

relatório de sustentabilidade Ultragaz 2016

sumário

nossa atuação | 04



mensagem dos executivos | 08



resultados 2016 | 24



governança corporativa | 14



sobre o relatório | 62



índice remissivo gri | 70



nosssa atuação

Perfil

Próxima de completar 80 anos, a Ultragaz tem uma história consolidada como líder no mercado nacional de distribuição de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP). A cada ano, a companhia leva energia a 11 milhões de lares e a 50 mil clientes empresariais que consomem, juntos, 1,7 milhões de toneladas de GLP.

Seus fundamentos de sucesso se baseiam na qualidade, segurança e inovação – fatores que permitem à organização ser o padrão do setor também em sustentabilidade, transparência e respeito a todos os públicos de interesse.

Dessa forma, apesar da conjuntura política e econômica, a empresa mantém taxas de crescimento, consolidando-se como a principal do ramo.

Compromisso

Norteadas pelo código de ética e por um programa próprio de *compliance*, a conduta interna se pauta pela ética na gestão, nos relacionamentos e no ambiente de trabalho.

Há uma busca incessante por oferecer um espaço que seja seguro, desafiador e motivador para seus colaboradores. Para isso, são empreendidas ações importantes visando reduzir riscos de acidentes de trabalho, reter talentos e aumentar a produtividade.

Investimentos são feitos anualmente em capacitação, treinamento e relacionamento para que aqueles que são responsáveis por ajudar a levar a empresa a ser padrão mundial de GLP sintam-se cada vez mais integrados à sua atuação.

Em relação aos três campos determinantes para a sustentabilidade da companhia – o econômico, o ambiental e o social –, a Ultragaz tem um compromisso formal de crescimento por meio da geração de valor e do desenvolvimento socioambiental do Brasil.

Responsabilidade social corporativa

O diálogo com a sociedade está permanentemente na pauta. Esse relacionamento é essencial para entender as demandas e as

Destaque

Os fundamentos que sustentam a atuação da Ultragaz são a qualidade, a segurança e a inovação. Com essa base, a organização tornou-se um padrão para o setor também nos âmbitos da sustentabilidade, da transparência e no respeito a seus *stakeholders*.



Criada há
80 anos



Fornecedora de
50 mil
clientes empresariais



Presente em
11 milhões
de lares



Distribuição de
1,7 milhão
de toneladas de GLP

necessidades de seus clientes e outros públicos influenciados pela organização. Com esse propósito, possui canais de relacionamento para o recebimento de elogios, sugestões e denúncias relacionadas às suas atividades, como a Ouvidoria e o Canal Aberto Ultra – ambos confidenciais.

Para estar a par de tendências e necessidades do setor e da sociedade, a empresa integra entidades de classe e interage ininterruptamente com órgãos de todas as instâncias do poder público.

Há também uma preocupação constante com o meio ambiente. Quaisquer impactos ambientais

são monitorados, com reiteradas medições e avaliações, visando à minimização de danos.

Inovação

Um dos motores do crescimento continuado é a inovação. A cultura da aprendizagem e o desenvolvimento de novas aplicações para o GLP são duas das bases do modelo de negócios da Ultragaz. Soluções empresariais e domésticas são desenvolvidas internamente, posicionando-a à frente de seus competidores para, assim, definir os novos padrões do setor.



mensagem dos executivos

GRI G4-1, G4-2



Thilo Mannhardt
Diretor-presidente da Ultrapar

Há muito o que comemorar no ano de 2016. Apesar do cenário econômico adverso, o Ultra enfrentou com resiliência este período desafiador. Em meio a esse cenário, conquistamos resultados consistentes nas esferas financeira, social e ambiental.

Fechamos o ano com crescimento de receita líquida consolidada de 2%, alcançando R\$ 77.353 milhões em 2016, crescimento de EBITDA de 7%, atingindo R\$ 4.217 milhões em 2016, e com crescimento de lucro líquido de 4% (R\$ 1.571 milhões).

Esses números, fruto do esforço de todos que fazem parte do Ultra, reforçam o acerto da estratégia adotada e consolidam os bons resultados conquistados nos últimos anos.

Esse desempenho vem permitindo que a organização atue de forma cada vez mais determinada, realizando os investimentos necessários para o seu desenvolvimento. Entramos em 2017 à espera das aprovações por parte do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) para concretizar as aquisições da Liquigás, no âmbito da Ultragaz, e da ALESAT, no da Ipiranga.



Destaque

O ano de 2016, apesar das dificuldades atribuídas às crises política e econômica, representou um período de sucesso para a **Ultragaz**. Com resiliência, a companhia conquistou importantes resultados nas esferas financeira, social e ambiental.

Adicionalmente, investimos R\$ 1,9 bilhão nos nossos negócios, demonstrando a continuidade de boas oportunidades para crescimento por escala e ganhos de produtividade, assim como a modernização das operações existentes. Aliadas às iniciativas anunciadas, aprovamos o plano de investimentos para 2017 no valor de R\$ 2,2 bilhões, que nos prepara para o próximo ciclo de crescimento ao longo dos próximos anos.

Estamos concluindo a segunda metade do plano estratégico, ou Direcionamento 2022. Liderar nossos mercados sempre foi uma das diretrizes do Ultra e acreditamos que esse processo, que leva para os níveis mais profundos de nossa organização valores e desafios comuns como empreendedorismo e inovação, será fundamental para o desenvolvimento de uma cultura que suporte a estratégia organizacional.

Após as primeiras fases do plano, algumas estratégias já foram colocadas em prática, transformando-se em projetos e norteando os próximos seis anos. Acreditamos, ao final desse processo, que surgirá uma nova geração de líderes alinhados ao pensamento de longo prazo, prontos para assumir postos-chave no Ultra.

Como parte do nosso pensamento estratégico, criamos o Projeto Integração Ultra com o objetivo de potencializar as vantagens competitivas da companhia por meio da atualização dos seus sistemas e da otimização e padronização de seus processos. Todos os negócios do Ultra estão envolvidos neste

Projeto que, além de integrar e aprimorar os sistemas, será instrumento de elevação da qualidade dos processos internos e fortalecimento dos nossos diferenciais no mercado, elementos fundamentais de sustentação do nosso Direcionamento Estratégico, o D2022.

A etapa de Implementação tem como principal objetivo iniciar a execução da arquitetura futura de sistemas em cada um dos negócios do Ultra e em períodos específicos. Esta última etapa do Projeto também contempla o desenvolvimento das customizações, relatórios, conversões de dados e interfaces



Revenda Ultragas

com sistemas satélites (GAPs), seguidas de diversos ciclos de testes, homologação e treinamentos dos usuários finais.

Também faz parte da nossa estratégia o investimento na gestão sustentável da companhia. Estamos fielmente comprometidos com nossa atuação ética e transparente perante nossos públicos de relacionamento. Continuamos nossos trabalhos de divulgação interna e treinamento de colaboradores

em relação ao nosso Programa de Ética e Compliance. Buscamos definir as fronteiras morais de nossa atuação, estabelecendo limites entre nós e nossos stakeholders.

Para a Ultragas, o ano de 2016 também foi especial. A companhia apresentou acréscimo importante no volume de vendas e consequente aumento de receitas e lucro. Isso permitiu que nossos colaboradores não fossem afetados. O ciclo terminou com uma



Pedro Jorge Filho
Diretor Superintendente da Ultragas

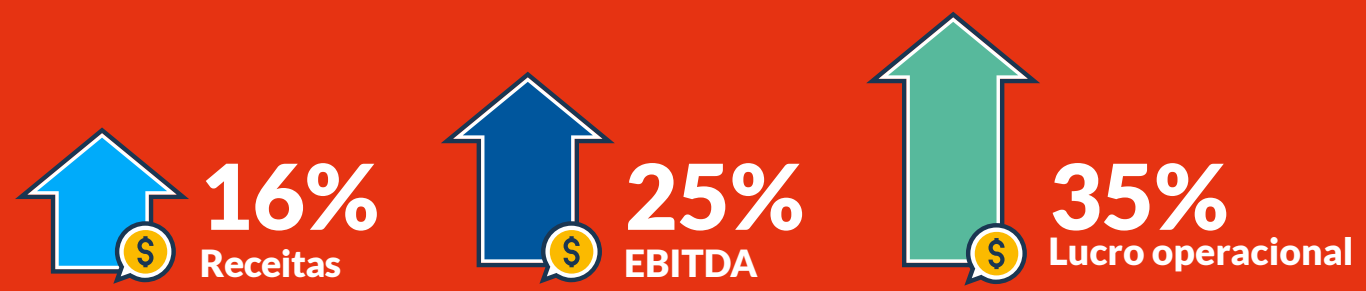
geração líquida de empregos, assim como com a manutenção e o início de investimentos feitos com o objetivo do desenvolvimento orgânico contínuo, além daqueles que possuem relevantes impactos socioambientais. Sem falar na aquisição da Liquigás, que deve ser consolidada em 2018.

Entre tantas ações, a Ultragas teve a satisfação de patrocinar a iniciativa da Plataforma Liderança Sustentável 2016, que levou oito presidentes de importantes multinacionais e dois especialistas a discutir ética e diversidade no ambiente corporativo — uma ação de cunho institucional que ajudou a reforçar nossa posição relativa a temas de importante impacto na sociedade brasileira.

Em 2016, assinamos um compromisso com a Agenda do Milênio sobre os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). Alinhamos esses propósitos à nossa estratégia e às nossas metas de longo prazo, os quais possuem aderência aos fundamentos do modelo de excelência da gestão (MEG), idealizado pela Fundação Nacional da Qualidade. Nosso grande objetivo é elevar nossa gestão ao nível de excelência.

Escolhas feitas em anos anteriores têm nos trazido bons frutos: somos uma organização inovadora e pioneira e o projeto VIS10N está nos ajudando a estar sempre à frente de nossos competidores. Estamos revisando nossos processos e nosso plano estratégico com o objetivo de ampliar a eficiência. Iniciativas recentes já nos trouxeram bons resultados financeiros e socioambientais, como a criação do Ultragas Connect, de softwares para integração de sistemas de revendedores e tecnologias que dão novo uso ao GLP, entre outras inovações que estão nos ajudando a reduzir o consumo de recursos naturais, melhorar a segurança no ambiente de trabalho e destinar resíduos de forma sustentável. São ações que reforçam nosso pioneirismo e liderança no mercado.

Crescimento em 2016 da Ultragaz



Com o avanço da tecnologia, incrementaremos o nível de eficiência do nosso setor. Neste momento, temos que aproveitar os ganhos de eficiência que já tivemos para sermos ainda mais ágeis e transformar essa vantagem em benefícios para os nossos clientes.

Buscamos com este relatório transmitir uma mensagem de transparência para nossos públicos de interesse ao relatar nosso desenvolvimento, nossos investimentos e desempenhos econômico, social e ambiental.

Após nove anos do início de nossas primeiras ações na área de sustentabilidade, entendemos que precisamos compatibilizar nossa ambição por crescimento financeiro com a falta de recursos naturais. Para isso, ano após ano buscamos transmitir, com este relatório, uma mensagem de transparência

para nossos *stakeholders*, com a divulgação de indicadores de várias áreas – como governança corporativa, recursos humanos, marketing, saúde, segurança, meio ambiente, engenharia, qualidade, produção, suprimentos e logística, dentre outras. Procuramos relatar o nosso desenvolvimento por meio de nossos investimentos em capacitação e desenvolvimento de colaboradores, bem como demonstrar o nosso investimento social nas comunidades e também o cuidado que temos na área de segurança e meio ambiente.

A sustentabilidade de nosso negócio depende dos valores pessoais de cada um que, diariamente, influencia nossa cadeia de valor. Cada vez mais, levaremos mensagens aos públicos externos, transformando ações em um legado para o país que pretendemos usufruir nos próximos anos.



governança corporativa

Ética, transparência e valores sólidos na gestão dos negócios GRI G4-34, G4-56

A Ultragaz, negócio pertencente ao Ultra, tem a estrutura de governança e gestão integrada à de seu controlador, formada por uma Diretoria Superintendente e, abaixo dela, por seis diretorias de área e uma Diretoria de Desenvolvimento. O Diretor Superintendente da Ultragaz tem assento na Diretoria Executiva do Ultra, composta ainda por seus pares nos demais negócios – Extrafarma, Ipiranga, Oxitenio e Ultracargo –, um Diretor Financeiro e de Relações com Investidores e um Diretor-Presidente. Os seis são eleitos pelo Conselho de Administração para mandatos de dois anos e podem ser reeleitos. Além disso, o Ultra conta com diretorias de capital humano e de *compliance*, de caráter não estatutário.

É de responsabilidade formal da Diretoria Executiva a condução dos negócios e a adoção de práticas e medidas alinhadas às diretrizes definidas pelo Conselho de Administração da companhia. A mais alta instância de governança do Ultra, o Conselho de Administração, é composto por nove membros, eleitos para mandatos unificados de dois anos. Destes, seis são independentes, conforme critérios estabelecidos

pela B3, bolsa na qual o grupo tem suas ações listadas desde 1999 no Brasil.

Nos processos de gestão e tomada de decisões, o Conselho de Administração tem apoio de um Conselho Fiscal, de caráter não permanente, que desempenha, ocasionalmente, a função de Comitê de Auditoria, e conta também com um Comitê de Pessoas e Organização.

O Conselho Fiscal tem, entre suas responsabilidades, avaliar as estruturas de controles internos e os processos de auditoria interna e externa, tanto da companhia, quanto de seus negócios. As avaliações servem para verificar se os controles são suficientemente eficazes para atender às demandas legais brasileiras e aspectos de leis internacionais, como a lei americana Sarbanes-Oxley (SOX).

Ao Comitê de Pessoas e Remuneração cabe o papel de propor e revisar, de tempos em tempos, a política de remuneração e de benefícios oferecida pelo Ultra aos seus gestores, membros dos comitês e demais órgãos de assessoramento do Conselho de Administração.

Destaque

A **Ultragaz**, negócio pertencente ao Ultra, possui um modelo de gestão integrado ao seu controlador. O grupo, representado pela *holding* Ultrapar Participações S.A., tem capital aberto e suas ações são negociadas na B3, em São Paulo (UGPA3), e na NYSE, em Nova York (UGP).



Tanque de estocagem Ultragaz

O principal objetivo do modelo de gestão e governança é gerar valor de forma sustentável, por meio da adoção das melhores práticas do mercado e do alinhamento de todas as empresas às diretrizes e aos valores do Ultra: atuar de forma ética e transparente, respeitando todos os seus públicos de relacionamento.

Para assegurar o cumprimento de regulamentos internos, além de garantir o cumprimento de leis e regulamentações, assim como identificar, tratar e, idealmente, evitar desvios de conduta, a Ultragaz treina e monitora a atuação de seus colaboradores de acordo com o Programa de *Compliance* estabelecido pela *holding*. Também disponibiliza na internet e em versões impressas, a todos os seus colaboradores, o seu “Código de Ética” e as suas políticas corporativas: “Política Corporativa Anticorrupção e de Relacionamento com Agentes Públicos”, “Política Concorrencial” e “Política de Conflitos de Interesses”. As duas últimas foram implementadas em 2016.

A “Política Concorrencial”, pautada na Lei Federal 12.529 de 2011, tem o objetivo de combater crimes contra a ordem econômica nas práticas comerciais por meio da consolidação das diretrizes da livre concorrência, de defesa do consumidor e da livre iniciativa. A “Política de Conflitos de Interesses” busca zelar pela transparência e independência nas relações do Ultra ao promover medidas adequadas para isso.

Por fim, a “Política Corporativa Anticorrupção e de Relacionamento com Agentes Públicos” do grupo deriva do “Código de Ética”. Criada para atender a Lei Anticorrupção (Lei 12.846/2013), ela consolida as diretrizes de prevenção e combate à corrupção do Ultra e proíbe a prática de corrupção, entendida como a oferta ou o aceite de vantagens indevidas, nos setores público e privado.

O Código de Ética e as políticas internas estão disponíveis para acesso do público externo no site do Ultra. Os documentos são entregues a

todos os novos profissionais da empresa, que se comprometem a cumpri-los.

Baseado nos princípios da ética na gestão, nos relacionamentos e no ambiente de trabalho, o “Código de Ética” é a principal ferramenta da Ultragaz para promover um ambiente saudável de convivência, valorizar a autonomia e o senso de responsabilidade de seus colaboradores. Ele também orienta e estimula a reflexão aprofundada sobre questões éticas e morais presentes nas atividades e ambientes corporativos.

Os colaboradores da Ultragaz ainda contam com o Canal Aberto Ultra desde 2015. Por meio dessa ferramenta, eles podem tirar dúvidas ou fazer solicitações para orientações relacionadas a dilemas éticos e demais políticas internas. Operado por terceiros, foi criado para contribuir permanentemente com o fortalecimento da ética nos negócios, evitar o uso da organização para atividades ilícitas ou criminosas e proteger a reputação da organização e a credibilidade de seus administradores. Além do site, o contato pode ocorrer por telefone.

Canais de denúncia

Canal Aberto Ultra

Central telefônica: 0800 701 7172

Endereço eletrônico: www.canalabertoultra.com.br

Ouvidoria Ultragaz

Central telefônica: (11) 3177-6481 – Segunda a sexta, das 9h às 17h

E-mail: ouvidoria@ultragaz.com.br

As denúncias eventualmente recebidas por meio do Canal Aberto Ultra são investigadas e usadas como subsídio pelo Comitê de Conduta. A partir delas, são elaboradas propostas de novas políticas e programas de treinamento. Os dados servem ainda para avaliar a evolução do próprio Canal Aberto Ultra, para a supervisão das medidas disciplinares e de base para deliberação em casos críticos. A manutenção do Canal Aberto Ultra e a apuração dos casos são conduzidos pela Diretoria de Riscos, *Compliance* e Auditoria do Ultra.

A Ultragaz, individualmente, disponibiliza o canal de Ouvidoria. Assim, pode atender demandas sobre seus serviços de um público mais amplo, formado por clientes, fornecedores e representantes de comunidades vizinhas. As solicitações recebidas são encaminhadas às áreas responsáveis para avaliação e resposta.

Com todos esses canais, a organização procura, além de reforçar sua estrutura interna de governança, disseminar seus valores e as melhores práticas de mercado voltadas para a sua cadeia de valor e os seus públicos de relacionamento.

Composição da governança no Ultra (até agosto/2017)

Conselho de Administração do Ultra	Alexandre Gonçalves Silva - <i>Membro</i>
	Carlos Tadeu da Costa Fraga - <i>Membro</i>
	Jorge Marques de Toledo Camargo - <i>Membro</i>
	José Maurício Pereira Coelho - <i>Membro</i>
	Lucio de Castro Andrade Filho - <i>Membro</i>
	Nildemar Secches - <i>Membro</i>
	Olavo Egydio Monteiro de Carvalho - <i>Membro</i>
Conselho Fiscal do Ultra	Paulo Guilherme Aguiar Cunha - <i>Presidente</i>
	Pedro Wongtschowski - <i>Vice-presidente</i>
	Flávio César Maia Luz - <i>Presidente</i>
	Geraldo Toffanello - <i>Membro</i>
Diretoria Executiva do Ultra	Mario Probst - <i>Membro</i>
	Nilson Martiniano Moreira - <i>Membro</i>
	André Covre - <i>Diretor-Superintendente da Extrafarma</i>
	André Pires de Oliveira Dias - <i>Diretor Financeiro e de Relações com Investidores</i>
	João Benjamin Parolin - <i>Diretor-Superintendente da Oxiteno</i>
	Leocadio de Almeida Antunes Filho - <i>Diretor-Superintendente da Ipiranga</i>
	Pedro Jorge Filho - <i>Diretor-Superintendente da Ultragaz</i>
Diretorias Ultragaz	Ricardo Isaac Catran - <i>Diretor-Superintendente da Ultracargo</i>
	Thilo Mannhardt - <i>Diretor-Presidente</i>
	Diretoria Domiciliar Norte
	Diretoria Domiciliar Sul
	Diretoria de Administração e Controle
	Diretoria Empresarial Brasil
	Diretoria de Operações
	Diretoria de Desenvolvimento

Perfil Organizacional da Ultragaz

Princípios operacionais da Ultragaz

Missão

- Atuar com os melhores padrões de **qualidade, segurança, excelência operacional** de produtos e serviços.
- Fortalecer a marca, promovendo o **melhor atendimento** ao cliente e o reconhecimento da nossa atuação como **empresa sustentável**.
- Buscar o **crescimento permanente**, observando nossos valores e princípios e sustentação financeira por meio de:
 - **Talentos:** ter as pessoas como diferencial competitivo;
 - **Clientes:** marca de maior valor percebido e paixão pelo cliente;
 - **Custos:** ser o operador de menor custo.

Visão

- Ser **referência mundial** em GLP.

Princípios operacionais

- **Segurança:** definir os padrões da indústria.
- **Flexibilidade:** melhores competências e recursos em qualquer situação.
- **Integração:** colaboração como peça-chave.
- **Inovação:** cultura de aprendizagem.
- **Velocidade:** sempre à frente dos competidores.
- **Qualidade:** atendimento confiável, seguro e no tempo certo das necessidades do cliente.
- **Sustentabilidade:** ser uma empresa sustentável.

Líder setorial, de acordo com o Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Gás Liquefeito de Petróleo (Sindigás), a Ultragaz, fundada em 1937 pelo imigrante austríaco Ernesto Igel, responde por 23,4% de toda a comercialização de GLP no país. Somados os mercados de GLP envasado e a granel, foram distribuídos 1,76 milhões de toneladas no Brasil em 2016, volume que coloca a companhia como uma das maiores do mundo em seu ramo. A Petrobras, que detém o monopólio no país, fornece todo o gás comercializado pela Ultragaz. Independentemente disso, em 2016, excluso o fornecedor de GLP, a Ultragaz exerceu o controle e o monitoramento de 71 fornecedores considerados críticos para o sucesso do modelo de negócio. **GRI G4-3, G4-4, G4-6, G4-8, G4-12**

Com sede administrativa em São Paulo (SP), o negócio pertence ao Ultra, companhia representada pela *holding* Ultrapar Participações SA, a qual possui ações comercializadas nas bolsas de valores B3, em São Paulo, sob o código UGPA3, e *New York Exchange* (NYSE), em Nova York, sob o código UGP. **GRI G4-5, G4-7**

Em novembro de 2016, a Ultragaz assinou o contrato em análise do CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica), para a aquisição da Liquigás, pertencente até então à Petrobras. Com valor total de R\$ 2,8 bilhões, montante que será corrigido pelo Certificado de Depósito Interbancário (CDI) até o final da operação, a aquisição alavancará a posição da Ultragaz no mercado de distribuição de GLP. A Liquigás detém a segunda maior fatia do mercado e, juntas, as duas representam 45,5% das vendas do setor, segundo o Sindigás. **GRI G4-13, G4-22**

R\$ 2,8 bilhões é o valor total da operação de aquisição da Liquigás por parte da Ultragaz em análise pelo CADE.

Para atender diferentes públicos, os produtos são disponibilizados envasados e a granel. Residências e pequenos comércios são os principais consumidores dos chamados botijões, vendidos em tamanhos que variam de 2kg a 90kg. Seus produtos são característicos. Para diferenciar-se de outros competidores, a companhia pinta seus botijões com a cor azul, dificultando falsificações.

O segmento empresarial – que inclui condomínios, shopping centers, comércios, hotéis, indústrias e empresas do agronegócio – é o principal consumidor do produto a granel, diversificação criada pela Ultragaz. Estes estabelecimentos recebem visitas periódicas de caminhões que abastecem seus tanques com capacidade para aproximadamente 200kg de GLP. Os contratos para a prestação do serviço possuem duração entre 2 a 5 anos. Isso garante segurança, agilidade e economia para o cliente e a distribuidora. **GRI G4-8**

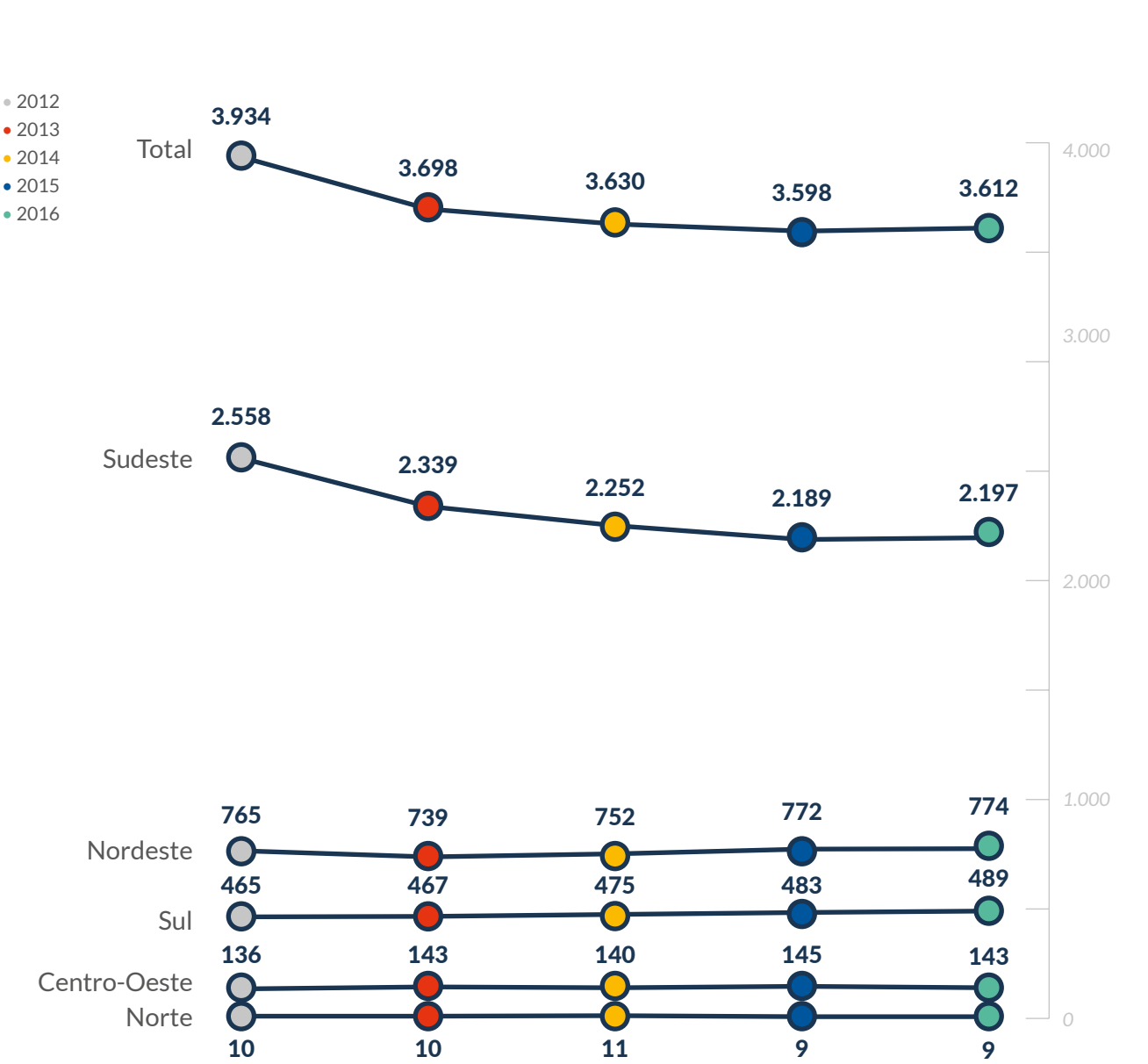
Tanto no mercado de gás envasado quanto no distribuído a granel há o atendimento estreito às regras e padrões estabelecidos pela Agência Nacional do Petróleo (ANP) e por outros órgãos competentes. Em seus produtos, a companhia utiliza etiquetas biodegradáveis no seu botijão de 13 kg, com menor impacto ambiental. O processo de rotulagem de produtos recebe um controle rigoroso.

Para apoiar esse modelo de negócios, a empresa conta com 18 bases de engarrafamento de GLP, 19 bases para estocagem e distribuição do produto, e 14 lojas próprias para comercialização, além de mais de 5 mil unidades de revendedores

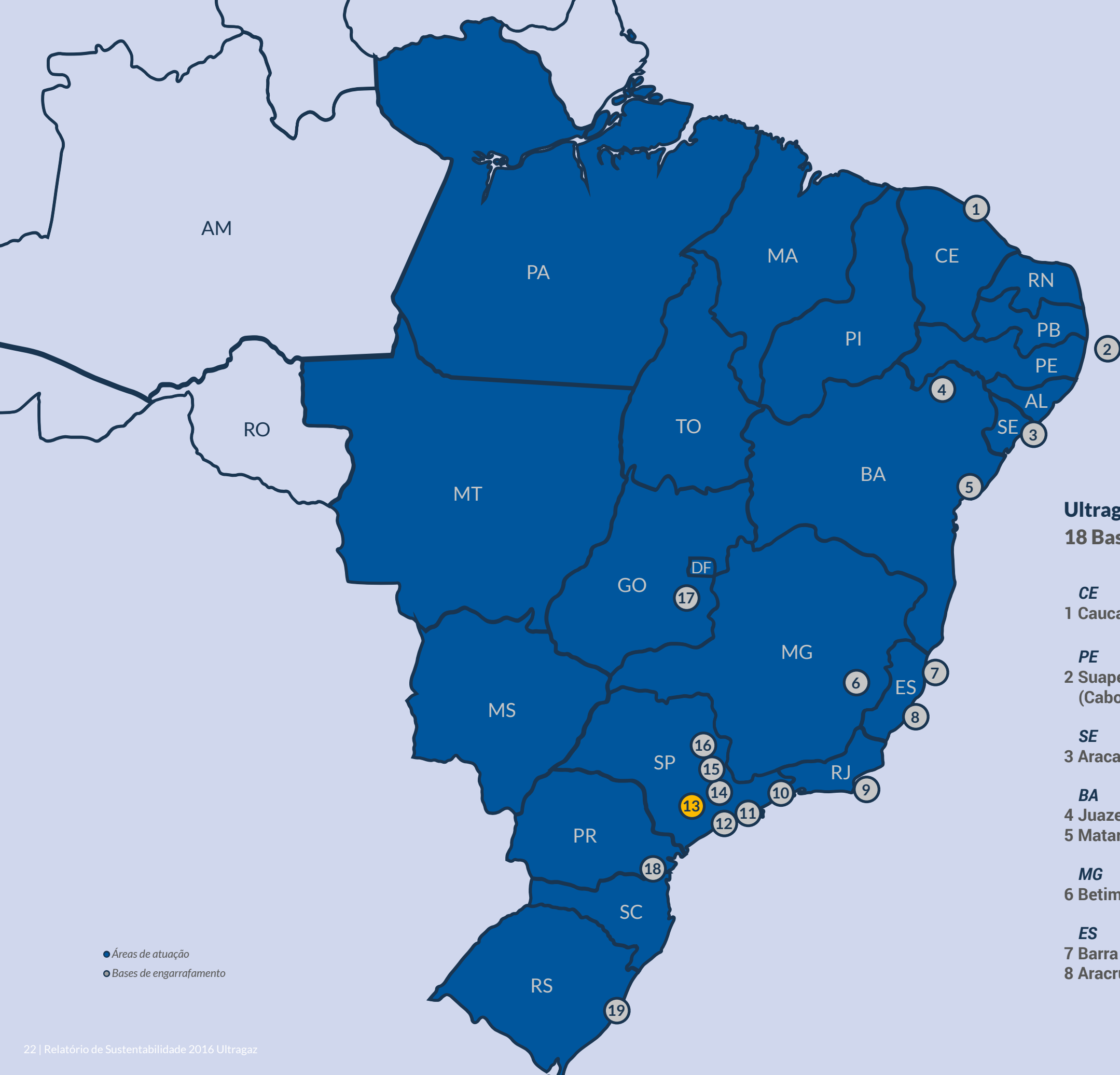
exclusivos, responsáveis por dar cobertura nacional ao produto. Em quase todos os estados, os revendedores utilizam a marca Ultragaz. A exceção é a Bahia, onde utiliza-se a marca

Brasilgás. Ao todo, a organização reúne 3.612 colaboradores – sem contar estagiários e empregados das unidades revendedoras e de terceirizadas. **GRI G4-9, G4-10, G4-11**

Total de colaboradores* GRI G4-10



*Não inclui estagiários e terceirizados.
**Números coletados em dezembro de cada ano base.



Ultragas
18 Bases de Produção + Matriz

CE
1 Caucaia

PE
2 Suape
(Cabo de Santo Agostinho)

SE
3 Aracaju

BA
4 Juazeiro
5 Mataripe

MG
6 Betim

ES
7 Barra de S. Francisco
8 Aracruz

RJ
9 Duque de Caxias

SP
10 São José dos Campos
11 Capuava
12 Santos
13 São Paulo (**MATRIZ**)
14 Barueri
15 Paulínia
16 Ribeirão Preto

GO
17 Senador Canedo

PR
18 Araucária

RS
19 Canoas

● Áreas de atuação
● Bases de engarrafamento

resultados 2016

Gestão Responsável GRI G4-14

Em novembro de 2007, a Ultragaz iniciou um processo de reestruturação da governança com vistas à responsabilidade social corporativa. Fruto disso, a partir de 2010, passou a adotar uma série de práticas para minimizar os impactos de sua atuação com o objetivo de garantir a sustentabilidade de seu modelo de negócios. Desde então, estão entre os seus princípios organizacionais o crescimento sustentável e o desenvolvimento socioambiental das comunidades influenciadas pela companhia. Em 2013, nasceu o projeto VIS10N, uma ferramenta de gestão de longo prazo que auxiliará a organização, até 2022, a atingir seus principais objetivos mercadológicos e socioambientais.

Estruturado em três pilares (perfil e hábitos de consumo, cenários de oferta e demanda de gás e energia, avaliação dos diferenciais competitivos em relação aos concorrentes nacionais do mercado externo), o VIS10N permite avaliar diferentes aspectos do negócio e, por consequência, estabelecer as prioridades. Com base no diagnóstico extraído dessas análises, são

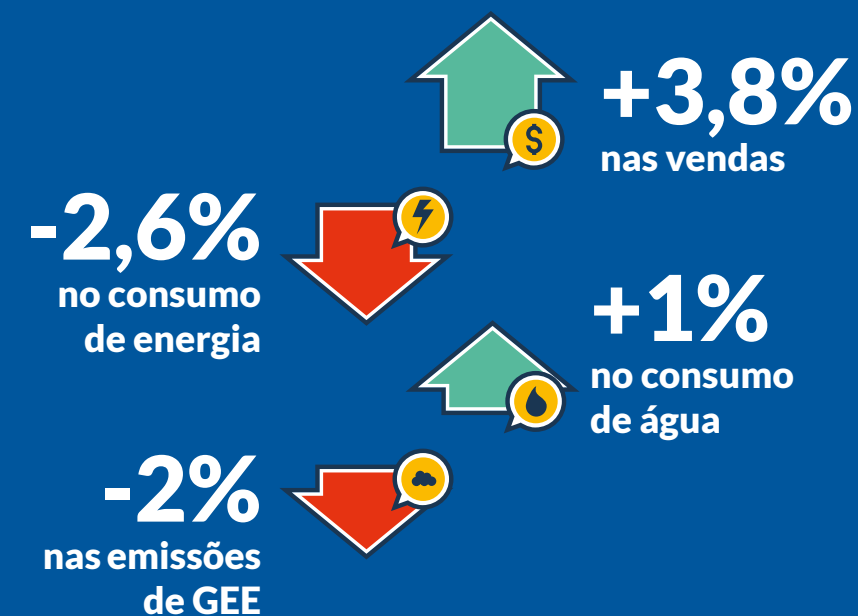
criados planos de ação para o aperfeiçoamento de processos.

Desde 2008, a companhia conta também com uma Política de Investimento Socioambiental, revisada em 2015, que norteia os investimentos feitos em projetos culturais, educacionais e de proteção ambiental. Adicionalmente, em 2009, foi criada uma Política de Sustentabilidade, que recebeu revisões em 2010 e 2015, com o objetivo de incluir novas práticas relativas à qualidade, segurança, saúde, meio ambiente e responsabilidade social com foco na prevenção de fatores de risco. Um Comitê de Excelência em Gestão, formado por profissionais de diferentes departamentos da Ultragaz, coloca em prática as diretrizes dessa política. Há também a Gerência de Sustentabilidade, ligada à Diretoria de Operações e dedicada ao relacionamento com os públicos de interesses da companhia. Em 2011, foi desenvolvida também uma Política do Voluntariado, incentivando os colaboradores a participar de ações ligadas à sustentabilidade.

Destaque

A Ultragaz apresentou uma performance a se comemorar em 2016, em todos os aspectos. Conseguiu elevar suas vendas e, apesar do seu crescimento, reduzir o consumo de energia e as emissões de gases de efeito estufa. Adicionalmente, realizou investimentos sociais que beneficiaram milhões de pessoas.


R\$ 5,55 mi
em investimentos
sociais



Os princípios adotados internamente se estendem a fornecedores, principalmente aos classificados como críticos – 100% deles comprometidos com as políticas da Ultragaz, são exigidos por meio de contratos a cumprirem cláusulas relacionadas a direitos humanos, com especial foco no combate do trabalho infantil e análogo à escravidão. **GRI G4-HR1**

Como parte de seus compromissos voluntários, a Ultragaz tornou-se, em 2009, signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), criado para encorajar organizações a adotarem práticas de preservação ambiental, de respeito a direitos humanos e combate à corrupção. Desde o mesmo ano, também é signatária do Pacto Empresarial Contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes nas Rodovias Brasileiras, apoiando o Programa na Mão Certa, mantido pela Childhood Brasil. Em 2016, aderiu aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU. **GRI G4-15**

Princípios do Pacto Global



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



2 ASSEGURAR a não participação da empresa em violações dos direitos humanos



3 APOIAR a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva



4 ELIMINAR todas as formas de trabalho forçado ou compulsório



5 ERRADICAR efetivamente todas as formas de trabalho infantil na sua cadeia produtiva



6 ESTIMULAR práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego



7 ASSUMIR uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais



8 DESENVOLVER iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental



9 INCENTIVAR o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis



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

Setorialmente, a empresa integra o Sindigás no âmbito nacional e, no internacional, o Conselho da Indústria da *World Liquefied Petroleum Gas Association* (WLPGA), associação mundial sediada em Paris, e da *Asociación Iberoamericana de Gas Licuado de Petróleo* (AIGLP), sediada no Rio de Janeiro (RJ), dedicada ao intercâmbio tecnológico entre os países ibero-americanos. A organização, enquanto controlada pelo Ultra, ainda presta informações de seus negócios a clientes empresariais e a índices do mercado financeiro a fim de se enquadrar entre as companhias com alto grau de desenvolvimento sustentável, como o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e o Índice Carbono Eficiente, da B3, o *Carbon Disclosure Project* (CDP *Climate Change*), além do índice da revista IstoÉ Dinheiro. **GRI G4-16**

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável



Pilares do Programa VIS10N

Perfil e Hábitos de Consumo
Cenários de Oferta e Demanda de Gás e Energia
Avaliação dos Diferenciais Competitivos

Desempenho Econômico

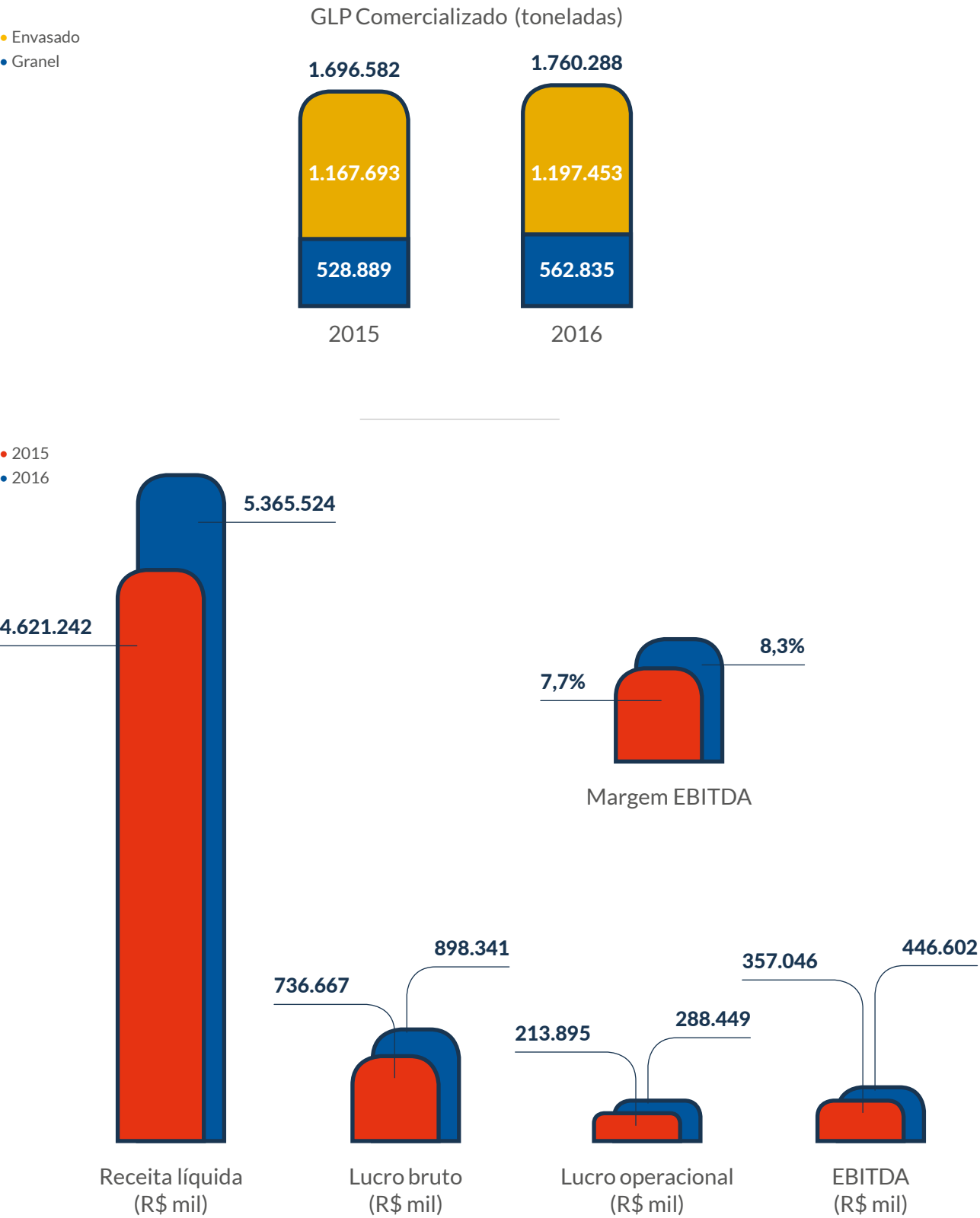
Após um desempenho que foi altamente impactado pelas crises econômica e política em 2015, o consumo de GLP se recuperou em 2016, com alta de 1%, segundo a ANP. De acordo com o órgão, foram consumidos 5,33 milhões de toneladas de gás em botijões de até 13kg, comumente utilizados pelo mercado residencial. Nos mercados a granel e de recipientes maiores, mais adequados às atividades empresariais, o consumo atingiu 2,06 milhões de toneladas.

A Ultragaz, por sua vez, obteve resultado superior à média do mercado, com crescimento de 3,8% nas

vendas totais de GLP, elevando sua participação nas vendas do setor, de acordo com o Sindigás, e superando o recorde de vendas alcançado em 2014. Em ambos os segmentos – tanto no envasado quanto no granel – foram registradas altas nas vendas.

Esse aumento resultou em elevação de 16% na receita líquida, de 22% no lucro bruto, de 35% no lucro operacional e de 25% no EBITDA. A margem EBITDA, indicador importante para perceber a margem operacional, também melhorou, saltando de 7,7% para 8,3%. **GRI G4-EC1**

Resultados operacionais



A busca incessante por eficiência contribuiu fortemente para a melhoria dos indicadores financeiros, apesar da continuada crise econômica. Foram empenhados esforços para reduzir custos operacionais e aperfeiçoar o sistema de distribuição. Merece destaque, a título de exemplo, a manutenção do aplicativo Ultragaz Connect, que permite aos clientes

solicitar novos botijões por meio de seus aparelhos celulares.

O compromisso ético da companhia também é aplicado em sua atuação concorrencial. Até o final de 2016, não havia nenhuma ação judicial em curso relacionada à concorrência desleal ou direitos e obrigações relativos à propriedade industrial. **GRI G4-SO7**



Forno de pizza industrial - Projeto Empresarial

Expansão Sustentável

Conhecido popularmente como “gás de cozinha”, o GLP possui um grande potencial de crescimento no país. A oferta do produto deve chegar a 15 milhões de toneladas por ano no país, o que permite a abertura de novas janelas de oportunidades para o setor.

A Ultragaz monitora todos os passos necessários para que isso aconteça e se posiciona de forma

a aproveitar rapidamente as oportunidades geradas pela expansão da produção de gás no Brasil. Com a necessidade crescente de aumentar a eficiência energética, espera-se que o gás seja um combustível cada vez mais premente para toda a sociedade. Atualmente, cinco projetos inovadores, com foco em consumidores empresariais, visam esse objetivo. **GRI G4-EC2**

Projetos

Aquecedor de Fluido Térmico: O projeto se aplica a indústrias de pequeno e médio porte, de diversos setores, que utilizam fluido térmico em seus processos, tais como a têxtil, a alimentícia, a termoplástica, a de papel e celulose, entre outras. A tecnologia possibilita redução de custos, aumento de eficiência e redução de espaço ocupado, o que resulta em uma operação mais segura e confiável.

Fornos de Chumbo: A Ultragaz oferece às indústrias de reciclagem de chumbo – que abastecem 85% do mercado de baterias automotivas – uma tecnologia a GLP, em substituição a óleos combustíveis, que proporciona uma redução relevante dos custos e de emissões de gases poluentes, oferecendo inúmeros ganhos operacionais, com eficiência, agilidade e segurança.

Usinas de Asfalto: O objetivo é oferecer uma alternativa às indústrias produtoras de Massa Asfáltica – utilizada para pavimentação de ruas, avenidas e rodovias – por meio de inovação tecnológica e otimização de processo. Os clientes que utilizam esta solução conseguem reduzir em média 25% seu consumo de combustível, devido ao ganho de eficiência, além de redução do custo de manutenção e das emissões de gases poluentes.

Fornos de Pizza: Para aumentar a produtividade e profissionalização de pizzarias, a empresa oferece a tecnologia de fornos que utilizam o GLP como combustível, em substituição à lenha. A alternativa garante o sabor e aparência dos tradicionais fornos à lenha, porém com maior facilidade de operação, redução do tempo de preparo e redução de desperdícios.

Limpeza Automotiva: A Ultragaz desenvolveu uma solução inovadora que reduz em até 90% o consumo de água utilizado na limpeza de automóveis, por meio de um processo diferenciado a vapor. A solução permite a limpeza de áreas externas, internas e motor do veículo, com uma qualidade superior e sem a utilização de químicos. O projeto foi realizado em parceria com a rede de postos Ipiranga.

Devido à sua atuação distribuída por grande parte do território nacional e à sinergia com outras companhias do Grupo Ultra, a empresa vem empreendendo esses projetos com sucesso, fornecendo alternativas empresariais com menor impacto ambiental. São projetos que estão alinhados aos princípios éticos da empresa e que atendem às normas de segurança e qualidade requeridas pelos órgãos reguladores do setor.

Em 2015, um núcleo de inovação tecnológica – envolvendo as áreas de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) e Engenharia e Normatização – foi criado com o propósito de apoiar outras áreas da empresa na busca por soluções eficientes e sustentáveis. Os projetos desenvolvidos nesse âmbito, durante seu ciclo de maturação, podem influenciar mais de 500 colaboradores espalhados por todas as suas filiais.

Além da atuação inovadora, a Ultragaz também apoia iniciativas de combate à informalidade, como o Gás Legal, programa que envolve o Ministério Público (MP), a ANP, o Sindigás e Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons) de todo o país.

Seu modelo de gestão, ao longo dos anos, rendeu diversas premiações à organização. Em 2016, a Ultragaz recebeu do Instituto Paulista de Excelência em Gestão (IPEG) a medalha de ouro na categoria Nível II com o Mercado Domiciliar Campinas – um reconhecimento pelo empenho constante em busca de produtividade e competitividade nesse setor. Outro reconhecimento foi concedido ao Mercado Domiciliar Grande São Paulo, cujo trabalho foi finalista do Troféu Governador do Estado.

A Ultragaz recebeu 4 prêmios de gestão em 2016, sendo um deles a placa de finalista no principal prêmio do governo de São Paulo.

Conquistou também o Prêmio Gaúcho da Qualidade e Produtividade, por meio da unidade de Canoas da Ultragaz que recebeu a medalha de ouro da entidade.

Por fim, a Ultragaz foi contemplada com a medalha de ouro do Prêmio de Excelência em Gestão de Goiás, com o Mercado Centro-Oeste. Promovida pelo Movimento Goiás Competitivo (MGC), a premiação é concedida a empresas de práticas destacadas de gestão alinhadas aos Fundamentos da Excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), entidade dedicada a promover a competitividade das empresas brasileiras.

Estratégias, desempenho e perspectivas

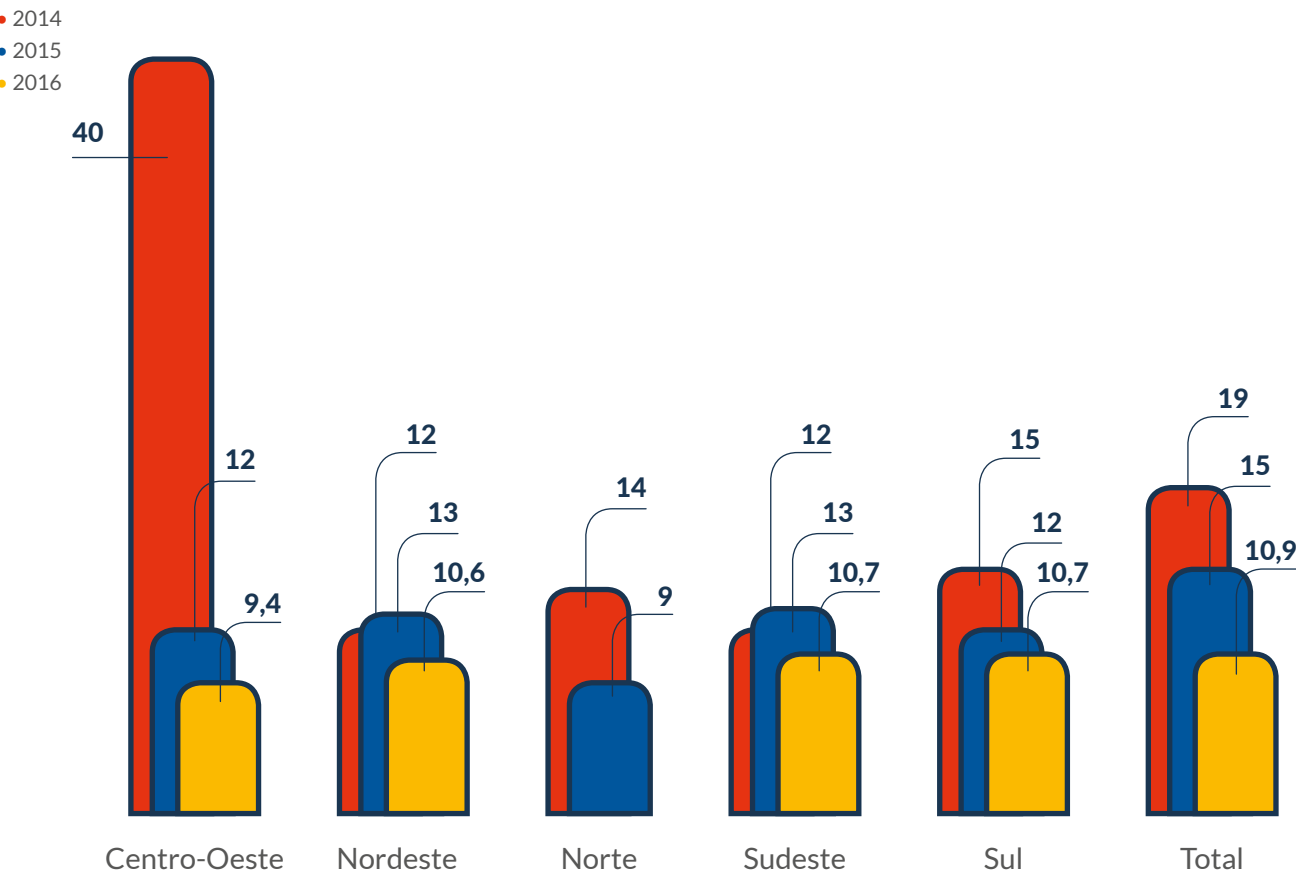
Determinada em aperfeiçoar seus modelos em busca da eficiência e sustentabilidade, a Ultragaz trabalha constantemente para a adoção de práticas que promovam melhorias em saúde, segurança e uso de recursos naturais. Há aproximadamente 15 anos, um mapa estratégico foi elaborado para revolucionar os processos internos, o que permitiu que a companhia se sobressaísse sobre seus competidores e permeasse o imaginário popular como a principal fornecedora de gás de cozinha. Agora, a 4 anos da conclusão do projeto VIS10N, a empresa está próxima de alcançar seus resultados em segurança no trabalho, consumo de recursos naturais e destinação de resíduos.

Capital Humano

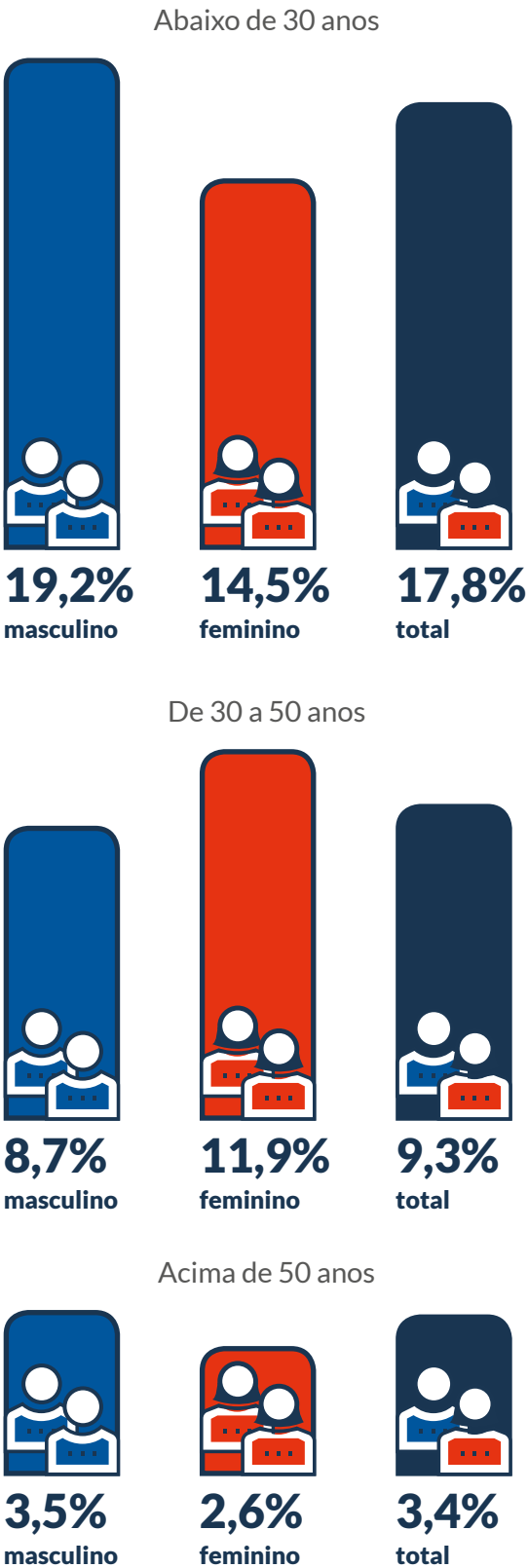
A atração e retenção de talentos, além do desenvolvimento técnico e intelectual de seus colaboradores, é um dos pilares estratégicos da companhia para alcançar suas metas de longo prazo. Assim, a Ultragaz procura oferecer aos seus 3.612 colaboradores, alocados em todo o Brasil, oportunidades de carreira, ambiente de trabalho seguro e motivador. Faz isso por meio de práticas de Recursos Humanos alinhadas às necessidades das pessoas e da organização, como por exemplo a política de benefícios, que atende às demandas mais imediatas de seus colaboradores, e programas que suportam o desenvolvimento profissional, alinhados à sua atuação na companhia.

Os benefícios oferecidos à força de trabalho da companhia vão desde os que estão previstos na legislação trabalhista até plano de previdência complementar, seguros de vida e saúde com ampla cobertura médico-hospitalar, entre outros. A informação sobre o conjunto de benefícios oferecidos aos colaboradores, o “Guia de Benefícios”, está disponível na rede de comunicação on-line interna. Além disso, a companhia conta com uma equipe de Serviço Social que, em conjunto com a área de Recursos Humanos, desenvolve um trabalho multidisciplinar para suporte aos colaboradores. **GRI G4-LA2**

Taxa de rotatividade de empregados (em %) **GRI G4-LA1**



Taxa de rotatividade por gênero



A empresa também se esforça em manter remuneração adequada aos seus colaboradores e busca reduzir a diferença salarial entre gêneros. Atualmente, o salário mais baixo pago pela Ultragaz é de R\$ 1.253,23 que, somado ao adicional de periculosidade, alcança R\$ 1.629,20. Os valores são, respectivamente, 34% e 74% maiores do que o do salário mínimo vigente no período coberto pelo relatório, de R\$ 937. Em comparação com o ano anterior, a diferença entre o mínimo Ultragaz e o mínimo nacional aumentou. Em 2016, respectivamente, essas diferenças estavam em 31% e 70%. **GRI G4-EC5, G4-EC6, G4-LA13**

Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria* **GRI G4-LA13**

Categoria	2014	2015	2016
Técnico/ Administrativo	0,9	0,9	0,9
Liderança	0,7	0,7	0,8
Operacional	0,9	0,9	1,0

*Exceto estagiários e aprendizes. A proporção refere-se à comparação aritmética da média salarial dos homens com as mulheres.

Neste ano, o Grupo de Trabalho sobre inclusão de pessoas com deficiência avançou significativamente em relação às suas metas, fortalecendo a cultura de valorização da diversidade. Com foco na inclusão de profissionais com deficiência, o Grupo passou a dialogar também sobre equidade de gênero. No final de 2016, foi constituído o Comitê Ultragaz de Diversidade e Inclusão, ampliando o escopo de atuação do Grupo de Trabalho. Também foi definida a criação de dois Grupos de Afinidade. Um grupo

irá reunir colaboradores e gestores interessados no tema de inclusão de pessoas com deficiência e outro no tema da equidade de gênero. O processo de engajamento de lideranças e equipes em torno da agenda da valorização da diversidade foi aprofundado resultando na identificação de boas práticas internas.

Previdência Privada **GRI G4-EC3**

Em fevereiro de 2001, o Conselho de Administração da Ultrapar aprovou a adoção de um plano de previdência privada na modalidade de contribuição definida, patrocinado pela Ultrapar e suas controladas. Desde agosto de 2001, empregados participantes contribuem para este plano, administrado pela Associação de Previdência Complementar (Ultraprev). Nos termos do plano, a contribuição básica de cada empregado participante é calculada por meio da multiplicação de um percentual, até o limite de 11%, o qual é anualmente definido pelo participante, com base no seu salário. As sociedades patrocinadoras contribuem, em nome do participante, com um valor idêntico ao da sua contribuição básica. À medida que os participantes se aposentam, eles optam entre receber uma quantia mensal, que varia entre 0,5% e 1% sobre o fundo acumulado em seu nome na Ultraprev ou um valor fixo mensal que esgotará o fundo acumulado em nome do participante em um prazo que varia entre 5 e 25 anos. Assim sendo, a Sociedade não assume responsabilidade por garantir valores e prazos de recebimento de aposentadoria. Em 2016, a Sociedade contribuiu com R\$ 5.331 (R\$ 4.777 em 2015) à Ultraprev, valor contabilizado como despesa no resultado do exercício. O total de empregados vinculados ao plano em 31 de dezembro de 2016 atingiu 2.091 participantes ativos e 13 participantes aposentados. Adicionalmente, a Ultraprev possuía 19 ex-funcionários recebendo benefícios conforme as regras de plano anterior, cujas reservas estão plenamente constituídas.

Contratação

Com essas políticas, a Ultragas permite que seus colaboradores sejam atores de desenvolvimento social nas comunidades impactadas por suas atividades. Adicionalmente, as filiais da companhia são orientadas a contratar, localmente, o que favoreceu para que essas unidades atingissem

o índice de 100% de contratação local em 2016. Além disso, a Ultragas promove o desenvolvimento das comunidades do entorno em parceria com instituições locais. Os projetos desenvolvidos em cada região são baseados em uma pesquisa de diagnóstico que realiza o levantamento dos locais com maior índice de pobreza e das áreas mais carentes de investimento. **GRI G4-EC6, EC8**

Embora a Ultragas não possua uma política definida que formalize o incentivo à contratação de fornecedores, há um trabalho realizado desde 2015 junto a fornecedores críticos da organização, que são contratados localmente em algumas filiais da companhia. Por exemplo, a empresa fornecedora do serviço de requalificação de recipientes transportáveis de aço para GLP, os botijões, está situada em Maracanaú (CE), cidade vizinha e bem próxima da filial de Caucaia (CE). **GRI G4-EC9**

Capacitação e Desenvolvimento

Há quase uma década, foi criada a Academia Ultragas, que em 2015 foi aperfeiçoada com o desenvolvimento da Academia Online. Desde o seu início, mais de 3.400 colaboradores já foram treinados por meio desse instrumento, que sempre está atento às diretrizes do plano estratégico, aos princípios éticos e aos valores da companhia. Cursos de formação comportamental alinhados à cultura organizacional complementam a função da Academia.



Vendedor Brasilgás

Média Anual de Horas de Treinamento, por categoria profissional **GRI G4-LA9**

Categoria	2014	2015	2016
Liderança	14,5	11,2	11,4
Técnico e Administrativo	24,8	7,9	12,6
Operacional	3,3	10,0	4,4
Estagiário/Aprendiz	66,9	10,7	47,1
Média anual horas/homem	12,2	14,2	8,3

Junto às revendedoras, a companhia estende os trabalhos da Academia e promove capacitação aos empresários responsáveis por essas unidades e aos seus colaboradores. A organização também desenvolve o Somar Sustentabilidade, para incutir as práticas propostas pela Ultragaz em toda sua rede de distribuição. Por meio desse programa, as revendas recebem informações sobre projetos como o Programa Ultragaz Pega Pilhas, Baterias e Celulares, a Campanha Junte Óleo: Ultragaz Coleta e Soya Recicla, realizada em parceria com

a Bunge e o Instituto Triângulo, e as campanhas educativas, como a de prevenção ao mosquito *Aedes aegypti*, que transmite doenças como dengue, zika e chikungunya, realizada em parceria com o Governo Federal (Ministério da Saúde). O total de revendedores atendidos apenas com o Somar Sustentabilidade no último ano cresceu, passando de 74 em 2015 para 188 em 2016. No ano de lançamento do projeto, em 2014, 105 revendedores receberam as instruções do programa.

Academia Revenda <small>GRI G4-LA9</small>	2014	2015	2016
Horas de treinamento Somar	5.294	4.296	4.020
Número de participações Somar	417	455	568
Horas de treinamento Pré-Operação*	920	9.160	9.176
Número de participações Pré-Operação*	28	229	350

*Treinamento direcionado ao empresário.

Modelo de Competências

Em busca do aperfeiçoamento da gestão e do alinhamento com as definições do grupo Ultra, o modelo de competência foi revisado em 2015. Assim, as novas competências são Visão

sistêmica; Foco em resultado; Orientação para clientes; Alinhamento de interesses; Mentalidade Multinegócios; Autonomia com responsabilidade; e Desenvolvimento de equipes de alto desempenho.

Modelo de avaliação

A Ultragaz participa ativamente na descrição das competências e no alinhamento dos critérios da avaliação que envolvem as seguintes fases:

- 1) Comunicação e disseminação de competências;
- 2) Avaliação por competências;
- 3) Comitê de calibração;
- 4) Feedback e Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

O início do processo se dá por meio de ferramentas de comunicação, como palestras e workshops, para a compreensão das competências e do Plano de Desenvolvimento Individual, com foco no desenvolvimento das equipes. Na avaliação por competências, segunda etapa do processo, os funcionários se autoavaliam e são avaliados por seus líderes e pares, com base em evidências relativas ao desempenho.

A partir disso, gestores que integram o Comitê de Calibração compartilham entre si as informações recebidas sobre os colaboradores. Isso permite uma observação ampla sobre cada colaborador: sobre como interagem com seus líderes diretos, com outros gestores e clientes. Por fim, na

fase de feedback e aplicação do PDI, líder e colaborador conversam sobre desempenho e desenvolvimento, a fim de realizar acordos e discutir as próximas etapas para a formação do colaborador. Neste momento, o líder escuta as percepções sobre sua gestão e, no papel de desenvolvedor, coloca-se à disposição para ajudar. Como resultado, há a ampliação da consciência para que todos acelerem seu desenvolvimento. **GRI G4-LA10**

A empresa tem se empenhado para fornecer análises de desempenho aos seus colaboradores. Enquanto que em 2015 cerca de 25% obtiveram uma avaliação, em 2016 esse percentual subiu para 35%. **GRI G4-LA11**



Vendedores Brasilgás

Saúde e Segurança

As preocupações com a manutenção de um ambiente saudável e seguro na Ultragaz estimulam o debate com a troca de ideias e de experiências entre os colaboradores. Para isso, foi criado o Diálogos de Segurança, Saúde e Meio Ambiente (DSSMA). Os encontros diários, com duração aproximada de 15 minutos, são marcados pela informalidade e descontração, o que torna a iniciativa mais amigável e interessante aos participantes das bases.

Outro espaço de discussão de questões ligadas ao tema é assegurado pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), instalada na matriz, em São Paulo, e em todas as bases produtivas (engarrafadoras, estocagem e distribuição), além das lojas próprias. Como previsto pela legislação trabalhista, todos os colaboradores são representados formalmente nos comitês de segurança e saúde e nas CIPAs. As edições da Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) também têm se revelado um bom momento para abordar diversos temas relacionados à segurança no trabalho e à qualidade de vida dos colaboradores, que se refletem no desempenho e no bem-estar no ambiente de trabalho. Além das CIPAs, as unidades também contam com Brigada de Incêndio e Brigada Ambiental, bem como equipes responsáveis pela Gestão de Acidentes. **GRI G4-LA8**

A Ultragaz aposta no diálogo como ferramenta de aperfeiçoamento da gestão da segurança. Encontros informais e descontraídos são realizados para buscar informações que pautem novas práticas para o desenvolvimento de um ambiente cada vez mais seguro.

Em 2016, o evento teve como tema principal a necessidade de observar e relatar qualquer tipo de incidentes e riscos que poderiam levar a acidentes, seja com afastamento ou sem afastamento, e utilizou o slogan “Se liga nos quase acidentes”. A empresa realiza, periodicamente, auditorias internas para verificar o atendimento dos procedimentos e normas nas unidades. **GRI G4-LA5**

Novos projetos foram lançados com o objetivo de tornar o ambiente de trabalho cada vez mais seguro. Em 2016, foi criado, entre outras iniciativas, o Índice do Sistema de Gestão de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho (ISGSS).

Mensalmente a matriz SSMA (Saúde, Segurança e Meio Ambiente) monitora o desempenho das bases de produção por meio de 9 itens: Atendimento às Metas dos Indicadores; Obtenções de Licenças ou Certificados; Requisitos Legais Verificados no Sistema Verde Ghaia (SOGI); Realização de Análise Crítica de SSMA; Identificação de Quase Acidentes; Ações concluídas dentro do prazo no sistema Sênior; Implementação de Melhorias de Saúde e Segurança do Trabalho inseridas no SG.UG.; Número de Simulado de Emergência realizado; Ações Concluídas dentro do Prazo; e Documentação Legal inserida no Sistema Sênior. Ao final de todo mês, a matriz envia para todos os colaboradores o ranking mensal de cada base, juntamente com o comparativo individual do ano anterior.

Esse indicador foi considerado como meta de participação nos lucros e resultados para os gerentes de produção, ratificando a importância do tema para a companhia.

Além do indicador, outros projetos foram lançados.

O Programa Atitude Segura, baseado no diagnóstico de segurança nas 6 unidades operacionais, foi criado para estabelecer uma mudança comportamental, contemplando as

diretrizes e o alinhamento estratégico da empresa com os diretores da companhia. Com o programa, busca-se obter a evolução do desempenho de segurança, de acordo com Curva de Bradley, uma metodologia aplicada pela consultoria Du Pont.



Colaborador Ultragaz

Também foi realizado o mapeamento de riscos operacionais dentro do processo de armazenamento, envase e distribuição de GLP. Foram identificadas as hipóteses acidentais de operação de recebimento de GLP, via gasoduto, processo de envasamento e armazenamento de GLP, assim como o levantamento de barreiras de proteção existentes, a avaliação da eficácia dos equipamentos e as medidas mitigadoras para redução de riscos classificadas como moderadas ou não aceitáveis.

Com esses dados em mãos, foi possível quantificar as hipóteses acidentais com classificação na matriz de aceitabilidade de risco e, assim, criar o Plano de ação para mitigação de riscos.

Os prestadores de serviços e funcionários terceirizados, por meio do programa Integração de Terceiros, recebem conteúdos de acordo com a Política de Sustentabilidade, com recomendações de segurança, saúde e meio ambiente, procedimentos e instruções de serviços de todos os tipos desenvolvidos dentro da unidade operacional.

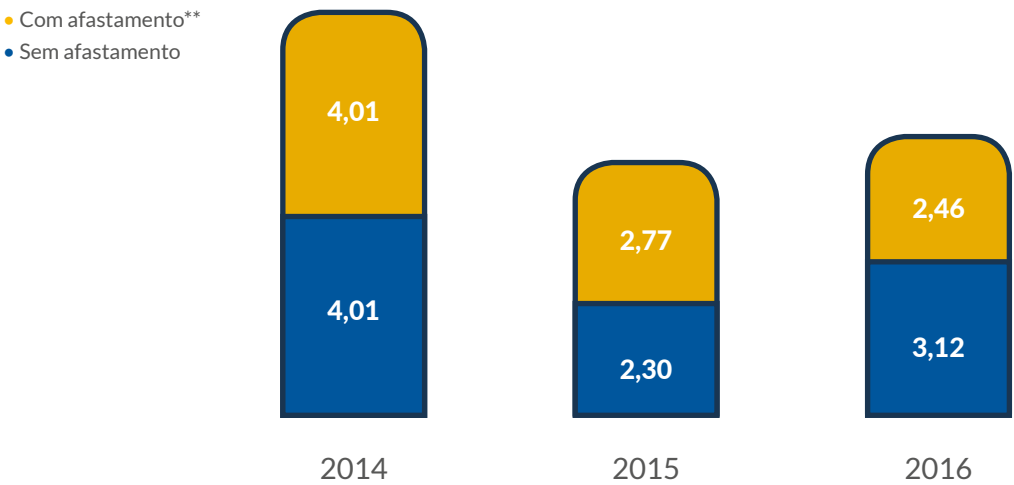
Por meio do Núcleo de Inovação da Diretoria de Operações foram colocados em prática dois projetos com o objetivo de eliminar o risco de acidentes. O Digital Eye, um equipamento que conta com um colete com sistema de ar comprimido, um monitor (tablet) e uma câmera elevatória com alta resolução, permite que o colaborador realize a contagem dos vasilhames armazenados na carroceria dos

caminhões sem a necessidade de subir no veículo. Isso elimina o risco de queda na conferência das cargas de todas as unidades da Ultragaz.

Outro projeto é o Sistema de Monitoramento, que permite a conferência de entrada e saída de recipientes transportáveis, a fim de evitar acidentes e exposição a intempéries dos colaboradores, devido a tarefa ser classificada como trabalho em altura, conforme a Norma

Regulamentadora N° 35, do Ministério do Trabalho. O projeto visa a implementação de um novo processo de conferência de carga a distância dos caminhões e carretas, destinado a garantir a confiabilidade e segurança do processo de conferência. O projeto piloto foi desenvolvido em conjunto com a unidade de Paulínia e o próximo sistema a ser instalado será na unidade de São José dos Campos.

Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos* GRI G4-LA6



*Inclui estagiários.
**Em decorrência do tipo e da gravidade do acidente.

A companhia empreende diversos programas para influenciar seus colaboradores e melhorar a qualidade de suas vidas. O Programa Valoriza, desenvolvido desde 2014, busca incentivar e apoiar os colaboradores a optarem por hábitos e estilo de vida saudáveis com base em três pilares: físico, saúde e social. A iniciativa inclui estruturar ações que ampliem a qualidade de vida dos nossos colaboradores e seus

dependentes, por meio da conscientização sobre os benefícios promovidos pelos cuidados com a saúde, o bem-estar físico e as relações sociais. Fazem parte das ações do Valoriza, informativos mensais com temas baseados no calendário nacional do Ministério da Saúde, Programa de Gerenciamento Médico de Doenças Crônicas (GMDC), palestras de prevenção e conscientização, campanha de vacinação contra

a gripe, ginástica laboral, grupos de corrida dos mercados, parcerias, apoio do Serviço Social, outras campanhas direcionadas de prevenção e promoção de saúde e bem-estar e evento no dia das crianças. **GRI G4-LA7**

Em 2016, foi implementada a Gestão do Programa de Conservação Auditiva e Proteção Respiratória. Os participantes do comitê desse programa receberam treinamento e orientação, e passaram a fornecer a documentação disponível sobre estes programas para análise. A gestão dessas informações permitiu que fossem feitas recomendações para que os membros do comitê se tornassem mais eficazes e apresentassem os resultados das práticas adotadas para eliminar, ou, ao menos, diminuir os riscos ocupacionais.

Essa gestão permitiu a Identificação de 72 ações. Em 2016, foram monitoradas cinco bases de produção – Mataripe, Capuava, Aracaju, Barueri e Caucaia – 3 bases satélites – Mauá, Salvador e Pecém.

Anualmente, a matriz SSMA realiza uma auditoria de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho e uma auditoria de Meio Ambiente em todas as bases de produção. No período de uma semana inteira e por meio de um guia de auditoria, os auditores verificam todas as áreas, valendo-se de entrevistas com os colaboradores, próprios e terceiros, e análise de documentação. Em 2016, as auditorias estenderam-se às bases satélites de Salvador, Palhoça, Sorocaba e São José do Rio Preto.

Essa Auditoria verifica a aderência no atendimento dos procedimentos internos juntamente com os requisitos legais.

Clientes

Anualmente, a Ultragaz monitora a satisfação de seus clientes por meio de pesquisas qualitativas. São informações relevantes para orientar suas ações e decisões. Os levantamentos trazem informações importantes que permitem identificar eventuais oportunidades de melhoria, aprimorar o conhecimento sobre as necessidades e as aspirações dos consumidores, colaboradores e parceiros comerciais. Além disso, servem também para validar os produtos, os serviços oferecidos e as práticas de gestão. Portanto, representam instrumentos que contribuem para um maior engajamento e a aproximação da empresa com os diferentes públicos estratégicos de relacionamento.

Todo ano, a satisfação dos clientes é mensurada por meio de pesquisas qualitativas. O objetivo é descobrir as necessidades e oportunidades de melhorias.

Ao todo, são extraídos cinco tipos de avaliação, divididos por tipo de consumidor e tipo de serviço: Assistência Técnica, Clientes Ativos e Novos Clientes, no âmbito do consumidor empresarial, e Revendas e Consumidor Final, no âmbito dos consumidores domiciliares.

O Índice de Satisfação do Cliente (ISC) é definido a partir dos resultados obtidos por meio de uma escala de zero (0) a dez (10) – de “nada satisfeito” a “muito satisfeito” –, apresentada aos entrevistados. A seleção desses entrevistados se dá com base em critérios estatísticos, de modo a garantir a representatividade das amostras de campo. Para ser classificada na categoria “bom fornecedor” pelo ISC, a companhia deve alcançar um percentual mínimo de 80% na escala de satisfação. Sempre que o índice se situa abaixo desse patamar, os analistas da

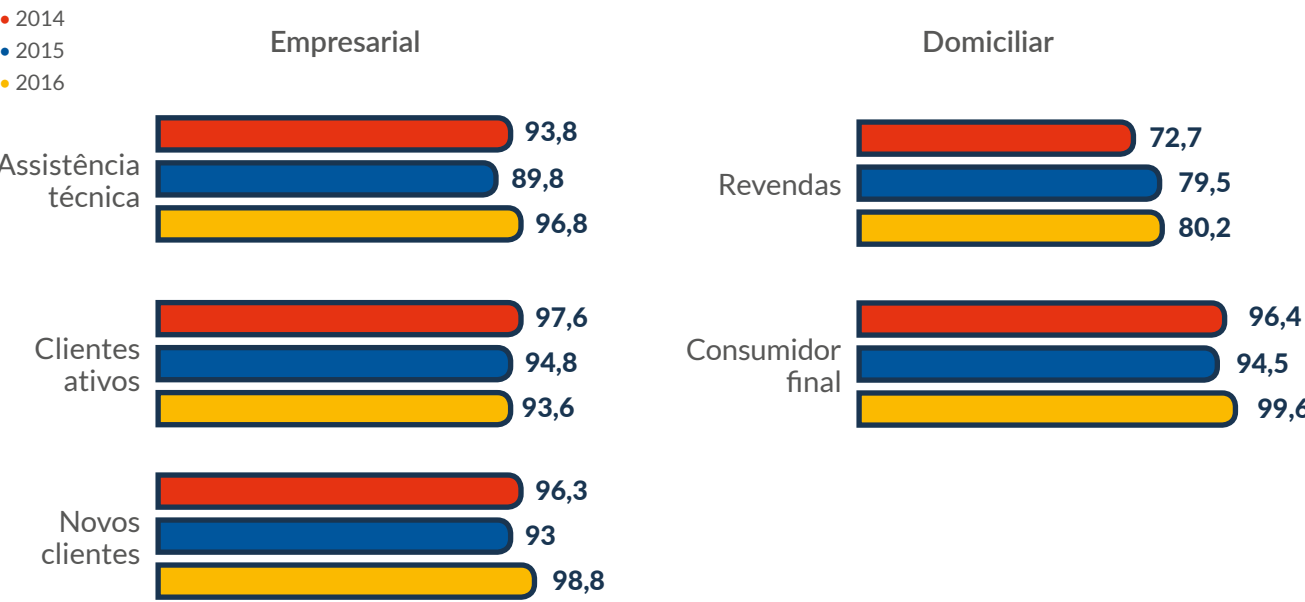
pesquisa entram em campo para checar quaisquer eventuais não conformidades. Por vezes, os resultados determinam a adoção de ações corretivas ou preventivas, visando aprimorar os processos operacionais. A realização das pesquisas está a cargo de empresa contratada para aplicação por meio de contato telefônico, com base na norma ABNT 5426.

A periodicidade das pesquisas difere para cada segmento: Assistência Técnica (mensal); Clientes

Ativos (semestral); Novos Clientes (trimestral); Revendas e Consumidor Final (semestral).

Em 2016, com a exceção de um indicador, todos os outros apresentaram melhora, com destaque para a assistência técnica empresarial. O indicador que mede a satisfação de clientes ativos foi o único que apresentou queda em relação a 2015. Apesar dessa redução, nenhum dos segmentos apresentou índice abaixo do aceitável.

Índice de Satisfação do Cliente* GRI G4-PR5



Seguindo a tendência de anos anteriores, o índice relacionado à requalificação tem apresentado significativos avanços, principalmente pela melhoria dos vasilhames, feita a partir da requalificação dos botijões de 13kg. Busca-se, nos próximos anos, fazer uma avaliação mais estreita sobre impactos dos produtos, durante seu ciclo de vida, na saúde e segurança dos consumidores.

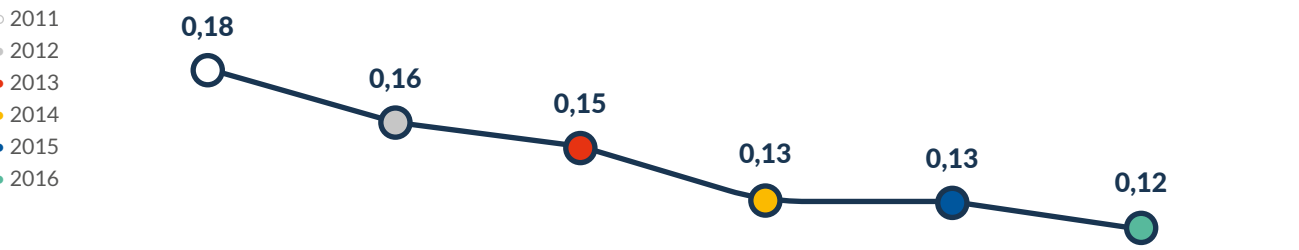
Com o objetivo de aprimorar ainda mais o atendimento ao consumidor final, a Ultragaz realizou uma série de treinamentos por meio do Programa UltraRevendas. Nessa capacitação, as redes sociais são apresentadas como um instrumento que favorece o revendedor, no atendimento aos clientes, gerando novos negócios. No final de 2016, foi lançada também uma plataforma on-line com 9 videoaulas, que mostram técnicas de mídia digital e análise de resultados no Facebook.

Requalificação de Vasilhames GRI G4-EN28	2015			2016		
	P-013	P-020	P-045	P-013	P-020	P-045
Tipo de vasilhame						
Requalificados	2.917.783	23.661	93.876	2.167.826	25.100	102.653
Total de Vasilhames	23.247.999	162.163	570.355	24.220.435	166.450	574.604
Índice de Requalificação	13%	15%	16%	9%	15%	18%

A Ultragaz também investe no relacionamento com os seus consumidores. Em fevereiro de 2016, foi lançada uma iniciativa para estreitar laços com clientes empresarias. O Clube VIP é uma plataforma online de benefícios oferecida pela companhia para aumentar a visibilidade, fidelização e receita de seus parceiros. A plataforma é disponibilizada para os clientes de Comércio e Serviços e acessada por toda a base de condôminos com Medição Individual (conta individualizada por apartamento). Em 2017 o Clube VIP será expandido no segmento domiciliar para alguns bairros de São Paulo.

Os esforços da Ultragaz em relação à qualidade refletem-se na melhoria de indicadores relativos à conformidade do produto. A organização estabeleceu uma série de processos para avaliar a qualidade de suas embalagens e garantir a sua adequação a critérios como peso, ausência de vazamentos e qualidade da pintura na cor azul. Os casos de não conformidade são identificados e é feita a avaliação dos pontos que precisam ser corrigidos. Devido a esses processos, os indicadores que mensuram os casos de não conformidade apresentam queda ano após ano, indicando que o caminho escolhido pela organização é o correto.

Casos de não conformidade e impactos causados por produtos (em % sobre o total de botijões inspecionados) GRI G4-PR2



Muitos dos insumos críticos adquiridos são regulados por normas ou legislações. Além disso, os fornecedores selecionados atendem os requisitos adicionais da Ultragaz. Dentre estes insumos estão a tinta para repintura de recipientes, os recipientes novos e requalificados e os reguladores para GLP – que são certificados e identificados conforme portarias do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). **GRI G4-PR3**

Apesar das diligências internas e das aplicadas a fornecedores, além do empenho da companhia

em cumprir as normas e as regulamentações do setor, muitas foram implementadas em 2016 devido a não conformidade de seus produtos. No setor ambiental, uma multa foi aplicada pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis (Ibama), no valor de R\$ 50.490, devido a um veículo de transporte que não possuía licença ambiental. A infração foi em 2011. Nenhuma contravenção foi registrada em relação à violação de privacidade de clientes ou venda de produtos contestados. **GRI G4-EN29, G4-PR6, G4-PR8**

Valor de multas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento de produtos, em R\$ mil* **GRI G4-PR9, G4-SO8**

Categoria	2014	2015	2016	Variação 15/16
ANP	4.020,4	1.097,4	889,4	-19%
Inmetro	871,8	1.090,6	209,2	-81%

* Variação (%) 2014/2015: Aproximadamente R\$ 730.000,00 pagos, majoritariamente aos Institutos de Pesos e Medidas (IPEMs) e ao Inmetro, em 2015 referem-se a autuações de 2014.

Fornecedores

Em contribuição para o sucesso do modelo de negócio, a Ultragaz mantém uma parceria estreita com seus fornecedores, baseada na ética, no diálogo e na transparência. Assim, busca transmitir seus valores e práticas sustentáveis ao longo de toda sua cadeia de valor.

Há mais de 10 anos foi criado o Programa de avaliação de desempenho de Fornecedores

(PADIF) com critérios de avaliação como pontualidade de entrega e desempenho dos produtos oferecidos. O resultado deste monitoramento, traduzido no Índice de Qualidade de Fornecedor (IQF), é utilizado para classificar e premiar os fornecedores que obtiveram melhor desempenho.

Em 2016, os transportadores de GLP a granel passaram a ser classificados pelo IQF, o que

produziu um grande engajamento dos fornecedores em relação às certificações e qualificações necessárias para que pudessem participar do prêmio anual.



Esteira de envasamento na base

Em 2016, a companhia fechou negócio com 8.002* fornecedores diferentes, 169 empresas a mais do que em 2015, sendo que 100% dos fornecedores críticos estavam formalmente comprometidos com a Política de Sustentabilidade da companhia e seus contratos foram firmados com cláusula sobre critérios socioambientais, práticas trabalhistas e política anticorrupção. **GRI G4-HR10, G4-HR11, G4-LA14, G4-EN32, G4-SO10**

*FONTE Centro de Serviços Compartilhados – CSC Compras

O foco de controle da companhia está nesse grupo de 71 fornecedores considerados críticos, pelo potencial que têm de afetar o bom andamento das operações e dos negócios da Ultragaz, a qualidade dos produtos e serviços e a satisfação dos clientes.

Com o objetivo de garantir alinhamento ético, a Ultragaz impõe a esses fornecedores a assinatura de um Termo de Compromisso de atuação sustentável, composto por cláusulas relacionadas a direitos trabalhistas, respeito aos direitos humanos e ao meio ambiente, bem como exigências de registro de empregados de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), de mecanismos de prevenção de assédio moral, o respeito à jornada de trabalho, combate ao trabalho infantil e análogo à escravidão, liberdade de associação sindical, valorização da diversidade, investimentos diretos em projetos sociais, análise de risco do negócio e boas práticas de gestão de emissão de gases de efeito estufa. A

verificação inicial de adequação é feita pela equipe de Normatização & Qualidade da Ultragaz, em visitas às empresas e pela análise de documentos dos fornecedores que comprovem as práticas requeridas.

Para estreitar o relacionamento com os parceiros estratégicos, alinhar expectativas e apontar as novas tendências do mercado, a Ultragaz realiza anualmente, desde 2012, o Encontro Anual de Fornecedores de Materiais e Serviços Críticos. No evento – organizado por representantes de áreas vitais na cadeia produtiva, como as de Sustentabilidade, SSMA, Suprimentos, Engenharia (Qualidade) e Centro de Serviços Compartilhados – são trocadas informações sobre gestão relacionadas aos pilares estratégicos, às competências e ao Plano Estratégico da Ultragaz para o período de 2012 a 2022, além de ser um momento de tratativas das expectativas e necessidades entre as partes.



Encontro de Fornecedores

Encontro anual de fornecedores de materiais e serviços críticos

No encontro de fornecedores de 2016, dez fornecedores foram premiados. As premiações foram para os três fornecedores com melhores notas do IQF e destaque para 7 categorias diferentes (Qualidade, Meio Ambiente, Sustentabilidade, Saúde e Segurança, Produto e Processo, Inovação e Capacitação e Controle). O evento também reuniu apresentações de temas relevantes e de interesses dos fornecedores que foram obtidos por meio de pesquisa realizada anteriormente ao encontro.

Também são temas as avaliações de qualidade, de sustentabilidade, de distribuição de GLP no Brasil, de inovação e de excelência em gestão, além de programas como o Integração Ultra – que tem como objetivo dotar a companhia de vantagens competitivas em seus negócios a partir do uso da tecnologia da informação – e o Clube de Compras – um serviço para o compartilhamento das compras feitas pelas unidades revendedoras da Ultragaz. **GRI G4-LA15, G4-HR5, G4-HR6**

Em 2016, nenhum fornecedor crítico apresentou relevante impacto social. Foram realizadas auditorias presenciais e comprovações documentais referentes aos requisitos estabelecidos para fornecedores críticos, incluindo Responsabilidade Social. Pelos critérios da organização, o atendimento aos requisitos é mandatório. Se o fornecedor ou potencial fornecedor não atender, está

desclassificado. Estes requisitos incluem a empregabilidade – funcionários registrados CLT com direito à livre associação sindical ou com contrato de trabalho e menores legalizados. O fornecedor se compromete com as premissas de responsabilidade social, assinando o “Termo de Compromisso Fornecedor Ultragaz”, que inclui respeito à jornada de trabalho, valorização à diversidade e boas práticas de gestão de emissão de gases de efeito estufa. **GRI G4-HR4, G4-SO9, G4-SO10**

Impacto das Operações

O impacto social das operações da Ultragaz é uma permanente preocupação para a companhia. Apesar de receber 51 queixas por anúncios sonoros, essas queixas têm decorrido de problemas pontuais que são prontamente corrigidos. A companhia busca garantir que sua atuação traga benefícios para as comunidades de

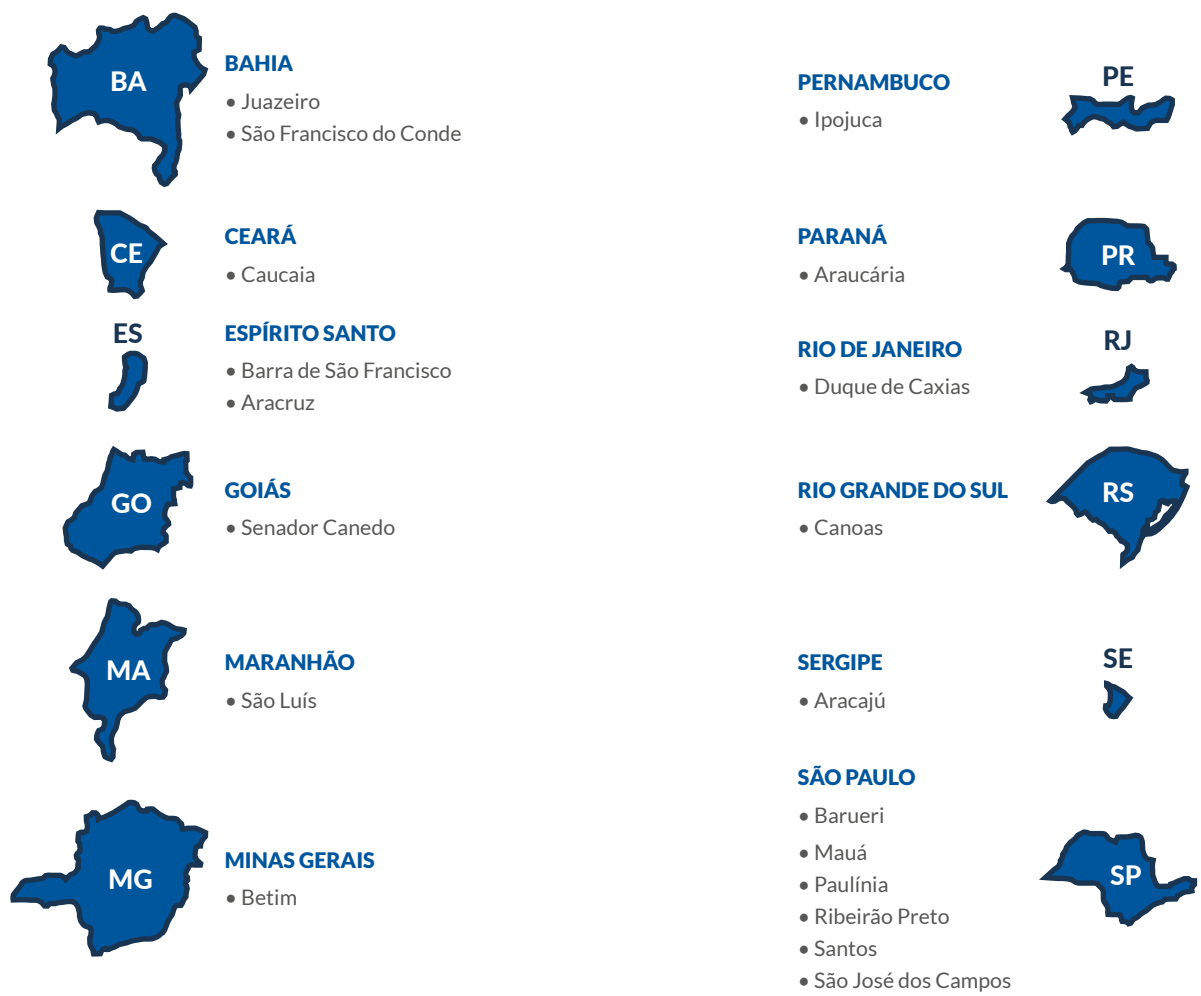
modo geral. O anúncio musical ainda é um pleito de muitos consumidores que não gostam de se valer de outros meios para a compra do GLP.

A empresa monitora e aplica pesquisas para garimpar informações relevantes sobre as próximas ações a serem tomadas. **GRI G4-SO11**

A última pesquisa, realizada em 2015, coletou dados em 19 municípios, que foram agrupados

segundo maior ou menor intensidade dos problemas e desafios apresentados. A partir desse levantamento, a companhia aprendeu mais sobre o engajamento e o desenvolvimento da comunidade local e os impactos negativos de suas operações. Assim, a organização pode definir com maior assertividade as comunidades que necessitam de uma resposta da companhia. **GRI G4-SO1, G4-SO2, G4-SO3**

Regiões estudadas



Os projetos são orientados pela Política de Sustentabilidade e pela Política de Investimento Socioambiental da empresa. Para melhor avaliar os investimentos e ajustar os programas em andamento, em 2013 a Ultragaz passou a realizar também pesquisas de satisfação com o mesmo público.

Total dos investimentos em projetos socioambientais

	2014	2015	2016
Investimentos, em R\$ mi	4,24	4,86	5,55
Receita Líquida, em R\$ bi	4,09	4,62	5,37
Percentual investido, em %	0,10%	0,11%	0,10%

Projetos Socioambientais GRI G4-EC7, G4-EC8

A Ultragaz nas comunidades

Ultragaz Cultural

Um dos projetos mais significativos na área social, o Ultragaz Cultural, por meio de instalações dentro de uma carreta de caminhão, levou cinema a mais de 17 mil pessoas em 2016. Realizado com incentivos fiscais da Lei Rouanet e apoio de Secretarias de Educação e Cultura e prefeituras das cidades onde acontece, o projeto conquistou, em 2008, os prêmios Top social ADVB e Marketing Best Responsabilidade Social. Devido a uma parceria com o Programa Carbon Free, da ONG Iniciativa Verde, as emissões

são controladas e compensadas com o plantio de árvores. Todo o resíduo produzido é coletado, separado e destinado a cooperativas de reciclagem locais. Foram atendidas 21 cidades em 15 diferentes estados e Distrito Federal (Sergipe, Pernambuco, Paraíba, Ceará, Maranhão, Bahia, Pará, Distrito Federal, Rio de Janeiro, Goiás, Espírito Santo, Minas Gerais, São Paulo, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul). Ao longo de sua história, foram mais de 154 mil crianças e adolescentes de escolas e instituições públicas influenciadas pelas atrações que, em alguns anos também levaram o teatro e a música a cidades de todo o país.



Ultragaz Cultural

Nossa Escola é 10

A Ultragaz investiu aproximadamente R\$ 1 milhão no desenvolvimento de 5 escolas públicas em São Luís (MA), todas inauguradas em 2016. Os aportes foram feitos para a capacitação de educadores, para a elaboração de política educacional e para melhorias na infraestrutura dessas instituições. Em parceria com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), foram mais de 5.000 pessoas beneficiadas. **GRI G4-EC4**

Campanha Educativa: Zika Vírus

A transmissão do vírus da Zika pelo *Aedes aegypti* tomou grande parte do noticiário nacional em 2016 e se tornou uma grande preocupação de toda a população devido às graves consequências que a contaminação pode causar. A Ultragaz participou do combate à doença por meio da campanha



Campanha educativa: Zika Vírus

educativa que mobilizou os seus revendedores, levando informação para ajudar no combate à reprodução do mosquito e sobre os sintomas da enfermidade aos lares de seus consumidores. As estimativas sugerem que mais de 9 milhões de pessoas foram impactadas pelas ações.

Portal do Voluntariado Ultragaz

Um dos diferenciais da gestão de pessoas da organização é a Política do Voluntariado, desenvolvida em 2011. Em 2016 foi criado um portal exclusivo para isso, o Portal do Voluntariado Ultragaz (<http://voluntariadoultragaz.v2v.net>), que organiza as ações de voluntariado da empresa e divulga aquelas atreladas aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU (ODS). Até o final desse ano, 249 colaboradores se inscreveram. Uma das atividades nas quais os colaboradores se destacaram foi no apoio ao projeto da ONG Junior Achievement, que leva o espírito empreendedor a escolas públicas de diferentes regiões do país. Com 231 voluntários foram 2.371 estudantes em 13 estados contemplados pelo patrocínio Ultragaz.

Escola de Música e Informática

Em parceria com o Lions Club International de Caucaia (CE), a Ultragaz mantém uma escola de música e informática na cidade. Cerca de 60 alunos recebem aulas teóricas e práticas com instrumentos musicais (clarinete e violão), além de aulas de programas de computador nos níveis básico, intermediário e avançado.

Patrocínios

A Ultragaz também apoia projetos de instituições parceiras que abrangem a inclusão social de crianças e adolescentes por meio da educação. Entre essas instituições, estão a Vocação, a Recriarte – CARE, a Pluga Cuca e a Associação Santo Agostinho (ASA).



Projeto Pluga Cuca

Parceria Childhood Brasil

Ultragaz apoia a iniciativa e é signatária do Pacto Contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes nas Rodovias Brasileiras desde 2009. Devido a esse compromisso, a companhia auxilia programas de combate à exploração sexual e ajuda com campanhas de divulgação do Disque 100, número disponível para receber denúncias de casos do gênero, em parceria com a Childhood Brasil. A Ultragaz mobiliza 100% de suas filiais nesse programa.

Políticas Públicas

Foco das preocupações gerais da população, a Ultragaz também se atenta ao relacionamento

entre agentes privados e agentes públicos. Assim, trabalha constantemente para que seu time atue de forma ética e responsável. Como uma das iniciativas, a empresa não faz contribuições a instituições políticas ou a organizações que possuem políticos como membros ou sócios. **GRI G4-SO6**

Em 2016, foi implementado o Programa Conduta Ultragaz, desenvolvido pela área de Controles Internos com base na publicação da Lei 12.846 de 2013, que estabelece a responsabilidade objetiva das empresas, de forma direta ou indireta, com relação a atos lesivos contra a administração pública. Como a legislação define que, caso a organização obtenha algum tipo de benefício, independentemente de sua participação direta ou indireta, esta terá que responder em juízo, a Ultragaz criou o Programa Conduta para instrumentalizar essa política, ou seja, criar processos e controles internos que garantam o cumprimento da política do Grupo. Há também, na lei, a previsão de que, se a empresa tiver implementado e evidenciado um programa de integridade, ela poderá ter



Parceria Revenda Bariani

sua pena minimizada em juízo. Este programa contempla 5 pilares: Comprometimento e apoio da alta direção, Instância responsável, Análise de perfil e riscos, Regras e instrumentos, Monitoramento contínuo.

Como resultados desse aperfeiçoamento, estão a avaliação dos riscos e a construção de 56 recomendações e 21 controles, a criação ou a alteração de 16 políticas, 12 novos formulários, a solicitação junto ao departamento de Tecnologia da Informação para o desenvolvimento de novos sistemas, o envio de comunicados aos colaboradores envolvidos em cada processo, o início de 16 treinamentos em 12 localidades. Além disso, foi divulgado um material com perguntas frequentes, que totaliza 55 questões recorrentes nos treinamentos, e realizado treinamento aos consultores comerciais do estado de São Paulo para processos de licitação.

Adicionalmente, os colaboradores foram apresentados ao vídeo “Mensagem do CEO” e ao filme “Escolhas”, como forma de conscientizá-los sobre as consequências de suas decisões em meio ao ambiente corporativo. Desenvolvido em um formato inovador e criativo, o filme permite ao colaborador refletir sobre questões éticas no ambiente de trabalho e escolher a decisão a ser tomada em cada uma das situações, assim como acontece em suas rotinas diárias. Sua dinâmica leva o colaborador a trabalhar diferentes finais para a estória. A produção venceu o Prêmio Cannes de Corporate Media & TV de 2016.

Treinamento anticorrupção GRI G4-SO4



Relacionamento com Agentes Públicos em operações de M&A e Cegueira Ética



Comunicados do Comitê de Conduta e Compliance



Medidas tomadas em 2016 GRI G4-SO5



Meio Ambiente GRI G4-EN27

A organização adota, continuamente, processos e cria novos projetos para reduzir os impactos ambientais de sua atuação. Trabalhando de forma independente ou com o apoio de outras entidades de proteção ambiental, a Ultragaz monitora, avalia e define suas ações focada no objetivo de reduzir a emissão de gases geradores de efeito estufa, a geração de efluentes, resíduos sólidos e o consumo de água e energia. Em relação ao uso de produtos químicos, potencialmente causadores de danos ao meio ambiente, trabalha com igual empenho.

Em 2016, a principal meta foi avançar com programas voltados para os revendedores, por meio de capacitação, como o programa Somar Sustentabilidade, que nos últimos dois anos atendeu mais de 300 revendedores.

Revenda Sustentável Ultragaz

Buscando sinergias entre sustentabilidade e seu modelo de negócio, a Ultragaz desenvolveu recentemente o modelo de Revenda Sustentável. Atualmente existem duas Revendas Sustentáveis implementadas no Brasil: a primeira instalada na cidade de São Paulo (SP) e a segunda localizada em Fortaleza (CE). A primeira loja neste formato foi inaugurada em 2014 e já possui certificação *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED), sendo a primeira empresa distribuidora de GLP a conquistar essa certificação no Brasil. Já a Revenda Sustentável de Fortaleza (CE) foi inaugurada em 2016 e está em processo de certificação Alta Qualidade Ambiental (AQUA). Construídas de acordo com critérios estabelecidos pelo *United States Green Building Council* (USGBC), entidade que promove a

sustentabilidade na construção civil, as unidades contam com elementos como sistema de captação de água da chuva para uso em banheiros; tecnologias para a redução do consumo de energia, como lâmpadas LED; aquecedor de passagem a GLP; sistema de coleta seletiva e uma “parede verde”, coberta por plantas, que reduz a temperatura ambiente e a necessidade de uso de sistemas de ar-condicionado.

A parceria com o *Carbon Disclosure Project* (CDP), organização internacional sem fins lucrativos, que compartilha mundialmente dados sobre emissões de gases de efeito estufa e ações para mitigá-las, foi mantida. O programa estabelecido pelo CDP tem o intuito de educar fornecedores a fim de aperfeiçoar seus processos com o objetivo de reduzir as emissões de CO₂ e de gerar eficiência em seus negócios.

O programa, que integra as áreas de Sustentabilidade, SSMA, Suprimentos e Engenharia (Qualidade, Normatização e Logística), realizou treinamentos e *workshops* ao longo do ano junto a esses parceiros estratégicos.

No âmbito interno, a cultura da sustentabilidade avança cada vez mais. Atualmente, cada uma das unidades faz a sua planilha de aspectos e impactos ambientais, e monitora os potenciais impactos significativos sobre o meio ambiente. Cada unidade também faz a sua planilha de perigos e riscos, com o objetivo de avaliar e gerenciar os riscos de saúde ocupacional e segurança do trabalho atrelados ao processo.

Entre outras iniciativas internas, destaca-se a manutenção do Índice do Sistema de Gestão de Meio Ambiente (ISGMA), que monitora o desempenho mensal das bases de produção. Por meio da avaliação de 11 itens, a área de SSMA disponibiliza para todos os colaboradores o ranking mensal de cada base juntamente com o comparativo individual do ano anterior.

Em 2016, a companhia não registrou qualquer queixa ou reclamação relacionada à sua atuação no meio ambiente. **GRI G4-EN12, G4-EN34**



Iniciativa Verde - Área de plantio

Investimento Ambiental **GRI G4-EN31**

Unidade	O que foi feito	Valor investido, em R\$
Capuava	Kit de emergência ambiental	574
	Dique bomba succionadora industrial e Contenção acrílico motobombas	4.000
	Conexão da válvula de descarte do dique de contenção da Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) ao sistema de tratamento	450
	Melhoria no desempenho da Cabine de Pintura	4.000
Barueri	Kit de emergência ambiental	1.578
	Realizada a instalação de um sistema de captação de água pluvial no telhado da área das estações de tratamento, tanques de tintas e resíduos classe I da base	3.000
Senador Canedo	Kit de emergência ambiental	570
	Dique de contenção	1.800
	Aquisição de novos produtos para melhoria de eficiência do tratamento de efluentes	700
Aracaju	Placas de sinalização para descarte de resíduos	485
	Contenção do tanque de óleo diesel da bomba de incêndio	650
	Contenção do tanque da ETAR	1.500
Paulínia	Kit de emergência ambiental	1.500
	Diques de contenção	1.500
	Produto químico e filtro e feltros da Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) e ETAR	1.550
	Efluente para tratamento	15.000
	Automatização de equipamento para redução de energia	50.000
	Troca de lâmpadas comuns por LED	20.000
Suape	Kit de emergência ambiental	759
	Tanque da ETE	1.200
	Instalação de torneiras nos tanques de decantação para visualizar a quantidade de resíduo e adequação dos produtos	500
	Adesivo identificação / placas de Sinalização de Meio Ambiente	888
Mataripe	Instalação das Placas de Sustentabilidade	5.954
	Carrinho coletor de óleo	1.123
	Manutenção da ETE	16.500
Ibirité	Prensa Enfardadeira	6.970
	Kit de emergência ambiental	3.000
	Adequação da ETAR – Suporte de elevação dos reservatórios	602
	Confecção de bandejas de contenção móveis	2.000
Matriz	Reposição de materiais para tratamento/análise de efluentes	358
	Aquisição de pHmetro digital e acessórios	1.950
	Consultorias Ambientais	217.819
Mauá	Kit de emergência ambiental	5.478
Total		373.958

Emissões

A Ultragaz passou a monitorar e a registrar seu inventário de emissões em 2009, no qual considera as emissões de gases causadores de efeito estufa em suas operações, incluindo fontes geradoras de energia elétrica, vendas, viagens aéreas e veículos de terceiros. Entre os destaques estão a redução de 47% na emissão de lojas e bases próprias, devido a programas de redução do consumo de energia elétrica, troca de lâmpadas das unidades para LED e alteração na metodologia de cálculo das emissões das

fossas sépticas, e o aumento de 4% nas emissões da frota de terceiros, devido ao crescimento da distribuição de GLP.

No geral, os resultados refletem um desempenho positivo da companhia, que conseguiu, pelo terceiro ano consecutivo, reduzir suas emissões, apesar do desempenho recorde em vendas e em faturamento. Para conquistar tal feito, a organização adotou práticas como a otimização de rotas e diminuição da frota na área de logística com o uso de tecnologias da informação e menor consumo de combustíveis fósseis.

Emissões, diretas e indiretas, de tCO₂e por ano GRI G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19

	2014*	2015	2016
Revendas	59.022	52.131	50.993
(Variação)	-1%	-13%	-2%
Frota de terceiros	36.153	36.499	37.923
(Variação)	-9%	1%	4%
Frota de veículos próprios	16.253	15.286	14.685
(Variação)	-10%	-6%	-4%
Bases e lojas próprias	7.648	5.794	3.085
(Variação)	47%	-32%	-47%
Viagens aéreas	850	859	1.208
(Variação)	-44%	1%	41%
Total	119.927	110.569	107.895
(Variação)	-4%	-8%	-2%

*Variação sobre ano de 2013.

Em 2016, avaliando o alto custo com pneus, aliado à perda de produtividade por tempo de veículo parado para substituição, a área de logística iniciou a implementação de um sistema para gestão de pneus de toda a frota pesada locada pela Ultragaz. Foram realizados estudos técnicos, testes práticos e monitoramento semanal de veículos, com acompanhamento de todas as manutenções e movimentações realizadas nos pneus, com o objetivo de prover maior durabilidade, redução da quantidade de pneus utilizados e gerar economia para a empresa. As projeções indicam um acréscimo de 50% da durabilidade dos pneus em um cenário conservador e até 75% em um otimista.

Emissões referentes a transportes de produtos e trabalhadores, em tCO₂e por ano GRI G4-EN30

	2014	2015	2016
Frota Terceirizada	36.153	36.499	37.923
Frota Própria	16.253	15.286	14.685
Revenda*	59.022	52.121	50.992
Total	116.601	103.906	103.600
Variação	-4,4%	-6,8%	-0,3%

* São calculadas apenas as emissões referentes a transporte das revendas

Além de GEE, a Ultragaz registrou em 2016 a emissão na atmosfera de 122,38 tCO₂e – (ou 68,37kg) do gás refrigerante R-22 que destrói a camada de ozônio e de 0,96 toneladas de N₂O. GRI G4-EN20, G4-EN21

De acordo com as atividades da companhia, a intensidade de emissões de escopo 1, emissões diretas, foi de 0,0098 tonelada de CO₂e por tonelada de GLP vendido. Essa razão em relação ao escopo 2,

emissões indiretas provenientes da aquisição de energia, foi de 0,0108. GRI G4-EN17, G4-EN18

Adicionalmente, a empresa realizará o plantio de árvores equivalente às emissões estacionárias das bases de produção e satélites da Ultragaz de 2016. O objetivo é mitigar parte das emissões do Escopo 1.

Frota

Foi estabelecida uma meta de redução de 1% nas emissões da frota própria comparando 2015 com 2016. Em 2016 a meta foi superada e ocorreu a redução de 4% dessas emissões, o resultado foi obtido por meio da continuidade dos programas de manutenção de frota moderna de veículos pesados e incentivo ao abastecimento de veículos leves com etanol.

Em 2017 a meta é reduzir 2% das emissões do escopo 1 e 2 por meio da continuidade dos programas de redução do consumo de energia e combustível.

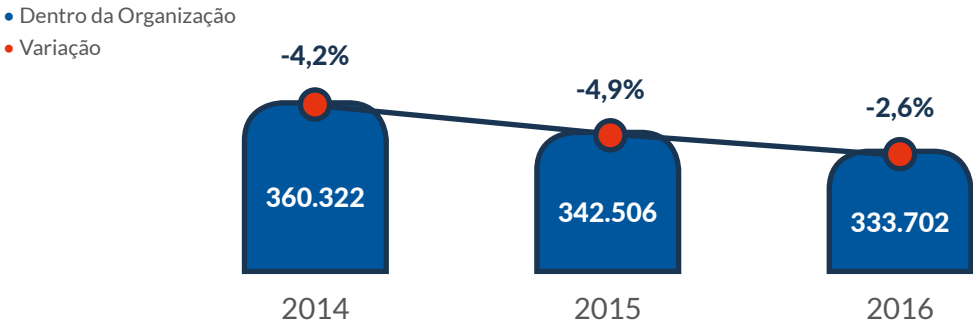
Consumo de Energia

A Ultragaz tem conseguido, de forma consistente, reduzir seu consumo de energia elétrica. Até mesmo ações simples, como a troca de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED e instalação de sensor de presença, têm gerado bons resultados para a organização.

Lançado em 2012, o programa Economize promove ações internas de conscientização sobre a importância de se economizar recursos naturais, como

água, energia e papel, nos ambientes corporativo e doméstico. O projeto utiliza ferramentas de comunicação on e off-line que buscam atingir todos os colaboradores.

Consumo de Energia dentro da organização, em GJ *GRI G4-EN3*



Os esforços para monitoramento e medição do consumo de energia também resultaram na antecipação de resultados.

Duas metas estabelecidas para 2017 foram atingidas em 2016: as medições do consumo de energia da companhia fora da organização e da sua taxa de intensidade energética. *GRI G4-EN4, G4-EN5*

Foram consumidos 1.464.488,18 GJ (Gigajoule) referente ao consumo de combustíveis das vendas e da frota terceirizada para o transporte de GLP.

A taxa de intensidade energética ficou em 11,49. Essa taxa é a razão entre o consumo energético em KWh (Kilowatt-hora) por tonelada de GLP vendido.

A Ultragaz não define metas gerais para a redução do consumo de energia ou nos requisitos energéticos de produtos e serviços. Apesar disso, as unidades possuem metas individuais de eficiência. Assim, o consumo total de energia em 2016 foi de 20,22GWh (Gigawatt-hora), enquanto que em 2015 foi 21,48 GWh, contemplando uma redução de 5,8%. *GRI G4-EN6, G4-EN7*

Consumo de água

Após anos de grave crise hídrica, a Ultragaz continuou a se esforçar para manter baixos

os volumes de água consumidos. Depois de uma redução de 31% no consumo de água na comparação entre os anos de 2015 e 2014, o volume do recurso usado em 2016 praticamente ficou inalterado, com alta de apenas 1%, apesar do crescimento das vendas e do faturamento da companhia nesse ano.

A performance positiva se deve ao empenho constante na conscientização dos colaboradores para o uso responsável de recursos naturais. Um exemplo desse esforço é a campanha Economize.



UltraSystem

A organização busca melhorar seus processos produtivos e investir na construção de estruturas que permitam a captação de água da chuva, seu tratamento e sua reutilização por meio de sistemas fechados de circulação da água na produção.

Em 2016, foi concluída a construção da ETE (Estação de Tratamento de Esgoto) em São José dos Campos, que trará, nos próximos anos, eficiência aos processos de pintura e lavagem de recipientes, permitindo o reaproveitamento de 99% da água usada. Com o tratamento, a água pode permanecer em uso por até seis meses. Com o equipamento, que atende às legislações ambientais, com baixo consumo de energia e de manutenção, economiza-se até 2,5 mil litros por dia. *GRI G4-EN10*

Consumo de água, por fonte, em m³ *GRI G4-EN8*

	2014	2015	2016
Água subterrânea	78.277	54.195	52.283
Abastecimento da rede municipal	114.506	95.340	98.761
Outras fontes (galões e caminhão-pipa)	30.662	6.152	6.262
Total	223.444	155.687	157.306

Controle de Efluentes e Resíduos

Para gerar mais eficiência nos processos produtivos, a Ultragaz faz o controle de efluentes e resíduos de forma sistêmica. Além dos ganhos operacionais, dessa forma, a empresa consegue

enxergar oportunidades para reduzir os impactos ambientais de sua atuação. A organização possui programas internos para a coleta seletiva e para a reciclagem de resíduos. Além das unidades operacionais, a empresa incentiva também seus revendedores a implementarem a coleta seletiva.

Reciclagem de Resíduos GRI G4-EN2

2015			2016	
	Peso (toneladas)	Percentual sobre o total	Peso (toneladas)	Percentual sobre o total
Não Perigosos	258,33	24%	597,08	40%
Perigosos	83,83	18%	114,58	22%

Descarte total de água GRI G4-EN22

	2014	2015	2016
Descarte total de efluentes líquidos, em m³	9.235	59.537	36.917
Produtos comercializados, em toneladas	1.711.172	1.696.595	1.760.308
Descarte de efluentes por produto comercializado (m³/t)	0,0054	0,0351	0,0210

Os resíduos têm tratamento diferenciado de acordo com suas classificações, perigosos e não perigosos, e destinação adequada. São reciclados papel, sucata, vidro, borracha, óleo vegetal e madeira e realizado o aterramento de lixo orgânico, pó de jateamento e entulho, no caso dos não perigosos. No âmbito dos resíduos perigosos, o Equipamento de Proteção

Individual (EPI) contaminado e a borra de tinta são coprocessados, o óleo lubrificante é refinado, lâmpadas são recicladas e resíduos ambulatoriais e outros resíduos são incinerados. A depender da necessidade, o EPI contaminado também pode ser incinerado e a borra de tinta pode ser reprocessada. GRI G4-EN29

Peso total de resíduos gerados, por tipo, em toneladas GRI G4-EN23

	2014	2015	2016
Peso total de resíduos	1.966	1.570	2.014
Percentual de Perigosos	23%	31%	26%
Percentual de Não Perigosos	77%	69%	74%

Cuidados com Meio Ambiente e Incentivo aos Consumidores

A Ultragaz também incentiva seus consumidores a terem uma atitude responsável em relação à geração de resíduos. Voltados ao público domiciliar, dois projetos colaboram com o descarte correto de óleo de cozinha usado e de baterias, pilhas e celulares.

A Campanha Junte Óleo: Ultragaz Coleta e Soya Recicla – uma parceria entre a Ultragaz, a Bunge e a ONG Instituto Triângulo – troca dois litros de óleo usado, coletado junto ao morador, por duas barras de sabão biodegradável, produzidas a partir do

óleo reciclado. O projeto está presente em quatro estados – Bahia, Ceará, Rio Grande do Sul e São Paulo. São 380 revendas envolvidas, que coletaram mais de 500 mil litros de óleo e beneficiaram cerca de 516 mil pessoas em 2016.

Já o programa Ultragaz Pega Pilhas, Baterias e Celulares, apenas nesse ano, recolheu mais de 600kg de resíduos por meio da coleta realizada por caminhões da companhia e nas revendas integradas à iniciativa. Com o programa, esses itens têm uma destinação correta, sendo encaminhados para reprocessamento ou reciclagem.



Campanha Junte Óleo

sobre o relatório

GRI G4-33

Neste “Relatório de Sustentabilidade Ultragaz 2016” são apresentados, de forma sistêmica e integrada, os desempenhos econômico, social e ambiental da organização. Desde 2011, a empresa busca relatar, anualmente, ações e resultados alcançados durante o ano, além dos compromissos com a ética, a transparência, a inovação e o relacionamento com a sociedade baseado no diálogo. **GRI G4-29, G4-30**

Contato **GRI G4-31**

E-mail: sustentabilidade@ultragaz.com.br

Acesse **www.ultragaz.com.br** para obter informações sobre os dados inseridos ou eventuais perguntas sobre este relatório.

Limites do Relatório

Neste relatório estão disponíveis os resultados e as informações referentes ao exercício de 2016 referentes às operações da Cia Ultragaz SA em todas as regiões do Brasil. **GRI G4-28**

A opção “Essencial” escolhida pela empresa está de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), versão G4, e contém os aspectos materiais definidos pela companhia em consonância com seus públicos de interesse para relatar os impactos de sua atuação. **GRI G4-32**

O processo adotado para definir o conteúdo e os limites dos aspectos materiais deste relatório incluiu uma análise prévia do grupo de governança do relatório, avaliação

Destaque

Este é o sexto relatório de sustentabilidade apresentado pela Ultragaz. Desde o primeiro, a companhia busca apresentar seus resultados e reforçar seus compromissos éticos por meio de um canal de diálogo organizado e transparente.

Neste ano, sete temas foram elencados como prioritários:



**Saúde e segurança
no trabalho**



**Transparência
na comunicação**



**Risco e segurança
no transporte**



**Pesquisa e desenvolvimento
tecnológico**



Concorrência desleal



Trabalho infantil



Assédio moral e/ou sexual

Saúde e Segurança no Trabalho; Transparência na comunicação; Risco e Segurança no Transporte; Pesquisa e Desenvolvimento tecnológico; Concorrência Desleal; Trabalho Infantil; e Assédio Moral e/ou Sexual.

de consultoria externa sobre os relatórios anteriores, entrevistas com os principais executivos e a participação direta de grupos representantes envolvidos nas operações da organização. Desta forma, os aspectos materiais definidos em 2015 foram reafirmados. **GRI G4-18**

Os tópicos apresentados neste relatório são fundamentais para garantir a transparência da Ultragaz. Porém, para assegurar uma análise justa e consistente, foram classificados como prioritários, confirmados e adicionados. Assim, busca-se retratar os princípios de qualidade das informações relatadas e compatíveis com o negócio e com os interesses de *stakeholders*.

Materialidade Ultragaz

Temas Reafirmados

- Comunidade local
- Treinamento e Educação
- Combate à corrupção
- Saúde e segurança do cliente
- Diálogo e Engajamento em Comunidades
- Treinamento e Educação de Revendedores e Empregados
- Desempenho Econômico
- Impacto econômico indireto
- Presença no mercado
- Prática de Compras
- Água
- Emissões
- Efluentes e Resíduos
- Energia

Aspectos Materiais Identificados pelos Stakeholders **GRI G4-19, G4-27**

Segundo as diretrizes da GRI G4, a empresa deve ponderar o impacto de cada tópico acatado no processo de materialidade e examinar a ocorrência de cada um deles, seja dentro ou fora da organização. Essa crítica auxilia o processo de monitoramento da empresa sobre suas unidades de operação, de forma ponderada em relação à sua relevância para o setor, à sua importância para o progresso do negócio e para as partes envolvidas. Desta forma, definem-se as áreas que carecem de maior atenção internamente e as que necessitam de ações estratégicas externas.

Temas Prioritários

- Saúde e Segurança no Trabalho
- Transparência na Comunicação
- Risco e Segurança no Transporte
- Pesquisa e Desenvolvimento tecnológico
- Concorrência Desleal
- Trabalho Infantil
- Assédio Moral e/ou Sexual

Limites da organização

Na avaliação dos limites para cada aspecto material, foi considerada, essencialmente, a habilidade técnica do Grupo de Governança do relatório, diante da experiência na organização do negócio. Para a análise da ótica interna, foi observado o impacto direto no entorno da sede administrativa e das unidades operacionais incluídas no mapa de atuação. Os aspectos materiais também foram avaliados do ponto de vista da cadeia de valor, observando a influência significativa causada pela empresa. **GRI G4-17**

Aspectos	Dentro	Fora
Saúde e Segurança no Trabalho	✓	
Transparência na Comunicação	✓	
Risco e Segurança no Transporte	✓	
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	✓	
Concorrência Desleal	✓	
Trabalho Infantil	✓	✓
Assédio Moral e/ou Sexual	✓	
Comunidade Local	✓	✓
Treinamento e Educação	✓	
Combate à Corrupção	✓	✓
Saúde e Segurança do Cliente	✓	✓
Diálogo e Engajamento em Comunidades	✓	✓
Treinamento e Educação de Revendedores e Empregados	✓	✓
Desempenho Econômico	✓	✓
Impacto Econômico Indireto	✓	✓
Presença no Mercado	✓	✓
Prática de Compras	✓	✓
Água	✓	
Emissão e Efluentes	✓	✓
Resíduos	✓	✓
Energia	✓	

As informações contextualizadas sobre as práticas internas e externas da organização estabelecem a relação de seus impactos e demonstram as demandas impostas pela cultura da sustentabilidade, inserem novas metas e dão clareza do nível de desenvolvimento da gestão Ultragaz. **GRI G4-20, G4-21**

Definindo a Materialidade

Em 2015, *stakeholders* foram chamados para contribuir com o conteúdo do relatório de sustentabilidade, anualmente publicado pela Ultragaz. A reunião contou com a presença de empregados efetivos, representantes da academia, revendedores, entidades do setor e clientes. O acesso foi pelo critério de proximidade de relacionamento, oportunidade e localização da sede em São Paulo. **GRI G4-24, G4-25, G4-26**



Reunião Materialidade

Stakeholders	Perfil do Grupo	Número de Entrevistados
Empregados	Empregados efetivos	3
Clientes*	Negócios comerciais	1
Sociedade	(1) Academia, (2) ONGs, (1) Entidade do setor	4
Parceiros	Revendedores	2

*remotamente

Os participantes foram convidados a avaliar a lista de aspectos oferecidos pela GRI, seguindo os princípios de equilíbrio e exatidão. O resultado refletiu em uma análise inicial, compreendendo os impactos positivos e negativos da organização, expressados em forma de respostas quantitativas e qualitativas na redação do relato da sustentabilidade Ultragaz. Os temas propostos foram na categoria econômica: Desempenho Econômico, Impacto econômico indireto, Presença

no mercado, Prática de Compras; e na categoria Meio Ambiente: Água, Emissão e Efluentes, Resíduos, Energia. Outros temas presentes na materialidade 2013 foram consolidados e confirmados. A decisão de abordar todos os aspectos foi estratégica, tendo em vista o fato de ter sido o primeiro painel de *stakeholders* realizado. Portanto, no próximo ciclo já teremos um refinamento deste primeiro resultado.

Aspectos GRI G4-27	Indicadores
Saúde e Segurança no Trabalho	LA5, LA6, LA7, LA8
Transparência na comunicação	Conteúdo Padrão Geral
Risco e Segurança no Transporte	EN30
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	Conteúdo Padrão Geral
Concorrência Desleal	SO7
Trabalho Infantil	HR5
Assédio Moral e/ou Sexual	Conteúdo Padrão Geral
Comunidade Local	SO1, SO2
Treinamento e Educação	LA9, LA11
Combate à Corrupção	SO3, SO4, SO5
Saúde e Segurança do Cliente	PR1, PR2
Diálogo e Engajamento em Comunidades	Conteúdo Padrão Geral
Desempenho Econômico	EC1, EC2, EC3, EC4
Impacto Econômico Indireto	EC7, EC8
Presença no Mercado	EC5, EC6
Prática de Compras	EC9
Água	EN8, EN9, EN10
Emissão e Efluentes	EN15, EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21
Resíduos	EN22, EN23, EN24, EN25, EN26
Energia	EN3, EN4, EN5, EN6, EN7

Para chegar aos aspectos materiais, também foram consideradas outras fontes de informação, no sentido de dar referência e legitimar as questões levantadas, assim como Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), *Global Compact*, Transparência Brasil, Instituto Ethos, Complemento Setorial *Global Reporting Initiative* (GRI), Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustível (ANP), Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Gás Liquefeito de Petróleo (Sindicás), entre outros.

Ao apreciar os tópicos abordados no processo de engajamento, eles foram associados aos grandes temas do cenário brasileiro e do setor de distribuição GLP, temas esses que, de maneira conclusiva, foram respondidos pela

organização sob os eixos: Garantias Econômicas e Financeiras, Atuação e Perspectivas de Gestão, Desenvolvimento e Expansão. **GRI G4-27**

O processo de engajamento da Ultragaz continuará se desenvolvendo e, apesar de não definidos os tópicos por grupos de *stakeholders*, estão no plano de metas para o próximo ciclo. O “Relatório de Sustentabilidade Edição 2016” envolveu diretores, analistas, gerentes e coordenadores de áreas, incluindo o Diretor-Superintendente e o Conselho de Governança no processo de construção do conteúdo, ampliando o aprimoramento e a consistência sobre os tópicos demandados e revistos no planejamento estratégico para os próximos anos.

Expediente **GRI G4-4**

Equipe de sustentabilidade Ultragaz:

Daniela Gentil, gerente de sustentabilidade; Karine Rio Philippi; Maíra Campos de Almeida; Mayara Andrade Lima.

Concepção, consultoria e texto: Ideia Sustentável e Rellato Sustentabilidade.

Consultores em Sustentabilidade: Claudio Andrade e Ricardo Voltolini.

Jornalista: Gustavo Machado da Costa.

Coordenadora do projeto: Roberta Cipoloni Tiso.

Projeto gráfico e diagramação: Stephanie Reis e Paula Guerino.

Revisoras: Bianca Notário e Mariana Beer.

Fotos: Mari Vaccaro.

Banco de Imagens: Ultragaz e Getty Images.



Índice remissivo gri

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
Conteúdo abrangente GRI G4			
<i>Estratégia e Análise</i>			
G4-1	Mensagem do presidente	8	
G4-2	Principais impactos, riscos e oportunidades	8	
<i>Perfil organizacional</i>			
G4-3	Nome da organização	20	
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	20, 68	
G4-5	Localização da sede da organização	20	
G4-6	Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspectos da sustentabilidade do relatório	20	
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	20	
G4-8	Mercados em que a organização atua	20	
G4-9	Porte da organização	21	
G4-10	Perfil dos empregados	21	

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
G4-11	Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	21	
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	20	
G4-13	Mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionária e cadeia de fornecedores	20	
G4-14	Descrição sobre como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	24	
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	26	
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais	26	
<i>Aspectos materiais identificados e limites</i>			
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório	65	
G4-18	Processo de definição conteúdo do relatório	64	
G4-19	Lista dos temas materiais	64	
G4-20	Limite, dentro da organização, de cada aspecto material	66	
G4-21	Limite, fora da organização, de cada aspecto material	66	
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	20	
G4-23	Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação relatórios anteriores	Não houve	
<i>Engajamento de stakeholders</i>			
G4-24	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	66	

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	66	
G4-26	Abordagem para envolver os <i>stakeholders</i>	66	
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de <i>stakeholders</i>	64, 67, 68	
<i>Perfil do Relatório</i>			
G4-28	Período coberto pelo relatório	62	
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	62	
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	62	
G4-31	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	62	
G4-32	Sumário de Conteúdo da GRI	62	
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	62	
<i>Governança</i>			
G4-34	Estrutura de governança da organização	14	
<i>Ética e Integridade</i>			
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	14	
Conteúdo específico: categoria econômica			
<i>Aspecto: Desempenho econômico</i>			
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	27	
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	29	
G4-EC3	Cobertura das obrigações no plano de pensão de benefício	34	

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
G4-EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	50	
<i>Aspecto: Presença no mercado</i>			
G4-EC5	Proporção entre o salário mais baixo da organização e o salário mínimo local, por gênero	33	
G4-EC6	Contratação local	33, 34	
<i>Aspecto: Impactos econômicos indiretos</i>			
G4-EC7	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	49	
G4-EC8	Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	34, 49	
<i>Aspecto: Práticas de compras</i>			
G4-EC9	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	35	
Conteúdo específico: categoria ambiental			
<i>Aspecto: Materiais</i>			
G4-EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	60	
<i>Aspecto: Energia</i>			
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	58	7, 8
G4-EN4	Consumo de energia fora da organização	58	
G4-EN5	Intensidade energética	58	
G4-EN6	Redução do consumo de energia	58	7, 8, 9
G4-EN7	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	58	

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
<i>Aspecto: Água</i>			
G4-EN8	Total de água retirada por fonte	59	
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Meta para 2017	
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	59	8
G4-EN12	Impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços	54	
<i>Aspecto: Emissões</i>			
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa	56	7, 8
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia	56	7, 8
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	57	7, 8
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	57	7, 8
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa	56	7, 8
G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio	57	
G4-EN21	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	57	
<i>Aspecto: Efluentes e resíduos</i>			
G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	60	
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	61	8
G4-EN24	Número e volume total de derramamentos significativos	Não houve casos em 2016	
G4-EN25	Peso de resíduos transportados, considerados perigosos	Em 2016 foi 526,18 ton o total de resíduos perigosos destinados	

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
G4-EN26	Proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats	Não houve casos em 2016	
<i>Aspecto: Produtos e serviços</i>			
G4-EN27	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	53	7
G4-EN28	Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produtos	43	
<i>Aspecto: Conformidade</i>			
G4-EN29	Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	44, 60	
<i>Aspecto: Transportes</i>			
G4-EN30	Impactos ambientais significativos referentes a transporte de produtos e de trabalhadores	57	8
<i>Aspecto: Geral</i>			
G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental	55	
<i>Aspecto: Avaliação ambiental de fornecedores</i>			
G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	45	8
<i>Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais</i>			
G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais	54	
Conteúdo específico: categoria social			
<i>SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</i>			
<i>Aspecto: Emprego</i>			
G4-LA1	Número total, taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	32	6

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
G4-LA2	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	32	
<i>Aspecto: Saúde e segurança no trabalho</i>			
G4-LA5	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	38	
G4-LA6	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos	40	
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	41	
G4-LA8	Temas relativos a saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	38	3
<i>Aspecto: Treinamento e educação</i>			
G4-LA9	Média de horas de treinamento por ano	35, 36	6
G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	37	
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	37	6
<i>Aspecto: Igualdade de remuneração entre mulheres e homens</i>			
G4-LA13	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional e por unidades operacionais relevantes	33	6
<i>Aspecto: Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas</i>			
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	45	4, 5, 6
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores	47	4, 5, 6

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
<i>Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas</i>			
G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas por meio de mecanismo formal	Não recebemos queixas dessa natureza em 2016 <i>Fonte: Ouvidoria</i>	
<i>SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS</i>			
<i>Aspecto: Investimentos</i>			
G4-HR1	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	26	
<i>Aspecto: Não discriminação</i>			
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não houve	2,6
<i>Aspecto: Liberdade de associação e negociação coletiva</i>			
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	47	
<i>Aspecto: Trabalho infantil</i>			
G4-HR5	Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas	47	2, 5
<i>Aspecto: Trabalho forçado ou análogo ao escravo</i>			
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas	47	2, 4

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
<i>Aspecto: Avaliação de fornecedores em direitos humanos</i>			
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	45	1,2
G4-HR11	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	45	2
<i>Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos</i>			
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas	Não recebemos queixas dessa natureza em 2016 <i>Fonte: Ouvidoria</i>	2
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
<i>Aspecto : Comunidades Locais</i>			
G4-SO1	Percentual de operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	48	1, 7, 8
G4-SO2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	48	8
<i>Combate à corrupção</i>			
G4-SO3	Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	48	10
G4-SO4	Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção	52	10
G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	53	10
<i>Políticas públicas</i>			
G4-SO6	Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	51	10

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
<i>Concorrência desleal</i>			
G4-SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal	29	
<i>Conformidade</i>			
G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias	44	
<i>Aspecto: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade</i>			
G4-SO9	Percentual de novos fornecedores selecionados com critérios de impactos na sociedade	47	7, 8
G4-SO10	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, da es na sociedade e medidas tomadas	45, 47	7, 8, 9
<i>Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade</i>			
G4-SO11	Queixas relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	48	8
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
<i>Aspecto: Saúde e segurança do cliente</i>			
G4-PR1	Avaliação de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida de produtos e serviços	Meta para 2018	
G4-PR2	Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços	43	
<i>Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços</i>			
G4-PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigido por procedimentos de rotulagem	44	7, 8
G4-PR4	Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	Não temos este tipo de não-conformidade, pois todos os recipientes saem com a etiqueta (rótulo).	

Indicador	Descritivo	Página	Pacto Global
G4-PR5	Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente	42	9, 10
<i>Aspecto: Comunicações de marketing</i>			
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	44	
<i>Aspecto: Privacidade do cliente</i>			
G4-PR8	Total de queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	44	
<i>Aspectos: Conformidade</i>			
G4-PR9	Multas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços	44	



