



**COMUNICAÇÃO DE  
PROGRESSO IPIRANGA 2014**



# ÍNDICE

**Perfil Ipiranga**

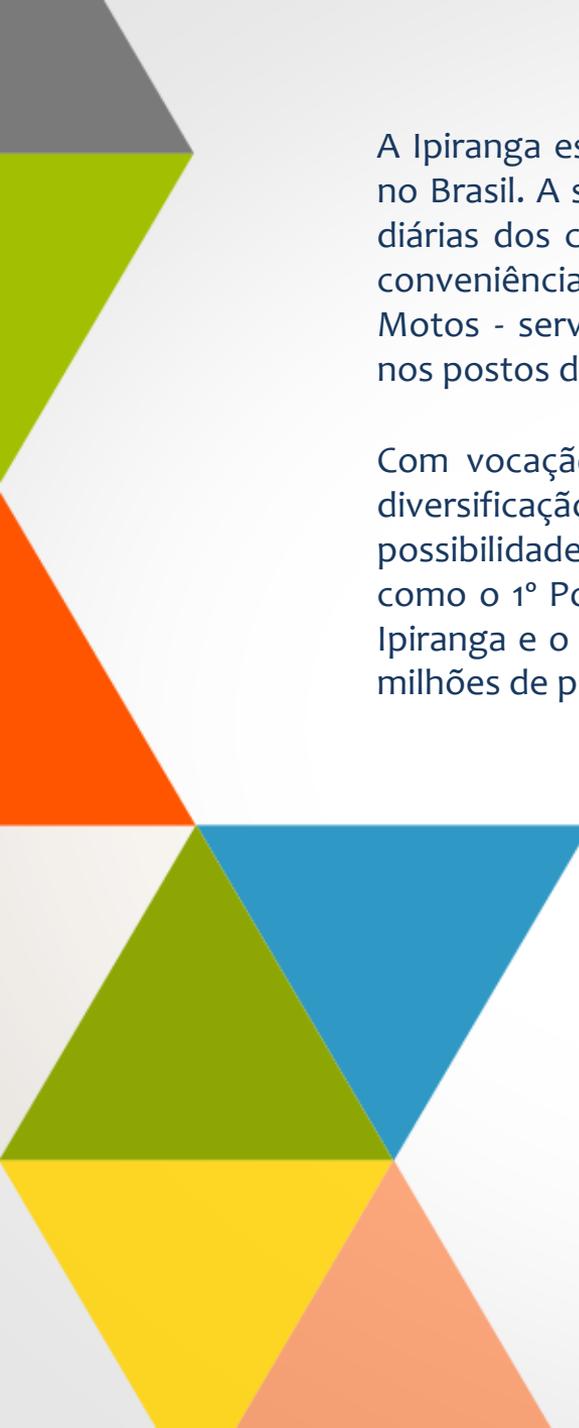
**Os 10 princípios  
do Pacto Global**

**Iniciativas**

**Expediente**

# Perfil Ipiranga





A Ipiranga está entre as maiores empresas do segmento de distribuição de combustíveis no Brasil. A sua rede, com mais de 6.860 postos, é voltada para atender as necessidades diárias dos consumidores, oferecendo desde combustíveis e lubrificantes a produtos de conveniência. São mais de 1.650 lojas am/pm e mais de 1.290 unidades Jet Oil e Jet Oil Motos - serviços especializados para automóveis e motos, franquias próprias instaladas nos postos da rede.

Com vocação declarada para o varejo, a Ipiranga diferencia seus postos por meio da diversificação da oferta de produtos e serviços, oferecendo comodidade e ampliando as possibilidades do consumidor na sua rede. Além das franquias, a marca possui e-commerce como o 1º Posto na Web, além de meios de pagamento próprios com a linha de Cartões Ipiranga e o maior programa de fidelidade do Brasil, o Km de Vantagens, com mais de 17 milhões de participantes.

A busca pelo desenvolvimento sustentável nas dimensões ambiental, social e econômica também integra às atividades da Empresa. Os Postos Ecoeficientes, que têm como princípio a gestão eficiente de energia, água, resíduos e materiais utilizados desde o processo de construção até a fase de operação, estão em contínuo crescimento. Já são mais de 670 unidades com este perfil em funcionamento em todo País.

Outras ações ligadas à sustentabilidade estão cada vez mais incorporadas aos negócios da Ipiranga. Dentre elas, as que estão descritas na Comunicação de Progresso do Pacto Global, com suas evoluções.

# Os 10 princípios do Pacto Global



Signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas desde 2012, a Ipiranga acredita que, somente por meio de comportamentos e práticas socialmente responsáveis, uma empresa pode obter os melhores e mais sólidos resultados econômicos.

Ao assinar o Pacto Global, a Ipiranga se comprometeu a adotar, em suas práticas de negócios, valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Conheça nas próximas páginas as ações desenvolvidas pela Empresa relacionadas aos 10 princípios do Pacto.



Os 10 princípios do Pacto Global

# Iniciativas



# Governança Corporativa

Como parte do Ultrapar, que mantém ações listadas na BM&FBOVESPA e na New York Stock Exchange (NYSE), a Ipiranga cumpre com os mais elevados requisitos de governança corporativa do mercado.

Desde 2011, o Ultra atingiu o mais alto nível de governança do País, através da: conversão de cada ação preferencial em uma ação ordinária; adesão ao Novo Mercado da BM&FBOVESPA; e incorporação no seu novo estatuto de dispositivos inspirados em padrões internacionais que excedem os requisitos do Novo Mercado.

A Ipiranga, através do Ultra, adota as melhores práticas e diretrizes de governança corporativa, tendo como algumas das principais:

- Código de Ética;
- Certificação Sarbanes-Oxley sem ressalvas;
- Matriz de Risco.

Em 2014 foi aprovado pelo Conselho de Administração o novo Código de Ética baseado em princípios: Ética na Gestão, Ética nos Relacionamentos, Ética no Ambiente de Trabalho, além de um capítulo sobre Gestão do Código de Ética. O novo Código tem por objetivo estimular uma reflexão aprofundada sobre questões éticas e morais presentes nas atividades e ambientes da organização.

Princípios envolvidos									
1	2	3	4	5	6				10

Princípio 1
Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência
Princípio 2
Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos
Princípio 3
Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva
Princípio 4
Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório
Princípio 5
Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva
Princípio 6
Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego
Princípio 7
Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais
Princípio 8
Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental
Princípio 9
Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis
Princípio 10
Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Políticas Institucionais

Para demonstrar seus compromissos, a Ipiranga possui seis Políticas Institucionais amplamente divulgadas para todos os funcionários através de treinamentos, intranet, quadro de avisos e sistema de normas e políticas. Para o público externo as Políticas estão disponíveis no site da Ipiranga ([www.ipiranga.com.br](http://www.ipiranga.com.br)).

Ações:

## Política de Responsabilidade Social

Define o comprometimento com o desenvolvimento econômico, social e ambiental do país, através de uma atuação ética nas relações com os seus diferentes públicos.

Atualizada em 2014 passou a contemplar um item específico sobre o respeito à livre associação sindical e o direito à negociação coletiva.

## Política de Fornecedores

Em 2014, a Ipiranga formalizou os princípios que norteiam sua relação com fornecedores através de uma Política Institucional, minimizando assim os riscos socioambientais associados.

Princípios envolvidos									
1	2	3	4	5	6	7	8		10

Princípio 1
Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência
Princípio 2
Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos
Princípio 3
Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva
Princípio 4
Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório
Princípio 5
Eradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva
Princípio 6
Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego
Princípio 7
Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais
Princípio 8
Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental
Princípio 9
Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis
Princípio 10
Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Pesquisa de Clima Organizacional

Considerada uma importante ferramenta de gestão, a Pesquisa de Clima contribui para o aumento do engajamento, para melhorias no ambiente de trabalho e no processo produtivo. A participação dos funcionários para verificação das suas percepções é voluntária, e obteve índice de adesão próximo a 90%.

## Ações:

Através dos resultados da pesquisa foram desenvolvidas e implantadas ações como: criação e-mail e acessos on-line para todos os funcionários, disponibilizando mais informações sobre a Empresa; implantação da Universidade Ipiranga; aplicação de treinamento específico para auxiliar na compreensão do modelo de gestão de desempenho adotado pela Ipiranga; desenvolvimento da trilha de aprendizagem para a área comercial; entre outros.

### Princípios envolvidos

1	2		4		6				
---	---	--	---	--	---	--	--	--	--

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Associação ao InPACTO

## Instituto Nacional do Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo

Em 2014, a Ipiranga reafirmou seu compromisso com os Direitos Humanos e contra o trabalho escravo associando-se ao InPACTO.

O Instituto Nacional do Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo, InPACTO, tem por finalidade a atuação em prol da prevenção e da erradicação do trabalho escravo e/ou análogo á escravidão, em âmbito nacional e internacional.

A Ipiranga é signatária do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo desde 2005, e com a associação ao InPACTO busca atuar de forma mais ativa neste tema e reforçar seu posicionamento em relação à conduta ética, que permeia os princípios da Governança, fundamental para a Empresa de manter no mercado de maneira sustentável.

### Princípios envolvidos

1	2		4	5	6				
---	---	--	---	---	---	--	--	--	--

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programa de Qualidade de Vida Viva Mais

A Ipiranga incentiva, apoia e investe no bem-estar de suas equipes através das ações do Programa Viva Mais, que promovem a saúde e a qualidade de vida dos seus profissionais e familiares. Através deste Programa, a Empresa oferece plano de saúde e odontológico; acompanhamento a partir de exames médicos de rotina; campanhas de vacinação gratuitas para funcionários e subsidiadas para dependentes; auxílio com despesas de medicamentos e oftalmológicas; estímulo à prática de atividades físicas, com uma academia própria no Prédio Ipiranga Rio de Janeiro, e incentivo em outras localidades; entre outros.

## Princípios envolvidos

1

2

Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programas de Responsabilidade Social

A Ipiranga tem no processo educativo a base para seus investimentos sociais, que objetiva a inclusão, o desenvolvimento local, beneficiando as comunidades com as quais se relaciona e o retorno de imagem.

Além disso, busca fortalecer sua relação com seus clientes através do envolvimento e parcerias em seus Programas Sociais.

## Ações:

Através do Voluntariado Ipiranga, a Empresa busca contribuir com causas sociais relevantes, mobilizando funcionários voluntários para atuarem em escolas e instituições no entorno de suas dependências. Além de ser uma importante ferramenta para o desenvolvimento de habilidades e valores profissionais.

Uma importante ação de voluntariado, que acontece em parceria com a Junior Achievement, é o Programa Miniempresa que desenvolve uma vivência prática do mundo empresarial, através do método “Aprender Fazendo”. Com 15 anos de história, esta ação de voluntariado já contou com a participação de cerca de 100 profissionais e atingiu mais de 450 jovens.

### Princípios envolvidos

1	2		4	5		7	8		
---	---	--	---	---	--	---	---	--	--

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Recrutamento e Seleção

Em linha com o seu Código de Ética, a Ipiranga ratifica, em suas práticas de recrutamento e seleção, o respeito à diversidade de condições étnicas, culturais, sociais, físicas entre outras, não tolerando qualquer tipo de prática discriminatória. Assim como, a Ipiranga não admite e não compactua com o trabalho infantil ou qualquer prática de trabalho forçado ou degradante.

## Ações:

Em 2014, a Ipiranga foi eleita uma das Melhores Empresas em práticas de Gestão de Pessoas, na pesquisa realizada pela Revista Gestão RH, com as 1000 Maiores e Melhores Empresas Brasileiras no critério Exame, e as Melhores Empresas para se Trabalhar, no critério Great Place to Work.

### Princípios envolvidos

1	2		4	5	6				10
---	---	--	---	---	---	--	--	--	----

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Universidade Ipiranga

A Ipiranga sempre apoiou e destacou a importância da formação de seus profissionais como base para o crescimento conjunto da empresa.

Para conquistar um alto grau de especialização e alcançar resultados ainda melhores, foi implantada em 2014 a Universidade Ipiranga.

Com esta ação, a Ipiranga procura fortalecer competências técnicas, comportamentais e do negócio, além de fornecer ferramentas para o autodesenvolvimento tanto para seus funcionários quanto para seus clientes.

Duas escolas compõem a Universidade: a Escola de Formação, focada no público interno, e a Escola de Varejo que se volta para o público externo formado por: Revendedores, Distribuidores Autorizados, Grandes Clientes e suas respectivas equipes.

Diversos Programas de Treinamento da Universidade, disponíveis em seu cronograma anual, tratam temas ligados aos Princípios do Pacto Global, incluindo as Políticas Corporativas e Código de Ética da Ipiranga.

## Princípios envolvidos

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programa SuperAção

Programa baseado na metodologia TPM - Total Productive Management, que busca a melhoria contínua e sistemática do processo industrial para redução de perdas de recursos de tempo, pessoas, materiais e custos. Através de projetos específicos envolve os funcionários em equipes, desenvolvendo-os e capacitando-os para conquista da excelência operacional.

## Ações:

O Programa SuperAção teve início em 2013 na Unidade de Lubrificantes da Ipiranga, e já desenvolveu 30 projetos com temas e metas específicas. Atuando em demandas de melhorias nos processos, qualidade, segurança e meio ambiente, resultou na otimização de 67% dos processos operacionais da Unidade e um aumento de capacidade produtiva da planta de aproximadamente 18%.

### Princípios envolvidos

1	2								
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programa Gestão de Fornecedores

A Ipiranga desenvolve o Programa de Gestão de Fornecedores com objetivo de aprimorar o relacionamento com este público e incentivar condutas sustentáveis, éticas e transparentes. O Programa possui como diretriz a Política de Fornecedores, que esclarece os princípios para uma relação sólida com a Ipiranga, visando mobilizar os setores envolvidos ao criar oportunidades na cadeia de valor e tratar os principais dilemas em relação à sustentabilidade.

Com a elaboração e divulgação desta Política, além da revisão de contratos, os quais passaram a incluir cláusulas de responsabilidade social e ambiental, foram iniciadas ações de autodeclaração e auditoria para avaliação de atendimento a requisitos propostos pela Ipiranga. Tais requisitos não se limitam a cumprimento de exigências legais, mas buscam direcionamento para as melhores práticas do mercado na área de sustentabilidade.

## Princípios envolvidos

1	2	4	5	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	----

### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programa Gestão de Fornecedores

## Ações:

Em 2014, foi elaborado um formulário de autoavaliação que abrange itens de conformidade legal e temas relacionados a direito do trabalho, saúde e segurança, corrupção, eficiência e qualidade. Seu objetivo passa pela apreciação do estágio de gestão socioambiental dos fornecedores, de forma a mapear pontos críticos para atuação conjunta de melhorias.

Além disso, a Ipiranga conduziu auditorias nos principais fornecedores logísticos (responsáveis por 83% do volume movimentado), iniciando validação do retorno dos formulários autodeclaratórios e verificação de cumprimento de critérios mínimos.

### Princípios envolvidos

1	2	4	5	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	----

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Associação ao ETCO

## Instituto Brasileiro de Ética Concorrencial

A Ipiranga é associada ao ETCO, através do Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Combustíveis e de Lubrificantes – SINDICOM. O objetivo do Instituto é promover a melhoria no ambiente de negócios e estimular ações que evitem desequilíbrios concorrenciais causados por evasão fiscal, informalidade, falsificação e outros desvios de conduta.

Participação em discussões e projetos promovidos pelo Instituto, trazendo para execução/aplicação interna pela empresa as orientações e conclusões obtidas.

Princípios envolvidos

10

Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Relacionamento com os clientes

Anualmente, a Ipiranga realiza diversas pesquisas e, dentre elas, podemos citar a pesquisa orientada para medir o grau de satisfação de nosso cliente direto, o revendedor Ipiranga.

O questionário engloba alguns aspectos importantes e primordiais para a contínua relação de parceria estabelecida com estes clientes.

No questionário, é avaliado o grau de satisfação em relação ao prazo de entrega dos pedidos, à conformidade dos produtos entregues, à qualidade dos produtos, ao atendimento, às ações de marketing, entre outros.

Os resultados têm sido positivos, considerando o índice médio de 84% de satisfação nos aspectos gerais, sinalizados pelos revendedores Ipiranga.

## Princípios envolvidos

1

2

10

Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

Princípio 5

Eradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Posto Ecoeficiente

Modelo diferenciado de Postos Ipiranga que têm a preservação dos recursos naturais como objetivo, desde o planejamento da obra até a sua operação. Um posto projetado, construído e operado com foco na preservação dos recursos naturais, de forma economicamente viável. Com ações nas gestões de energia, água, materiais, resíduos e proteção do solo, sua filosofia é otimizar o consumo de recursos naturais, ao manter e até incrementar a qualidade dos serviços.

As orientações que devem ser incorporadas à rotina da obra com a finalidade de reduzir a utilização de materiais, garantir a correta destinação de resíduos, segurança para o trabalho e para o meio ambiente estão reunidas no Caderno de Diretrizes para Canteiro de Obra. As construtoras seguem as diretrizes para a construção ou reforma dos postos, com o mesmo modelo de gestão de obra, padronizando novos procedimentos de ecoeficiência e registros a serem seguidos.

Princípios envolvidos									
1	2		4	5		7	8	9	

Princípio 1
Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência
Princípio 2
Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos
Princípio 3
Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva
Princípio 4
Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório
Princípio 5
Eradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva
Princípio 6
Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego
Princípio 7
Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais
Princípio 8
Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental
Princípio 9
Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis
Princípio 10
Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Posto Ecoeficiente

## Ações:

O primeiro Posto Ecoeficiente Ipiranga foi inaugurado em Porto Alegre em 2009. Em outubro de 2014 já são mais de 670 postos prontos distribuídos pelo país, e 600 em processo de implantação. Todo Posto Ecoeficiente tem ações de redução de consumo de energia, água, materiais e geração de resíduos, os chamados “itens de ecoeficiência”, definidos após um estudo de viabilidade que comprove os benefícios ao meio ambiente, viabilidade econômica e possibilidade de aplicação em todo o território nacional.

### Princípios envolvidos

1	2		4	5		7	8	9	
---	---	--	---	---	--	---	---	---	--

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programa Carbono Zero

O Programa Ipiranga Carbono Zero engloba diversas ações da empresa, desde mensuração e redução, até a compensação de emissões de gases de efeito estufa (GEE). Em linha com as melhores práticas de mercado, o Programa visa fomentar iniciativas que minimizem o impacto ambiental, como a utilização de energias renováveis e campanhas de conscientização de consumo, além de oferecer a opção de compensação das emissões de GEE a diferentes públicos.

## Ações:

Em 2014, a Ipiranga publicou seu inventário de gases de efeito estufa em plataforma pública (Registro Público de Emissões) atingindo o nível Ouro. Além disso, direcionou esforços em estudos para seleção de medidas para redução de emissões de GEE associadas à distribuição de combustíveis e identificação de oportunidades para alteração de combustíveis das caldeiras da empresa.

### Princípios envolvidos

1	2					7	8	9	
---	---	--	--	--	--	---	---	---	--

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Sistema Ipiranga de Gestão aplicada à Segurança, Saúde, Meio Ambiente, Qualidade e Responsabilidade Social SIGA+

O SIGA+ engloba um conjunto de ferramentas direcionadoras da gestão de Saúde, Segurança, Meio Ambiente, Qualidade e Responsabilidade Social (SSMAQRS). Seus procedimentos, registros, controles e definição de metas de desempenho estão alinhados aos mais rigorosos padrões e normas nacionais e internacionais.

Como diferencial, o sistema atua de forma participativa, promovendo revisões anuais dos requisitos direcionadas para as necessidades da empresa. Anualmente são realizadas auditorias com objetivo de verificar o desempenho de cada unidade, ou seja, avaliar o cumprimento dos requisitos e motivar a evolução nos aspectos tratados no sistema. De acordo com o seu desempenho elas são classificadas em 5 faixas, que possibilitam mensurar o desempenho de todos.

## Ações:

O SIGA+ encontra-se implantado em 100% das unidades operacionais próprias ou sob administração da Ipiranga e em 2014, o percentual de escritórios operacionais com o sistema em funcionamento foi ampliado de 33 para 50%. Sendo que mais de 80% das unidades e escritórios estão certificados nas maiores faixas do sistema.

Princípios envolvidos									
1	2		4	5	6	7	8	9	10

Princípio 1	Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência
Princípio 2	Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos
Princípio 3	Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva
Princípio 4	Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório
Princípio 5	Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva
Princípio 6	Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego
Princípio 7	Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais
Princípio 8	Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental
Princípio 9	Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis
Princípio 10	Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programa Jogue Limpo

A Ipiranga é uma das integrantes do Programa Jogue Limpo, sistema de logística reversa e reciclagem de embalagens plásticas de óleos lubrificantes pós-consumo. Estruturado e disponibilizado pelo Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Combustíveis e Lubrificantes (SINDICOM), conta com a adesão dos principais fabricantes, distribuidores e importadores do país.

No programa, as embalagens encaminhadas aos canais de revenda são entregues às Centrais ou aos Caminhões de Recebimento, que as direcionam aos centros de recebimento, onde as embalagens plásticas, após um tratamento inicial, são enviadas às empresas recicladores licenciadas.

## Princípios envolvidos

1	2					7	8	9	
---	---	--	--	--	--	---	---	---	--

### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programa Jogue Limpo

## Ações:

O Programa Jogue Limpo está em plena expansão, sendo esta norteadada pelo Acordo Setorial assinado com o Ministério do Meio Ambiente. O sistema de logística reversa passou a atuar nos estados do Espírito Santo, Bahia, Alagoas, Sergipe, Paraíba, Pernambuco, Ceará e Rio Grande do Norte, atendendo assim as regiões Sul, Sudeste, DF e grande parte da Região Nordeste. Além disto, agora contamos com o apoio de 4 gestoras locais, 22 centrais de recebimento e 10 recicladoras credenciadas. Através do programa, a Ipiranga encaminhou mais de 51 milhões embalagens para reciclagem desde 2005.

Como resultado deste trabalho, o Jogue Limpo foi vencedor do 10º Prêmio Brasil Ambiental na categoria Gestão de Resíduos Sólidos, promovido pela Câmara de Comércio Americana do Rio de Janeiro (AmCham Rio).

### Princípios envolvidos

1	2					7	8	9	
---	---	--	--	--	--	---	---	---	--

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Troca Ecoeficiente

O Troca Ecoeficiente é um sistema criado para diminuir o uso e o descarte de tambores ou embalagens plásticas, e melhorar o gerenciamento da qualidade e do derrame de lubrificantes.

Funciona com a venda de óleos lubrificantes a granel, no qual clientes recebem um tanque de polietileno com capacidade de 500 litros para armazenamento do produto, em substituição ao tradicional tambor. O equipamento permite que o cliente controle e visualize a quantidade de lubrificante adquirida, e possibilita a ampliação da capacidade de armazenamento, com a interligação em série de tanques.

## Ações:

Desde 2012, a adoção do Troca Ecoeficiente evitou que mais de 1 milhão de embalagens plásticas fossem descartadas.

### Princípios envolvidos

							7	8	9	
--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	--

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Ecolubrificante

Preocupada com os impactos ambientais de seus produtos e alinhada às questões de sustentabilidade, a Ipiranga lançou em 2014 um novo lubrificante fabricado com óleo básico de origem reciclada e embalagem com 30% de plástico de origem vegetal. Além de um processo de produção com um menor impacto ambiental, o Ipiranga F1 Master Performance Verde ajuda na diminuição da emissão de gases do efeito estufa e proporciona economia de combustível.

## Princípios envolvidos

							7	8	9	
--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	--

### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programa Saúde na Estrada

O Saúde na Estrada vem cruzando as estradas do Brasil proporcionando um aumento significativo na qualidade de vida dos caminhoneiros. O programa criado pela Ipiranga está a todo vapor e contará com mais de 50 mil pessoas atendidas em 2014. A ação oferece gratuitamente aos motoristas exames clínicos, como teste de glicemia, pressão arterial, acuidade visual, cálculo do IMC (Índice de Massa Corpórea) e vacinação. A iniciativa levou também aos participantes informações sobre Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST) e dengue.

A campanha itinerante, que conta com apoio de secretarias municipais e estaduais de saúde, do Ministério da Saúde, de universidades e da Polícia Rodoviária Federal e Polícia Estadual, é realizada exclusivamente nos Postos Ipiranga Rodo Rede – estabelecimentos especializados no atendimento ao público da estrada, com serviços especiais para o caminhoneiro.

## Ações:

Em 2014 o Programa percorreu os estados de Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiânia, Maranhão, Minas Gerais, Mato Grosso, Pará, Paraíba, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo, Tocantins. O Saúde na Estrada existe há 07 anos e já atendeu mais de 220 mil pessoas.

### Princípios envolvidos

1

2

Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programa de Controle de Qualidade do Combustível

Programa criado para valorizar e certificar a qualidade do combustível Ipiranga, além de atender reclamações de consumidores.

Através de veículos laboratórios móveis, que visitam diariamente os postos da rede, são realizados testes de procedência e de qualidade, conforme critérios estipulados pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP). Os postos que se mantêm dentro das especificações recebem um Selo da Qualidade.

A iniciativa reforça a percepção da Ipiranga como a empresa que melhor qualifica seus revendedores, aumentando a confiabilidade em seus produtos e serviços. Contribui ainda para minimizar o impacto ambiental e a emissão de gases de efeito estufa, pois somente são comercializados produtos dentro das especificações.

## Princípios envolvidos

1	2					7	8		10
---	---	--	--	--	--	---	---	--	----

### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

# Programa de Controle de Qualidade do Combustível

## Ações:

Em 2014, o programa inovou ao implementar um projeto piloto na região Sul de Pesquisa em Campo de Contaminação Microbiana do diesel, tendo como objetivo garantir a qualidade do combustível e evitar o descarte de produto não conforme para o meio ambiente.

Além disto, foram efetuadas 12.303 visitas aos postos da rede, totalizando mais de 288.966 análises em campo dos combustíveis. Como o foco do programa é a atuação preventiva, a Ipiranga realizou 883 treinamentos, totalizando 3.037 pessoas treinadas.

Como resultado de todas estas ações preventivas, a Ipiranga é a empresa com o menor índice de não conformidades de produto do mercado SINDICOM.

### Princípios envolvidos

1	2					7	8		10
---	---	--	--	--	--	---	---	--	----

#### Princípio 1

Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência

#### Princípio 2

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

#### Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva

#### Princípio 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

#### Princípio 5

Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

#### Princípio 6

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

#### Princípio 7

Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais

#### Princípio 8

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental

#### Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

#### Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno



# EXPEDIENTE

Comunicação de Progresso  
Ipiranga Produtos de Petróleo S.A. | 2014

Coordenação-geral  
Redação, Produção Editorial e Revisão  
Projeto Gráfico e Diagramação  
**Comitê de Sustentabilidade Ipiranga**

Imagens  
**Acervo Ipiranga**