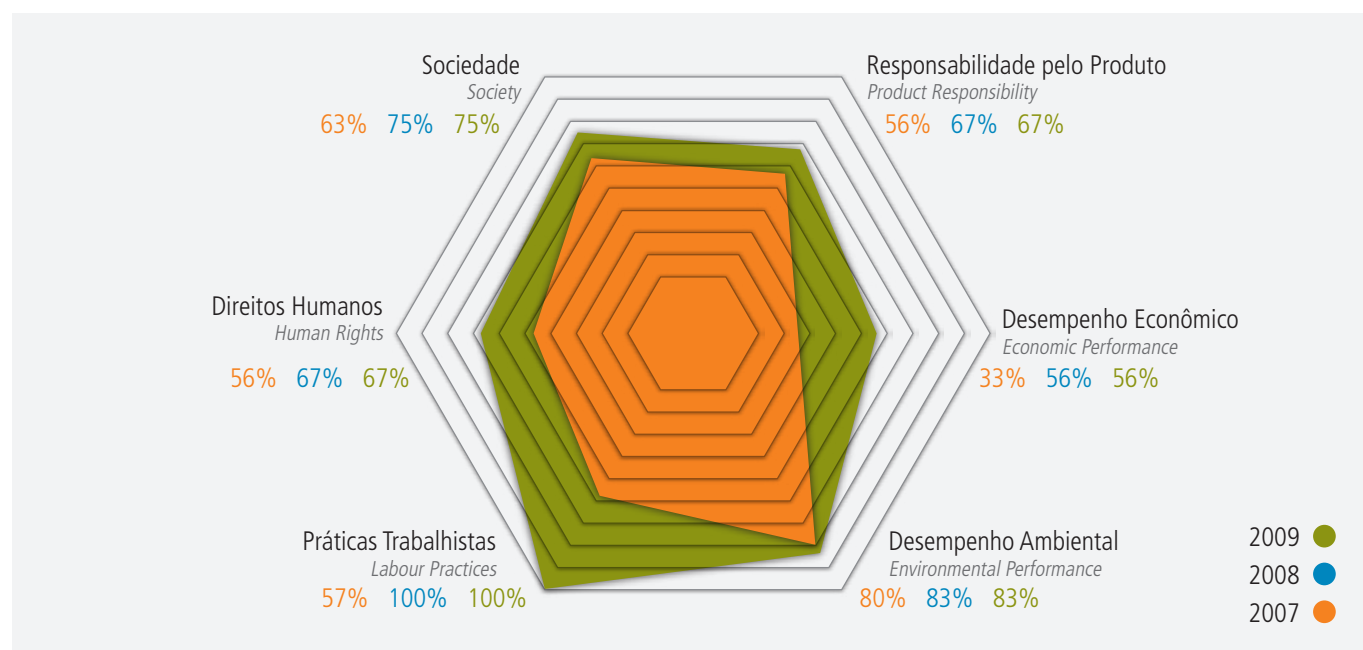


Figura 2 Figure 2



Matriz de Materialidade (3.5, 3.7, 4.15, 4.16, 4.17)

Desde 2008, o processo de definição do conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2009 da Copagaz vem sendo definido por uma matriz de materialidade, conforme orientação das diretrizes da GRI e com o objetivo de tornar o relatório cada vez mais alinhado aos interesses e expectativas dos diversos *stakeholders*.

O teste de materialidade consiste na realização de uma consulta às principais partes interessadas da empresa para verificar sua opinião quanto à relevância de temas ligados ao tripé da sustentabilidade. A partir desse procedimento, elabora-se a matriz de materialidade (figura 3), que identifica as opiniões sobre os assuntos considerados prioritários para os *stakeholders* e para a Copagaz.

Em 2009, mais um público de interesse da empresa, o grupo dos clientes industriais, foi convidado a participar da consulta: foram enviados 250 convites e recebidas 212 respostas. Esse *stakeholder* foi escolhido devido a sua importância estratégica para a Copagaz.

O processo de elaboração da matriz seguiu a mesma metodologia de 2008, partindo de pesquisa junto aos *stakeholders* escolhidos, por meio de um questionário de dez perguntas abrangendo os aspectos apresentados nas diretrizes da GRI (Energia; Biodiversidade; Direitos Humanos; Sociedade; Produtos e Serviços; Transporte, Emissões, Resíduos e Atendimento à Regulação Ambiental; Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente; Água; e Responsabilidade pelo Produto). Assim, as respostas dos clientes industriais foram incorporadas aos resultados do teste de materialidade aplicado em 2008.

No total, 350 pessoas participaram da consulta para a elaboração da matriz de materialidade da Copagaz, representando os seguintes públicos:

- Colaboradores;
- Revendedores;
- Clientes industriais.

A opinião da Copagaz foi apresentada pelo Comitê de Sustentabilidade Empresarial, que definiu, no ano de 2008, em consenso, os temas prioritários.

Matrix of Materiality (3.5, 3.7, 4.15, 4.16, 4.17)

Since 2008, the process of defining the content of Copagaz' 2009 Sustainability Report has been determined by a matrix of materiality, in accordance with the GRI guidelines and with the aim of bringing the report increasingly into line with the interests and expectations of a variety of stakeholders.

The test of materiality consists of carrying out a consultation with the company's main stakeholders to ascertain their opinions concerning the importance of the issues associated with the three pillars of sustainability. On the basis of this procedure, a matrix of materiality is drawn up (figure 3) that identifies opinions on those issues considered of priority significance by the stakeholders and by Copagaz.

In 2009, industrial clients, another group of company stakeholders, was invited to take part in the consultation. 250 invitations were sent out, of which 212 received responses. This stakeholder was selected because of its strategic importance to Copagaz.

The process of drawing up the matrix followed the same methodology as in 2008, based on the survey taken among the selected stakeholders, through the use of a questionnaire of ten questions covering the issues raised in the GRI guidelines (Energy; Biodiversity; Human Rights; Society; Products and Services; Transportation, Emissions, Waste and Compliance with Environmental Regulations; Labour Practices and Fair Employment; Water; and Product Responsibility). Thus, the responses of industrial clients were included among the results of the test of materiality given in 2008.

In total, 350 persons took part in the consultation to draw up the Copagaz' matrix of materiality, representing the following constituencies:

- Staff;
- Dealers;
- Industrial clients.

The opinions of Copagaz were presented by the Committee on Business Sustainability, which in 2008 defined the priority issues by consensus.

Pesquisa para Elaboração da Matriz de Materialidade
Survey for Drafting of Matrix of Materiality

	Convidados <i>Requested</i>	Respondentes <i>Responded</i>	% de Respondentes <i>% that Responded</i>
Revendedores <i>Dealers</i>	51	27	52,9%
Colaboradores <i>Staff Members</i>	181	111	61,3%
Clientes Industriais <i>Industrial Clients</i>	250	212	84,8%

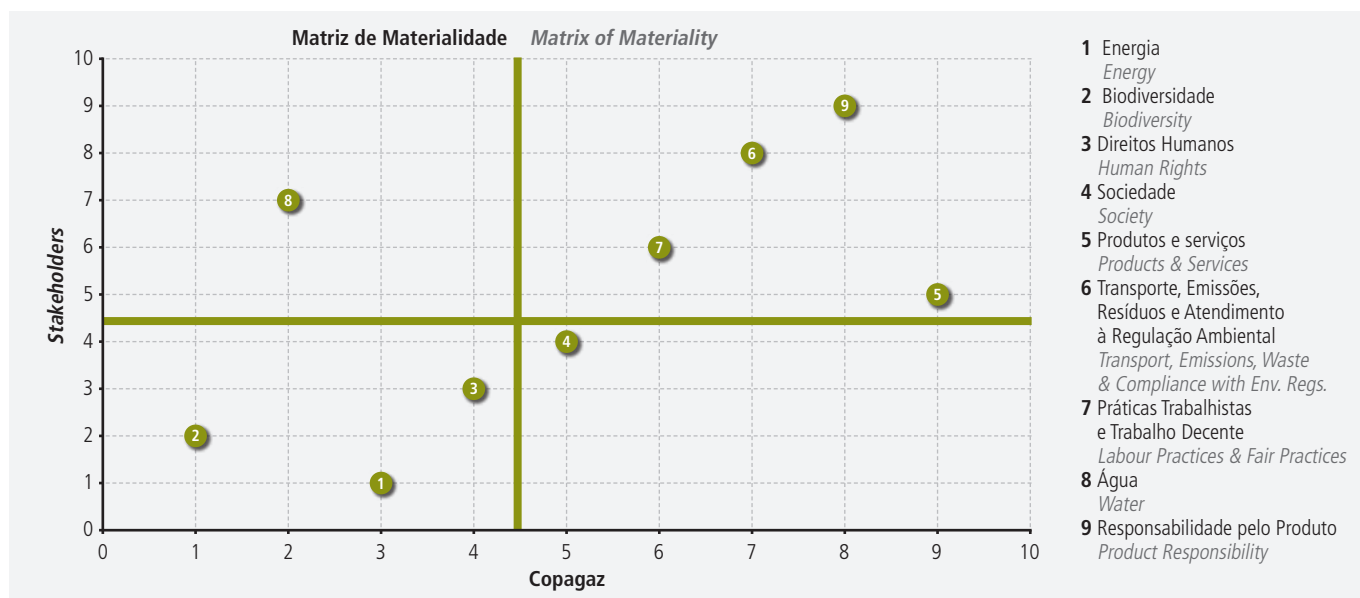
Proporção das Amostras no Universo Total de Cada Público
Proportion of Samples in the Total Universe of Each Constituency

	Respondentes <i>Responded</i>	Total (aproximado) <i>Total (approximate)</i>	Mês Base (*) <i>Base Month (*)</i>	% do Total <i>% of Total</i>
Revendedores (2008) <i>Dealers (2008)</i>	27	2.300	Novembro de 2008 <i>November 2008</i>	1,2%
Colaboradores (2008) <i>Staff Members (2008)</i>	111	1.100	Novembro de 2008 <i>November 2008</i>	10,1%
Clientes Industriais (2009) <i>Industrial Clients (2009)</i>	212	10.000	Dezembro de 2009 <i>December 2009</i>	2,1%

* O mês base indica quando foi feita a pesquisa para a matriz de materialidade, de acordo com cada stakeholder.
* The base month indicates when the survey was conducted for the Matrix of Materiality for each stakeholder

No gráfico abaixo, quanto mais à direita se encontrem os pontos, mais importantes são para a Copagaz (eixo X) os temas representados; quanto mais para cima os pontos se posicionem, mais prioritários eles são para os stakeholders (eixo Y). Sendo a opinião dos stakeholders constituída pelo conjunto das opiniões de revendedores, colaboradores e clientes industriais, uma média ponderada levou em consideração os diferentes números de indivíduos que compuseram os dois grupos, para a obtenção de uma classificação única.

In the graph below, the further to the right the points appear, the more important the issues represented are to Copagaz (the X axis); the higher the points are, the more of a priority they are to the stakeholders (the Y axis). The opinion of the stakeholders is comprised of the combined opinions of dealers, staff and industrial clients, a weighted average took into account the different numbers of individuals making up the two groups for the derivation of a single classification.





Na tabela abaixo, destacamos os pontos que representam os temas classificados como mais relevantes para ambas as partes, concentrados, portanto, no quadrante superior direito do gráfico já observado. Em 2009, com a inclusão de mais um público de interesse, a matriz de materialidade sofreu pequenas alterações em relação ao ano anterior. A mudança mais significativa diz respeito a "Transporte, Emissões, Resíduos e Atendimento à Regulação Ambiental", ponto 6 da matriz, que ganhou importância por parte dos *stakeholders*. Para a Copagaz, isso reflete o sucesso dos esforços que a empresa tem empreendido para monitorar o impacto ambiental de suas operações, nomeadamente o trabalho para mapear a frota de veículos, realizado em 2009 junto aos técnicos industriais e revendedores da empresa.

Este Relatório de Sustentabilidade foi organizado de forma a contemplar o posicionamento da empresa sobre as principais preocupações levantadas pela matriz. O quadro abaixo localiza os indicadores GRI que respondem a cada aspecto.

In the table below, we highlight the points that represent the issues classified as most important to both parties, which are therefore concentrated in the upper right quadrant of the graph already examined. In 2009, with the inclusion of an additional stakeholder, the matrix of materiality underwent small alterations over the previous year. The most significant change involved "Transport, Emissions, Waste and Compliance with Environmental Regulations," point 6 in the matrix, which assumed increased importance in the eyes of stakeholders. For Copagaz, this reflects the success of the efforts the company has undertaken to monitor the environmental impact of its operations, particularly the work of mapping the vehicle fleet conducted in 2009 with industrial technicians and the company's dealers.

This Sustainability Report was arranged in such a way as to include the company's position with respect to the key concerns raised by the matrix. The table below locates the GRI indicators that correspond to each item.

Temas Correspondentes aos Pontos e Indicadores que Respondem a Cada Aspecto
Issues Corresponding to Points and Indicators Corresponding to Each Item

Pontos <i>Item</i>	Temas <i>Issue</i>	Indicadores Relativos aos Temas* <i>Indicators Keyed to Issues*</i>
5	Produtos e Serviços <i>Products & services</i>	EN26 e EN27 <i>EN26 and EN27</i>
6	Transportes, Emissões, Efluentes e Resíduos e Atendimento à Regulação Ambiental <i>Transport, emissions, waste & compliance with environmental regulations</i>	EN16 a EN25, EN28 e EN29 <i>EN16 to EN25, EN28 and EN29</i>
7	Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente <i>Labour practices & fair practices</i>	LA1 a LA14 <i>LA1 to LA14</i>
9	Responsabilidade pelo Produto <i>Product responsibility</i>	PR1 a PR5 e PR9 <i>PR1 to PR5 and PR9</i>

* A localização dos indicadores no relatório encontra-se no Sumário, ao final deste documento.
** The location of the indicators in the report can be found in the Summary at the end of this document.*

A Copagaz atribui grande importância ao diálogo com suas partes interessadas, procurando ouvir suas opiniões e estreitar os relacionamentos. Dessa forma, a empresa preza pelo engajamento desses públicos, e esforça-se para obtê-lo, disseminando seus valores corporativos.

É a partir desses princípios e dando continuidade ao trabalho de engajamento preliminar de *stakeholders* colaboradores e revendedores, iniciado no ano anterior, que, em 2009, a Copagaz incluiu também os clientes industriais na pesquisa realizada com os *stakeholders*.

Uma lista dos principais programas e ações da Copagaz foi apresentada no questionário, e cada público foi convidado a:

1. Selecionar aqueles dos quais participava ou conhecia;
2. Selecionar aquele que julgava ser o mais importante/relevante.

A partir das respostas, foi possível perceber o grau de conhecimento a respeito dos programas e ações da empresa, além da relevância atribuída a eles por esses públicos. Os resultados permitiram constatar a efetividade da comunicação entre a empresa e seus *stakeholders*, e identificar oportunidades de aperfeiçoamento.

Os resultados da pesquisa podem ser analisados abaixo:

Copagaz ascribes great importance to dialogue with its stakeholders, and seeks to hear their opinions and strengthen relations. For this reason, the company seeks the engagement of these constituencies and strives to foster it as part of the dissemination of its corporate values.

It was on the basis of these principles, and carrying forward the work of preliminary stakeholder engagement initiated the previous year with staff members and dealers that in 2009, Copagaz also included its industrial clients in the survey conducted among its stakeholders.

A list of Copagaz' main programs and activities was presented in the questionnaire, and each group was invited to:

1. Select those it recognized or in which it participated;
2. Select the one it considered the most important/significant.

On the basis of the responses, it was possible to determine the level of knowledge of the company's programs and activities, in addition to the significance ascribed to them by these constituencies. The results allowed us to ascertain the effectiveness of communication between the company and its stakeholders, and identify opportunities for improvement.

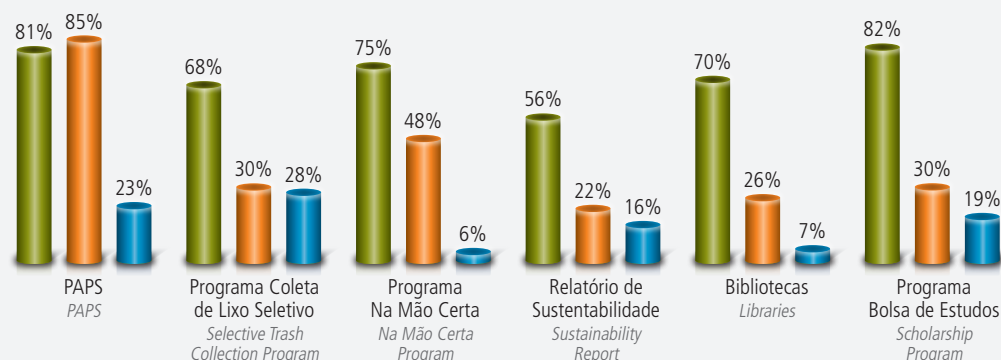
The results of the survey can be analyzed below:

Engajamento de Stakeholders (4.16, 4.17)

Stakeholder Engagement (4.16, 4.17)

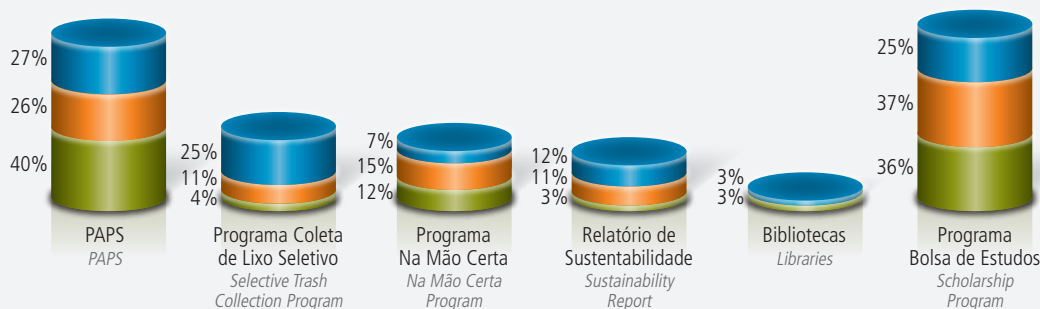
Conhecimento dos programas e ações da Copagaz Knowledge of Copagaz programs and activities

- Colaboradores
Staff Members
- Revendedores
Dealers
- Clientes Industriais
Industrial Clients



Relevância dos programas e ações da Copagaz Significance of Copagaz programs and activities

- Colaboradores
Staff Members
- Revendedores
Dealers
- Clientes Industriais
Industrial Clients





COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL (4.7, 4.16)

Criado em 2006, o Comitê de Sustentabilidade Empresarial é responsável pela coordenação de todos os assuntos relacionados à sustentabilidade na Copagaz. Dentre suas principais atividades, destaca-se a gestão dos programas, ações e parcerias ligados à atuação socioambiental da empresa, além da coordenação da elaboração do Relatório de Sustentabilidade.

Atualmente, constituem o comitê membros dos departamentos de Engenharia, Logística, Recursos Humanos, Informática, Comercial, Industrial e Financeiro, sendo a presidência ocupada por membro da Assessoria da Presidência.

COMITÊS DO PROGRAMA DE ADOÇÃO DE PRINCÍPIOS SOCIOAMBIENTAIS (PAPS)

Cada uma das 14 unidades operacionais da Copagaz conta com um comitê interno de sustentabilidade empresarial composto por funcionários de diferentes departamentos, cujo objetivo é coordenar o andamento das atividades relacionadas à sustentabilidade empresarial e promover o engajamento dos colaboradores.

Created in 2006, the Committee on Business Sustainability is responsible for the coordination of matters relating to sustainability at Copagaz. Prominent among its main activities is the management of programs, activities and partnerships associated with the company's social and environmental initiatives, as well as the coordination and drafting of the Sustainability Report.

At present, the committee is made up of members of the departments of Engineering, Logistics, Human Resources, Information Technology, Sales, Industry and Finance, with the chair held by a member of the President's Advisory Office.

COMMITTEES OF THE PROGRAM FOR THE ADOPTION OF SOCIAL AND ENVIRONMENTAL PRINCIPLES (PAPS)

Each one of the 14 operating units at Copagaz has an internal committee on business sustainability consisting of members from different departments, whose objective it is to coordinate the conduct of activities relating to business sustainability and foster engagement among staff.

COMMITTEE ON BUSINESS SUSTAINABILITY (4.7, 4.16)

PARCERIAS INSTITUCIONAIS (4.12, 4.13)

O compromisso da Copagaz com a sustentabilidade é reafirmado constantemente através da participação ativa em iniciativas nacionais e internacionais. A empresa reconhece a importância do estabelecimento de parcerias institucionais como uma prática imprescindível para o diálogo, a troca de experiências e a construção de metas comuns.

INSTITUTIONAL PARTNERSHIPS (4.12, 4.13)

Copagaz' commitment to sustainability is constantly reaffirmed through its active participation in national and international initiatives. The company recognizes the importance of establishing institutional partnerships as an indispensable practice to support dialogue, the exchange of experience and the development of shared goals.

Pacto Global das Nações Unidas (HR6, HR7) www.pactoglobal.org.br

O Pacto Global é uma iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) com o objetivo de convidar a comunidade empresarial internacional a adotar valores fundamentais nas áreas de Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Contra a Corrupção.

A Copagaz é signatária do Pacto Global desde 2003, comprometendo-se a adotar seus dez princípios como diretrizes de gestão e também a publicar anualmente sua COP, relatando os avanços na disseminação desses valores.

Desde 2006, a Copagaz publica a COP integrada a seu Relatório de Sustentabilidade em formato GRI. Os avanços em cada um dos princípios do pacto podem ser facilmente localizados por meio do Sumário, no final do documento, e também pelos ícones dos princípios, presentes nas páginas que tratam dos respectivos assuntos.

The Global Compact is an initiative of the United Nations (UN) with the aim of summoning the international business community to adopt certain fundamental values in the domains of Human Rights, Labour Rights, Environmental Protection, and Against Corruption.

Copagaz has been a signatory of the Global Compact since 2003, having undertaken to adopt its ten principles as management guidelines and also to publish an annual Progress Report (COP) recounting its advances in the dissemination of these values.

Since 2006, Copagaz has been publishing its COP as part of its Sustainability Report in the GRI format. The advances it has made in each one of the principles of the compact can be easily located through the Summary at the end of this document, and also via the icons for the principles appearing on the pages addressing the each of the matters in question.



United Nations Global Compact (HR6, HR7) www.pactoglobal.org.br

Abaixo, podemos observar os dez princípios e seus ícones:

Below, we present the ten principles and their icons:

DIREITOS HUMANOS HUMAN RIGHTS



Respeitar e proteger os direitos humanos.
Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights.



Impedir violações de direitos humanos.
Make sure that they are not complicit in human rights abuses.

DIREITOS DO TRABALHO LABOUR RIGHTS



Apoiar a liberdade de associação no trabalho.
Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.



Abolir o trabalho forçado.
The elimination of all forms of forced and compulsory labour.



Abolir o trabalho infantil.
The effective abolition of child labour.



Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.
The elimination of discrimination in respect of employment and occupation

PROTEÇÃO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PROTECTION



Apoiar uma abordagem preventiva dos desafios ambientais.
Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges.



Promover a responsabilidade ambiental.
Undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.



Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente.
Encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.

CONTRA A CORRUPÇÃO AGAINST CORRUPTION



Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.
Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.

A Copagaz também é signatária da iniciativa *Caring for Climate*, destinada especificamente à causa das mudanças climáticas. Além disso, em 2009, o presidente da empresa, Ueze Zahran, participou do encontro de lideranças mundiais empresariais (*United Nations Leadership Forum on Climate Change*) realizado na sede da ONU, em Nova Iorque, como preparação das discussões de dezembro em Copenhague.

Copagaz is also a signatory of the initiative Caring for Climate, which is specifically concerned with the causes of climate change. In addition, in 2009, company president Ueze Zahran, took part in a gathering of world business leaders (United Nations Leadership Forum on Climate Change) held at UN headquarters in New York, as preparation for the December discussions in Copenhagen.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma organização sem fins lucrativos, cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável. Referência nacional no tema, o instituto é articulador de algumas das principais iniciativas nacionais e internacionais na área de sustentabilidade empresarial.

A Copagaz é associada ao Ethos desde sua fundação, em 1998, tendo sido a 41ª empresa a fazer parte da instituição, de um total de 1.324 organizações. Participante ativa, ela aderiu às principais iniciativas articuladas pelo Instituto Ethos em conjunto com outras organizações, a saber:

- Pacto empresarial pela integridade e contra a corrupção;
- Pacto nacional pela erradicação do trabalho escravo.

The Ethos Institute for Business and Social Responsibility is a non-profit organization whose mission it is to foster awareness among businesses, mobilizing and helping them to conduct their business in a socially responsible fashion. The Institute is a national setter of standards in this area, coordinating some of the key national and international initiatives in the domain of business sustainability.

Copagaz has been associated with the Ethos Institute since its founding in 1998, having been the 41st company to become part of the institution out of a total of 1,324 organizations. An active participant, it has, along with other organizations, adhered to the main initiatives coordinated by the Institute such as:

- Business Compact for Integrity and Against Corruption
- National Compact for the Eradication of Slave Labour

Instituto Ethos (HR7)
www.ethos.org.br

Ethos Institute (HR7)
www.ethos.org.br



**Objetivos de
Desenvolvimento
do Milênio
(ODM) (HR6)**
www.odmbrasil.org.br

**Millennium
Development Goals
(MDG) (HR6)**
www.odmbrasil.org.br

Desafios lançados pela ONU em 2000, os oito ODM representam um pacto entre as nações para tornar o mundo mais equânime e justo até 2015. Desde 2006, a Copagaz se compromete publicamente a disseminar esse objetivos, promovendo ampla divulgação a seus *stakeholders*, por meio de materiais promocionais e veículos de comunicação interna e externa.

Os oito objetivos, são:

Challenges established by the UN in 2000, the eight MDG represent a compact among nations to make the world more balanced and fair by 2015. Since 2006, Copagaz has been publicly committed to disseminating these goals, undertaking extensive disclosure of them among its stakeholders through promotional materials and internal and external communication.

The eight MDG initiatives are:



1
Erradicar a extrema
pobreza e a fome
*Eradicate extreme
poverty and hunger*



2
Atingir o ensino
básico universal
*Achieve universal
primary education*



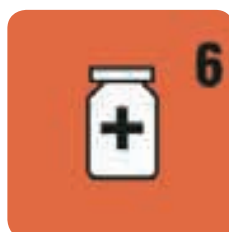
3
Promover a igualdade entre
os sexos e a autonomia
das mulheres
*Promote gender equality and
empower women*



4
Reduzir a
mortalidade infantil
*Reduce
child mortality*



5
Melhorar a saúde
das gestantes
*Improve
maternal health*



6
Combater o HIV/AIDS, a
malária e outras doenças
*Combat HIV/AIDS,
malaria and other diseases*



7
Garantir a sustentabilidade
ambiental
*Ensure environmental
stability*



8
Estabelecer parcerias
para o desenvolvimento
*Develop a global partnership
for development*

**Fundação Abrinq
(HR6)**
www.fundabrinq.org.br

Instituição sem fins lucrativos, a Fundação Abrinq foi criada em 1990 – ano da promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente – com o objetivo de mobilizar a sociedade para questões relacionadas aos direitos da infância e da adolescência.

A Copagaz participa e apoia os projetos da Fundação Abrinq desde 1999, quando se tornou detentora do selo Empresa Amiga da Criança. Todos os anos, a empresa realiza a campanha Adotei um Sorriso, em parceria com a fundação e em cooperação com os revendedores, na qual parte da renda obtida na venda dos botijões é destinada à Abrinq.

**Fundação Abrinq
(HR6)**
www.fundabrinq.org.br

A non-profit institution, the Fundação Abrinq was created in 1990 – the year of the promulgation in Brazil of the Statute of Children and Adolescents – with the aim of mobilizing society to address issues concerning the rights of children and adolescents.

Copagaz has been supporting and participating in projects of the Fundação Abrinq since 1999, when it became a holder of the seal for a company that is a Friend to Children. Each year the company conducts an Adopt a Smile campaign in partnership with the Foundation, and in cooperation with dealers, in which part of the proceeds from the sale of canisters is allocated to Abrinq.

Fundada por S. M. a rainha Silvia da Suécia, a WCF trabalha para promover e defender os direitos das crianças e adolescentes em situação de risco.

O principal projeto do instituto que conta com a participação da Copagaz é o Programa Na Mão Certa, que tem o intuito de combater a exploração sexual de crianças e adolescentes nas estradas brasileiras. A empresa desenvolve trabalho de conscientização e incentivo a denúncias de pontos de exploração junto aos motoristas de sua frota de distribuição, próprios e terceirizados.

Founded by Her Royal Highness Silvia, Queen of Sweden, the WCF works to promote and defend the rights of children and adolescents in situations of risk.

The Institute's main project involving the participation of Copagaz is its Na Mão Certa Program, whose purpose it is to combat the sexual exploitation of children and adolescents on Brazil's highways. The company conducts activities to raise awareness among drivers of its distribution fleet, both its own as well as contracted trucks, and to encourage them to report abuse in sites where exploitation occurs.

A Copagaz é membro da Associação Ibero-Americana de Gás LP, uma entidade de fins técnicos e científicos formada por empresas e outras organizações que se dedicam de forma integral às atividades de produção, importação, armazenamento, envase, distribuição e estudos sobre as aplicações do Gás LP.

Copagaz is a member of the Associação Ibero-Americana de LP Gas, an entity dedicated to technical and scientific ends made up of companies and other organizations that devote themselves full-time to the production, importation, storage, bottling, distribution and studies concerning the applications of LP Gas.

Lançado em 2006, o PAPS é um programa da Copagaz que tem como objetivo disseminar princípios, valores e boas práticas socioambientais a todos os seus públicos de interesse (*stakeholders*).

Desde sua criação, uma série de ações foi desenvolvida, com foco nos colaboradores, revendedores, consumidores e a comunidade. No ano de 2009, o PAPS deu continuidade à inauguração de bibliotecas nas filiais da Copagaz, como parte do Programa de Incentivo à Leitura Biblioteca Poeta Jorge Medauar. Duas unidades operacionais iniciaram cursos supletivos para os colaboradores, por meio do Programa Bolsa de Estudos.

Com o apoio dos departamentos de Logística, Industrial e Comercial, o PAPS, através do Comitê de Sustentabilidade Empresarial, empreendeu o primeiro grande mapeamento da frota dos técnicos industriais e revendedores da Copagaz, aprofundando sua atuação na gestão da empresa. Por fim, em 2009 também foi realizada a primeira etapa do Programa de Capacitação em Sustentabilidade Empresarial, que ofereceu formação complementar a mais de 170 colaboradores. Todas as ações contaram com a participação e acompanhamento dos próprios colaboradores, por meio dos Comitês Internos das filiais.

O fortalecimento da atuação do PAPS ilustra sua capacidade de engajamento e o estreitamento nas relações dentro do escopo da sustentabilidade empresarial.

First launched in 2006, PAPS is a program whose purpose it is to disseminate social and environmental principles, values and good practices among all its stakeholders.

Since its creation, a series of activities has been undertaken, focusing on staff members, dealers, consumers and the community. In 2009, PAPS moved forward with the inauguration of libraries at Copagaz affiliates as part of the Program to Encourage Reading of the Library of the Poet Jorge Medauar. Two operating units have initiated supplementary courses for staff members through the Scholarship Program.

With the support of the Logistics, Industry and Sales departments, through its Committee on Business Sustainability, PAPS has undertaken the first major mapping of the vehicle fleet by industrial technicians and Copagaz dealers, strengthening their involvement in company management. Finally, in 2009 the first phase of the Training Program in Sustainability was implemented, which provided additional instruction to more than 170 staff members. All activities had the participation and oversight of the actual staff members, through the Internal Committees at the affiliates.

The strengthening of PAPS actions highlights its capacity for engagement and the enhancement of relations within the domain of business sustainability.

**Instituto World
Childhood Foundation
(WCF) Brasil (HR6, HR7)**
www.wcf.org.br

**Instituto World
Childhood Foundation
(WCF) Brasil (HR6, HR7)**
www.wcf.org.br

**Associação
Ibero-Americana
de Gás LP (Aigás LP)**

**Associação
Ibero-Americana
de LP Gas (Aigás LP)**

**PROGRAMA DE
ADOÇÃO AOS
PRINCÍPIOS
SOCIOAMBIENTAIS
(PAPS) (4.16 E 4.17)**

**PROGRAM FOR
THE ADOPTION
OF SOCIAL AND
ENVIRONMENTAL
PRINCIPLES (PAPS)
(4.16 AND 4.17)**



Processo de abastecimento de veículo a granel com Gás LP. Refilling vehicle with LP gas..

A estrutura de governança da Copagaz é composta pelo Comitê de Sustentabilidade Empresarial e seus subcomitês. Formados por colaboradores de diversas áreas, esses elementos atuam de forma estratégica no desenvolvimento da atuação da empresa, considerando riscos e oportunidades.

O Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz é responsável pela gestão de todos os assuntos relacionados à sustentabilidade, e realiza a coordenação de programas, ações e parcerias relacionados à sustentabilidade empresarial.

A Copagaz possui um Código de Conduta Ética, cuja finalidade é disseminar o compromisso e garantir a orientação ética da atuação da empresa junto a seus colaboradores. Esse documento estabelece regras e princípios referentes à conduta moral e à proteção dos direitos humanos, sendo assinado por todos os colaboradores da Copagaz, sem exceção, assim que admitidos.

Além disso, a Copagaz coloca à disposição a Ouvidoria, que encaminha eventuais denúncias diretamente à alta direção da empresa e, em conjunto com o Comitê de Sustentabilidade, toma as medidas cabíveis para cada caso.

O Programa de Auditoria Copagaz, coordenado pelo Departamento de Auditoria, também auxilia na detecção e prevenção de possíveis conflitos de interesses. O trabalho é realizado por meio de controles internos e de aplicação semestral de questionários e testes aos colaboradores de todas as áreas e unidades.

O organograma a seguir mostra a estrutura organizacional da matriz da Copagaz:

The governance structure at Copagaz is made up of the Committee on Business Sustainability and its subcommittees. Comprised of staff members from various departments, these mechanisms operate strategically in the development of company activities, taking into consideration risks and opportunities.

The Committee on Business Sustainability at Copagaz is responsible for the management of all matters involving sustainability, and performs the coordination of programs, activities and partnerships related to business sustainability.

Copagaz has a Code of Ethical Conduct whose purpose it is to disseminate the company's commitment to ethics and ensure an ethical orientation in the company's dealings with its staff members. This document establishes rules and principles concerning moral conduct and the protection of human rights, and it is signed by all staff members at Copagaz without exception, as soon as they are hired.

In addition, Copagaz has made available a Review Board, which forwards such complaints as may arise directly to the company's senior management, and together with the Committee on Sustainability, takes the appropriate measures in each particular case.

The Copagaz Review Board, coordinated by the Department of Auditing, also assists in the detection and prevention of possible conflicts of interest. This work is carried out through internal controls and the semi-annual administration of questionnaires and tests to staff members from all departments and units.

The organizational chart below shows the organizational structure of the main office at Copagaz:

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA MATRIZ

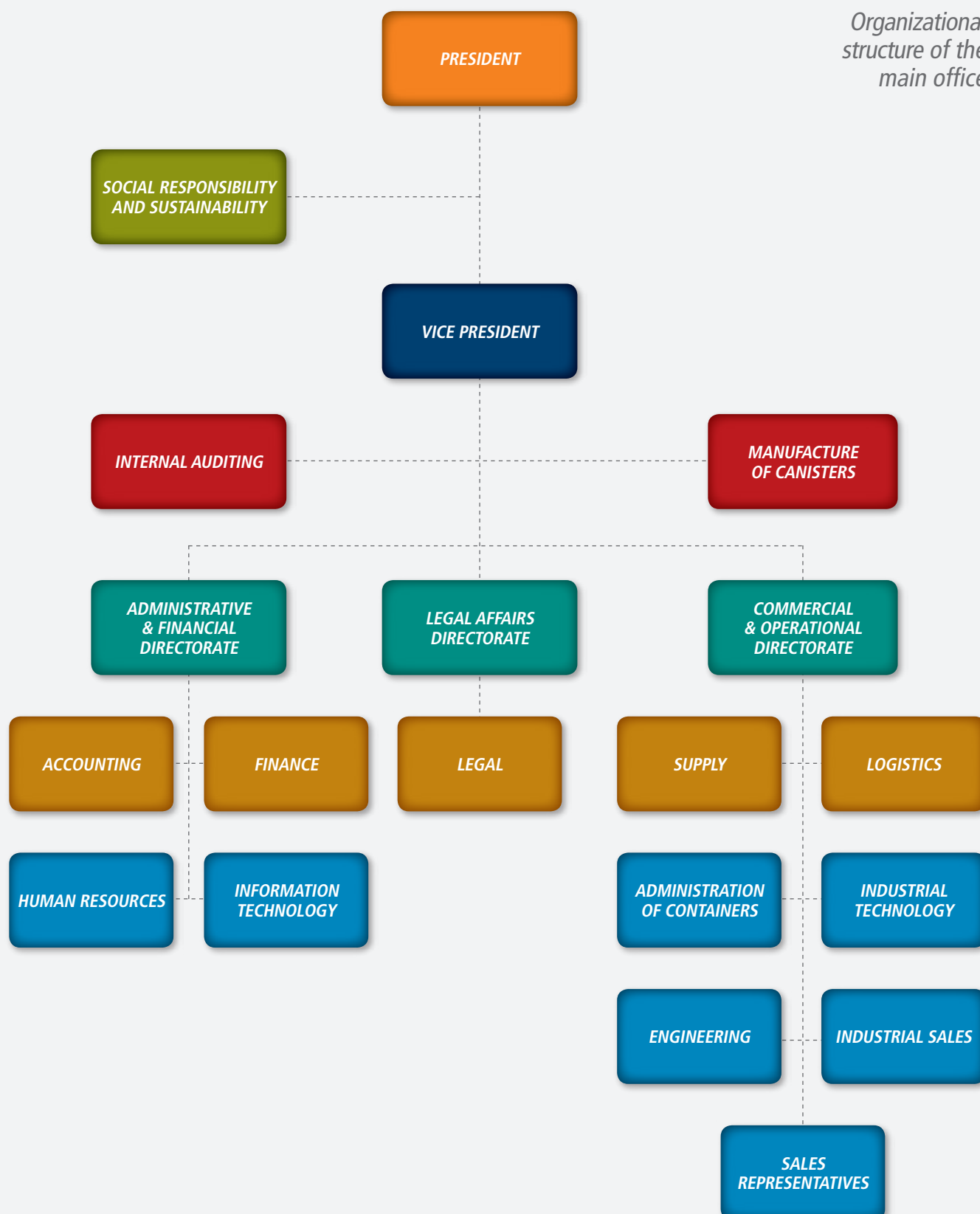
ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF THE MAIN OFFICE



Estrutura
organizacional
da matriz



*Organizational
structure of the
main office*





Processo de pintura de recipientes transportáveis de 13 quilos. *Painting portable 13-kilo receptacles.*

A Copagaz define como *stakeholders* os públicos com os quais estabelece ou pode estabelecer relacionamento e que são capazes de influenciar a atuação da empresa ou podem ser influenciados por ela. Devido à importância fundamental e estratégica desses públicos para seu negócio, a Copagaz identifica como principais, dentre eles, seus colaboradores, revendedores, clientes, o meio ambiente e a sociedade.

Com o intuito de tornar a leitura do relatório mais prática e transparente, na sessão a seguir serão abordados os temas referentes à gestão em sustentabilidade da Copagaz, organizados por grupo de *stakeholder*.

Copagaz defines as stakeholders those constituencies with which it has established, or may establish, a relationship, and which are capable of influencing or being influenced by the activities of the company. Due to their fundamental and strategic importance to its business, Copagaz identifies as its primary stakeholders its staff members, dealers, clients, the environment and society.

With the aim of making the reading of the report more practical and transparent, in the following section the issues involving sustainable management at Copagaz are addressed, broken down by stakeholder group.

A Copagaz prima pelo relacionamento de diálogo, confiança e parceria com seus colaboradores. A empresa entende que a credibilidade e o reconhecimento alcançados são resultado de sua dedicação e competência. Sendo assim, investe permanentemente no desenvolvimento pessoal e aprimoramento profissional, de modo a tornar essa relação cada vez mais forte e portadora de benefícios para ambas as partes.

Copagaz places a premium on a relationship of dialogue, trust and partnership with its staff members. The company understands that its credibility and the recognition it has achieved are the result of dedication and competence. This being the case, it invests permanently in personnel development and professional improvement, so as to strengthen this relationship continuously and make it beneficial to both parties.

COLABORADORES (LA1 E LA2)

STAFF (LA1 AND LA2)

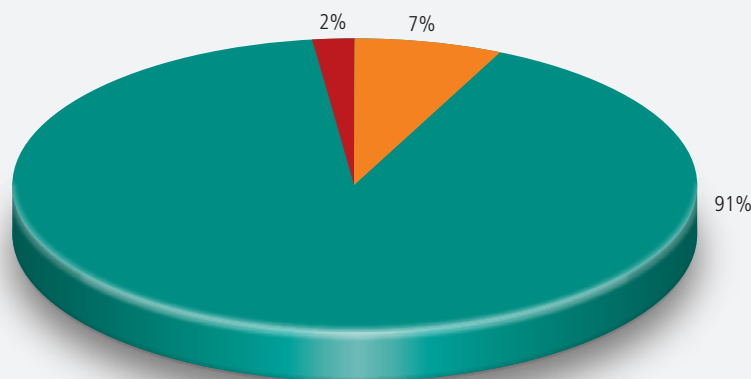
Número de Colaboradores da Copagaz Number of Staff Members at Copagaz			
Categoria <i>Category</i>	2007	2008	2009
Diretores <i>Directors</i>	3	3	3
Gerentes <i>Managers</i>	87	88	76
Supervisores <i>Supervisors</i>	58	63	72
Administrativos <i>Administrative Staff</i>	339	394	398
Operacionais <i>Operational Staff</i>	520	621	697
Estagiários <i>Interns</i>	49	33	24
Terceirizados <i>Sub-Contractors</i>	92	95	93
Total <i>Total</i>	1148	1297	1363



Distribuição dos colaboradores da Copagaz

Distribution of Copagaz staff members

- Próprios
Regular staff
- Terceirizados
Sub-contractors
- Estagiários
Interns



A Copagaz fechou o ano de 2009 com um contingente de 1.363 colaboradores, 5% maior que o do ano anterior, sendo 91% funcionários próprios, 2% estagiários e 7% terceirizados. Distribuídos nas unidades de negócio da empresa, todos trabalham em conformidade com as leis nacionais vigentes para cada categoria.

Em 2009, o índice de rotatividade da Copagaz esteve em torno 3,3%, apresentando uma redução de 1,6% em relação a 2008, retornando ao mesmo patamar de 2007.

Copagaz concluded 2009 with a roster of 1,363 staff members, 5% greater than the year before, with 91% of them company staff, 2% interns and 7% sub-contractors. Distributed among the different units of the company, all are employed in compliance with the national laws in force for each category.

In 2009, the level of staff turnover at Copagaz was around 3.3%, exhibiting a decline of 1.6% in relation to 2008, returning to the same level as in 2007.

Rotatividade Staff Turnover			
	2007	2008	2009
Índice de Rotatividade <i>Level of Staff Turnover</i>	3,30%	4,90%	3,34%

Diversidade (LA13, HR4, LA14)

A diversidade é um valor que a Copagaz procura incentivar sempre que possível. Em 2009, o número absoluto de mulheres que trabalham na empresa aumentou 8,9% em relação ao ano anterior, fazendo com que elas representem 15,7% do corpo de colaboradores. É importante ressaltar que a natureza da operação da empresa exige da maior parte de seus funcionários força física intensa, o que faz com que a equipe permaneça composta majoritariamente por homens.

No que diz respeito aos colaboradores com mais de 45 anos de idade, houve, ainda nesse ano, ampliação de 12,7% em relação a 2008.

Diversity (LA13, HR4, LA14)

Diversity is a value that Copagaz seeks to encourage whenever possible. In 2009, the total number of women working at the company increased 8.9% in relation to the previous year, so that they came to account for 15.7% of the entire staff. It is important to emphasize that the nature of company operations require enormous physical strength of most of its employees, so that the staff is made up primarily of men.

With regard to employees over the age of 45, this year saw an increase of 12.7% in relation to 2008.

Respeitando os critérios de equidade, a Copagaz remunera todos os seus colaboradores de forma justa, sem qualquer política de diferenciação salarial por gênero, sendo a variação entre salários decorrente de fatores como grau de responsabilidade, atividades desenvolvidas, região de trabalho e tempo de casa.

Out of respect for standards of equity, Copagaz remunerates all of its staff members fairly, without any policy of gender-based salary differentiation, with differences among salaries being the result of factors such as level of responsibility, activities performed, region of employment and length of commute.

Média dos Salários por Categoria e Gênero (R\$) <i>Average Salaries by Category and Gender (R\$)</i>		
Categoria <i>Category</i>	Homens	Mulheres
Diretores <i>Directors</i>	41.541,48	25.850,00
Gerentes <i>Managers</i>	8.002,15	6.849,43
Supervisores <i>Supervisors</i>	4.457,30	6.184,85
Administrativos <i>Administrative Staff</i>	5.603,33	5.884,66
Operacionais <i>Operational Staff</i>	2.143,12	2.768,59
Estagiários <i>Interns</i>	1.804,56	1.774,89
Terceirizados <i>Sub-Contractors</i>	1.391,93	1.029,34

Diversidade de Gênero e Faixa Etária <i>Gender Diversity and Age Group</i>			
	2007	2008	2009
Mulheres <i>Women</i>	157	179	199
Colaboradores acima dos 45 anos <i>Staff Members over 45</i>	159	211	238

Diversidade de Gênero e Faixa Etária em Relação ao Total de Colaboradores <i>Gender Diversity and Age Group as Percentages of All Staff Members</i>			
	2007	2008	2009
Mulheres <i>Women</i>	15,6%	15,3%	16,0%
Colaboradores acima dos 45 anos <i>Staff Members over 45</i>	15,8%	18,0%	19,1%



O Código de Conduta Ética da Copagaz garante um ambiente profissional adequado, no qual nenhum tipo de discriminação é tolerado. O Comitê de Sustentabilidade Empresarial, tendo como base o Código de Conduta Ética da empresa, está capacitado e à disposição para tomar todas as medidas cabíveis em caso de necessidade. Até o momento, não há registro de casos de discriminação de qualquer natureza.

Copagaz' Code of Ethical Conduct guarantees an appropriate employment environment in which no discrimination of any kind is tolerated. The Committee on Business Sustainability, having as its touchstone the company's Code of Ethical Conduct, is trained and ready to take any appropriate measures should the need arise. Up until now there has been no record of any case of discrimination.

Remuneração e Desenvolvimento Profissional (EC5, EC7, LA4, LA10, LA11, LA12, HR1, HR3)

Compensation and Professional Development (EC5, EC7, LA4, LA10, LA11, LA12, HR1, HR3)

Todos os colaboradores da Copagaz são contratados em conformidade com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e contemplados por acordos de negociação coletiva; os estagiários são admitidos por meio de contratos de estágio que cumprem as condições previstas no Contrato de Convênio estabelecido com suas respectivas universidades; os terceirizados possuem suas próprias convenções coletivas, de acordo com cada categoria, as quais são respeitadas pela Copagaz.

Todas as seleções têm como critério a competência técnica, dedicação, postura e o merecimento profissional. Em 2009, três contratações foram realizadas para cargos de alta gerência.

All staff members at Copagaz are hired in accordance with Brazil's Consolidation of Labour Laws (CLT), and are covered by collective bargaining agreements; interns are engaged on the basis of internship contracts that comply with the conditions set forth in the Hiring Agreement established with their respective universities; sub-contractors have their own collective arrangements for each category, which are respected by Copagaz.

All staff selections are based on technical competence, dedication, attitude and professional merit. In 2009, three appointments were made to senior management positions.

Proporção Entre o Salário Mais Baixo e o Salário Mínimo Vigente *Ratio of Lowest Salary to Minimum Wage in Effect*

	2007	2008	2009
Proporção <i>Ratio</i>	2,14%	1,49%	1,27%

O crescente investimento em programas de capacitação e treinamento é uma das ações que revelam a importância do desenvolvimento profissional para a Copagaz e que tornam viável atender às expectativas dos colaboradores e proporcionar-lhes as ferramentas necessárias para seu crescimento.

Um benefício que merece destaque e que visa ao desenvolvimento profissional é o Programa Bolsa de Estudos. Concedidas por intermédio da Fundação Zahran, as bolsas são distribuídas aos colaboradores da Copagaz, mediante solicitação e avaliação do Departamento de Recursos Humanos da empresa.

O plano de carreira é estruturado para estimular o desenvolvimento dos colaboradores. Vale ressaltar que a residência do colaborador é considerada na definição do local onde a vaga será oferecida. Os profissionais da alta gerência são recrutados, preferencialmente, de dentro da empresa, o que incentiva o fortalecimento das relações internas e a consolidação de uma carreira na empresa.

The growing investment in programs of training and instruction is one the activities that reveals how important professional development is to Copagaz, and makes it possible to meet staff expectations while providing them with the tools necessary for their growth.

One noteworthy benefit that seeks to foster professional development is the Scholarship Program. Granted through the intermediation of the Zahran Foundation, the scholarships are distributed to Copagaz staff members on the basis of applications from staff and evaluation by the company's Department of Human Resources.

Career plans are structured to stimulate staff development. It is worth noting that the staff member's place of residence is considered as part of the determination of the location where the award will be offered. Senior management professionals are recruited, preferably, from within the company, which encourages the strengthening of internal relations and the consolidation of careers within the company.

A proximidade dos níveis hierárquicos e a facilitação do diálogo entre os profissionais permitem que os colaboradores obtenham constantes avaliações de desempenho informais. Isso viabiliza o acompanhamento permanente de cada indivíduo e a correção de procedimentos sempre que necessário, além de valorizar as relações pessoais e a troca de experiências.

The lack of distance separating levels of the hierarchy as well as the facilitation of dialogue among staff members makes it possible for employees to receive constant, informal performance evaluations. This makes viable the ongoing oversight of each individual and the adoption of corrective procedures whenever necessary, in addition to ascribing value to personal relationships and the exchange of experience.

Programas de Educação e Treinamento <i>Education and Training Programs</i>	
Programa Bolsa de Estudos <i>Scholarship Program</i>	<p>A Copagaz proporciona aos seus colaboradores acesso à educação, do Ensino Fundamental à Pós-Graduação, subsidiando em até 70% a mensalidade escolar.</p> <p><i>Copagaz offers to its staff access to education from Primary to Graduate-level education, subsidizing up to 70% of monthly tuition fees.</i></p>
Programa Na Mão Certa <i>Na Mão Certa Program</i>	<p>A Copagaz realiza palestras informativas e treinamentos sobre o Programa Na Mão Certa junto a seus colaboradores. Adquire e distribui a seus motoristas os volumes do Guia do Caminhoneiro, cartilha o objetivo de sensibilizar os caminhoneiros quanto ao problema da exploração sexual infantil. Além disso, adesivos da campanha são aplicados nos caminhões da empresa. Todos os motoristas são instruídos a colaborar com o programa por meio do Disque Denúncia de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes – 100, ou a realizar a denúncia através do preenchimento da ficha-padrão oferecida pela Copagaz, que pode ser depositada anonimamente em urnas localizadas nas unidades da empresa, posteriormente encaminhadas aos órgãos responsáveis.</p> <p><i>Copagaz hosts informational talks and training sessions on this program with its staff members and distributes to its drivers copies of the Truck Driver's Guide, a brochure to raise awareness among truck drivers regarding the problem of child sexual exploitation. In addition, stickers from the campaign are applied to company trucks. All drivers are trained to collaborate with this program through Dialling In to Report Abuse and Sexual Exploitation of Children and Adolescents – 100, or to report abuse by filling out standard forms provided by Copagaz that can be delivered anonymously in urns located at company units, which are then forwarded to the appropriate quarters.</i></p>
Programa de Educação e Qualificação da Copagaz (PEQC) <i>Copagaz Program of Education and Training (PEQC)</i>	<p>É um programa do Departamento de Logística que visa ao crescimento profissional, à promoção e à qualificação. Ele oferece aos colaboradores a oportunidade de reciclagem de seus conhecimentos, em áreas como conservação do patrimônio; políticas, normas e procedimentos internos da empresa; cuidado com os equipamentos; segurança; postura perante os clientes; sigilo da informação, entre outros.</p> <p><i>This is a program of the Department of Logistics that seeks to foster professional growth and training. The program provides staff members with the opportunity to recycle knowledge in areas such as conservation of property, internal company policies, standards and procedures, care of equipment, safety, client relations and confidentiality, among others.</i></p>
Programa Capacitação em Sustentabilidade Empresarial <i>Program of Training in Business Sustainability</i>	<p>O programa possibilita a disponibilização de conteúdo teórico sobre os temas de Responsabilidade Social e Sustentabilidade Empresarial a todos os colaboradores da Copagaz.</p> <p><i>This program involves making available theoretical content on the terms of Social Responsibility and Business Sustainability to all Copagaz Staff Members</i></p>
Programa Supletivo <i>Supplementary Program</i>	<p>A Copagaz destina este programa exclusivamente aos colaboradores da empresa interessados em terminar o Ensino Fundamental e/ou Médio. Os cursos são realizados por meio de subsídios oferecidos pela empresa e com parcerias de instituições de Ensino Supletivo reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p><i>Copagaz offers this program exclusively to company staff interested in Primary and/or Secondary instruction. Study programs are supported by subsidies provided by the company and through partnerships with institutions of Supplementary Education recognized by the Ministry of Education (MEC)</i></p>



Média de Horas de Treinamento por Colaborador e Categoria Funcional
Average Hours of Instruction per Staff Member and Functional Category

Categoria <i>Category</i>	Quantidade de funcionários <i>Number of Staff</i>	Quantidade de horas de treinamento <i>Number of Hours of Training</i>	Média de horas de treinamento em 2009 <i>Average Hours of Training in 2009</i>
Diretores <i>Directors</i>	3	80	26,67
Gerentes <i>Managers</i>	76	1168	15,37
Supervisores <i>Supervisors</i>	72	328	4,56
Administrativos <i>Administrative Staff</i>	398	1965	4,94
Operacionais <i>Operational Staff</i>	697	3241	4,65

Média de Horas da Capacitação em Sustentabilidade Empresarial
Average Hours of Training in Business Sustainability

	2009
Total de Participantes <i>Total Participants</i>	174
Total de Horas Aproximado <i>Total Hours Approximately</i>	1617
Média de Horas/Participante <i>Average Hours per Participant</i>	9,29

Programa Bolsa de Estudos – Investimento Anual
Scholarship Program – Annual Investment

	2007	2008	2009
Custo Anual (R\$) <i>Annual Cost (\$R)</i>	218.136,26	220.782,68	176.306,80

Programa Bolsa de Estudos – Tipos de Investimentos
Scholarship Program – Types of Investment

2009		
Tipo de Estudo <i>Category</i>	R\$	%
Ensino Fundamental <i>Directors</i>	2.588,80	1,47%
Ensino Médio <i>Managers</i>	5.357,54	3%
Técnico <i>Supervisors</i>	14.402,15	8,17%
Ensino Superior <i>Administrative Staff</i>	152.358,31	86,42%
Idiomas <i>Operational Staff</i>	1.600,00	0,91%
Total Interns	176.306,80	100%

Programa Bolsa de Estudos – Número de Beneficiados <i>Scholarship Program – Number of Beneficiaries</i>			
	2007	2008	2009
Número de Beneficiados <i>Number of Beneficiaries</i>	85	79	80

Desde 2007, em todos os contratos elaborados pelo Departamento Jurídico envolvendo contratação de mão de obra, constam cláusulas referentes aos direitos humanos. Nos casos em que o contrato não é elaborado pela Copagaz, a empresa sugere a adequação.

Ainda nesse sentido, no momento em que são admitidos, todos os novos colaboradores recebem orientação a respeito do Código de Conduta Ética da empresa e assinam um termo de compromisso sobre o respeito aos valores corporativos e aos direitos humanos.

Como forma de aprofundar o entendimento dos princípios defendidos pela empresa, no segundo semestre de 2009 a Copagaz deu início à primeira fase do programa de Capacitação em Sustentabilidade Empresarial. Destinado aos colaboradores da empresa, o programa continuará a ser implantado de forma progressiva, até que seja implementado em sua totalidade. O conteúdo abrange temas relacionados à responsabilidade social corporativa e à sustentabilidade empresarial, incluindo panorama histórico da sustentabilidade, questões sobre direitos humanos, trabalhistas, Pacto Global, meio ambiente e atores nacionais e internacionais.

Realizado inteiramente *online*, no formato de um curso com textos informativos e perguntas de múltipla escolha, o programa atingiu a matriz e todas as suas filiais. Os participantes tiveram seu desempenho avaliado ao final de cada etapa.

Since 2007, in all contracts drawn up by the Legal Affairs Department involving hiring of employees, clauses are included concerning human rights. In those cases where Copagaz does not draft the hiring contract, the company recommends their inclusion in the text.

Along the same lines, when all new employees are hired, they receive an orientation concerning the company's Code of Ethical Conduct, and sign an agreement concerning respect for human rights and the values of the corporation.

As a way of enhancing understanding of the principles the company upholds, in the second half of 2009 Copagaz initiated the first phase of its Training Program in Business Sustainability. Aimed at company staff, the program will continue to be implemented on an ongoing basis until it has been presented in its entirety. The content encompasses issues relating to corporate social responsibility and business sustainability, including a historic overview of sustainability, issues involving human rights, labour rights, the Global Compact, the environment, and national and international players.

Carried out entirely online, in the format of a course with informational texts and multiple choice questions, the program has reached the main office and all of its affiliates. Participants had their performance evaluated at the end of each phase.

Total de Horas de Treinamento em Políticas e Procedimentos Relativos a Aspectos de Direitos Humanos e Percentual de Participação dos Colaboradores <i>Total Hours of Instruction in policies and Procedures Concerning Human Rights and the Percentage of Staff Participation</i>	
	2009
Total de Horas Aproximado <i>Total Hours Approximately</i>	2.781
Percentual de Participação <i>Percentage of Participation</i>	39,5%



Saúde e Segurança (PR1, PR2, LA6, LA7, LA8, LA9)

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) está presente em cada uma das unidades operacionais da Copagaz. Ela conta com uma participação de 30,61% do total de colaboradores, tratando de questões que envolvem o dia a dia de todos os colaboradores. Além disso, anualmente a empresa promove uma semana de palestras sobre temas de saúde e segurança, conforme os princípios da Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho (Sipat).

A equipe de engenharia de segurança, por exemplo, tem representação em todas as unidades operacionais, realizando treinamentos e vistorias regularmente. No ano de 2008, a metodologia de contagem de taxas de lesões e doenças ocupacionais foi alterada, com o objetivo de tornar-se mais rigorosa e precisa. Por esse motivo, o aumento dos números não significa, necessariamente, que houve mais acidentes, mas que eles estão sendo mais bem monitorados e registrados com maior precisão.

Health and Safety (PR1, PR2, LA6, LA7, LA8, LA9)

The Internal Commission for the Prevention of Accidents (Cipa) is present at all Copagaz operating units, and draws upon the participation of 30.61% of all employees, addressing issues involving the daily activities of all staff. In addition, each year the company hosts a week of talks on health and safety issues, in accordance with the principles of Internal Job Accident Prevention Week (Sipat).

The safety engineering team, for example, has representatives at all operating units, conducting regular training sessions and inspections. In 2008, the methodology for measuring rates of injury and occupational disease was changed in order to make it more rigorous and precise. For this reason, the numerical increase does not necessarily indicate that there were more accidents, but rather that they are being monitored and recorded with greater precision.

Total de Lesões, Doenças Ocupacionais, Absenteísmo, Dias Perdidos e Óbitos Relacionados ao Trabalho Total Job-related Injuries, Occupational Diseases, Absenteeism, Days Lost and Fatalities

	Lesões <i>Injuries</i>	Doenças Ocupacionais <i>Occupational Disease</i>	Dias Perdidos <i>Days Lost</i>	Absenteísmo <i>Absenteeism</i>	Óbitos <i>Fatalities</i>
Goiás	3	0	134	nd	0
Mato Grosso	6	0	26	nd	0
Mato Grosso do Sul	0	0	0	nd	0
Minas Gerais	10	0	120	nd	0
Paraná	0	0	0	nd	0
Pernambuco	1	0	14	nd	0
Rio de Janeiro	3	0	6	nd	0
Rio Grande do Sul	5	0	509	nd	0
São Paulo	17	3	414	nd	0
Total	45	3	1223	nd	0

As lesões e doenças ocupacionais registradas são atribuídas à não-automatização de algumas etapas da operação da empresa, como carga e descarga.

A Copagaz realiza avaliações completas e constantes sobre riscos à saúde e à segurança, envolvendo 100% de sua cadeia de produção. Mais do que uma preocupação, esse é uma necessidade fundamental da empresa, uma vez que os produtos manuseados são considerados de alto risco.

The injuries and occupational diseases recorded are attributed to the lack of automation of certain phases of the company's operations, such as loading and unloading.

Copagaz conducts thorough and ongoing evaluations of risks to health and safety involving 100% of its production chain. More than an area of concern, this is an essential need for the company, considering that the products handled are considered items of high risk.

Medidas de Saúde e Segurança Promovidas Pela Copagaz <i>Health and Safety Measures Sponsored By Copagaz</i>	
Estudo e Gerenciamento de Riscos <i>Study of Risk Management</i>	Identificar os perigos inerentes às instalações e aos produtos manipulados. <i>Identify hazards inherent to facilities and products handled.</i>
Análise Quantitativa e Qualitativa <i>Quantitative and Qualitative Analysis</i>	Identificar os riscos à segurança e à saúde dos colaboradores, sobretudo daqueles que manuseiam diretamente o produto. <i>Identify risks to safety and health of staff members, above all for those who handle the product directly.</i>
Monitoramento do Transporte <i>Monitoring of Transport</i>	Avaliar e monitorar os riscos à saúde e segurança dos colaboradores envolvidos no processo de transporte do produto. <i>Evaluate and monitor risks to health and safety of staff members involved with transport and product processes.</i>
Testes de Verificação <i>Verification Tests</i>	Garantir que apenas serão inseridos no mercado botijões aprovados em rigorosos testes de segurança. <i>Ensure that only canisters approved in rigorous safety tests will be brought onto the market.</i>
Abordagem Preventiva <i>Preventive Approach</i>	Garantir que os procedimentos de segurança na condução das operações internas de transporte e engarrafamento do produto estejam de acordo com o Código de Conduta da Copagaz. <i>Ensure that safety procedures in the conduct of internal transport and bottling operations of the product are in accordance with the Copagaz Code of Conduct.</i>

Para a realização de todos esses procedimentos, a Copagaz oferece materiais e programas específicos de orientação para a prevenção e o controle de riscos no processo produtivo, como podemos detalhar no quadro que se segue.

In order to carry out of all these procedures, Copagaz offers specific materials and guidance programs for the prevention and control of risks in the productive process, as indicated in the following table.



Programas de Educação e Treinamento em Saúde e Segurança Oferecidos Pela Copagaz <i>Programs of Education and Training in Health and Safety Offered By Copagaz</i>	
Manuais de Procedimentos Básicos <i>Manuals of Basic Procedures</i>	Instrução. <i>Instruction</i>
Programa Acidente Zero <i>Zero Accident Program</i>	Realizado em todas as filiais da Copagaz, consiste na premiação da unidade que, após determinado número de dias, não registrar acidentes com afastamento. A unidade pode ser premiada com confraternizações e sorteios de brindes entre os funcionários. <i>Carried out at all Copagaz affiliates, consists of the granting of an award to a unit that, after a certain number of days, does not have any accidents requiring time off from work. The award may take the form of social gatherings and drawings of prizes among staff members.</i>
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) <i>Internal Commission for the Prevention of Accidents (Cipa)</i>	Os colaboradores da Copagaz elegem representantes para a Cipa de forma democrática. Pelo período de um ano, os eleitos representam todos os colaboradores da unidade, participando de reuniões pré-agendadas, nas quais colaboram com críticas e sugestões visando à melhoria contínua do ambiente de trabalho, segurança patrimonial e de todos os colaboradores e visitantes. <i>Copagaz staff elect representatives to Cipa in a democratic fashion. For the period of a year, those elected represent all staff members in the unit, attending scheduled meetings at which they contribute criticisms and suggestions seeking the continuous improvement of the work environment, the safety of property and of all staff members and guests.</i>
Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho (Sipat) <i>Internal Job Accident Prevention Week (Sipat)</i>	Anualmente, durante uma semana, a Copagaz promove palestras sobre temas de saúde e segurança pertinentes ao dia a dia de todos os colaboradores. <i>Each year for one week, Copagaz sponsors talks on issues of health and safety pertinent to the day-to-day routine of all staff members.</i>
Brigada de Incêndio <i>Fire Brigade</i>	Uma equipe formada por colaboradores da Copagaz recebe treinamento do Corpo de Bombeiros, passando a conhecer melhor o produto, seus riscos e todos os cuidados para que, em caso de sinistro, nenhum colaborador ou visitante se acidente. Além disso, todos os colaboradores participam de simulações de evacuação do local e primeiros socorros. Aos brigadistas, a empresa paga mensalmente um adicional salarial. <i>A team made up of Copagaz staff members receives training from the Fire Department, becoming more aware of the product, its risks and all measures that must be taken so that, in the event of an accident, no staff member or guest should come to harm. In addition, all staff members take part in drills for evacuating the premises and first aid. The company pays Brigade members an increment to their salary each month.</i>
Plano de Ação de Emergências (PAE) <i>Emergency Action Plan (PAE)</i>	Desenvolvido para propiciar respostas rápidas e eficientes em eventuais situações emergenciais, no que tange aos procedimentos operacionais e de segurança adotados nas atividades de transferência, estocagem e engarrafamento do Gás LP. <i>Developed to provide rapid and efficient responses in possible emergency situations, with regard to operational and safety procedures undertaken in activities for the transfer, storage and bottling of LP Gas.</i>
Programa de Auxílio Mútuo (PAM) <i>Mutual Aid Program (PAM)</i>	Consiste em treinar uma grande equipe de atendimento em caso de sinistros, e participar ativamente, junto a outras empresas vizinhas, na formação dessa equipe. <i>Consists of training a large service team to deal with possible damages, and participates actively with other neighbouring companies in the training of this team.</i>
Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) <i>Medical Oversight and Occupational Health Program (PCMSO)</i>	Cada unidade da Copagaz contrata o serviço especializado de um Médico do Trabalho, que elabora programas e submete os colaboradores a exames médicos e complementares pré-definidos, a serem renovados periodicamente. <i>Each unit of Copagaz contracts the specialized services of an Occupational Physician to prepare programs and subjects staff members to medical exams and supplementary checkups, which are periodically renewed.</i>

Quanto a não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços durante o ciclo de vida do produto, foram registrados nove casos, todos em fase de contestações administrativas, isto é, ainda sem conclusão definitiva dos processos.

With regard to non-compliance with voluntary regulations and codes concerning health and safety impacts caused by products and services during the life cycle of the product, nine cases were recorded, all of them currently subject to administrative proceedings, which is to say, they have not as yet been definitively concluded.

A Copagaz oferece a todos os seus colaboradores em tempo integral um conjunto de benefícios que visam à promoção da melhoria da qualidade de vida, do ambiente organizacional e de oportunidades de lazer e integração.

Benefícios (EC3 e LA3)

Copagaz offers all of its full-time staff members a benefits package aimed at improving the quality of life, the organizational environment and opportunities for recreation and getting together.

Benefits (EC3 and LA3)

Benefícios Concedidos aos Colaboradores em Tempo Integral Benefits Offered to Full-time Staff	
Adicional por Tempo de Serviço (ATS) Payment for Length of Service (ATS)	Pago nas férias, começa a ser concedido a partir do segundo ano na empresa, no valor de 20%, podendo chegar a 105% sobre a remuneração mensal. Paid on holidays, it is granted starting in the second year at the company, at a rate of 20%, and may go up to 105% of monthly pay
Participação dos Lucros e Resultados (PLR) Profit Sharing Plan (PLR)	Pago, no mês de novembro, conforme acordo coletivo; por quatro anos consecutivos, a Copagaz antecipou seu pagamento para o mês de maio. To be paid in November, as per the collective bargaining agreement; for four consecutive years Copagaz made the payment ahead of schedule in May.
Cesta Básica Grocery Basket	Benefício no valor de R\$ 220,00, concedido mensalmente. Benefit in the amount of R\$ 220.00, granted monthly.
Cesta Básica Extra Special Grocery Basket	Benefício no valor de R\$ 180,00, concedido uma vez por ano. Benefit in the amount of R\$ 180,00, granted once a year.
Refeição – café da manhã, almoço e café da tarde Meals – breakfast, lunch and afternoon coffee	De acordo com a estrutura da unidade, as refeições são oferecidas através de restaurante contratado. Depending on the structure of the unit, meals are offered through the contracted restaurant service
Ticket Refeição Meal Ticket	Os funcionários que realizam atividades externas e os da matriz recebem mensalmente um talão de ticket refeição no valor facial de R\$ 15,00 cada. Employees engaged in external activities and those at the main office receive a booklet of meal tickets each month with a face value of R\$ 15.00 each.
Assistência Médica Medical Assistance	Seguro Saúde ou Medicina de Grupo para colaboradores e seus dependentes. Health Insurance or Group Medical Coverage for staff members and their dependents
Seguro de Vida em Grupo Group Life Insurance	Garantia aos beneficiários dos colaboradores de uma indenização equivalente a 24 salários em caso de morte natural, e 48 em caso de morte acidental. Guarantee to beneficiaries of staff members of an indemnity equivalent to 24 times their salary in the event of natural death, and 48 times their salary in the event of accidental death.
Assistência Odontológica Dental Assistance	Convênios com clínicas odontológicas para colaboradores e seus dependentes. Plans with dental clinics for staff members and their dependents
Vale-Gás Gas Voucher	Carga de gás mensal concedida aos colaboradores. Monthly delivery of gas granted to staff members
Vale-Transporte Transportation Voucher	Benefício concedido de acordo com a legislação; para algumas regiões, concessão de ônibus fretado. Benefit granted pursuant to legislation for certain regions, with charter bus allowance.
Complemento Auxílio Doença e Acidente de Trabalho Supplementary Illness and Job Accident Assistance	Complemento de até 80% da remuneração do colaborador pelo período de seis meses. Supplement of up to 80% of a staff member's pay for the first six months
Convênio Farmácia Prescription Plan	Facilidade de compra de medicamentos para os colaboradores e possibilidade de pagá-los através de desconto na folha de pagamento. Facilitated purchasing of medications for staff members and the possibility of paying for prescriptions via payroll deduction.
Auxílio Filho Excepcional Exceptional Child Assistance	Benefício mensal no valor de R\$ 531,85 aos colaboradores com filhos excepcionais. Monthly benefit in the amount of R\$ 531.85 for staff members with exceptional children.
Auxílio Funeral Funeral Assistance	Recebimento pelo dependente direto, em caso de falecimento do colaborador, de reembolso das despesas com funeral, no valor limite definido por convenção coletiva dos trabalhadores. Receipt by direct dependent in case of death of staff member of reimbursement for funeral expenses up to an amount defined by collective bargaining agreement.
Assistência Funeral Funeral Assistance	Atendimento aos familiares para os trâmites burocráticos de velório e sepultamento, bem como cobertura das despesas até R\$ 5.000,00, em caso de falecimento do colaborador e seus dependentes. Assistance to relatives in handling official funeral and burial procedures, as well as coverage of expenses of up to R\$ 5,000.00 in case of the death of a staff member and his dependents.
Auxílio Creche Daycare Assistance	Reembolso às empregadas, nos seis primeiros meses de vida do filho, no valor mensal de até R\$ 135,07. Reimbursement to women employees during the first six months of their children's life for a monthly amount of up to R\$ 135.07.



Benefícios Concedidos aos Colaboradores em Tempo Integral <i>Benefits Offered to Full-time Staff</i>	
Bolsa de Estudos <i>Scholarship</i>	Subsídio de até 70% da mensalidade escolar, do Ensino Fundamental ao Superior e Pós-Graduação, motivando a Copagaz a atingir Zero de Analfabetismo. <i>Subsidy of up to 70% of monthly tuition fees for Primary to Higher or Graduate Education, motivating Copagaz to achieve Zero Illiteracy.</i>
Assistência Médica para Aposentados <i>Medical Assistance for Retirees</i>	Permanência do funcionário aposentado que tenha acima de dez anos de trabalho, sem custo, em nosso plano de assistência médica por 18 meses após a aposentadoria. <i>Retention of retired employees with more than ten years service, without cost, in our medical assistance plan for 18 months after retirement.</i>
Prêmio Brigada de Incêndio <i>Fire Brigade Premium</i>	Pagamento de um prêmio mensal no valor de R\$ 61,09 para os funcionários membros da Brigada de Incêndio. <i>Payment of a monthly premium in the amount of R\$ 61.09 to employees who are members of the Fire Brigade.</i>
Cipa – constituída e ativa <i>Commission for the Prevention of Accidents (Cipa) – established and active*</i>	Manutenção da prática mensal de reuniões e trabalhos preventivos, não apenas por obrigação legal, mas visando a preservar a saúde e a integridade física dos colaboradores. <i>Maintenance of monthly practice of meetings and prevention activities, not only because of legal requirements, but seeking to protect the health and physical integrity of staff members.</i>
Treinamentos <i>Training</i>	Possibilidade de desenvolvimento profissional dos colaboradores, por meio de treinamentos realizados pelos departamentos e através de instituições. <i>Possibility of professional development for staff members through training sessions conducted by departments and through institutions.</i>
Ginástica Laboral <i>Job Gymnastics</i>	Possibilidade de realizar um programa de atividades de condicionamento físico e aquecimento para o início das atividades laborativas, nas filiais de engarrafamento. <i>Possibility of engaging in a program of physical conditioning and warm-up for the start of work activities at affiliates where bottling is done</i>
Empréstimo Pessoal <i>Personal Loan</i>	Contrato com instituições financeiras para facilitar a aquisição de empréstimos pessoais pelos colaboradores. <i>Contract with lending institutions to facilitate the granting of personal loans for staff members.</i>
Cesta de Natal <i>Christmas Basket</i>	Cesta produtos natalinos para os colaboradores. <i>Basket of Christmas products for staff members</i>
Integração de filhos de funcionários <i>Bring your children to work</i>	Confraternização entre as crianças, no mês de outubro, para que os filhos de funcionários possam conhecer o posto de trabalho de seus pais. <i>Gathering of staff members' children in October so they can get to know the place where their parents work.</i>
Confraternizações para os funcionários e familiares <i>Gatherings for staff and their families</i>	Festa de confraternização todo final de ano, com o objetivo de integrar funcionários e familiares. <i>End of year staff party to bring staff members and their relatives together</i>
Videoteca <i>Video Library</i>	Disponibilidade de mais de cem títulos diferentes, abordando a motivação, integração e conhecimentos técnicos, para todos os funcionários. <i>Availability of more than one hundred different video titles dealing with motivation, social interaction and technical knowledge for all staff members</i>
Biblioteca <i>Library</i>	Implementação do Projeto Biblioteca Poeta Jorge Medauar, com a colaboração de funcionários que voluntariamente adaptam o espaço físico das filiais para acomodar uma biblioteca, no intuito de promover a cultura e estimular a leitura. <i>Implementation of the Library of the Poet Jorge Medauar Program, with the collaboration of staff members who voluntarily adapted the physical space of their affiliates to accommodate a library, with the aim of promoting culture and stimulating reading.</i>
Previdência Privada Complementar <i>Private Supplementary Retirement Benefit</i>	Possibilidade de adesão ao programa complementar de aposentadoria através da empresa conveniada junto à instituição financeira. <i>Possibility of joining a supplementary retirement savings program through the company, as arranged with a financial institution</i>
Supletivo do Ensino Fundamental e Médio <i>Supplementary Primary and Secondary Instruction</i>	Promoção de curso supletivo, com o objetivo de auxiliar no desenvolvimento cultural e profissional, dentro do estabelecimento de trabalho, após o expediente, para que os colaboradores que não concluíram o Ensino Fundamental e Médio tenham comodidade para realizá-lo. <i>Promotion of a supplementary program of study with the aim of assisting with cultural and professional development within the work place after working hours, so that staff members who have not completed Primary or Secondary Education may have the means to do so</i>
Prêmio por Tempo de Casa <i>Premium for Time at Home</i>	Oferecimento, a cada cinco anos de casa que os colaboradores completam, de uma homenagem e placa de honra ao mérito, além do direito ao acréscimo de dois dias nas férias do ano em que se completam os períodos múltiplos de cinco, com um limite máximo de dez dias de descanso no ano da bonificação. <i>Provision, for every five years that staff members spend at home, of a plaque and statement of honour, in addition to the right to add two days to holidays during the year when multiple periods of five years are completed, with a maximum limit of ten days off in the year when the award is granted.</i>

As ações coordenadas pelo PAPS visam a ampliar ainda mais os benefícios que a Copagaz já oferece, contribuindo principalmente para o desenvolvimento humano dos colaboradores da empresa.

Programas realizados em 2009:

Activities coordinated by PAPS seek to extend even further the benefits that Copagaz provides, contributing chiefly to the human development of staff members.

Programs conducted in 2009:

Ações do PAPS

PAPS Activities

• Programa Coleta Seletiva de Lixo

Consiste na distribuição de tambores para a separação do lixo em todas as unidades operacionais da Copagaz, de forma a incentivar a destinação correta de resíduos.

• *Selective Trash Collection Program*

Consists of the distribution of receptacles for the separation of trash at all Copagaz operating units so as to encourage the proper disposal of waste.

• Programa de Incentivo à Leitura Biblioteca Poeta Jorge Medauar

As Bibliotecas Poeta Jorge Medauar fazem parte de mais uma iniciativa criada na esfera do PAPS, visando ao desenvolvimento pessoal e à promoção do acesso ao conhecimento para os colaboradores da Copagaz.

Em 2009, foi instalada biblioteca em cada uma das seguintes filiais: Ipojuca, Uberlândia, Jardinópolis Goiânia e Canoas.

• *Program to Encourage Reading of the Library of the Poet Jorge Medauar*

The Libraries of the Poet Jorge Medauar comprise part of an initiative created within the domain of PAPS to foster personal development and the promotion of access to knowledge for Copagaz staff members.

In 2009, libraries were installed at each of the following affiliates: Ipojuca, Uberlândia, Jardinópolis Goiânia and Canoas.



• Projeto Supletivo

Implantado em 2009, destina-se exclusivamente aos colaboradores da empresa interessados em concluir o Ensino Fundamental e/ou Médio. Através da coordenação das unidades operacionais, os cursos são realizados por meio de ensino supletivo e contam com a parceria de instituições reconhecidas pelo MEC. Em 2009, a filial de Uberlândia deu início ao trabalho em parceria com a rede de Serviço Social da Indústria (SESI) da região. Até o momento, 20 colaboradores participam do projeto, cujo investimento contabilizado totalizou R\$ 22.408,44.

• *Supplementary Project*

Implemented in 2009, this program is intended exclusively for company staff members interested in completing their Primary and/or Secondary studies. Through coordination of the operating units, the programs of study are conducted with a supplementary instruction program, and have the partnership of institutions recognized by the Ministry of Education and Culture (MEC). In 2009, the Uberlândia affiliate initiated the project in partnership with the region's Industrial Social Service Network (SESI). So far, 20 staff members have taken part in the project, whose recorded investment has totalled R\$ 22,408.44.

• Capacitação em Sustentabilidade Empresarial

O programa consiste na disponibilização de conteúdo sobre os temas sustentabilidade empresarial e responsabilidade social corporativa, visando a atender todos os colaboradores da Copagaz. A primeira fase da capacitação atingiu 174 funcionários de diferentes níveis hierárquicos e de todas as unidades operacionais.

• *Training in Business Sustainability*

This program involves making available content on issues of business sustainability and corporate social responsibility, seeking to provide for all Copagaz staff members. The first phase of training reached 174 employees from different levels of the company and all operating units.



- **Programa Na Mão Certa**

Iniciativa da WCF, organização internacional que tem como objetivo combater a exploração sexual de crianças e adolescentes nas estradas brasileiras. A Copagaz desenvolve trabalho de conscientização e incentivo a denúncias de pontos de exploração sexual infantil junto aos motoristas de sua frota de distribuição própria e terceirizada.

- **Na Mão Certa Program**

This is an initiative of the WCF, an international organization whose purpose it is to combat the sexual exploitation of children and adolescents on Brazil's highways. Copagaz conducts activities to raise awareness among drivers of its distribution fleet, both its own as well as contracted trucks, and to encourage them to report abuse at sites where exploitation occurs.

- **Premiação de Colaboradores**

Criado em 2009 pelo Comitê de Sustentabilidade Empresarial, a Premiação de Colaboradores é um incentivo ao desenvolvimento pessoal e à valorização profissional. O prêmio consiste na concessão de um bônus especial em dias de descanso para os funcionários, a cada cinco anos de casa ininterruptos completos.

Os colaboradores premiados recebem também uma placa de homenagem por tempo de serviço e dedicação à Copagaz. Em 2009, 155 colaboradores foram premiados.

- **Premium for Staff Members**

Created in 2009 by the Committee on Business Sustainability, the Premium for Staff Members is an incentive towards personal development and professional enhancement. The premium consists in the awarding of a special bonus of days off for staff members for every five years completed of uninterrupted time at home. Staff members receiving the premium are also given a plaque honouring the period of their service and dedication to Copagaz. In 2009, 155 staff members were awarded this benefit.

REVENDEDORES

Atualmente a Copagaz conta com cerca de 2.300 revendedores distribuídos em 19 estados. Eles têm um papel fundamental, já que são responsáveis pelo atendimento de aproximadamente 2,5 milhões de clientes residenciais por mês.

A empresa investe nas relações com esse público por meio do fortalecimento dos canais de diálogo, da troca de experiências e, principalmente, do compartilhamento de valores e princípios cultivados no âmbito da sustentabilidade.

Anualmente, a Copagaz promove o Prêmio Revendedores, como forma de reconhecimento a esse público, de acordo com o tempo de parceria com a empresa. A premiação é dividida em quatro categorias: Ouro, para os representantes com mais de 30 anos de empresa; Prata, para aqueles com mais de 20 anos; Bronze, para os acima de dez anos; e Fidelidade para revendedores com mais de cinco anos de Copagaz.

DEALERS

At present, Copagaz has nearly 2,300 dealers distributed among 19 of Brazil's states. Dealers play a fundamental role, since they are responsible for providing service to approximately 2.5 million residential clients each month.

The company invests in its relations with this constituency by strengthening channels for dialogue, exchange of experience and primarily through the sharing of values and principles cultivated in a framework of sustainability.

Each year, Copagaz sponsors an Award for Dealers as a way of showing recognition to this constituency, based on the length of time of partnership with the company. The award is divided into four categories: Gold, for representatives with more than 30 years with the company; Silver, for those with more than 20 years; Bronze, for those with over 10 years; and Fidelity, for dealers with more than five years with Copagaz.

Número de Revendedores Contemplados pelo Prêmio Revendedores
Number of Dealers Included in the Award for Dealers

2007	2008	2009
711	187	176

Desde 2007 a Copagaz busca solidificar sua relação, pautada no diálogo e na transparência, contando para tanto também com o PAPS. Prova disso é a ampliação dos canais de comunicação por meio desse programa.

As ações avançaram com sucesso em 2009, destacando-se, entre elas:

Ações do PAPS

Since 2007 Copagaz has been seeking to solidify its relationships, on the basis of dialogue and transparency, availing itself of the PAPS program. An indication of this is the expansion of channels of communication as a result of this program.

Its activities have moved forward successfully in 2009, notably:

PAPS Activities

• Programa Coleta Seletiva de Lixo

Desde 2008, a Copagaz busca ampliar a distribuição de lixeiras no âmbito do Programa de Coleta Seletiva de Lixo. Em 2009 o desafio se manteve, e a divulgação do programa foi ampliada.



• *Selective Trash Collection Program*

Since 2008, Copagaz has sought to expand the distribution of trash receptacles as part of its Selective Trash Collection Program. In 2009 the challenge remained, and the promotion of the program was increased.

• Programa Adotei um Sorriso

Participante do Programa Adotei um Sorriso da Fundação Abrinq, a Copagaz, com a cooperação de seus revendedores, atua através de campanhas de arrecadação de fundos, destinando ao programa parte da renda obtida nas vendas de botijões.

A iniciativa está presente em 23 estados do país e, em 2009, beneficiou 3.446 crianças e adolescentes com ações clínicas (dentistas, médicos pediatras, nutricionistas, entre outros) e 134.882 com ações institucionais (serviços jurídicos, arquitetura, entre outros).

No ano de 2009 – o quarto de participação da Copagaz – o montante repassado à Fundação Abrinq totalizou R\$ 100.000,00.

• *I Adopted a Smile Program*

As a participant in the I Adopted a Smile Program of the Fundação Abrinq, with the cooperation of its dealers, Copagaz mounts fundraising campaigns, allocating part of the revenues received from sales of canisters.

The program is present in 23 of Brazil's states and in 2009, benefited 3,446 children and adolescents with clinical actions (by dentists, paediatricians and nutritionists, among others) and 134,882 with institutional actions (legal and architectural services, among others).

In 2009 – Copagaz' fourth year with the program – the amount donated to the Fundação Abrinq totalled R\$ 100,000.00.

• Mapeamento da frota de veículos dos revendedores

Com uma preocupação crescente quanto aos impactos ambientais das operações da empresa e os esforços para mensurá-los, a Copagaz implantou, durante o segundo semestre de 2009, o trabalho de mapeamento da frota de veículos dos revendedores. A partir da análise das condições dos 4.441 veículos cadastrados, será possível traçar iniciativas para a mitigação de impactos e estabelecer uma atuação mais próxima e fortalecida junto a esse *stakeholder* estratégico.

• *Mapping of the dealers' fleet of vehicles*

With growing concerns about the environmental impacts of the company's operations, and continuing efforts to measure them, during the second half of 2009, Copagaz implemented a study to map the fleet of dealers' vehicles. Based on the analysis of the condition of 4,441 registered vehicles, it will be possible to draw up initiatives to mitigate these impacts, and establish a closer and better coordinated cooperation with this strategic stakeholder.



• Dia da Árvore

Outra iniciativa para promover a conscientização ambiental é o Dia da Árvore. A Copagaz distribuiu em 2009, junto dos botijões P-13 de uso doméstico, um saquinho com sementes de árvores nativas brasileiras. Além disso, todas as filiais da Copagaz recebem mudas de ipê para serem plantadas nesse dia.

• Tree Day

Another initiative for promoting environmental awareness is Tree Day. In 2009, Copagaz distributed a small bag of seeds of native Brazilian trees together with its P-13 canisters for household use. In addition, all Copagaz affiliates receive seedlings of ipê trees for planting on this day.

• Dia do Motorista

No dia 25 de julho, Dia do Motorista, a Copagaz realiza em suas filiais um café da manhã especial em homenagem a esse grupo de colaboradores. Nesse evento, organizado pelos funcionários da filial e coordenado pelo Departamento de Logística da matriz, ressalta-se a importância fundamental do motorista na cadeia de distribuição (frete primário e secundário) da Copagaz para a manutenção da qualidade e eficiência de entrega dos produtos e serviços da empresa.

Além disso, ocorre a realização de palestras informativas, com representantes da Polícia Rodoviária (Federal e Estadual) e outras entidades, sobre a relevância da prática da direção defensiva, a questão do álcool no volante, cuidados com a saúde, entre outros.

• Driver's Day

On July 25, Driver's Day, Copagaz holds a special breakfast at its affiliates in honour of this group of employees. At this event, organized by the staff members of the affiliate and coordinated by the main office's Department of Logistics, the emphasis is on the fundamental importance of the driver in Copagaz' distribution chain (both primary and secondary transport) to maintain quality and efficiency in the delivery of its products and services.

In addition, informational talks are given by representatives of the Federal and State Highway Police, as well as other institutions, on the importance of practicing defensive driving, the issue of drinking and driving, and health care, among others.



Gestão da qualidade

Com o intuito de garantir sua gestão da qualidade e reforçar seu compromisso com a segurança, a Copagaz oferece a seus representantes treinamentos relativos à segurança e procedimentos de cuidado no manuseio do produto.

Quality Management

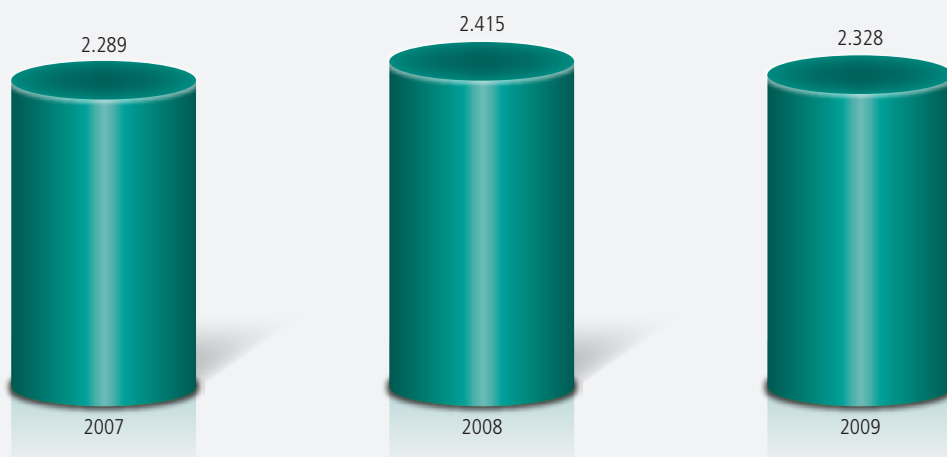
In order to ensure quality management and strengthen its commitment to safety, Copagaz provides its representatives with training on safety and precautionary procedures in handling its product.

Resultados

Results

Número de Revendedores da Copagaz Number of Copagaz Dealers			
	2007	2008	2009
Total Total	2.289	2.415	2.328

**Número de
revendedores**
Number of dealers



Toneladas Vendidas
Tons Sold

	2007	2008	2009
Gás GLP (ton) GLP Gas (ton)	500.428	506.337	500.580

A Copagaz atende a dois grandes segmentos de clientes: residencial e industrial. O primeiro segmento envolve os consumidores de botijões e cilindros de gás para uso doméstico (P-13 e P-45), sendo atendidos pela rede de revendedores. O segundo compõe-se de clientes industriais, comerciais, rurais, governamentais e condomínios, sendo responsável pelo consumo do Gás LP em recipientes transportáveis de maior capacidade (20 a 190 kg) ou recipientes estacionários (500 a 60.000 kg).

Atuando com base na necessidade específica de cada cliente, a Copagaz, em 2009, esteve presente em cerca de 2,5 milhões de clientes do segmento residencial e atingiu um contingente de aproximadamente 10.000 clientes do segmento industrial.

Copagaz serves two major groups of clients: residential and industrial customers. The first segment includes consumers of gas canisters and cylinders for domestic use (P-13 and P-45), who are served by the network of dealers. The second group is made up of industrial, commercial, rural and governmental clients, as well as large buildings, which consume LP Gas in transportable receptacles of greater capacity (20 to 190 kg) or stationary receptacles (500 to 60.000 kg).

Operating on the basis of the specific needs of each client, in 2009 Copagaz visited nearly 2.5 million clients in the residential segment while reaching a contingent of approximately 10,000 clients in the industrial segment.

A Copagaz pretende atender a todas as necessidades de seus clientes e, para isso, oferece redes de comunicação, como os serviços de suporte comercial e assistência técnica, disponíveis 24 horas por dia, através da Ouvidoria. Oferece ainda o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC – 11 2163-3900), além dos números de telefone de todas as filiais e do espaço para dúvidas e sugestões em seu site: www.copagaz.com.br.

Copagaz attempts to meet all of the needs of its clients, and to this end, it offers communication networks, such as sales support and technical assistance, available to clients 24 hours a day via the Board of Review. It provides Customer Service (SAC – 11 2163-3900), as well as phone numbers for all its affiliates, as well as spaces for queries and suggestions at its website: www.copagaz.com.br.

CLIENTES

CLIENTS

Satisfação do cliente (PR5)

Customer Satisfaction (PR5)



No ano de 2009, 18 reclamações foram conferidas junto ao SAC. Desse total, 14 referiam-se a serviços, e quatro a produtos. Atuando de forma a atender imediatamente a reclamação junto ao consumidor, os procedimentos usuais para atender as reclamações referentes a serviços e produtos são:

- Verificação junto à filial do motivo da reclamação e orientação do revendedor para o atendimento correto do consumidor, para que não se repita o problema;
- Verificação, assim que a Copagaz recebe a reclamação sobre o produto, da localidade onde se encontra o consumidor, seguido do envio imediato de um técnico para avaliar o problema; sendo necessária a troca do produto, ela é realizada no ato do atendimento.

Dessa forma, a empresa compromete-se com a satisfação do cliente, não permitindo que nenhuma reclamação fique sem retorno, e garantindo que todas sejam atendidas o mais rápido possível.

In 2009, 18 complaints were received by Customer Service. Of these, 14 had to do with service, and four involved products. Seeking to provide an immediate response to customer complaints on products and services, the usual procedure is as follows:

- *To ascertain through the affiliate the reason for the complaint, and provide guidance in the correct way to serve the customer so that the problem is not repeated;*
- *To ascertain the location of the customer as soon as Copagaz receives a complaint about a product, followed by the immediate dispatch of a technician to evaluate the problem; if it is necessary to replace the product, this is done on the spot.*

In this way, the company acts on its commitment to customer satisfaction, not allowing any complaint to go unanswered, and ensuring that all are dealt with as swiftly as possible.

Mercados atendidos (2.7, 2.8)

Markets Served (2.7, 2.8)

Participação Regional Das Vendas Da Copagaz Regional Shares Of Copagaz Sales			
	2007	2008	2009
Nordeste Northeast	9%	8%	9%
Centro-Oeste Centre-West	18%	19%	19%
Sudeste Southeast	59%	59%	59%
Sul South	14%	14%	13%

Perfil dos Clientes da Copagaz (Número de Clientes Aproximado) Profile of Copagaz Clients (Approximate Number of Clients)

	2007	2008	2009
Residencial Residential	2.500.000	2.500.000	2.448.000
Comercial Industrial	9.400	10.000	10.000

Segmentação de Mercado (Volume de Vendas) Market Segmentation (Volume of Sales)

	2007	2008	2009
Residencial Residential	78%	75%	76%
Comercial Industrial	22%	25%	24%

Produtividade por Filial – Gás LP (kg) Productivity per Affiliate – LP Gas (kg)			
Filial Affiliate	2007	2008	2009
Araucária	34.453.922	33.459.983	28.092.314
Campo Grande	34.743.529	45.909.037	40.332.366
Canoas	23.259.345	24.451.476	23.966.909
Cuiabá	22.427.582	25.756.495	27.447.682
Duque de Caxias	58.722.259	50.408.327	43.215.078
Goiânia	56.038.518	57.356.273	57.553.463
Ibirité	21.475.495	23.014.762	22.787.425
Ipojuca	37.422.883	31.402.286	33.534.041
Jardinópolis	36.928.369	29.729.945	30.879.609
Mauá	26.118.888	26.606.278	25.125.388
Paulínia	31.845.888	35.517.689	36.304.388
São José dos Campos	24.264.332	26.528.368	27.975.488
Socorro	33.735.895	33.940.814	30.965.548
Uberlândia	40.603.310	33.404.923	32.093.654
Caucaia (DAC)	1.070.056	5.564.721	7.360.107
Distrito Federal (DAC)	-	-	360.654
Total	483.110.271	483.051.377	467.994.114

Produtos e Serviços (2.2, 2.6, 2.8)





A Copagaz oferece aos clientes residenciais, além do recipiente transportável convencional de 13 kg (p-13), as modalidades de 45 kg, 90 kg e, em alguns casos, 190 kg.

Clientes Residenciais

Products and Services (2.2, 2.6, 2.8)

In addition to the conventional 13 kg. (P-13) portable receptacle, Copagaz offers its residential clients units of 45 kg, 90 kg and in some cases, 190 kg.

Residential Clients

	Tipo de Recipiente Type of Receptacle	Capacidade de Gás LP (kg) LP Gas Capacity (kg)	Diâmetro (m) Diameter (m)	Altura Total (m) Total Height (m)
	P-13 Recipiente transportável Portable receptacle	13	0,36	0,47
	P-45 Recipiente transportável Portable receptacle	45	0,38	1,30
	P-90 Recipiente transportável Portable receptacle	90	0,56	1,21
	P-190 Recipiente transportável Portable receptacle	190	0,75	1,36



Manutenção e requalificação de botijões (EN27)

O produto mais conhecido da Copagaz é o recipiente transportável de Gás LP de 13 kg, conhecido como botijão de 13 kg, o “botijão de cozinha”. Utilizado em cozinhas domésticas, ele apresenta longa durabilidade quando usado da maneira adequada.

Sendo uma empresa que prima pela qualidade e segurança, a Copagaz cumpre um rigoroso processo de manutenção e requalificação de todos os seus produtos.

A requalificação ocorre em conformidade com o termo de autorregulamentação do setor (Portaria MME nº 334, de 1o/11/1996 – DOU 4/11/1996), 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. Para garantir o cumprimento da norma vigente, o produto recebe uma ferradura de identificação ao passar pelo processo. Em 2009, 6.413.584 botijões foram requalificados.

A manutenção, por sua vez, é o processo de conserto dos botijões para conservá-los dentro dos padrões de qualidade para circulação no mercado. Independentemente de seu tempo de uso, 100% dos vasilhames precisam passar por um processo de vistoria. A manutenção é realizada caso o recipiente transportável apresente qualquer irregularidade, como sujeira, área descascada, pontos danificados, amassados, entre outros. Já os recipientes considerados inválidos são encaminhados para um processo de descarte ou sucateamento, coordenado pelo serviço especializado de coleta e destinação adequada de recipientes transportáveis inválidos.

Maintenance and Refurbishing of Canisters (EN27)

Copagaz’ best known product is its 13 kg. Portable LP Gas receptacle, known as the 13 kg. canister, or the “kitchen canister.” Used in household kitchens, it is characterized by long-term durability when used in an appropriate manner.

As a company that places a premium on quality and safety, Copagaz adheres to a rigorous process of maintenance and refurbishment of all its products.

Refurbishment is carried out in accordance with the sector’s undertaking to regulate itself (Administrative Ruling MME nº 334, of November 1, 1996 – DOU November 4, 1996), which addresses the need for all new portable receptacles to be refurbished after 15 years of use, with repetition of this procedure at subsequent 10-year intervals. To ensure compliance with the rules in force, the product is given a metal identification plate when it goes through this process. In 2009, 6,413,584 canisters were refurbished.

Maintenance, on the other hand, is the process of repairing canisters to keep them within the standards of quality for circulation in the market. Regardless of how long they have been in use, 100% of all containers must undergo a process of inspection. If the portable receptacle exhibits any irregularities, such as dirt, peeling, damaged or crumpled portions, among others, maintenance is then performed. Receptacles that are deemed unusable are sent to a disposal or junking process coordinated by a service specialized in the collection and appropriate disposal of unusable portable receptacles.

Percentual de Requalificação de Botijões Percentage of Canisters Refurbished						
	2007		2008		2009	
Botijões enviados para requalificação <i>Canisters sent for refurbishment</i>	351.685		440.132		732.241	
Botijões requalificados <i>Canisters refurbished</i>	331.556	94%	403.460	92%	677.390	93%
Botijões inutilizados <i>Taken out of service</i>	20.129	6%	36.672	8%	54.851	7%

Saúde e segurança (PR1, PR3, 4.11)

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

Health and Safety (PR1, PR3, 4.11)

Anxious to ensure the wellbeing of its clients, Copagaz complies with all labelling standards and provides all pertinent information concerning use, transportation, storage and disposal of the product, as well as data on risks inherent to improper handling of the product and the respective measures for control.

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

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

As válvulas utilizadas no manuseio e uso do Gás LP são de alta segurança, o que possibilita maior grau de controle de vazamentos e, conseqüentemente, possibilidades mínimas de acidentes.

Como engarrafadora e distribuidora de Gás LP, a Copagaz, durante todo o ano de 2009, prosseguiu no cumprimento de normas de segurança da Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP).

The information contained on the labels of Copagaz' 13 kg. canisters includes the following:

- *Emergency phone numbers;*
- *Product risks;*
- *Product ingredients;*
- *Safety measures before, during and after use;*
- *Measures to be taken in case of leaks.*

Valves used for the handling and use of LP Gas are high security valves, which allow for a greater degree of control of leaks and, as a result, minimizes the possibilities of an accident.

As a bottler and distributor of LP Gas, throughout 2009 Copagaz complied with the safety standards of the National Agency of Petroleum, Natural Gas and Bio fuels (ANP).

Produtos e serviços (2.2, 2.6, 2.8)

Os clientes do segmento industrial apresentam necessidades distintas, por isso a Copagaz oferece diferentes tipos de embalagens e serviços.

Os recipientes transportáveis de 20 kg estão disponíveis em duas modalidades: os "transportáveis" são abastecidos nos terminais de engarrafamento e distribuídos para os clientes; os "recarregáveis" são abastecidos nos próprios estabelecimentos a partir de um recipiente estacionário – Sistema *Pit-Stop*.

Os recipientes transportáveis de 190 kg são destinados basicamente aos clientes de médio consumo: bares, restaurantes, lavanderias, hotéis, condomínios, entre outros.

Os recipientes estacionários de 500 a 60.000 kg, por sua vez, são destinados a clientes de grande consumo, como indústrias alimentícias, fundições, cerâmicas, vidreiras e agronegócio. Eles são instalados pela Copagaz em local apropriado, de forma planejada e de acordo com as normas técnicas vigentes, garantindo assim a excelência logística e a segurança no abastecimento.

Além disso, a empresa oferece o Sistema Copagaz Express Service, que permite o abastecimento dos recipientes estacionários no próprio local, de forma rápida e segura, através de um caminhão autotranque, denominado Bob-Tail.

Products and Services (2.2, 2.6, 2.8)

Clients in the industrial segment have different needs, and so Copagaz offers them different kinds of packages and services.

Portable 20 kg. receptacles are available in two forms: "portable" containers are refilled at bottling stations and distributed to clients; "refills" are filled up on site at the customer's facilities using a stationary unit, in what is known as the "Pit-Stop" System.

190 kg. portable receptacles are mainly intended for medium-consumption clients: bars, restaurants, laundries, hotels and large buildings, among others.














Stationary receptacles from 500 to 60,000 kg., on the other hand, are intended for large consumption clients such as food industries, metalworks, ceramics factories, glassworks and agribusiness. These are installed by Copagaz in an appropriate space, based on a plan and in accordance with the technical regulations in force, thus ensuring excellent logistics and security of supply.

In addition, the company offers its Copagaz Express Service System, which allows for refilling of stationary receptacles onsite, in a swift and safe fashion, using tank vehicles called Bob-Tail trucks.

**Clientes Industriais,
Comerciais, Rurais,
Públicos e Grandes
Condomínios**

**Industrial, Commercial,
Rural and Public
Sector Clients and
Large Buildings**



	Capacidade Volumétrica (m³) <i>Volumetric Capacity (m³)</i>	Capacidade de Gás LP (kg) <i>LP Gas Capacity (kg)</i>	Diâmetro (m) <i>Diameter (m)</i>	Medidas (m) <i>Measurements (m)</i>
	0,04*	20	0,39	0,88 (altura) (height)
	0,09	45	0,38	1,30 (altura) (height)
	0,18	90	0,56	1,21 (altura) (height)
	0,30	190	0,75	1,36 (altura) (height)
	1,00	500 H	0,95	1,85 (comprimento) (length)
	1,00	500 V	0,76	2,64 (comprimento) (length)
	1,80	1000 H	0,97	3,01 (comprimento) (length)
	3,60	2000 H	1,04	4,91 (comprimento) (length)
	3,80	2000 V	1,04	5,20 (altura) (height)
	7,30	4000 H	1,20	6,6 (comprimento) (length)
	7,30	4000 V	1,04	9,90 (altura) (height)
	42,00	20.000 H	2,13	12,30 (comprimento) (length)
	113,00	60.000 H	2,80	20,75 (comprimento) (length)

*Exclusivo para uso automotivo (empilhadeiras). *Exclusively for vehicle use (forklifts).

Saúde e segurança (PR1, PR2)

Prezando pela integridade e segurança dos clientes, a Copagaz instala em todos os seus recipientes válvulas invioláveis que evitam vazamentos ou adulterações. Essa preocupação é reforçada pelo cuidado no manuseio do recipiente estacionário, realizado por pessoal devidamente especializado.

Health and Safety (PR1, PR2)

In looking out for the wellbeing and safety of its clients, Copagaz installs in all of its receptacles unbreakable valves that avoid leaks or adulteration. This concern is reinforced by care in the handling of stationary receptacles by duly specialized personnel.

Ações do PAPS

• Programa Coleta Seletiva de Lixo

No ano de 2009, a Copagaz aprimorou os critérios de seleção das escolas atendidas em seu programa, realizado por meio dos clientes industriais. Com esse trabalho, foram disponibilizados tambores de coleta seletiva para escolas públicas e particulares, localizadas em áreas de atuação da empresa.

PAPS Activities

• Selective Trash Selection Program

In 2009, Copagaz upgraded its criteria for the selection of schools served by this program, a service provided by its industrial clients. With this project, selective trash receptacles were made available to public and private schools located in areas where the company operates.

• Mapeamento da frota de veículos dos técnicos industriais

Preocupada com o impacto de suas atividades no meio ambiente, a Copagaz trabalhou em 2009 para mapear e monitorar a frota de distribuição de atendimento aos os clientes industriais para, posteriormente, mensurar com precisão as emissões de CO₂.

• Mapping of the vehicle fleet by industrial technicians

Concerned with the impact of its activities on the environment, Copagaz worked in 2009 to map and monitor the distribution fleet designated to serve its industrial clients so that it could subsequently measure the fleet's CO₂ emissions with precision.

Gestão da qualidade

A Copagaz é totalmente comprometida com a segurança e a qualidade de seus produtos, objetivando suprir integralmente as diferentes necessidades de seus clientes. Prova disso é a aplicação dos requisitos normativos para a Avaliação da Conformidade do Produto com Gestão do Processo de Seleção e Requalificação dos Recipientes Transportáveis, aferido pela Certificadora ABNT, para a obtenção do Selo Inmetro, que estão dispostos em todas as unidades da empresa e mantêm sob vigilância constante todas as questões relacionadas à segurança e qualidade dos produtos.

Quality Management

Copagaz is totally committed to the safety and quality of its products, and seeks to supply its clients' various needs fully. One indication of this is the implementation of normative requirements for the Evaluation of Product Compliance with Management of the Process of Selection and Refurbishment of Portable Receptacles, reviewed by the ABNT certifying agency in order to obtain the Inmetro Seal displayed at all company units, and to keep all matters relating to product safety and quality constantly in focus.



Conformidade (PR4, PR9 e SO8)

Dos Terminais de Engarrafamento saem os botijões adequadamente rotulados, com as informações de segurança e empresa. Em todos os rótulos são descritos os cuidados a serem tomados para a boa utilização do produto e a devida armazenagem e conservação do recipiente transportável.

No ano de 2009, em relação à não-conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços, apenas dois casos resultantes em multa foram registrados, no total de R\$ 84.000,00.

Ainda assim, no ano de 2009 houve 37 casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagens de produtos e serviços que resultaram em multas. Dentre elas, 13 encontram-se em fase de contestações administrativas e ainda não foram concretizadas.

Compliance (PR4, PR9 and SO8)

All canisters come out of the bottling stations duly labelled with safety and company information. All labels bear a description of care to be taken for the proper use of the product as well as appropriate storage and care of the portable receptacle.

With regard to instances of deficiencies in the provision and use of products and services in 2009, only two cases resulting in fines were registered, for a total of R\$ 84,000.00.

Even so, in 2009 there were 37 cases that resulted in fines of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning information and labelling of products and services. Of these cases, 13 are currently being challenged and have not yet been resolved.

Resultados

Results

Copagaz: Fatia de Mercado no Segmento de Distribuição de Gás LP Copagaz: Market Share in the LP Gas Distribution Segment

	2007	2008	2009
Share do Mercado Market Share	7,6%	7,5%	7,5%

Vendas de Gás LP (Ton) Sales of LP Gas (Tons)

	2007	2008	2009
Gás LP Tons Sold	500.428	506.337	500.580

MEIO AMBIENTE (EN30)

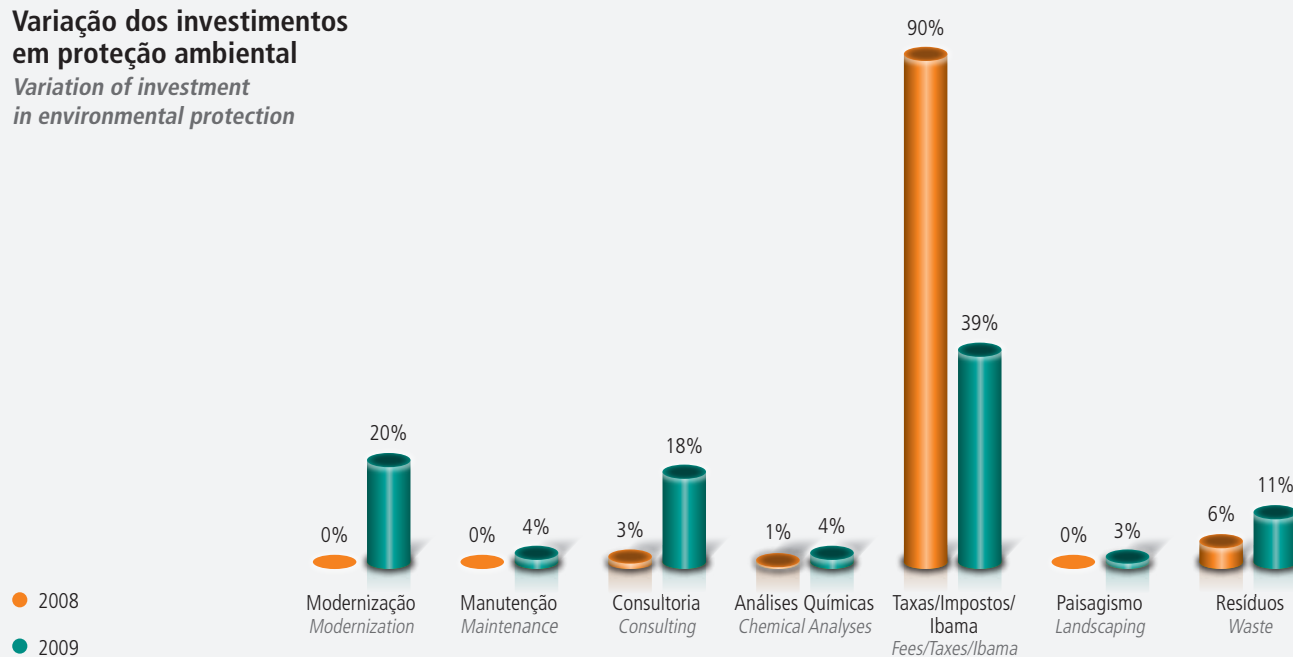
Em 2009, a Copagaz obteve avanços em seu desempenho ambiental, por meio de ações que visam à ecoeficiência em seu processo produtivo. Isso foi possível através de um aumento superior a 100% nos investimentos em relação ao ano anterior, sobretudo em manutenção e modernização de equipamentos, consultoria ambiental e gerenciamento de resíduos.

ENVIRONMENT (EN30)

In 2009, Copagaz made progress in its environmental performance through actions geared towards eco-efficiency in its productive process. This was made possible through an increase in investments of more than 100% in relation to the previous year, above all in maintenance and modernization of equipment, environmental consulting and waste management.

Investimentos em Proteção Ambiental (R\$) Investments in Environmental Protection (R\$)				
	2008		2009	
Modernização <i>Modernization</i>	-	-	140.490	20%
Manutenção <i>Maintenance</i>	-	-	28.226	4%
Consultoria <i>Consulting</i>	4.999	3%	124.807	18%
Análises Químicas <i>Chemical Analyses</i>	1.862	1%	30.916	4%
Taxas/Impostos/Ibama <i>Fees/Taxes/Ibama</i>	142.587	90%	273.388	39%
Paisagismo <i>Landscaping</i>	-	-	21.778	3%
Resíduos <i>Waste</i>	142.587	6%	76.560	11%
Total <i>Total</i>	158.035	100%	696.165	100%

**Variação dos investimentos
em proteção ambiental**
*Variation of investment
in environmental protection*





Emissões (3.9, EN16, EN18, EN19 e EN20)

A gestão de riscos ambientais ganhou posição destacada na agenda de prioridades da Copagaz. Assim, toda sua cadeia produtiva foi analisada para se verificarem os impactos de sua atuação e criar iniciativas para mitigá-los.

Foi realizado um mapeamento da frota de veículos dos técnicos industriais e revendedores. O resultado foi um diagnóstico profundo da frota indireta de revendedores credenciados e instaladores industriais terceirizados da empresa, e o registro de 4.441 veículos. Desse modo, é possível traçar as estratégias que visam, no futuro, a um monitoramento mais aperfeiçoado das emissões de gases de efeito estufa.

As estimativas de emissões atmosféricas da Copagaz foram elaboradas tendo como base as diretrizes do *Greenhouse Gas (GHG) Protocol* - ferramenta globalmente utilizada para entender, quantificar e gerenciar emissões - para assim identificar fragilidades e oportunidades de avanço na estratégia de redução de tais emissões.

A logística da Copagaz representa uma parte significativa da operação da empresa e, por sua natureza, torna-se a principal fonte de emissões, totalizando em 2009 aproximadamente 18.749,7 toneladas de CO₂ provenientes da frota própria e terceirizada, exceto de revenda e de instaladores industriais. Outra fonte são as emissões provenientes da geração de eletricidade que, em 2009, totalizaram 39,5 toneladas.

A mensuração das emissões da Copagaz incrementou o nível de controle e gerenciamento dos impactos em parte de sua cadeia produtiva. Dessa forma, a empresa caminha para administrar sua pegada de carbono e produzir estrategicamente ações para a redução das suas emissões de gases de efeito estufa.

Emissions (EN16, EN18, EN19 and EN20)

The management of environmental risk has acquired a featured status in Copagaz' priority agenda. Because of this, all of its productive chain was analyzed to ascertain the impacts of its activities, and set up initiatives to mitigate them.

A mapping of the vehicle fleet was carried out by industrial technicians and dealers. The result was an in-depth diagnosis of the secondary fleet of the company's accredited dealers and sub-contracted industrial installation personnel, and the registration of 4,441 vehicles. On the basis of this, it was possible to draw up strategies that will seek improved monitoring of greenhouse gases in the future.

Estimates of Copagaz' greenhouse gas emissions were prepared on the basis of the guidelines of the Greenhouse Gas (GHG) Protocol – a tool globally used to understand, quantify and manage emissions – so as to identify weaknesses and opportunities for progress in strategies for reducing emissions.

Copagaz' logistics account for a significant portion of its operations, and by their nature have become the chief source of emissions, totalling approximately 18,749.7 tons of CO₂ coming from the company's own fleet as well as the sub-contracted fleet in 2009, except for resales and industrial installations. Another source is emissions from the generation of electricity which came to 39.5 tons in 2009.

The measurement of Copagaz emissions has given rise to an increase in levels of control and management of impacts in part of its productive chain. In this way, the company is moving towards managing its carbon footprint and generating strategic actions to reduce its emissions of greenhouse gases.

Pegada de Carbono Estimada Estimated Carbon Footprint	
	2009 - (ton CO ₂ /ano) 2009 - (tons of CO ₂ /year)
Frota móvel Vehicle Fleet	18.749,70
Energia elétrica Electricity	39,50
Total Total	18.789,20

A gestão da Copagaz encara as mudanças climáticas como uma questão estratégica e, progressivamente, considera seus riscos e suas possíveis implicações nas operações da empresa. Por isso investe na utilização de tecnologias avançadas e busca alinhar-se às melhores práticas em sustentabilidade empresarial.

No que tange aos impactos dos serviços de distribuição da Copagaz, o Departamento de Logística vem se dedicando a reduzir suas emissões. A política de renovação da frota própria, realizada a cada seis anos no segmento de entregas a granel, foi um exemplo dessas iniciativas.

Nesse sentido, a Copagaz iniciou uma fase de testes para a aquisição de um novo e maior caminhão autotank para atender clientes específicos, como os de agronegócios. Essa iniciativa tem o objetivo de aumentar o volume transportado, diminuir os custos de frete e reduzir a emissão de gases causadores do efeito estufa.

O contínuo engajamento que a empresa mantém com algumas entidades, como o Pacto Global das Nações Unidas, levou-a a tornar-se signatária de mais uma iniciativa, a *Caring for Climate*. Ainda afirmando essa preocupação e visando à contínua redução de emissões, a Copagaz preza a quantidade de veículos com motor movido a álcool da sua frota leve comercial. Como se observa no gráfico abaixo, a utilização de combustível menos poluente já alcança a marca dos 82%.

Copagaz management is facing climate change as a strategic issue and is progressively taking into consideration its risks and possible implications for company operations. Because of this, it is investing in the use of advanced technology and seeking to align itself with the best practices in business sustainability.

With regard to the impacts of Copagaz' distribution services, the Department of Logistics has been devoting its efforts to reducing its emissions. The policy of renewal of its own fleet, which is carried out every six years in the segment of bulk deliveries, is one example of these initiatives.

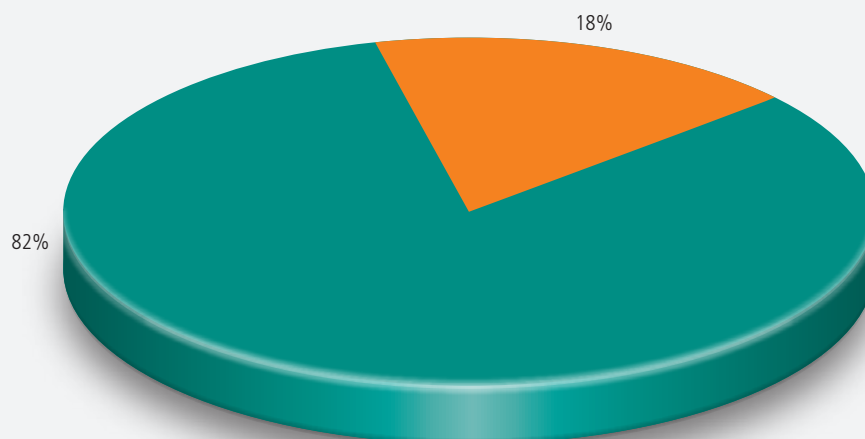
In this connection, Copagaz has undertaken a phase of testing to acquire a new and larger tanker truck to serve specific clients, such as those in agribusiness. This initiative is intended to increase volumes transported, bring down shipping costs and reduce the emission of greenhouse gases.

*The company's ongoing engagement with certain entities such as the United Nations Global Compact has led it to become the signatory of yet another initiative called *Caring for Climate*. As another affirmation of such concern, and seeking continuous reduction of emissions, Copagaz is increasing the number of vehicles powered by alcohol in its light commercial fleet. As can be seen in the graph below, the use of less polluting fuels has already reached a level of 82%.*

Consumo geral de combustível Participação por tipo

*General fuel consumption
Share by type*

- Etanol
Ethanol
- Gasolina
Gasoline

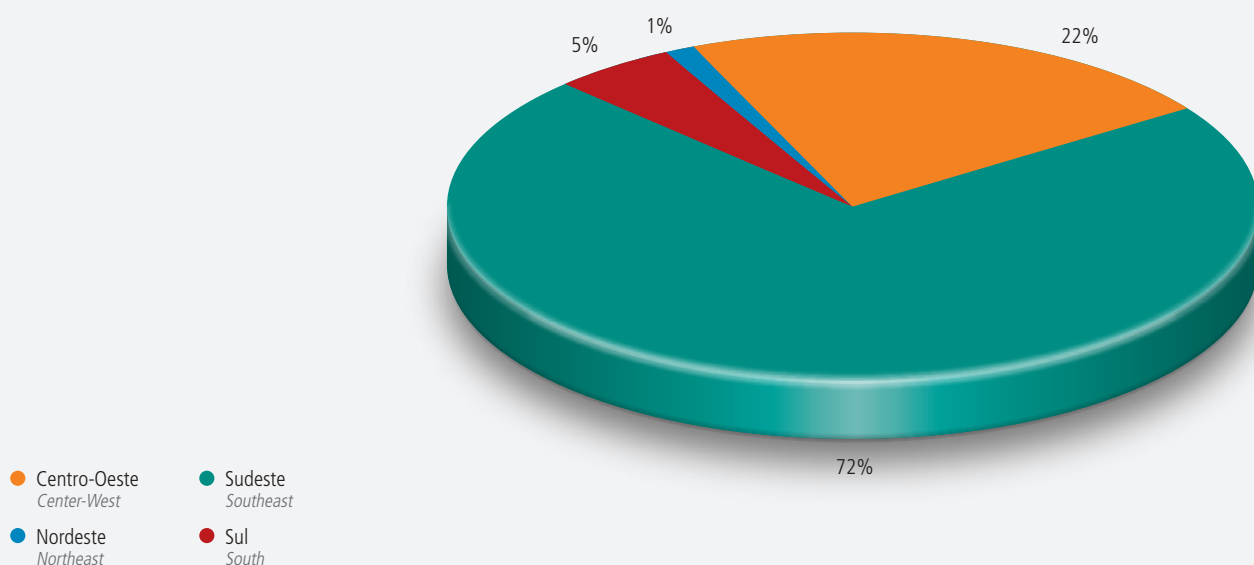




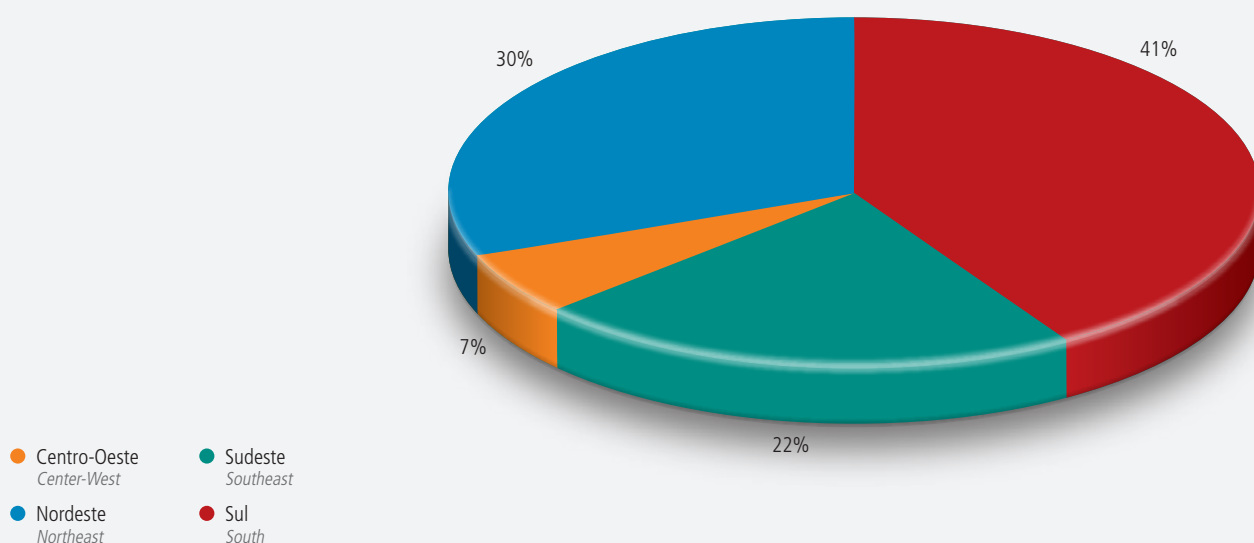
Na região Sudeste, o consumo de etanol na frota própria (automóveis) utilizada pelos representantes comerciais totaliza 72% – índice importante para a empresa que, assim, atesta que suas operações prezam pela opção mais sustentável.

In the Southeast, the consumption of ethanol in the company's own fleet (cars) used by sales representatives adds up to 72% - a significant level for the company, which thus attests that its operations favour a more sustainable approach.

Consumo de etanol por região Ethanol consumption by region



Consumo de gasolina por região Gasoline consumption by region



A utilização racional da água é uma preocupação permanente da Copagaz. Nessa direção, a empresa investe em novos projetos de engenharia que possibilitam a otimização do consumo de água em suas operações.

A lubrificação das esteiras utilizadas para o arraste de botijões deixou de ser feita com água e sabão, passando a ser realizada com a pulverização de silicone, em 80% das filiais. Esse procedimento confere maior eficiência quanto a exigências mecânicas, eliminando eventuais perdas do sistema e diminuindo os impactos ambientais.

A empresa também faz uso de um sistema de circuito fechado de água, que é, no final do processo, captada e reutilizada. Esse procedimento ocorre nos testes de segurança dos botijões (estanqueidade da válvula e uniões roscadas), para que a água seja permanentemente reutilizada. O sistema também é aplicado nas cabines de pintura, diminuindo a periodicidade de descarte da água utilizada.

Nas cabines de pintura, quando ocorre a saturação da água do sistema fechado, o descarte é feito por empresas credenciadas por órgãos ambientais, que realizam a correta destinação final dos resíduos. Em 2009, essa iniciativa de racionalização foi responsável pelo reaproveitamento de cerca de 2% do volume total de água utilizada. A Copagaz lança na rede pública somente água livre de toxicidade.

The rational use of water is a permanent concern at Copagaz. Under this heading the company is investing in new engineering projects that are making it possible to optimize water consumption in its operations.

The lubrication of conveyor belts used to haul canisters is no longer done with soap and water, and is now provided by pulverized silicone in 80% of the affiliates. This procedure affords greater efficiency in terms of mechanical requirements, eliminating possible system losses and reducing environmental impacts.

The company also makes use of a closed circuit system of water that is recaptured and reused at the end of the process. This procedure is performed in safety tests of canisters (tightness of valves and joints), so that water is permanently reused. It is also applied in paint booths, and reduces the frequency with which used water is discarded.

In paint booths, when the water in the closed system becomes saturated, the proper final disposal of waste residues is taken care of by companies that have been accredited by environmental agencies. In 2009, this rationalization initiative was responsible for re-use of nearly 2% of the total volume of water used. Into the public sewer systems, Copagaz only discharges water that is free of toxicity.

Água
(EN8, EN10, EN21,
EN23, EN26)

Water
(EN8, EN10, EN21,
EN23, EN26)

Total de Água Utilizada por Fonte (m³) Total Water Use by Source (m³)	
2009	
Água subterrânea Groundwater	85.829,24
Água de chuva (Filial de Campo Grande) Rainwater (Campo Grande Affiliate)	1.000,00
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento Municipal water supply or other supply companies	31.188,30
Total Total	118.017,54

Em conformidade com a legislação nacional, a Copagaz cumpre as avaliações necessárias para os novos projetos. Dessa forma, antes do início das operações, as localidades escolhidas são avaliadas através de Estudo de Análise de Risco (EAR), Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e Plano de Ação de Emergência (PAE), de forma a garantir a segurança da população do entorno, dos colaboradores e a preservação da biodiversidade da região.

In accordance with national legislation, Copagaz provides the necessary evaluations for new projects. In line with this, prior to the start of operations, the locations selected are evaluated through the Risk Analysis Study (EAR), Risk Management Program (PGR) and Emergency Plan of Action (PAE), so as to ensure the safety of the neighbouring population and staff members, as well as preservation of the region's biodiversity.

Biodiversidade
(EN11, EN12, EN13,
EN14 e EN15)

Biodiversity
(EN11, N12, N13,
N14 and N15)



Energia (EN3, EN4, EN5, EN7)

A Copagaz utiliza o sistema *Web Energy* de gerenciamento e controle de energia, o qual possibilita mapear as oportunidades de adoção de medidas que resultem em maior eficiência energética. A empresa investe continuamente em manutenção periódica e modernização dos Terminais de Engarrafamento, bem como em treinamentos para os procedimentos operacionais.

Em 2009, ocorreu um acréscimo de máquinas e motores para fins de modernização em partes do processo, além da otimização de certos trabalhos manuais. Devido a essas mudanças, a Copagaz aumentou seu consumo de energia em, aproximadamente, 3% em relação ao ano anterior.

Com relação ao consumo de energia direta proveniente do óleo diesel, a empresa registrou o aumento em torno de 140%, decorrente do aumento da produção.

Energy (EN3, N4, N5 and N7)

Copagaz uses the Web Energy system for the management and control of energy, which makes it possible to map opportunities for the adoption of measures that will result in greater energy efficiency. The company invests continuously in scheduled maintenance and modernization of its bottling stations, as well as in training for operational procedures.

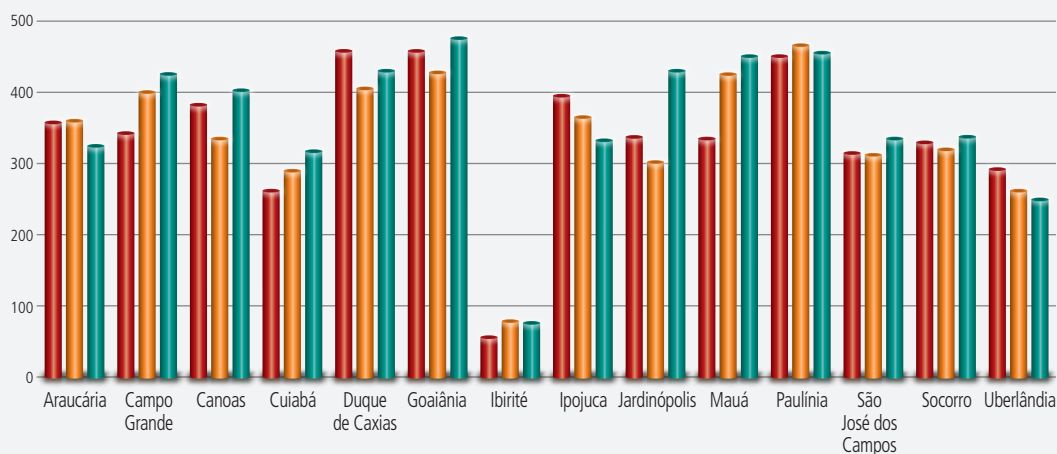
In 2009, there was an increase in the number of machines and motors for purposes of modernization in certain parts of the process, as well as optimization of certain manual tasks. Due to these changes, Copagaz increased its consumption of energy by approximately 3% in relation to the previous year.

With regard to the direct consumption of energy supplied by diesel oil, the company registered an increase on the order of 140% as a result of the increase in production.

Consumo de Energia por Filial (GJ) Consumption of Energy by Affiliate (GJ)		
	2008	2009
Araucária	1.309,21	1.182,60
Campo Grande	1.451,14	1.547,90
Canoas	1.214,44	1.459,00
Cuiabá	1.053,64	1.159,40
Duque de Caxias	1.474,18	1.565,00
Goiânia	1.554,49	1.725,70
Ibirité	296,97	291,90
Ipojuca	1.323,88	1.210,60
Jardinópolis	1.097,27	1.116,85
Mauá	1.550,07	1.636,10
Paulínia	1.695,98	1.646,60
São José dos Campos	1.136,85	1.193,70
Socorro	1.163,39	1.223,60
Uberlândia	962,14	919,00
Total	17.283,63	17.877,95

Consumo de eletricidade em (kW/h) Consumption of energy by affiliate (Kw/h)

● 2007
● 2008
● 2009



O Departamento de Meio Ambiente da Copagaz vem empenhando esforços para harmonizar a utilização de tecnologia e a aplicação de materiais menos agressivos ao meio ambiente, a fim de promover a reciclagem de alguns insumos, obtendo outros a partir do processo.

Copagaz' Environmental Department has been engaged in efforts to harmonize the use of technology and the application of materials that are less harmful to the environment, in order to promote recycling of certain inputs, while obtaining others from the process.

**Produtos e Serviços
– Impactos (EN1,
EN2, EN26, EN29)**

**Products and Services
– Impacts (EN1, EN2,
EN26, EN29)**

Consumo de Insumos Produtivos Consumption of Productive Inputs			
	2008	2009	Varição % % Variation
Solvente Solvent	126.526,29	108.972,00	16%
Tinta Verde Green Paint	376.068,76	337.915,00	11%
Tinta Prata Silver Paint	677.025,28	598.555,00	13%
Lacre P-13 P-13 Seals	31.161.497,00	32.754.873,00	-5%
Lacre P-20 P-20 Seals	518.210,00	455.863,00	14%
Lacre P-45 P-45 Seals	542.287,00	697.728,00	-22%
Etiqueta P-13 P-13 Labels	29.153.004,50	29.634.420,00	-2%
Etiqueta P-20 P-20 Labels	747.524,00	751.677,00	-1%
Etiqueta P-45 P-45 Labels	825.434,00	756.079,00	9%

Unidades de medida: solvente e tintas = litros/lacres e etiquetas = unidades. **Units of measurement:** solvent and paint = litres / seals and labels = units.

A água residuária (oleína), subproduto do Gás LP, é devolvida à Petrobrás. Já as borras de tinta são reprocessadas e reutilizadas e, em caso de descarte, empresas credenciadas pelos órgãos ambientais realizam a correta destinação final dos resíduos, em conformidade com as políticas ambientais de todo o território nacional.

Em 2009, merece destaque a substituição total das telhas e caixas d'água de cimento amianto por telhas e caixas d'água isentas desse material, bem como o uso de produtos menos tóxicos, como detergentes biodegradáveis e solventes alifáticos.

Waste water (oleine), a sub-product of LP Gas, is returned to Petrobrás, while paint residues are reprocessed and reused and, when they are ready to be discarded, companies accredited by environmental agencies carry out the proper final disposal of residues, in accordance with the environmental policies of the entire national territory.

In 2009, it should be noted that there was a complete replacement of tiles and water tanks made with asbestos cement by tiles and water tanks that were free of this material, and there was also substitution with less toxic products such as biodegradable detergents and aliphatic solvents.



Resíduos (EN22)

A Copagaz busca a excelência nos processos de disposição dos resíduos, por isso o faz de forma extremamente rigorosa. Para cada material, atribui-se um método específico de destinação e tratamento adequado.

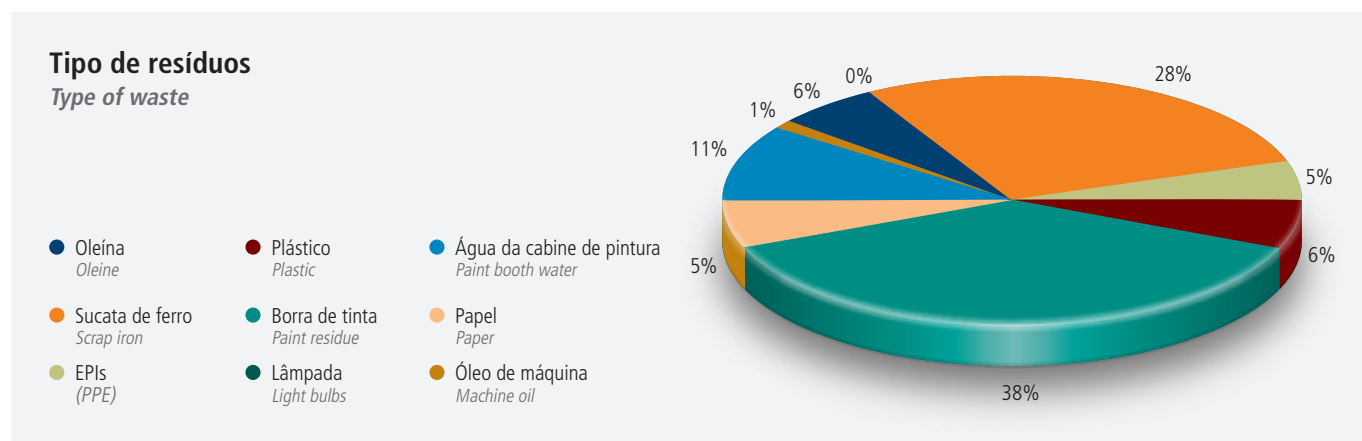
Estão dispostas a seguir as quantidades de resíduos produzidas em nossas atividades e o destino de cada tipo de material.

Wastes (EN22)

Copagaz strives for excellence in its waste disposal processes, and because of this its procedures are extremely rigorous. Each material is assigned a specific method for disposal and appropriate treatment.

The amounts of waste produced by our activities and the final disposition of each type of material are set forth below.

Quantidade de Resíduos Produzidos por Tipo (ton) - 2009 Amount of Waste Produced by Type (tons) - 2009		
	Quantidade Total	Destino Disposal
Oleína Oleine	12,03	Devolvido ao gerador (Petrobrás) Returned to Source (Petrobras)
Sucata de ferro Scrap iron	59,47	Comercializado ou doado Sold or donated
EPIs Personal Protective Equip. (PPE)	9,70	Incineração Incineration
Plástico Plastic	12,47	Reciclagem ou incineração Recycling or incineration
Borra de tinta Paint residue	81,60	Coprocessamento Co-processing
Lâmpada Light bulbs	0,27	Reciclagem Recycling
Água da cabine de pintura Paint booth water	24,30	Tratamento de efluentes Effluent treatment
Papel Paper	11,53	Reciclagem Recycling
Óleo de máquina Machine oil	2,98	Reciclagem Recycling
Total Total	214,34	



Programa Coleta Seletiva de Lixo

O Programa Coleta Seletiva de Lixo é uma iniciativa para a separação do lixo em todas as unidades da Copagaz, implementada desde agosto de 2007. O programa consiste na distribuição de tambores de diferentes cores, provenientes da reutilização dos recipientes de tinta para pintura dos botijões de gás e de recipientes residuais de fornecedores da Copagaz. Esses tambores auxiliam na adequada coleta do lixo, que é destinado às cooperativas de reciclagem.

A coleta seletiva não é apenas uma prática constante, mas uma ação de cidadania. Ainda que o processo de mensuração do lixo coletado não esteja completamente implantado em todas as filiais, os métodos de pesagem estão sendo aprimorados para que se possam gerar números mais consistentes para uma posterior avaliação. Em 2009, estima-se que tenham sido destinados à coleta seletiva cerca de 3.033 kg de lixo reciclável por mês.

Selective Trash Collection Program

The Selective Trash Collection Program is an initiative for trash separation at all Copagaz units, which was first implemented in 2007. The program consists of the distribution of trash receptacles of different colours, which are reused paint receptacles for painting gas canisters and left over receptacles from Copagaz suppliers. These receptacles assist with the appropriate collection of trash, which is sent to recycling cooperatives.

Selective collection is not only an ongoing practice, but an act of citizenship. Although the procedure for measuring the amount of trash collected has not been fully implemented at all affiliates, while methods of weighing are being improved so that more consistent numbers can be generated for a subsequent evaluation in 2009, it is estimated that 783 kg of recyclable trash per month have been sent for selective collection.

A Copagaz tem o objetivo de disseminar seus princípios de sustentabilidade para seus *stakeholders*, através de sua estratégia de atuação. Dessa forma, a empresa acredita na importância do investimento na sociedade, contribuindo para o desenvolvimento local, e entende a importância do respeito aos valores culturais, morais e sociais da comunidade.

Copagaz has the objective of disseminating its principles of sustainability among its stakeholders, through its strategy of action. In this light, the company believes in the importance of investing in society, contributing to local development, and understands the importance of respect for the cultural, moral and social values of the community.

Programa Coleta Seletiva de Lixo

A Copagaz procura expandir o Programa Coleta Seletiva de Lixo a toda sua estrutura funcional desde 2008. Sendo um programa de incentivo à destinação correta de resíduos e à geração de renda, em 2009 a Copagaz empenhou-se em sua expansão e no aprimoramento da pesagem para a avaliação. A estimativa foi de 3.033 kg/mês de lixo arrecadado de suas unidades operacionais para ser vendido às cooperativas de reciclagem das comunidades do entorno da atuação da empresa.

Selective Trash Collection Program

Copagaz has been working to expand the Selective Trash Collection Program to its entire operational structure since 2008. Since it is a program for encouraging the proper disposal of waste as well as generation of income, in 2009 Copagaz undertook to expand the system and improve weighing practices for evaluation. The estimate was that 783 kilos of trash were collected per month from its operating units, to be sold to recycling cooperatives in the communities surrounding the areas where the company operates.

A Copagaz busca agregar valor em sua atuação, para gerar impactos positivos na sociedade na qual se insere. Nesse sentido, implementa diversas ações, através de parcerias com instituições de renome, como a WCF Brasil e a Fundação Abrinq.

Copagaz is seeking to increase the value of its activities to generate positive impacts in the society where it operates. To this end, it has implemented a variety of activities through partnerships with renowned institutions such as WCF Brasil and the Fundação Abrinq.

Ações do PAPS

Activities of PAPS

SOCIEDADE (EC6)

SOCIETY (EC6)

Ações do PAPS

Activities of PAPS

Desempenho Social

Social Performance



Fundação Zahran

A Fundação Ueze Elias Zahran foi criada em 1998, com o intuito de estruturar e apoiar programas sociais nas áreas de educação, inclusão digital, cultura, ação comunitária e defesa do meio ambiente.

Trata-se de uma entidade sem fins lucrativos, voltada ao atendimento de crianças, adolescentes e da terceira idade. Ela é mantida pelo Grupo Zahran, cuja mantenedora majoritária é a Copagaz.

Zahran Foundation

The Ueze Elias Zahran Foundation was established in 1998 for the purpose of structuring and supporting social programs in the areas of education, digital inclusion, culture, community action and environmental protection.

The Foundation is a non-profit institution involved in caring for children, adolescents and the elderly. It is supported by the Zahran Group, whose main supporter is Copagaz. In 2009, the Group invested R\$ 569,608.75 in the Foundation.

Doação de gás

A Copagaz realiza doações de gás a organizações sem fins lucrativos de diferentes segmentos, durante todo o ano. As solicitações passam por uma triagem, antes de o benefício ser liberado. Em 2009, as doações totalizaram R\$ 220.609,78, em gás em botijões (envasado) e a granel (Copagaz Express Service e a granel), para instituições de todo o Brasil.

Donations of Gas

Copagaz makes donations of gas to non-profit organizations in various segments throughout the year. Requests are channelled through a triage process before awards are conferred. In 2009, donations added up to R\$ 220,609.78, in gas in canisters (in containers) and in bulk (Copagaz Express Service and bulk shipment), to institutions throughout Brazil.



Programa Na Mão Certa

O Programa Na Mão Certa é uma iniciativa da WCF Brasil que visa combater a exploração sexual de crianças e adolescentes nas estradas brasileiras.

A Copagaz realiza um trabalho de conscientização e incentivo a denúncias de pontos de exploração sexual infantil junto aos motoristas de sua frota de distribuição própria e terceirizada. Assim, a empresa atua na divulgação do programa e na conscientização de seus colaboradores, sobretudo motoristas, a respeito desse problema.

Os motoristas podem colaborar através do Disque Denúncia de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes, ou ainda fazer denúncias anonimamente, se preferirem, por meio do preenchimento da ficha-padrão oferecida pela Copagaz nas unidades da empresa, que são em seguida destinadas aos órgãos adequados.

Na Mão Certa Program

The Na Mão Certa Program is an initiative of WCF Brasil which seeks to combat the sexual exploitation of children and adolescents on Brazil's highways.

Copagaz is engaged in the work of raising awareness among the drivers of its own fleet as well as the sub-contracted fleet, and encouraging people to report abuse in places where child sexual exploitation occurs. In this way, the company is promoting the program and raising awareness of its staff members, particularly its drivers, in connection with this problem.

Drivers can participate by Dialling In to Report Abuse and Sexual Exploitation of Children and Adolescents, or else report abuse anonymously if they prefer, by filling out a standard form distributed by Copagaz to all company units, which is promptly forwarded to the appropriate quarters.

Além disso, a Copagaz adquire e distribui a todos os seus motoristas volumes do Guia do Caminhoneiro, uma cartilha informativa elaborada pela WCF com o intuito de disseminar informações e sensibilizar os caminhoneiros quanto ao problema da exploração sexual infantil. A empresa também adesiva os caminhões de sua frota com mensagens da campanha e promove palestras de conscientização sobre o tema para os motoristas próprios e terceirizados.

No ano de 2009, observou-se que os motoristas realizaram as denúncias diretamente pelo "Disque 100", número disponibilizado para denúncias sobre violência e abuso sexual contra crianças e adolescentes, por uma questão de agilidade e eficiência. Contudo as urnas continuam à disposição em todas as unidades operacionais e contabilizaram duas denúncias, que foram coletadas e devidamente encaminhadas à WCF.

In addition, Copagaz is purchasing and distributing to all of its drivers copies of the Truck Driver's Guide, an informational brochure prepared by the WCF to provide information and raise the awareness of truck drivers of the problem of the sexual exploitation of children. The company also places stickers on the trucks of its fleet with messages from the campaign and holds lectures to raise awareness of the subject for its own drivers as well as sub-contractors. In 2009, it was observed that drivers reported abuse directly through the "Dial 100" number which has been made available for reasons of convenience and efficiency to provide reports of violence and sexual abuse against children and adolescents. However, the urns remain available at all company operating units and two reports were registered, which were picked up and duly forwarded to the WCF.



Investimento na Sociedade (R\$) <i>Investment in Society (R\$)</i>	
2009	
Fundação Zahran <i>Fundação Zahran</i>	569.608,75
Fundação Abrinq <i>Fundação Abrinq</i>	100.000,00
Doação de Gás <i>Donations of Gas</i>	220.609,78
Outras instituições <i>Other institutions</i>	138.451,62
Total	1.028.670,15

Resultados (EC1)
Results (EC1)



Recipientes transportáveis armazenados em carreta. *Portable receptacles stored in cart.*

Criado em 1981 e tendo como um de seus fundadores o sociólogo Herbert de Souza, o Betinho, o Ibase é uma instituição sem fins lucrativos, cuja missão é aprofundar a democracia, perseguindo os princípios de igualdade, liberdade, participação cidadã, diversidade e solidariedade.

Originário dos Estados Unidos nos anos de 1960, a partir de empresas que buscavam ampliar a transparência da gestão e suas ações e objetivos sociais, o Balanço Social é uma ferramenta de avaliação e multiplicação do exercício da responsabilidade social corporativa.

Em 1997, no Brasil, Betinho lançou uma campanha de divulgação voluntária do Balanço Social. Apoiando-se em lideranças empresarias, a campanha obteve êxito e visibilidade. Atualmente, pode-se afirmar que progressivamente essas novas práticas de gestão mostram-se presentes.

Com o intuito de estabelecer uma padronização, para fins de comparabilidade e adesão do maior número de corporações possível, a elaboração do modelo foi baseada na ideia de que esse instrumento deveria ser único e simples.

O Balanço Social, portanto, é um demonstrativo publicado anualmente pela empresa, reunindo um conjunto de informações sobre os projetos, benefícios e ações sociais dirigidas a empregados, investidores, analistas de mercado, acionistas e à comunidade.

PLANILHA IBASE

Founded in 1981 and having as one of its founders the sociologist Herbert de Souza, known as Betinho, Ibase is a non-profit institution whose mission it is to strengthen democracy, adhering to the principles of equality, citizen participation, diversity and solidarity.

Originally created in the United States in the 1960's by companies seeking greater transparency in their management and actions and company goals, the Social Balance Sheet is a tool for evaluation and enhancement of the exercise of corporate social responsibility.

In 1997, in Brazil, Betinho initiated a campaign for voluntary dissemination of the Balance Sheet. Drawing on the support of business leaders, the campaign achieved visibility and success. It can now be said that these new management practices are becoming increasingly common.

With the aim of establishing a standardization, for purposes of comparison and adherence by the greatest possible number of corporations, the preparation of the model was based on the idea that this instrument should be unique and simple.

The Social Balance Sheet is a statement published annually by the company, bringing together various kinds of information on projects, benefits and social activities aimed at employees, investors, market analysts, shareholders and the community.

IBASE SHEET

BALANÇO SOCIAL ANUAL • 2009 • COPAGAZ DISTRIBUIDORA DE GÁS LTDA.



1 - Base de Cálculo	2009 Valor (mil reais)			2008 Valor (mil reais)		
Receita líquida (RL)	1.092.001			1.024.191		
Resultado operacional (RO)	47.156			7.057		
Folha de pagamento bruta (FPB)	67.258			59.501		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	7.490	11,14%	0,69%	6.023	10,12%	0,59%
Encargos sociais compulsórios	16.902	25,13%	1,55%	14.918	25,07%	1,46%
Previdência privada	828	1,23%	0,08%	6	0,01%	0,00%
Saúde	6.925	10,30%	0,63%	5.612	9,43%	0,55%
Segurança e saúde no trabalho	0	0,00%	0,00%	498	0,84%	0,05%
Educação	177	0,26%	0,02%	300	0,50%	0,03%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	61	0,09%	0,01%	97	0,16%	0,01%
Creches ou auxílio-creche	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados	4.362	6,49%	0,40%	3.241	5,45%	0,32%
Outros	1.670	2,48%	0,15%	1.200	2,02%	0,12%
Total - Indicadores sociais internos	38.415	57,12%	3,52%	31.895	53,60%	3,11%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	584	1,24%	0,05%	431	6,10%	0,04%
Cultura	17	0,04%	0,00%	8	0,11%	0,00%
Saúde e saneamento	74	0,16%	0,01%	1	0,02%	0,00%
Esporte	412	0,87%	0,04%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	15	0,03%	0,00%	127	1,80%	0,01%
Outros	148	0,31%	0,01%	118	1,67%	0,01%
Total das contribuições para a sociedade	1.250	2,65%	0,11%	685	9,70%	0,07%
Tributos (excluídos encargos sociais)	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais externos	1250	2,65%	0,11%	685	9,70%	0,07%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados à produção/operação da empresa	463.882	983,72%	42,48%	158	2,24%	0,02%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	232.283	492,58%	21,27%	15	0,21%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	696.165	1476,30%	63,75%	173	2,45%	0,02%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, e o consumo em geral na produção/operação, e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	[] não possui metas [] cumpre de 51 a 75% [x] cumpre de 0 a 50% [] cumpre de 76 a 100%			[] não possui metas [] cumpre de 51 a 75% [x] cumpre de 0 a 50% [] cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2009			2008		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.246			1.169		
Nº de admissões durante o período	288			407		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	93			95		
Nº de estagiários(as)	24			33		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	238			211		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	199			179		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	10,47%			12,33%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	412			366		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	17,91%			10,38%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	2			2		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2009			2008		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	29			23		
Número total de acidentes de trabalho	45			44		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	[] direção	[x] direção e gerências	[] todos(as) empregados(as)	[] direção	[x] direção e gerências	[] todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	[] direção e gerências	[] todos(as) empregados(as)	[x] todos(as) + Cipa	[] direção e gerências	[] todos(as) empregados(as)	[x] todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	[] não se envolve	[] segue as normas da OIT	[x] incentiva e segue a OIT	[] não se envolve	[] segue as normas da OIT	[x] incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos(as) empregados(as)	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos(as) empregados(as)	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	[] não são considerados	[x] são sugeridos	[] são exigidos	[] não são considerados	[x] são sugeridos	[] 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 18	no Procon 0	na Justiça 0	na empresa 0	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 2009: 155.217.567,02			Em 2008: 89.750,88		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	17,48% governo	46,95% colaboradores(as)		12,48% governo	52,29% colaboradores(as)	
	30,38% acionistas	5,19% terceiros	0,00% retido	7,86% acionistas	10,55% terceiros	16,82% retido

Devido ao processo de auditoria realizado neste relatório, os valores referentes ao ano de 2008 na tabela IBASE diferem dos expostos no ano de 2009.

www.balancosocial.org.br

ANNUAL SOCIAL BALANCE SHET • 2009 • COPAGAZ DISTRIBUIDORA DE GÁS LTDA.



1 - Basis of Calculation	2009 Amount (R\$ 1,000)			2008 Amount (R\$ 1,000)		
Net earnings (NE)	1,092,001			1,024,191		
Operating result (OR)	47,156			7,057		
Gross Payroll (GP)	67,258			59,501		
2 - Internal Social Indicators	Amount (1,000)	% of GP	% of NE	Amount (1,000)	% of GP	% of NE
Food	7,490	11.14%	0.69%	6,023	10.12%	0.59%
Required benefits payments	16,902	25.13%	1.55%	14,918	25.07%	1.46%
Private retirement	828	1.23%	0.08%	6	0.01%	0.00%
Health	6,925	10.30%	0.63%	5,612	9.43%	0.55%
Safety and occupational health	0	0.00%	0.00%	498	0.84%	0.05%
Education	177	0.26%	0.02%	300	0.50%	0.03%
Culture	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Training and professional development	61	0.09%	0.01%	97	0.16%	0.01%
Daycare and daycare assistance	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Profit sharing	4,362	6.49%	0.40%	3,241	5.45%	0.32%
Other	1,670	2.48%	0.15%	1,200	2.02%	0.12%
Total - Indicadores sociais internos	38,415	57.12%	3.52%	31,895	53.60%	3.11%
3 - Total - Internal Social Indicators	Amount (1,000)	% of OR	% of NE	Amount (1,000)	% of OR	% of NE
Education	584	1.24%	0.05%	431	6.10%	0.04%
Culture	17	0.04%	0.00%	8	0.11%	0.00%
Health and hygiene	74	0.16%	0.01%	1	0.02%	0.00%
Sports	412	0.87%	0.04%	0	0.00%	0.00%
Food safety & the fight against hunger	15	0.03%	0.00%	127	1.80%	0.01%
Other	148	0.31%	0.01%	118	1.67%	0.01%
All contributions to society	1,250	2.65%	0.11%	685	9.70%	0.07%
Taxes (excluding benefits)	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%
Total – External social indicators	1,250	2.65%	0.11%	685	9.70%	0.07%
4 - Environmental Indicators	Amount (1,000)	% of OR	% of NE	Amount (1,000)	% of OR	% of NE
Investments relating to company production/operation	463,882	983.72%	42.48%	158	2.24%	0.02%
Investments in external programs and/or projects	232,283	492.58%	21.27%	15	0.21%	0.00%
Total investments in environment	696,165	1476.30%	63.75%	173	2.45%	0.02%
As for establishment of “annual goals” to minimize wastes, consumption in general in production/operations and increase efficiency in the use of natural resources, the company:	[] does not have goals [] fulfills from 51 to 75% [x] fulfills from 0 to 50% [] fulfills from 76 to 100%			[] does not have goals [] fulfills from 51 to 75% [x] fulfills from 0 to 50% [] fulfills from 76 to 100%		
5 - Staff Indicators	2009			2008		
Nº of employees at end of period	1,246			1,169		
Nº of hires during period	288			407		
Nº of sub-contracted employees	93			95		
Nº of interns	24			33		
Nº of employees over 45 years of age	238			211		
Nº of women working at the company	199			179		
% of supervisory positions held by women	10.47%			12.33%		
Nº of blacks working at the company	412			366		
% of supervisory positions held by blacks	17.91%			10.38%		
Nº of persons with handicaps or special needs	2			2		
6 - Relevant information on the exercise of corporate citizenship	2009			2008		
Ratio of highest to lowest salary at the company	29			33		
Total number of on-the-job accidents	45			44		
Social and environmental projects carried out by the company were defined by:	[] management	[x] management and supervisors	[] all employees	[] management	[x] management and supervisors	[] all employees
Health and safety standards in the workplace were defined by:	[] management and supervisors	[] all employees	[x] all + Cipa	[] management and supervisors	[] all employees	[x] all + Cipa
As for union freedom, the right to collective bargaining and internal representation of employees, the company:	[] does not get involved	[] follows ILO standards	[x] incentiva e segue a OIT	[] does not get involved	[] follows ILO standards	[x] incentiva e segue a OIT
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	[x] are suggested	[] are required	[] are not considered	[x] are suggested	[] are required
As for participation by employees in voluntary work programs, the company:	[] does not get involved	[x] supports	[] organizes & encourages legal action	[] does not get involved	[x] supports	[] organizes & encourages legal action
Total number of complaints and criticisms by consumers:	at the company 100%	at Procon 0	legal action 0	at the company 100%	at Procon 0	legal action 0
% of complaints and criticisms addressed or resolved:	100%	100%	0	100%	100%	0
Total value added for distribution (in R\$ 1000):	In 2009: 155,217,567.02			In 2008: 89,750.88		
Distribution of Value Added (DVA):	17.48% government 46.95% employees 30.38% shareholders 5.19% third parties 0.00% retained			12.48% government 52.29% employees 7.86% shareholders 10.55% third parties 16.82% retained		



Colaborador da Copagaz. Copagaz staff member.

A Copagaz conquistou diversos prêmios nacionais e internacionais em 2009, como se pode conferir abaixo:

Copagaz won a number of national and international awards in 2009, as can be seen below:

- **Entre as 100 Melhores Empresas para Trabalhar no País.**
Among the 100 Best Companies to Work For in the Country.
Revista Época – Great Place to Work Institute.
- **Terceiro lugar entre as Melhores Empresas em Gestão de Pessoas**
(Grupo de 1.001 a 2.000 Funcionários).
Third place among the Best Companies in Personnel Management
(Group of Companies with 1,001 to 2,000 Employees).
Revista Valor Carreira - Hewitt Associates.
- **Entre as 30 Melhores Empresas para o Executivo Trabalhar - Brasil.**
Among the 30 Best Companies for an Executive to Work at
Revista Época Negócios - Great Place To Work.
- **Entre as 100 Melhores Empresas em Índice de Desenvolvimento Humano Organizacional (IDHO) no País.**
Among the 100 Best Companies in the Country for Organizational Human Development Index (IDHO).
Revista Gestão e RH, Deloitte Consultoria e Great Place to Work.
- **Entre as 50 Melhores Empresas Psicologicamente Saudáveis (EPS) no País.**
Among the 50 Most Psychologically Healthy Companies in the Country (EPS).
Revista Gestão e RH.
- **Entre as 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa no País.**
Among the 100 Best Companies in the Country for Corporate Citizenship.
Revista Gestão e RH – FIA-USP e FGV.
- **Entre as 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas – PGPs.**
Among the 150 Best Companies in Personnel Management Practices (PGPs).
Revista Gestão e R.H.
- **Entre as duas Melhores Empresas na Gestão de Responsabilidade Social no País – Setor Óleo e Gás.**
Among the 2 Best Companies in the Country for Management of Social Responsibility – Oil and Gas Sector.
Revista Isto É Dinheiro.
- **Entre as cinco Melhores Empresas na Gestão de Recursos Humanos no País – Setor Óleo e Gás.**
Among the 5 Best Companies in the Country for Human Resources Management – Oil and Gas Sector.
Revista Isto É Dinheiro.
- **Segundo lugar em Crescimento Sustentável no País.**
2nd Place in the Country for Sustainable Growth.
Revista Valor 1000.
- **Oitavo lugar em Giro de Ativo no País.**
8th Place in the Country for Turnover of Assets.
Revista Valor 1000.
- **272º lugar entre as mil Maiores Empresas Brasileiras no País.**
272nd Place among the 1000 Largest Brazilian Companies in the Country.
Revista Valor 1000.
- **Entre as dez Melhores do Ano em IDHO no País. Revista Gestão e RH.**
Among the Year's Ten Best in the Country for IDHO . Revista Gestão e RH.
Destaque na dimensão de Cidadania Corporativa.
Special Mention for Corporate Citizenship.
Revista Gestão e RH
- **Selo Empresa Amiga da Criança.**
Company that is a Friend to Children.
Fundação ABRINQ.

Indicador <i>Indicator</i>	Descrição <i>Description</i>	Página(s) <i>Page(s)</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Compact Principle</i>
1.1 - 1.2	Estratégia e análise (mensagem do presidente). <i>Strategy and analysis (message from the President).</i>	9	
2.1 - 2.2 - 2.3 - 2.4 2.5 - 2.6 - 2.7 - 2.8 2.9 - 2.10 - 3.4	Perfil organizacional. <i>Organizational profile.</i>	13, 14, 52, 53, 55	
3.1 - 3.2 - 3.3 - 3.5 3.6 - 3.7 - 3.8 - 3.9 3.10 - 3.11 - 3.12 - 3.13	Parâmetros para o relatório. <i>Parameters for the report .</i>	19, 22, 60, 76 a 81	
4.2 - 4.3 - 4.4 - 4.5 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. <i>Governance, commitment and engagement.</i>	13, 22, 25, 26, 29, 31, 54	
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. <i>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.</i>	69	
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece. <i>Coverage of obligations of the pension plan of established benefits that the organization offers.</i>	45 (Não há plano de pensão.) <i>(There is no pension plan.)</i>	
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo. <i>Significant financial aid received from the government.</i>	Não houve. <i>There was none.</i>	
EC5	Variação da proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local em unidades operacionais importantes. <i>Range of ratios of lowest wage level to local minimum wage at major operating units.</i>	38	Princípio 1 <i>Principle 1</i>
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes. <i>Policies, practices and proportion of expenditures on local suppliers at major operating units.</i>	67	Princípio 1 <i>Principle 1</i>
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes. <i>Procedures for hiring locally, and proportion of members of senior management at major operating units recruited in the community.</i>	38	Princípio 6 <i>Principle 6</i>
EN1	Materiais usados por peso ou volume. <i>Materials used by weight or volume.</i>	65	Princípio 8 <i>Principle 8</i>
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem. <i>Percentage of materials used that are recycled.</i>	65	
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária. <i>Direct energy consumption by primary energy source.</i>	64	Princípio 8 <i>Principle 8</i>
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária. <i>Indirect energy consumption by primary source.</i>	64	Princípio 8 <i>Principle 8</i>
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência. <i>Energy saved due to conservation and efficiency improvements.</i>	64	Princípio 8 <i>Principle 8</i> Princípio 9 <i>Principle 9</i>
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e reduções obtidas. <i>Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved.</i>	64	
EN8	Total de retirada de água por fonte. <i>Total water withdrawal by source.</i>	63	Princípio 8 <i>Principle 8</i>
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada. <i>Percentage and total volume of water recycled and reused.</i>	63	Princípio 8 <i>Principle 8</i> Princípio 9 <i>Principle 9</i>

Indicador Indicator	Descrição Description	Página(s) Page(s)	Princípio do Pacto Global Global Compact Principle
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas. <i>Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas or areas of high biodiversity value outside protected areas.</i>	63	Princípio 8 Principle 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. <i>Description of significant impacts of activities, products and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity outside protected areas.</i>	63	Princípio 8 Principle 8
EN13	Habitats protegidos ou restaurados. <i>Habitats protected or restored.</i>	63	Princípio 8 Principle 8
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade. <i>Strategies, current measures and future plans for managing impacts on biodiversity.</i>	63	Princípio 8 Principle 8
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da União Internacional para a Conservação da Natureza (IUCN) e em listas nacionais de conservação, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção. <i>Number of International Union for Conservation of Nature (IUCN) Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk.</i>	63	Princípio 8 Principle 8
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso. <i>Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight.</i>	60	Princípio 8 Principle 8
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e reduções obtidas. <i>Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.</i>	60	Princípio 7 Principle 7 Princípio 8 Principle 8 Princípio 9 Principle 9
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso. <i>Emissions of substances that destroy the ozone layer, by weight.</i>	60 (Não se aplica.) (Not applicable.)	Princípio 8 Principle 8
EN20	NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso. <i>NOX, SOX, and other significant atmospheric emissions by type and weight.</i>	60	Princípio 8 Principle 8
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação. <i>Total water discharge by water quality and destination.</i>	63	Princípio 8 Principle 8
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição. <i>Total weight of waste by type and disposal method.</i>	0	Princípio 8 Principle 8
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos. <i>Total number and volume of significant spills.</i>	63 (Não se aplica.) (Not applicable.)	Princípio 8 Principle 8
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e extensão da redução desses impactos. <i>Initiatives to mitigate the environmental impacts of products and services and the extent of reduction of these impacts.</i>	63, 65	Princípio 7 Principle 7 Princípio 8 Principle 8 Princípio 9 Principle 9
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto. <i>Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed in relation to total products sold by product category</i>	54	Princípio 8 Principle 8 Princípio 9 Principle 9
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais. <i>Monetary value of significant fines and the total number of non-monetary sanctions resulting from non-compliance with environmental laws and regulations.</i>	Não houve multas There were no fines	Princípio 8 Principle 8

Indicador Indicator	Descrição Description	Página(s) Page(s)	Princípio do Pacto Global Global Compact Principle
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte dos trabalhadores. <i>Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, as well as transporting workers.</i>	65	Princípio 8 Principle 8
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo. <i>Total environmental protection expenditures and investments by type.</i>	58	Princípio 7 Principle 7 Princípio 8 Principle 8 Princípio 9 Principle 9
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região. <i>Total workforce by employment type, employment contract, and region.</i>	35	
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região. <i>Total number and rate of employee turnover by age group, gender and region.</i>	35	Princípio 6 Principle 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. <i>Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, broken down by major operations.</i>	45	Princípio 6 Principle 6
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva. <i>Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.</i>	38	Princípio 1 Principle 1 Princípio 3 Principle 3
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva. <i>Minimum period for advance notification concerning operational changes, including whether such procedure is specified in collective bargaining agreements.</i>	Não houve mudanças. <i>There were no changes.</i>	Princípio 3 Principle 3
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. <i>Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.</i>	42	Princípio 1 Principle 1
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região. <i>Rates of injury, occupational disease, days lost, absenteeism and fatalities related to work, by region.</i>	42	Princípio 1 Principle 1
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados e seus familiares. <i>Programs for education, training, counselling, prevention and risk control under way to provide assistance to employees and their families.</i>	42	Princípio 1 Principle 1
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos. <i>Issues concerning safety and health covered by formal agreements with unions.</i>	42 (Não há acordos formais. Os temas estão cobertos pela Sipat.) <i>(There are no formal agreements. These issues are covered by Sipat.)</i>	Princípio 1 Principle 1
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminadas por categoria funcional. <i>Average hours of training per year per employee by employee category.</i>	38	

Indicador Indicator	Descrição Description	Página(s) Page(s)	Princípio do Pacto Global Global Compact Principle
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e o gerenciamento do fim da carreira. <i>Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.</i>	38	
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira. <i>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews.</i>	38	
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. <i>Composition of groups responsible for corporate governance and breakdown of employees by category, according to gender, age group, minority and other indicators of diversity.</i>	36	Princípio 1 Principle 1 Princípio 6 Principle 6
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional. <i>Ratio of base salaries of men and women, by employment category.</i>	36	Princípio 1 Principle 1 Princípio 6 Principle 6
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. <i>Percentage and total number of significant investment agreements that include human rights clauses or that have undergone human rights screenings</i>	38	Princípio 1 Principle 1 Princípio 2 Principle 2 Princípio 3 Principle 3 Princípio 4 Principle 4 Princípio 5 Principle 5 Princípio 6 Principle 6
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento. <i>Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.</i>	38	Princípio 1 Principle 1 Princípio 2 Principle 2 Princípio 3 Principle 3 Princípio 4 Principle 4 Princípio 5 Principle 5 Princípio 6 Principle 6
HR4	Número total de casos de discriminação e medidas tomadas. <i>Total number of cases of discrimination and measures taken.</i>	36	Princípio 1 Principle 1 Princípio 2 Principle 2 Princípio 6 Principle 6
HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e medidas tomadas para apoiar esse direito. <i>Operations identified in which the right to exercise freedom of association and engage in collective bargaining could be facing significant risks, and measures taken to support this right.</i>	Nenhuma operação identificada. <i>No operation identified.</i>	Princípio 1 Principle 1 Princípio 2 Principle 2 Princípio 3 Principle 3

Indicador <i>Indicator</i>	Descrição <i>Description</i>	Página(s) <i>Page(s)</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Compact Principle</i>
HR6	<p>Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.</p> <p><i>Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.</i></p>	<p>26, 28</p> <p>(A Copagaz, por ser signatária do Pacto Global, do Pacto Contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes nas Rodovias Brasileiras e Empresa Amiga da Criança, torna público seu repúdio contra esta prática em sua cadeia de valor.)</p> <p><i>(Copagaz, as a signatory of the Global Compact, the Compact Against the Sexual Exploitation of Children and Adolescents on Brazil's Highways and as a company that is a Friend to Children, publicizes its repudiation of this practice in its chain of value.)</i></p>	<p>Princípio 1 <i>Principle 1</i> Princípio 2 <i>Principle 2</i> Princípio 5 <i>Principle 5</i></p>
HR7	<p>Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.</p> <p><i>Total number of cases of discrimination and measures taken.</i></p>	<p>26, 27</p> <p>(A Copagaz, por ser signatária do Pacto Global e do Pacto Nacional Contra o Trabalho Escravo, torna público seu repúdio contra esta prática em sua cadeia de valor.)</p> <p><i>(Copagaz, as a signatory of the Global Compact, and the National Compact Against Slave Labour, publicizes its repudiation of this practice in its chain of value.)</i></p>	<p>Princípio 1 <i>Principle 1</i> Princípio 2 <i>Principle 2</i> Princípio 4 <i>Principle 4</i></p>
SO3	<p>Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.</p> <p><i>Percentage of employees trained in the organization's anti-corruption policies and procedures.</i></p>	31	Princípio 10 <i>Principle 10</i>
SO4	<p>Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.</p> <p><i>Actions taken in response to cases of corruption.</i></p>	31	Princípio 10 <i>Principle 10</i>
SO5	<p>Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.</p> <p><i>Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.</i></p>	<p>A Copagaz está representada pelas associações nas quais possui assento.</p> <p><i>Copagaz is represented by the associations in which it holds a seat.</i></p>	Princípio 10 <i>Principle 10</i>

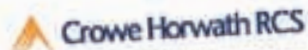
Indicador Indicator	Descrição Description	Página(s) Page(s)	Princípio do Pacto Global Global Compact Principle
S06	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país. <i>Total value of financial contributions and in cash to political parties, politicians or related institutions, broken down by country.</i>	Não houve. <i>None.</i>	Princípio 10 <i>Principle 10</i>
S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio, e seus resultados. <i>Total number of legal actions for anti-competitive behaviour, anti-trust and monopoly practices, and their outcomes.</i>	Não houve. <i>None.</i>	
S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos. <i>Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.</i>	58	
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando à melhoria, e percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos. <i>Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of products and services subject to such procedures.</i>	42, 54, 57	Princípio 1 <i>Principle 1</i>
PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviço na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado. <i>Total number of cases 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.</i>	42, 57	Princípio 1 <i>Principle 1</i>
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigido por procedimentos de rotulagem, e percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências. <i>Type of product and service information required by labelling procedures, and percentage of significant products and services subject to such requirements.</i>	54	Princípio 8 <i>Principle 8</i>
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado. <i>Total number of cases of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labelling, broken down by type of outcome.</i>	58	Princípio 8 <i>Principle 8</i>
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação. <i>Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring such satisfaction.</i>	58	
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços. <i>Monetary value of (significant) fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.</i>	58	

**COPAGAZ DISTRIBUIDORA
DE GÁS LTDA.**

**Relatório de asseguração limitada
dos auditores independentes**

Em 31 de dezembro de 2009

MMT 1198 / R2



Horwath RCS Auditoria e Consultoria
Rua Com. Miguel Couto, 100 - Vila Olimpia
04537-000 - São Paulo - SP - Brasil
Tel: (08 11) 3846 6890
Fax: (08 11) 3845 7363
www.crowehorwathrsc.com.br

**RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES
INDEPENDENTES**

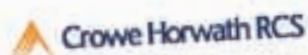
**Aos Diretores e Demais Partes Interessadas
Copagaz Distribuidora de Gás Ltda.
São Paulo - SP**

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre o Relatório de Sustentabilidade da Copagaz Distribuidora de Gás Ltda. (Copagaz), para o exercício findo em 31 de dezembro de 2009, elaborado sob a responsabilidade da Copagaz. 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 NPO 1, emitida pelo Instituto dos Auditores Independentes do Brasil - IBRACON, para trabalhos de asseguração que não seguem de auditoria ou de revisão das 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 servirão 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, auditadas por outros auditores independentes, que emitiram parecer datado de 15 de abril de 2010.



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 IBAS.

Escopo e limitações

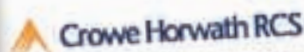
Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada das informações sobre a forma de gestão e sobre os indicadores de desempenho em sustentabilidade da Copagaz, englobando o processo de definição de materialidade e resposta às expectativas dos stakeholders, tendo em vista a elaboração do relatório, não incluindo a avaliação da adequação de suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade. Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas de auditoria das demonstrações financeiras. 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.

As informações financeiras e contábeis, referentes à empresa e apresentadas em alguns quadros e demonstrativos, para fins comparativos e de comentários, que correspondem a dados extraídos da contabilidade, foram examinadas por outros auditores independentes.

Nível de aplicação GRI G3

Segundo 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 2009.

O Relatório oferece resposta aos itens relacionados à sua estrutura e aos indicadores de desempenho que atendem 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 nossa revisão, não temos conhecimento de qualquer modificação relevante que deve ser feita no Relatório de Sustentabilidade da Copagaz, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2009, para que o mesmo esteja preparado de acordo com as diretrizes GRI-G3 e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

16 de Março de 2010.



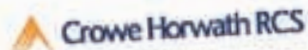
Horwath RCS Auditores Independentes
CPC: 007/01/2004-0


Mauro de Almeida Antunes
CPF: 000.100.000-00

**COPAGAZ DISTRIBUIDORA
DE GÁS LTDA.**

**Independent auditor's limited assurance
report
On December 31, 2009**

MMX11981R02



Horwath RCS Auditoria e Consultoria
Rua Com. Miguel Couto, 100 - Vila Olimpia
04537-000 - São Paulo - SP - Brazil
Tel: (00 11) 3846 6890
Fax: (00 11) 3845 7363
www.crowehorwathrcc.com.br

INDEPENDENT AUDITOR'S LIMITED ASSURANCE REPORT

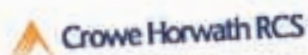
To
The directors and other interested parties
Copagaz Distribuidora de Gás Ltda.
São Paulo - SP

Introduction

We have been engaged for the purpose of applying procedures for limited assurance of the sustainability report of Copagaz Distribuidora de Gás Ltda. (Copagaz), for the period closed on December 31, 2009, which was prepared under responsibility of Copagaz. Our responsibility is to issue a limited assurance report on this sustainability report.

Applied procedures

The limited assurance procedures were performed in accordance with Rule NPO 1, issued by the Brazilian Institute of Accountants - IBRACON, 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 base for the preparation of the Copagaz Sustainability Report; (b) the understanding of the methodology of calculations and consolidation of the indicators, 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 qualitative and quantitative nature and on the ongoing projects, respectively, as well as calculation and re-calculation 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, audited by other independent auditors that issued an Opinion dated April 15, 2010.



Reporting criteria

Copagaz's sustainability report information were prepared in accordance with the sustainability reports guidelines of Global Reporting Initiative (GRI G3) and the social balance sheet was prepared in accordance with the social balance sheet model IRISS.

Scope and limitations

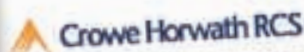
The objective of our work was to apply procedures for limited assurance of the information regarding the management system and the sustainability performance indicators of Copagaz, comprehending the process for materiality definition and answer to the stakeholder's expectations, in view of preparing the report, which does not include any evaluation on the adequacy of their policies, practices and sustainability performance. The applied procedures do not represent an examination in accordance with audit rules of 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 evaluation.

The financial and accounting information related to the company and presented in some charts and statements for purposes of comparison and comments, which corresponds to data obtained from accounting, were examined by other independent auditors.

GRI G3 application level

Following the GRI-G3 guidelines, Copagaz declares an application level A+ in its Sustainability Report related to the period closed on December 31st, 2009.

The report provides answers to the items related to its 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, we have not identified any relevant modification that should be made on the sustainability report of Copagaz, related to the period closed on December 31st, 2009, for it to be prepared in accordance with GRI-G3 guidelines and with the records and files that served as base for its preparation.

São Paulo, March 18th, 2010





Caminhão para abastecimento a Granel no sistema Express, com capacidade de 5,5 toneladas. *Granel Express truck for bulk refills, 5-ton capacity..*



Iniciativa

Initiative

Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz
Copagaz Committee on Business Sustainability

Coordenação Geral

General Coordination

Elizete Neto Tavares Paes - Tel.: 55 (11) 2163-3900 - e-mail: elizete@copagaz.com.br

Coordenação de Conteúdo

Coordination of Content

Visão Sustentável

www.visaosustentavel.com.br

José Pascowitch

Cássia Costa

Aline Silveira

Rafael Morales

Raquel Scarpari

Projeto Gráfico

Graphic Design

Sorrentino Comunicação e Design

Revisão

Revision

Carolina de Paula

Tradução

Translation

Kevin Mathewson

Auditoria do Balanço Social

Social Balance Sheet Audit

Crowe Horwath RCS



COPAGAZ

Copagaz Distribuidora de Gás Ltda.

Rua Guarapés, 1855 - 11º andar

04561-004 - Brooklin - São Paulo - SP

Fone: 55 [11] 2163-3900

www.copagaz.com.br

Caso deseje imprimir este material, utilize
papel com certificação de origem ou reciclado.
If you wish to print this material, use paper
with certification of origin, or recycled paper.