



**RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE**

2017



MENSAGEM

DO FUNDADOR PRESIDENTE

102-14, 102-15

Gleison da Silva Moraes, Conferente,
Unidade de Negócios de Ibirité - MG.

Durante os 62 anos de operação da Copagaz, trabalhamos e enfrentamos os dilemas diários da sustentabilidade, atuando de forma ética nos relacionamentos com nossos diferentes públicos e trabalhando, de forma sistemática, os aspectos econômicos, ambientais e sociais, refletidos a cada ano por meio de nossos relatórios de sustentabilidade. Neste documento, apresentamos as informações relativas ao ano de 2017. Recorrendo a indicadores e pautados pela transparência, oferecemos uma visão geral de nossa organização, tratando de temas como governança, conformidade, modelo e estratégia de negócio, gestão, resultados, desafios e perspectivas de geração de valor.

O relatório é balizado pelos padrões da Global Reporting Initiative (GRI) – principal referência de relatos de sustentabilidade no mundo – e está assegurado pela BDO RCS Auditores Independentes. Este documento também equivale à Comunicação de Progresso do Pacto Global das Nações Unidas, do qual a Copagaz se mantém como membro ativo desde 2003, reforçando seu apoio aos 10 princípios universais que o Pacto Global advoga.

Procuramos evoluir sem nos afastar de nossos valores fundamentais. Assim, desde nossa fundação, na então mato-grossense cidade de Campo Grande, continuamos prezando acima de tudo o capital humano, representado por nossos colaboradores, rede de distribuição, consumidores, fornecedores e comunidade.

Buscando agir de maneira concreta e efetiva em prol da melhor atuação ambiental, temos desenvolvido projetos cada vez mais robustos para mitigar as emissões de carbono, monitorar o consumo de água e energia e elevar a eficiência energética, bem como aperfeiçoar o gerenciamento de resíduos em todas as fases de nosso processo produtivo. Cientes da importância de nosso papel cidadão, no período coberto por este relatório, a Copagaz manteve seu apoio a inúmeros projetos sociais, incluindo o compromisso com a ONU Mulheres e com a Fundação Abrinq, por meio do programa Adotei um Sorriso e do selo Empresa Amiga da Criança.

Assim, recebemos com orgulho o destaque em sustentabilidade no setor varejo, pelo terceiro ano consecutivo, do Guia Exame de Sustentabilidade. Muito além de qualquer formalidade, isso representa, para nós, o reconhecimento do trabalho sério empreendido no cotidiano de nossa empresa.

Queremos prosseguir em nosso trabalho de envase e comercialização de GLP – Gás Liquefeito de Petróleo, com competência e transparência, empreendendo transformações que

acelerem o crescimento das operações da Copagaz ancoradas no conceito de sustentabilidade. Temos ciência de que os bons resultados são fruto do empenho de muitas pessoas, às quais podemos aqui agradecer: colaboradores, representantes e consumidores.

Boa leitura!

Ueze Elias Zahran



PROCURAMOS EVOLUIR

SEM NOS AFASTAR

DE NOSSOS VALORES

FUNDAMENTAIS



Vaso estacionário de 117 m³/ 60 toneladas,
Unidade de Negócios de Socorro, São Paulo – SP.

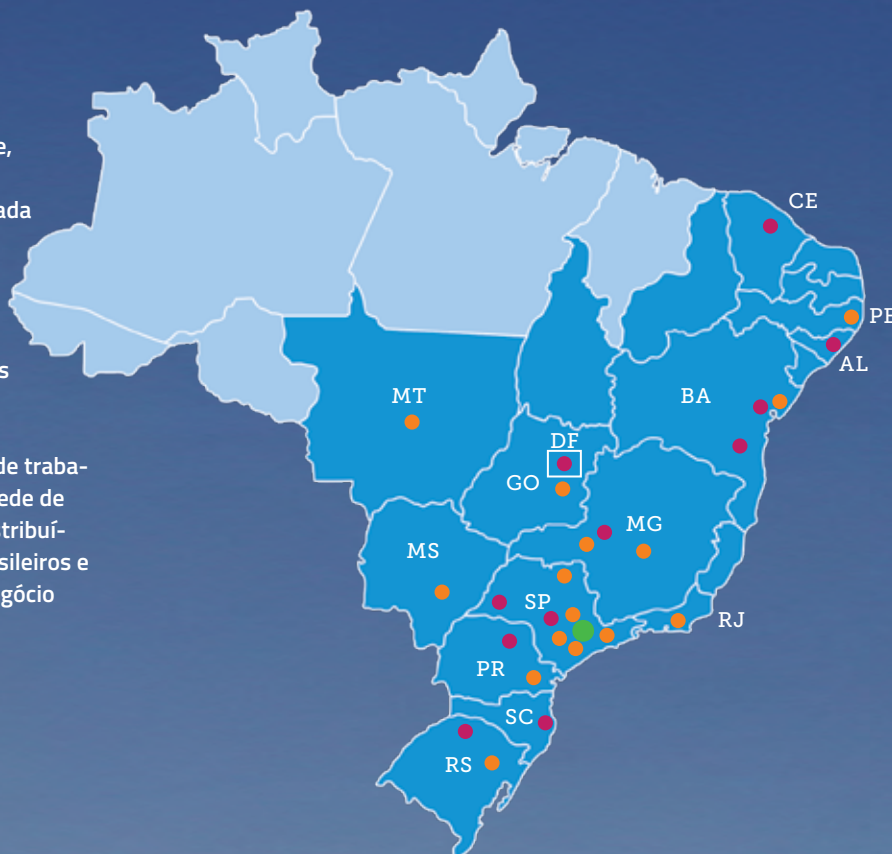
VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 202-2

Quem somos

Fundada há 62 anos na cidade de Campo Grande, hoje capital de Mato Grosso do Sul, a Copagaz é uma empresa nacional de capital fechado dedicada a fornecer gás liquefeito de petróleo (GLP) à sociedade. De uma pequena loja a Copagaz tornou-se a quinta maior empresa do setor no Brasil, comercializando atualmente cerca de 623 mil toneladas de GLP por ano, destinadas a clientes residenciais e empresariais.

Nossa sede está em São Paulo. Com uma força de trabalho formada por mais de 1.700 pessoas e uma rede de revenda com cerca de 2.400 representantes, distribuímos GLP para 1.872 municípios, 17 estados brasileiros e Distrito Federal, por meio de 15 Unidades de Negócio e 11 Depósitos Avançados.



Nossa Missão

102-16



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

Nossa Visão

102-16

Sermos reconhecidos como uma empresa preocupada com as necessidades dos clientes e a excelência de atendimento; como referência em eficiência administrativa, conduta ética e responsabilidade social; como investimento compensador; e como o melhor local para nossos empregados se desenvolverem profissionalmente.

Nossos valores

102-16

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

● Matriz

● DACs

● Unidades de Negócio



Recipientes transportáveis de GLP,
com capacidade de 45 quilos.

MENSAGEM DO COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

O Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz prossegue trabalhando em harmonia com colaboradores, rede de representantes, fornecedores, consumidores e outros públicos de interesse da empresa, à procura da sustentabilidade, de soluções inovadoras para os complexos desafios colocados pela mudança no clima, pelas questões sociais e pelos cenários econômicos.

A sustentabilidade é uma iniciativa já integrada a nossa estratégia de negócio. No aspecto econômico, a Copagaz procura estabelecer uma relação de competitividade justa em relação aos seus concorrentes através da excelência na produção e distribuição de seus produtos e serviços, das corretas condições de trabalho de seus colaboradores e do respeito às comunidades e meio ambiente a sua volta.

Com relação ao capital humano, o bem-estar dos colaboradores vem em primeiro lugar para a Copagaz, que procura proporcionar além dos benefícios exigidos pela legislação brasileira outros benefícios voluntários, como o Programa Bolsa de Estudo. Ainda no aspecto social, estamos atentos para que nossas atividades econômicas não afetem as comunidades onde atuamos.

Sabemos que toda atividade econômica tem um impacto ambiental negativo. Nesse contexto, procuramos desenvolver ações para amenizar e compensar esses impactos, medindo a pegada de carbono do nosso processo produtivo, inventariando emissões de gases de efeito estufa, monitorando o consumo de água e de energia e compensando o gasto de papel com reposição florestal (SOS Mata Atlântica), otimizando processos de logística e, por fim, respeitando a legislação ambiental e nosso acordo com o Pacto Global das Nações Unidas.

Para continuar nosso trabalho dentro desse triplo critério – econômico, social e ambiental – temos que contar fortemente com nossos parceiros para a identificação e implementação de

programas integrados, que possam continuar garantindo, ano após ano, a sustentabilidade da Copagaz.

Elizete Neto Tavares Paes

Presidente do Comitê de Sustentabilidade Empresarial



**A SUSTENTABILIDADE
É UMA INICIATIVA
JÁ INTEGRADA A
NOSSA ESTRATÉGIA
DE NEGÓCIO**



SOBRE O RELATÓRIO

102-9, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56, 402-1

Pelo décimo ano consecutivo, apresentamos nosso Relatório de Sustentabilidade, de acordo com as diretrizes da GRI – este ano em sua versão Standards, opção essencial.

O documento se refere às diversas atividades da companhia no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017 e durante esse período não ocorreram mudanças operacionais na organização, a Copagaz não define um prazo mínimo para notificações de mudanças operacionais em acordos e convenções coletivas.

Pelo oitavo ano consecutivo, o relatório foi auditado pela BDO RCS Auditores Independentes. As informações financeiras e contábeis de 2017 estavam em processo de auditoria até a data da publicação. Não há reformulações em relação ao ano anterior, nem no escopo do relato, nem às operações da Copagaz.

Como o relato seguindo a versão Standards das diretrizes da GRI é considerado compatível e equivalente à Comunicação de Progresso do Pacto Global, o Relatório de Sustentabilidade da Copagaz atende ainda ao compromisso da empresa junto a essa iniciativa, reportando os avanços no cumprimento dos dez princípios universais do Pacto Global.

Navegabilidade do relatório

Ao longo deste documento, foram utilizados ícones de navegação, remetendo aos principais *stakeholders* envolvidos nas operações da Copagaz e aos dez princípios do Pacto Global. Eles ajudam a proporcionar uma leitura mais fácil e interativa do relatório, permitindo identificar rapidamente o público de interesse de cada conteúdo.

Principais Stakeholders



colaboradores



revendedores



clientes



meio ambiente



sociedade

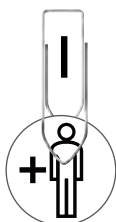


governo



fornecedores

10 Princípios do Pacto Global



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



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



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



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



A abolição efetiva do trabalho infantil.



Eliminar a discriminação no emprego.



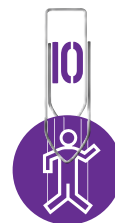
As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.



Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.



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

MATERIALIDADE

102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47

Durante os últimos anos, temos empreendido um amplo trabalho de engajamento de *stakeholders*, a fim de atualizar os temas considerados relevantes para nosso negócio e oferecer um relatório objetivo a nossos leitores. Esse trabalho teve início em 2008, com colaboradores e revendedores, e foi ampliado nos anos seguintes, de modo que em 2011 já abrangia colaboradores, revendedores, clientes empresariais, clientes finais, fornecedores e parceiros.

Em 2015, realizamos um novo processo de engajamento, promovendo a aplicação de um questionário de materialidade a nossos principais grupos de interesse: colaboradores, revendedores, clientes empresariais e finais, fornecedores, parceiros e governo.

O questionário tratou dos temas Público de Interesse, Colaboradores, e Gestão Ambiental, abordando assuntos ligados à Copagaz e baseando-se nas diretrizes da GRI e nos Princípios do Pacto Global – o que permitiu manter a coerência com os relatórios de sustentabilidade da companhia, orientados por esses preceitos desde 2006.

O processo de engajamento realizado em 2015 envolveu 563 colaboradores, 83 revendedores, 16 clientes empresariais, 14 clientes finais, 91 fornecedores, 10 parceiros e 3 agentes do governo, estabelecendo cinco temas prioritários para a Copagaz e seus *stakeholders*.





Washington Jones Santos e Winder Aniceto Rodrigues,
Operadores de Produção I, Unidade de Negócios de Ibirité - MG.



Processo de qualidade em recipiente transportável de GLP.

A Copagaz vem procurando definir com precisão suas questões estratégicas no campo da alta gestão, que abrange as questões financeiras, como geração de valores, as diretrizes para o negócio e suas operações através das melhores práticas de governança nas três dimensões do desenvolvimento sustentável – econômica, ambiental e social.

Desde a nossa origem, aplicamos os princípios éticos de transparência e estabilidade na condução do nosso negócio, buscando definir e respeitar as diretrizes gerais da empresa, analisando e avaliando planos e projetos propostos por nossa Diretoria Executiva.

A Diretoria Executiva da Empresa é formada por um presidente, Sr. Ueze Elias Zahran, fundador da empresa, um vice-presidente e quatro diretores que contam com o apoio de quatro comitês: Comitê Administrativo-Financeiro; Comitê de Investimentos; Comitê

de Sustentabilidade Empresarial e Comitê de Ética e Conduta, que se reúnem mensalmente para avaliar o desempenho da empresa, da alta gestão e os objetivos estratégicos e operacionais do negócio, bem como as metas estabelecidas para o curto, médio e longo prazo.

Para apoiar a Diretoria Executiva na condução de suas atividades, contamos com cinco comitês de assessoramento: Comitê Administrativo-Financeiro; Comitê de Investimentos; Comitê de Ética e Conduta e Comitê de Sustentabilidade, verdadeiros fóruns de discussão entre seus membros que permitem um melhor alinhamento das proposições de cada área. Uma configuração ampla do ponto de vista estrutural e ao mesmo tempo enxuta e eficiente nas tomadas de decisões da empresa, facilitando e norteando nosso desenvolvimento de forma substanciada e coerente.

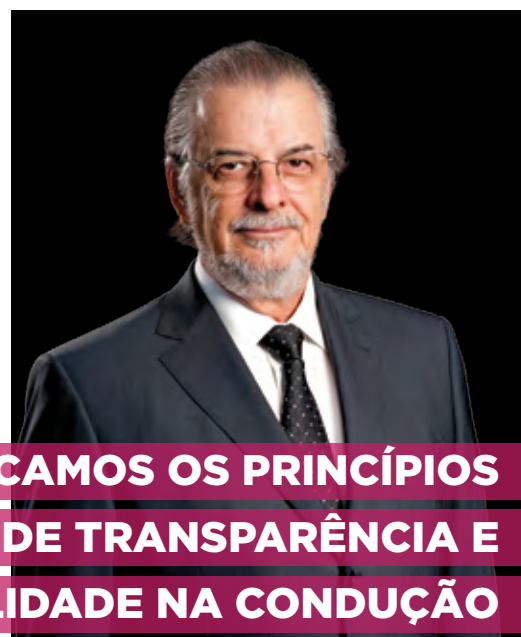
GOVERNANÇA CORPORATIVA

102-21, 102-22, 102-25, 102-28, 102-29, 102-31, 102-33

Ainda no contexto de governança estão nossos *stakeholders*, que interagem com nossa rotina operacional – público interno, fornecedores, representantes, concorrentes, consumidores/clientes, meio ambiente, comunidade e governo, entre outros.

E assim caminhamos, procurando aprimorar nossos mecanismos e ferramentas de governança corporativa para garantir a transparência e a prestação de contas a todos nossos públicos.

Antonio Carlos Moreira Turqueto
Vice-Presidente



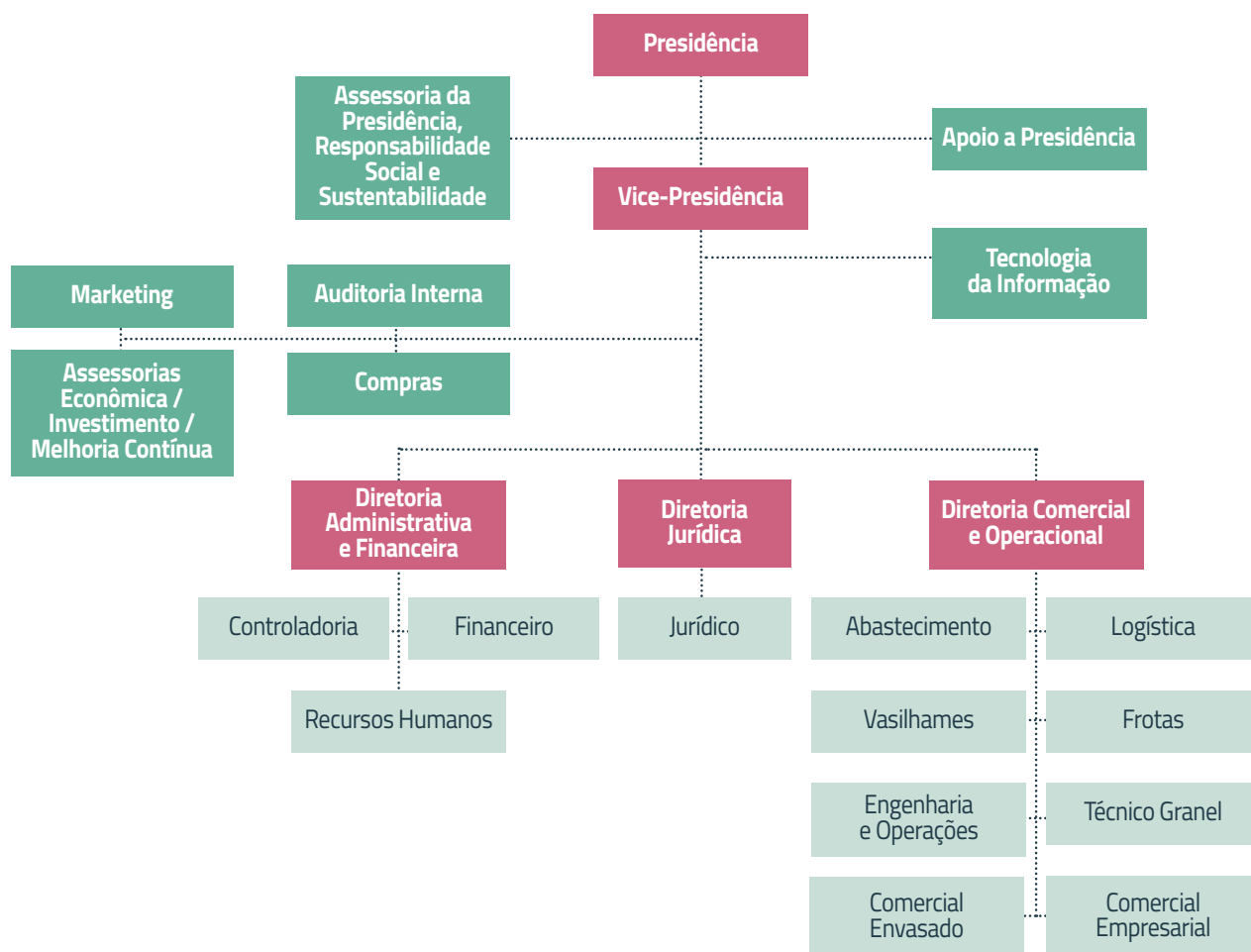
**APLICAMOS OS PRINCÍPIOS
ÉTICOS DE TRANSPARÊNCIA E
ESTABILIDADE NA CONDUÇÃO
DO NOSSO NEGÓCIO**

Caminhão autotanque, para abastecimento de GLP a granel, no sistema *Express Service*, com capacidade de 23 m³/10,7 toneladas.

ESTRUTURA

ORGANIZACIONAL

102-18, 102-23, 102-24, 102-25, 102-28, 102-29, 102-31





Comitê Administrativo-Financeiro

Criado em 2002, o Comitê Administrativo-Financeiro da Copagaz encarrega-se de traçar as diretrizes do nosso negócio, buscando aperfeiçoar a operação para abraçar novos desafios. Integra as áreas de Finanças, Controladoria, Recursos Humanos, Tecnologia da Informação, Jurídica, Administração de Vendas, Auditoria, Assessoria Econômica, Orçamento e Custo.

Na busca de estabelecer ações voltadas para o incremento da eficiência, o comitê realiza reuniões periódicas, tratando de temas de alta relevância para a administração da companhia, como projeções e resultados contábeis e financeiros, mercado, controle de despesas, legislação e outros. Em 2017, não foram realizadas reuniões.

Comitê de Investimentos

O Comitê de Investimentos é formado por membros da Vice-Presidência e da Diretoria Administrativa da Copagaz, bem como das áreas Operacional, Engenharia e Assessoria Econômica. Suas reuniões, que são de caráter deliberativo e acompanham os investimentos da empresa sempre em busca de uma gestão eficiente, são realizadas sempre que necessário.

Comitê de Sustentabilidade Empresarial

Criado em 2006 e presidido pela Assessoria da Presidência da Copagaz, o Comitê de Sustentabilidade Empresarial é formado por membros de diversos departamentos – como Engenharia, Frotas, Orçamento, Logística, Recursos Humanos, Marketing, Tecnologia da Informação, Segurança do Trabalho, Comercial Envasado, Comercial Empresarial, Compras e Assessoria Econômica. Em 2017, representantes de outras áreas foram convidados a participar das reuniões.

Com a missão de consolidar nossa gestão estratégica de sustentabilidade, o comitê empenha-se em engajar as diferentes áreas da empresa nos temas ligados à sustentabilidade, investindo na integração entre os aspectos social, ambiental e econômico.

O órgão realiza reuniões periódicas, orientando-se pelas políticas corporativas da Copagaz – Política de Sustentabilidade; de Saúde, Segurança, Qualidade e Proteção do Meio Ambiente; de Direitos Humanos; e de Relacionamento com a Comunidade. Com a clareza de que a sustentabilidade está estreitamente ligada a uma gestão eficiente, o comitê tem focado programas e iniciativas para elevar a eficiência energética, ampliar ganhos econômicos e reduzir os impactos gerados pelos negócios. É ainda o Comitê de Sustentabilidade Empresarial que se encarrega da elaboração dos relatórios de sustentabilidade anuais.

Subcomitês de Sustentabilidade

Todas as Unidades de Negócio da Copagaz contam com um Comitê Interno de Sustentabilidade, que está vinculado ao Comitê de Sustentabilidade Empresarial. Conhecidos como Subcomitês e formados por membros das diferentes áreas, eles se encarregam de coordenar o andamento das ações de sustentabilidade empresarial nas unidades e promover o engajamento dos colaboradores.

Comitê de Ética e Conduta

102-17, 205-2

O Comitê de Ética e Conduta da Copagaz é o órgão encarregado de garantir que a Copagaz e seus colaboradores atuem dentro dos princípios da ética, divulgando internamente padrões de conduta e avaliando possíveis infrações ao Código de Ética e Conduta cometidas por colaboradores, definindo sanções para cada caso. Todas as informações recebidas são tratadas com absoluto sigilo, o que inclui o anonimato de eventuais denunciantes.

Formado por membros das áreas de Recursos Humanos, Tecnologia da Informação, Auditoria e Jurídica, o Comitê de Ética e Conduta se reúne apenas quando há necessidade, como em caso de reclamações ou denúncias de sua alçada. Em 2017, não houve nenhuma comunicação desse tipo, por isso não houve nenhum encontro.



Código de Ética e Conduta

205-3

O Código de Ética e Conduta da Copagaz é uma ferramenta essencial para garantir uma atuação ética por parte da companhia e seus colaboradores. Este documento tem três objetivos principais: alinhar as relações internas e externas a nossos valores e princípios, considerando aspectos morais e éticos; balizar o tratamento de nossos interlocutores pelos princípios da cidadania, da transparência e do respeito; e assegurar a conexão entre a governança corporativa e nossos colaboradores quanto aos comportamentos esperados.

Baseado em preceitos oriundos de nossa Missão, Visão e Valores, nos compromissos com nossos públicos, bem como em padrões e indicadores de sustentabilidade empresarial nacionais e internacionais, o Código de Ética e Conduta é entregue, no momento da contratação, a todos os colaboradores, que assinam um termo de concordância.

Procuramos também utilizar contratos como instrumento de promoção da ética e de valores que consideramos incontornáveis. É o caso dos contratos de concessão e revenda, que formalizam a relação entre a Copagaz e seus revendedores. Em 2012, algumas cláusulas foram modificadas e novos itens foram incluídos com o objetivo de abordar questões relacionadas a direitos humanos e corrupção – atendendo inclusive à Lei Anticorrupção. Todos os nossos contratos de concessão e revenda contam com cláusulas relativas a direitos humanos.

Em 2017, não se confirmou, em nossa cadeia de valor, nenhum incidente relacionado a corrupção e nenhuma queixa relativa a violações de direitos humanos. Também não foi identificado nenhum indício de operações ou fornecedores com risco de cerceamento dos direitos de liberdade de associação e de negociação coletiva, tema tratado em nosso Código de Ética e Conduta.

Conformidade

205-1, 205-3, 206-1, 406-1, 412-1, 412-2, 412-3, 419-1

A gestão da conformidade é um processo diário e contínuo na Copagaz. Adotamos princípios invioláveis, que vedam qualquer desvio, buscando assim evitar risco de imagem e complicações legais perante a justiça por atos praticados pela administração ou pelos colaboradores. Uma das formas de atuar nesse sentido é a entrega, a todos os colaboradores, do Código de Ética e Conduta, iniciativa complementada pela oferta de programas e treinamentos sobre direitos humanos.

Além disso, temos políticas institucionais, normas e controles internos para as operações, negócios e atividades. Esses instrumentos garantem registro adequado, controle eficiente, monitoramento permanente e fornecimento de informações gerenciais, corretas e em tempo, permitindo alcançar eficiência operacional, confiabilidade dos registros contábeis e financeiros, e conformidade com as normas internas – emanadas da alta administração – e externas – emanadas dos órgãos reguladores e fiscalizadores.

Combatemos de diversas maneiras as formas degradantes de trabalho, como o trabalho infantil e análogo ao escravo. Uma delas é a adesão a iniciativas conjuntas, como o Pacto Global das Nações Unidas e o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo. Outra, é a inclusão de cláusulas referentes a direitos humanos em nossos contratos de investimentos. Também atendemos plenamente aos acordos sindicais e às legislações trabalhista e de saúde e segurança, realizando levantamentos de periculosidade e insalubridade, carga horária, absenteísmo, faltas por problemas de saúde, ergonomia, idade mínima dos colaboradores e terceiros, horas extras etc.

Em 2017, não registramos casos ou denúncias de corrupção ou desvio de conduta, nem verificamos em nossas operações ocorrência de discriminação com base em raça, cor, religião, gênero, opinião política, nacionalidade ou origem social, conforme definido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), nem outras formas relevantes de discriminação envolvendo *stakeholders* internos e/ou externos. Não houve nenhuma queixa de conhecimento do Departamento Jurídico sobre impactos na sociedade por meio de mecanismos formais e de práticas trabalhistas. Também não foram identificadas, no último ano, reclamações comprovadas sobre privacidade e perda de dados de clientes.

No que se refere às multas e sanções relativas às leis e regulamentos relacionados à concorrência desleal, práticas de truste e monopólio, em 2017 foi realizado acordo no ACP Paraíba e Julgamento em primeira instância improcedência ACP Uberlândia.





Relacionamentos

Copagaz

Fornecedores

204-1, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

Como forma de apoio ao desenvolvimento econômico sustentável, a Copagaz procura dar preferência à contratação de fornecedores locais. Embora não tenhamos uma política formal sobre esse tema, tal preferência está disposta em nossa Política de Compras. São definidos como fornecedores locais aqueles que atuam no mesmo município da unidade ou em um raio de até 100 km de nossas operações. A gestão de compras de fornecedores locais em sua grande parte é determinada pela aquisição da nossa principal matéria prima, o GLP (Gás Liquefeito de Petróleo), adquirido nas refinarias da Petrobrás.

Em 2017, foram gastos com fornecedores locais 98% do orçamento para compras (considerando-se as bases engarrafadoras, primárias ou secundárias). A cadeia de fornecimento, em virtude das poucas fases do processo produtivo de engarrafamento do GLP, conta com quatro grandes fornecedores de GLP, de tinta de repintura dos botijões de rótulos informativos com vencimento e informações relacionadas à segurança de consumo do produto e, por fim, o lacre de garantia inviolabilidade do produto final.

Utilizamos critérios sociais, ambientais e de direitos humanos para homologar fornecedores e avaliar periodicamente os já homologados. Em 2017, avaliamos e homologamos 100% dos novos fornecedores, dois novos fornecedores foram avaliados a partir da aplicação desses critérios. Durante o último ano, não foram identificados, na cadeia de fornecedores, impactos negativos relacionados a aspectos sociais e ambientais.

O uso de mão de obra infantil ou análoga à escrava por parte dos fornecedores da Copagaz é terminantemente vetado por nossa Política de Compras. Caso essa prática seja identificada, procede-se à rescisão imediata do contrato ou do fornecimento. Em 2017, não foram identificados fornecedores que tenham desrespeitado esse critério.

Identidade visual da marca Copagaz, em recipiente transportável de GLP.



Revendedores

O Brasil conta com uma rede de distribuição de GLP vasta e ramificada, integrada por revendedores de varejo que levam o produto a todos os municípios do país, chegando até mesmo aonde a rede elétrica e a água encanada não chegam. A Copagaz participa dessa distribuição com uma rede composta por, aproximadamente, 2.443 revendas.

Nossas revendas são fundamentais para o nosso negócio, pois assumem a missão de levar nosso produto até o consumidor final de forma segura, confiável e com qualidade, além de prestar um trabalho eficiente de assistência técnica. A Copagaz dá o mais alto valor a quem representa nossa marca, mantendo com esse público um relacionamento de aprendizado mútuo.

Consumidores

O consumidor de gás, como cidadão consciente, conhece seus direitos e exige que eles sejam cumpridos. A Copagaz procura ofertar seus produtos com qualidade e a preço justo, além de garantir a comercialização de botijões em perfeitas condições, seguindo rigorosamente a legislação brasileira.

Em 2017, 72% de nossas vendas foram para consumidores de botijões P-13, em grande parte para uso residencial, e 28% foram para estabelecimentos industriais e comerciais,

hospitais, hotéis, condomínios e agronegócio, por meio de cilindros e venda a granel. O uso amplo e ramificado do GLP como fonte energética segura e de qualidade fortalece de maneira sustentável nossa posição no mercado.

Sabemos da importância de manter um relacionamento transparente e próximo aos consumidores e às comunidades onde atuamos, contando para isso com nossa rede de revendedores. Como uma forma de contato direto com nossos públicos, também disponibilizamos um canal de Ouvidoria para acompanhar, ouvir e atender aos consumidores. Investindo em inovações e aprimorando nossos processos, estamos cada dia mais preparados para atender nossos clientes, rede de revenda e consumidor final, de forma segura e responsável.

Satisfação do cliente

418-1

Interessada em oferecer o melhor atendimento a seus clientes, a Copagaz mantém redes de suporte comercial e técnico disponíveis 24 horas por dia. Pelo site www.copagaz.com.br, é possível acessar a Ouvidoria e um espaço para dúvidas e sugestões, e também navegar por seções como Seja cliente, Seja revendedor, Filiais e Central de Atendimento. Além disso, todas as nossas Unidades de Negócio prestam

Maria Betânia Oliveira Farias - revendedora e seu colaborador Antonio Tavares de Oliveira.





atendimento telefônico, e desde 2011 os clientes têm a conveniência do canal 0800, que facilita o atendimento e permite acompanhar as informações.

Em 2017, nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) registrou 276 reclamações, sendo 75 delas referentes à área Comercial Envasado, 193 à Empresarial, 1 à Logística, 1 à Administrativa e 6 relacionadas à área de Recursos Humanos. Houve um aumento do número de reclamações em relação ao ano anterior, o que se explica pela implantação do sistema SAP, que ocasionou atrasos em algumas entregas do departamento Comercial Empresarial. Com o auxílio de um software que registra tanto as ligações recebidas por meio do canal 0800 como as das linhas fixas das Unidades de Negócio (exceto pedidos de gás), a Copagaz toma todas as providências para garantir os procedimentos adequados. Em 2017, não registramos casos, ações ou reclamações de violação da privacidade de clientes ou perda de seus dados, nem pelo canal 0800, nem pela Ouvidoria.

Governo

A Copagaz busca ter uma participação forte e responsável na formulação de políticas públicas relativas a seu setor de atuação. Assim, temos participado da elaboração de normas sobre manejo e comercialização de GLP junto ao Comitê Brasileiro de Combustíveis, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Marketing

417-3

A Copagaz não pratica a venda de produtos fora do padrão, seguindo sempre as melhores práticas de entidades brasileiras de auto-regulamentação, bem como as normas de segurança da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP).



Consumidora Márcia Rosangela Savela - entregador Antonio Tavares de Oliveira - Revenda Transrizzo, São Paulo – SP.

Flavio Rosa de Moraes, Operador de Produção I,
Unidade de Negócios de Ibirité - MG.





ESTRUTURA

OPERACIONAL E COMERCIAL

Embora o ano de 2017 tenha sido atribulado para quase todos os setores da economia brasileira, a Copagaz conseguiu realizar avanços relevantes e conquistar a preferência dos clientes: crescemos 1,7% na venda de botijões P-13 (doméstico) e 3,5% na venda a granel (empresarial), com um crescimento consolidado de 2,3%, enquanto o mercado se manteve ou decresceu -0,01%, segundo a ANP. Alcançamos uma venda de aproximadamente 623 mil toneladas de GLP neste ano, 8,4% do total de vendas do setor, e continuamos ocupando a quinta posição no mercado. Não pretendemos ser líder em vendas, mas sim referência no setor. Em 2017, fizemos importantes investimentos na modernização de nossas bases de engarrafamento, permitindo que cada vez menos colaboradores da operação tenham de realizar tarefas braçais. Também aumentamos a tancagem operacional, adquirimos novos veículos e realizamos reformas na frota de distribuição de GLP a granel.

Com a perspectiva de que a economia brasileira avance nos próximos anos, esperamos uma alta no consumo das famílias, o que deve melhorar ainda mais nossas vendas. Popularmente conhecido como “gás de cozinha”, o GLP é amplamente utilizado no país, abrangendo 100% de seus municípios, tanto nas residências como no comércio e indústria. Neste último setor, o governo sinaliza a possibilidade de encerrar a restrição ao uso do GLP.

Tanto a nossa experiência como as iniciativas que temos tomado nos permitem confiar na realização de nossos objetivos. Em 62 anos de atividade, aprendemos a trabalhar para impedir, superar ou minimizar os efeitos dos ciclos econômicos, desenvolvendo soluções para atender à demanda brasileira de distribuição de GLP, hoje e no futuro.

Amaro Helfstein

Diretor Comercial e Operacional



**A COPAGAZ
CONSEGUIU REALIZAR
AVANÇOS RELEVANTES
E CONQUISTAR A
PREFERÊNCIA
DOS CLIENTES**

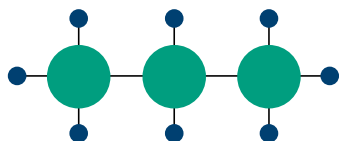
Produto comercializado:

gás liquefeito de petróleo (GLP)

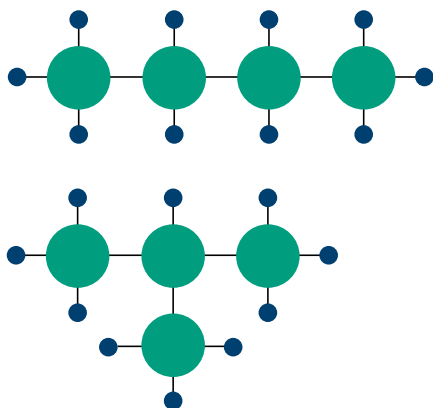
Produzido a partir do refino de petróleo ou do processamento de gás natural, o GLP tem origem na mistura de hidrocarbonetos propano e butano comercial. Apresentando-se na forma gasosa quando em condições atmosféricas normais, ele se torna líquido ao ser submetido à pressão, o que ocorre durante todo o processo de produção e de envase nos recipientes de armazenamento.

Propano: C₃H₈

O carbono (C) é representado em verde e os hidrogênios (H) em azul marinho.



As formas n-butano e iso-butano (ambas com fórmula molecular C₄H₁₀) estão presentes no GLP.



Laércio Farias da Silva, Ajudante de Produção,
Unidade de Negócios de Mauá - SP.

O GLP NÃO TEM COR NEM CHEIRO



O GLP não tem cor nem cheiro, por isso recebe uma substância odorífera, ainda nas refinarias, por razões de segurança: assim, qualquer pessoa pode detectar a ocorrência de um eventual vazamento.

No Brasil, o maior uso do GLP é doméstico, para o preparo de alimentos, embora o combustível tenha um amplo leque de aplicações em diferentes setores empresariais, comerciais e agrícolas. Segundo o Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Gás Liquefeito de Petróleo (Sindigás), ele está presente em mais de 95% dos lares brasileiros, sendo popularmente conhecido como gás de cozinha ou gás de botijão.



Fluxo de distribuição

102-2

1

O GLP é produzido nas refinarias a partir do petróleo ou do gás natural. Como a produção nacional é insuficiente para atender o mercado interno, a Petrobras também importa o produto para garantir o abastecimento;



2

O GLP é conduzido até a Copagaz por meio de dutos ou caminhões-tanque;

3

Nas Unidades de Negócio, o GLP é armazenado em grandes vasos de pressão, de onde é transferido em estado líquido para recipientes transportáveis (botijões de 2 kg a 13 kg e cilindros de 20 kg a 190 kg) ou para distribuição a granel por meio de veículos autotanques, pelo sistema *Express Service*;

4

Para atender os clientes residenciais, contamos com uma rede de revendedores varejistas, que adquirem os botijões na Copagaz e os revendem aos consumidores finais;

5

O atendimento a clientes empresariais de pequeno, médio e grande porte, além de empreendimentos agrícolas e comércios, condomínios e hospitais, pode ser realizado ou por meio de veículos autotanques, que abastecem os recipientes transportáveis e estacionários instalados nos próprios estabelecimentos, ou pela aquisição de recipientes transportáveis de 20 kg, 45 kg ou 90 kg engarrafados e distribuídos pela Copagaz.





Atenta às necessidades de cada cliente, a Copagaz disponibiliza uma ampla variedade de recipientes e serviços para o abastecimento de GLP. Para os clientes residenciais, a melhor alternativa são os recipientes transportáveis de 13 kg. Já os clientes empresariais, dependendo das características de sua atividade, podem se beneficiar dos cilindros P-20 transportáveis, que são abastecidos nos terminais de engarrafamento e depois distribuídos, ou dos recipientes recarregáveis, que são abastecidos nas instalações do cliente, por meio do Sistema *Pit-Stop*, por meio de uma bomba de transferência. Os clientes de médio consumo encontram a melhor alternativa nos recipientes transportáveis P-90 e P-190, também abastecidos no local e que suprem de maneira excelente as necessidades de estabelecimentos como bares, restaurantes, lavanderias, hotéis e condomínios. Para os clientes de grande consumo - como indústrias alimentícias, fundições, cerâmicas, vidreiras e agronegócio - os recipientes estacionários de 500 kg a 60 mil kg podem ser a melhor opção: eles são instalados com toda a segurança pela Copagaz, que oferece ainda o Sistema *Copagaz Express Service*, um abastecimento rápido e seguro, *in loco*, por meio de caminhões autotanques.

GLP a granel

mudando a matriz energética de clientes

203-2

O GLP é um combustível seguro e versátil, adequado para substituir, em qualquer segmento da economia, óleos combustíveis, energia elétrica, gás natural e biomassa (lenha, carvão, sabugo e outros). Ele pode ser empregado em processos produtivos, para aquecimento ou como combustível de back-up. Como se liquefaz a baixas pressões, o GLP permite a armazenagem de uma grande quantidade de energia ocupando pequenos espaços. Cilindros transportáveis e tanques estacionários de diversas capacidades podem ser utilizados para a construção de centrais, disponibilizadas a clientes parceiros.





Considerando suas características e as possibilidades trazidas pelo GLP, sua adoção para substituir outras fontes de energia pode trazer inúmeras vantagens:

- **Incremento de qualidade** do produto;
- Substantial **redução dos níveis de emissão de gases**;
- **Redução de custos** operacionais;
- **Maior conforto e bem-estar** aos operadores e à comunidade vizinha;
- Maior **poder calorífico**;
- **Não geração de resíduo**, por sofrer queima total;
- Possibilidade de **automação total** dos sistemas de combustão;
- **Precisão** no controle da temperatura;
- **Alto rendimento** de combustão;
- Índice de **95% no controle de chama**.

Entre os exemplos de aplicações nas quais a substituição de matriz energética para o GLP pode ser vantajosa, destacam-se:

- **Sistema integral de secagem** de milho, soja, feijão e algodão, ou sistema complementar combinado com biomassa (sabugo, lenha e casquinha);
- **Substituição de óleo de baixo ponto de fluidez (BPF)** em sistema de dessorção de solo e usinas de asfalto, secadores de areia e aquecedores;
- **Sistema combinado de queima de GLP e lenha** para a produção de telhas;
- **Sistemas de fundição de alta e baixa velocidade**;
- **Fornos cerâmicos** para produção de pisos e porcelanatos.

Vasos estacionários verticais, com capacidade de 7,2 m³ / 3,4 toneladas.



Destaques da área Empresarial

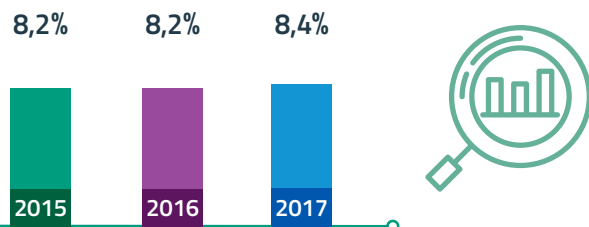
Em 2017, ampliamos a **parceria da Copagaz com a I-Gás**, empresa que atua no serviço de individualização de contas de gás: em 9 anos, foram **mais de 1.600 condomínios atendidos**, com 110 mil contas mensais, em 11 estados brasileiros. Hoje, a parceria atinge uma venda **média de 700 toneladas por mês**.

Outra conquista da área Empresarial em 2017, foi a implantação do **aplicativo de gestão comercial uMov.me** junto às equipes comerciais, que passaram a contar com os benefícios da ferramenta em termos de otimização dos roteiros, uma possível minimização na emissão de papéis e informatização de todos os processos.

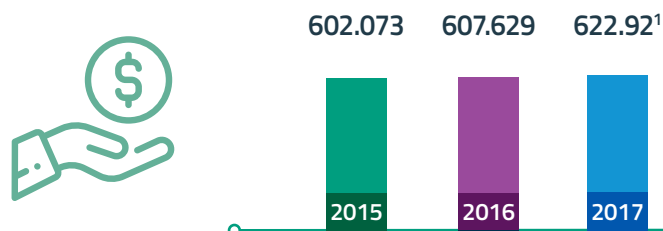
Participação de mercado

De acordo com os dados fornecidos pela ANP, em 2017 mantivemos nossa participação de mercado ligeiramente acima do ano anterior, atendendo 8,4% do segmento de distribuição de GLP no Brasil.

Fatia de mercado no segmento de distribuição de GLP



Volume de vendas de GLP (t)

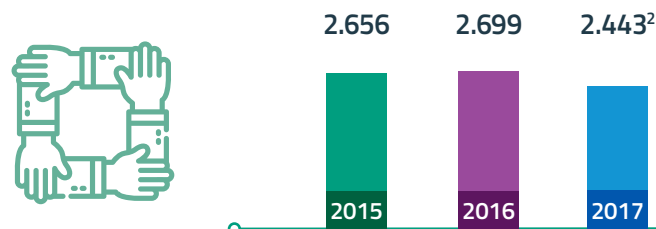


¹Devido a metodologias de cálculo diferentes, o valor contabilizado no site da ANP é divergente do apresentado. A Copagaz realiza sua mensuração, com base nas vendas realizadas e a ANP no I-SIMP (Sistema de Informações de Movimentação de Produtos).

Mercados atendidos

A Copagaz atende dois grandes grupos de clientes: o residencial, constituído pelos consumidores de botijões e cilindros para uso doméstico; e empresarial, mais heterogêneo, que abrange empresas, comércios, empreendimentos rurais, governamentais e condomínios. O fornecimento do primeiro grupo é garantido por nossa rede de revendedores, enquanto o segundo grupo tem seu fornecimento assegurado pela entrega de recipientes transportáveis (13 kg a 190 kg) ou pelo abastecimento dos recipientes estacionários (500 kg a 60 mil kg).

Número de revendedores



²Os valores apresentados referem-se a uma média anual.



Número estimado de consumidores atendidos

Segmento	2015	2016	2017
Residencial	2.798.164	2.806.571	2.857.461
Empresarial	13.797	14.150	14.763

Participação das vendas residenciais e empresariais no total de GLP vendido

Segmento	2015	2016	2017
Residencial	73%	72%	72%
Empresarial	27%	28%	28%



Participação de cada região no total de vendas

Região	2015	2016	2017
Nordeste	14%	14%	14%
Centro-Oeste	18%	17%	17%
Sudeste	55%	55%	55%
Sul	14%	14%	14%



Recipientes transportáveis de GLP, com capacidade de 190 quilos.



Produção, por Unidade de Negócios (kg de GLP)

Unidade	2015	2016	2017
Araucária	38.354.478	37.216.194	36.045.506
Campo Grande	45.166.634	46.210.998	38.677.906
Canoas	21.870.860	23.373.249	23.907.418
Cuiabá	30.148.097	34.171.339	30.238.863
Duque de Caxias	43.918.026	44.719.834	49.355.724
Goiânia	27.414.051	25.492.057	25.788.936
Ibirité	30.354.819	52.305.054	51.461.906
Ipojuca	39.805.149	40.851.634	45.208.274
Jardinópolis	27.684.771	27.810.753	25.695.641
Mauá	27.071.245	27.941.472	32.283.046
Paulínia	28.734.979	27.635.714	28.510.394
São José dos Campos	42.303.545	43.470.868	33.724.509
Socorro	28.331.359	28.314.597	28.423.458

Engarrafamento de recipientes transportáveis de GLP, com capacidade de 13 quilos, em carrossel com 36 balanças de envase.



Unidade	2015	2016	2017
Uberlândia	25.132.142	10.563.126	11.390.834
Produção própria	456.290.155	470.076.889	460.712.415
Ibirité	10.552.000	-	-
Caucaia (DAC*)	12.688.325	13.297.154	13.102.934
Distrito Federal (DAC)	-	-	-
Salvador	-	1.812.475	5.471.530
Jequié	7.089.905	5.680.992	5.559.311
São Francisco do Conde	10.365.159	9.884.871	6.983.436
Presidente Prudente	5.665.121	5.115.543	4.885.291
Produção por terceiros	46.360.510	35.791.035	36.002.502
Total produção própria + terceiros	502.650.665	505.867.924	496.714.917
Requalificação URC** - P-13	24.373	47.800	66.328

* DAC: Depósitos Avançados Copagaz | ** URC: Unidade Requalificadora Copagaz



Winder Aniceto Rodrigues, Operador de Produção I,
Unidade de Negócios de Ibirité - MG.



DIMENSÃO

ECONÔMICA

201-1

O modelo de gestão da Copagaz privilegia a austeridade nos custos. Mas isso não exclui investimentos constantes em tecnologia, sustentabilidade e em pessoas. Com o objetivo de preparar a companhia para um modelo econômico e social cada vez mais digital, 2017 foi marcado pela implementação do sistema SAP em toda a Copagaz, representando a maior parte de nossos investimentos no ano.

No último ano, sentimos os efeitos da mudança na política de precificação do GLP pela Petrobras, que alinhou os preços internos às cotações internacionais. Isso produziu uma sensível majoração dos preços ao consumidor, com efeitos sobre nossas margens de comercialização. Nossa receita líquida, que foi de R\$ 1,809 bilhão em 2016, chegou a R\$ 2,078 bilhões em 2017.

O lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização (Lajida) da Copagaz, em 2017, foi de R\$ 118,5 milhões, menor que os R\$ 123,8 milhões registrados no ano anterior. Ele foi impactado por um acordo com Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), de quase R\$ 10 milhões, que atingiu grande parte do setor. Nosso lucro líquido, pela mesma razão, caiu dos R\$ 61,9 milhões obtidos em 2016 para R\$ 52,9 milhões no ano passado.

Apesar de 2017 ter sido um ano difícil, a economia brasileira passou a dar sinais de recuperação, cessando o ciclo de recessão que o país atravessou. O produto interno bruto (PIB) deve voltar a crescer em 2018, a inflação está controlada, e a taxa básica de juros caiu de 14,25%, em outubro de 2016, para 7% no final de 2017, com previsão de mais queda para 2018. A reforma trabalhista foi iniciada, melhorando o diálogo entre empregadores e empregados. Todas essas medidas, e ainda outras anunciadas pelo governo, como possíveis privatizações de empresas, certamente trarão uma melhora na economia em 2018.

A Copagaz, que ocupa uma posição de destaque no ambiente de negócios no Brasil, conta com um histórico permanente de aderência a princípios e valores éticos na relação com o mercado, clientes, colaboradores, autoridades e o meio ambiente. É com base nesses princípios que continuaremos buscando os melhores resultados neste e nos próximos anos.

Paulo Roberto Vianna

Diretor Administrativo-Financeiro



**O MODELO DE GESTÃO DA
COPAGAZ PRIVILEGIA A
AUSTERIDADE NOS CUSTOS**



Valor econômico gerado e distribuído em (R\$)

COMPONENTES	2015	2016	2017
VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO	1.596.792	1.808.896	2.077.623
Receita líquida de venda	1.596.792	1.808.896	2.077.622
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO	1.358.696	1.494.344	1.752.824
Custos operacionais	1.208.639	1.335.985	1.610.086
Salários e benefícios de empregados	156.317	178.358	196.219
Pagamento para provedores de capital	-52.941	-83.061	-118.153
Pagamento para o governo	46.116	62.662	64.672
Investimentos na comunidade	566	400	-
VALOR ECONÔMICO ACUMULADO	238.096	314.552	324.799



Distribuição do valor adicionado (DVA)

	2015	2016	2017
Governo	19,37%	19,92%	19,95%
Colaboradores	65,65%	56,70%	60,26%
Acionistas	10,62%	19,57%	16,25%
Terceiros	4,36%	3,80%	3,54%
Retido	-	-	-



Frota Própria Copagaz, Unidade de Negócios de Ibirité – MG.





Tabela do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (iBase¹)

1 - BASE DE CÁLCULO		2017 VALOR (MIL REAIS)			2016 VALOR (MIL REAIS)		
Receita líquida (RL)		2.078.325			1.808.896		
Resultado operacional (RO)		52.920			61.571		
Folha de pagamento bruta (FPB)		174.545			136.354		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS		VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL
Alimentação		22.575	12,93%	1%	20.337	14,92%	1,12%
Encargos sociais compulsórios		32.898	18,85%	1,58%	31.529	23,12%	1,74%
Previdência privada		0	0,00%	0,00%	6	0,00%	0,00%
Saúde		20.403	11,69%	0,98%	18.612	13,65%	1,03%
Segurança e saúde no trabalho		33	0,02%	0,00%	41	0,03%	0,00%
Educação		380	0,22%	0,02%	575	0,42%	0,03%
Cultura		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional		640	0,37%	0,03%	1.249	0,92%	0,07%
Creches ou auxílio-creche		73	0,04%	0,00%	28	0,02%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados		15.567	8,92%	0,75%	14.570	10,69%	0,81%
Outros		4.163	2,39%	0,20%	3.750	2,75%	0,21%
Total - Indicadores sociais internos		96.737	55,42%	4,66%	90.696	66,52%	5,01%
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS		VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Educação		263,75	0,50%	0,01%	21	0,03%	0,00%
Cultura		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde e saneamento		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte		0	0,00%	0,00%	40	0,06%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros		524,33	1,00%	0,03%	339	0,55%	0,02%
Total das contribuições para a sociedade		788,09	1,50%	0,04%	400	0,65%	0,02%
Tributos (excluídos encargos sociais)		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais externos		788,09	1,50%	0,04%	400	0,65%	0,02%
4 - INDICADORES AMBIENTAIS		VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa		1.003	1,91%	0,05%	1.441	2,33%	0,08%
Investimentos em programas e/ou projetos externos		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente		1.003	1,91%	0,05%	1.441	2,33%	0,08%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa		() não possui metas () cumpre de 0 a 50%	() cumpre de 51 a 75% (x) cumpre de 76 a 100%	() não possui metas () cumpre de 0 a 50%	() cumpre de 51 a 75% (x) cumpre de 76 a 100%		
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL		2017			2016		
Nº de empregados(as) ao final do período		1.704			1.639		
Nº de admissões durante o período		262			255		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)		47			24		
Nº de estagiários(as)		0			0		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		441			403		
Nº de mulheres que trabalham na empresa		363			326		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		16,85%			16,11%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		703			653		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		18,54%			17,22%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais		4			5		
6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL		2017 VALOR (MIL REAIS)			2016 VALOR (MIL REAIS)		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		25,46			25,46		
Número total de acidentes de trabalho		59			63		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:		() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:		(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:		() não se envolve	() segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:		() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:		() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:		() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:		() não se envolve	(x) apoia	() organiza e incentiva	() não se envolve	(x) apoia	() organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):		na empresa 276	no Procon zero	na Justiça zero	na empresa 226	no Procon 1	na Justiça 15
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:		na empresa 100%	no Procon 0%	na Justiça 0%	na empresa 100%	no Procon 1%	na Justiça 0%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):		Em 2017: 325.626			Em 2016: 314.552		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		19,95 % governo 16,25 % acionistas	60,26 % colaboradores(as) 3,54 % terceiros	- % retido	19,92 % governo 19,57 % acionistas	56,7 % colaboradores(as) 7,8 % terceiros	- % retido

* Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

** Organização Internacional do Trabalho

Destaques e conquistas 2017



Vasos estacionários de 117 m³ / 60 toneladas,
Unidade de Negócios de Jardimópolis – SP.





Investimento em Tecnologia da Informação

A Copagaz é a quinta maior distribuidora de GLP do Brasil, fornecendo a milhares de clientes um produto de primeira necessidade que impõe diversas especificidades de segurança e logística. Nossa operação inclui a gestão de uma rede com 15 unidades de engarrafamento e 9 Depósitos Avançados de reabastecimento. Para atender às altíssimas exigências de logística e controle que uma operação desse porte traz, entre 2015 e 2017, investimos fortemente em tecnologia, mesmo em um cenário econômico adverso, aportando R\$ 41 milhões apenas a nossa área de Tecnologia da Informação.

Com a adoção de ferramentas de controle de estoque, vendas e contabilidade, buscamos assim, para os próximos anos, aumentar a produtividade e tornar a operação mais eficiente. Assim, podemos passar da prática de atividades burocráticas de controle, que por vezes exigiam aferições e retrabalhos, para o uso de ferramentas que proporcionam real incremento de produtividade.

Um movimento central dessas mudanças foi a adoção do sistema SAP. Inicialmente, consideramos a opção de desenvolver um sistema próprio, porém optamos por uma solução mais robusta de mercado, dirigindo para o novo sistema cerca de 15% a 20% do montante investido nas inovações tecnológicas. Três consultorias, duas delas alemãs, e cerca de 800 pessoas estão envolvidas nessas mudanças tecnológicas, seja em sua implantação ou em treinamentos, e uma empresa foi contratada para auditar todo o processo de implementação do SAP e demais sistemas. Já para a área de Comercial, foi implantada a plataforma uMov.me, que prevê melhorias na gestão de comercialização, custos e operações do contingente de consultores comerciais da empresa. Além do maior controle da equipe de vendas, a ferramenta

auxilia na prospecção de novos negócios e na manutenção da carteira de clientes. Por meio de relatórios padronizados e georreferenciados, o sistema compila todas as informações das visitas da equipe comercial aos clientes, já apontando as demandas, o que torna as decisões mais ágeis e melhora o atendimento.

Está em fase de finalização um aplicativo de apoio operacional de venda, o Copa Mobile, com foco na venda de produto a granel a clientes empresariais e comerciais, que permite realizar todas as operações de venda via *tablet*, de forma integrada às demais ferramentas, como os sistemas SAP e IMPLICO, gerando uma enorme eficiência de controles e operação.

Unidade Requalificadora

301-3

Em 2015, instalamos uma requalificadora de botijões compacta em Campo Grande, estrategicamente situada para atender à filial da cidade e à unidade de Cuiabá. A ação permitiu reduzir os custos de frete e o tempo para a utilização das embalagens, melhorando a produtividade na planta de enchimento: quando os botijões eram enviados para a NHL – empresa de requalificação do Grupo Zahran, em São Paulo –, o retorno era de 5 a 10 dias; com a requalificadora, ele passou para 2 dias.

A partir de 2016, a Unidade Requalificadora Copagaz passou a atender também à Supergasbrás, de Campo Grande e Cuiabá, e a Nacional Gás, de Campo Grande. Essa ampliação do atendimento trouxe uma melhoria dos resultados econômicos e financeiros para a Copagaz.

Produção da Unidade Requalificadora Copagaz (unidades)

Cliente	2015	2016	2017
Copagaz Campo Grande	21.991	42.421	20.929
Copagaz Cuiabá	7.115	9.964	10.689
Supergasbrás Campo Grande	-	6.541	32.482
Supergasbrás Cuiabá	-	1.490	13.288
Nacional Gás	-	4.395	24.278
Totais	29.106	64.811	101.666



Operadores de Produção, Unidade de Negócios de Ibirité - MG.





Na Copagaz, além da obrigação de respeitar as leis, temos o compromisso contínuo de desenvolver a gestão ambiental e a responsabilidade social, buscando melhorar a qualidade de vida e o bem-estar de nossos colaboradores e seus familiares, da comunidade local e da sociedade como um todo. Com uma atuação baseada em elevados princípios éticos e na transparência, procuramos ouvir nossos diferentes públicos, a fim de incorporar seus interesses no planejamento de nossas atividades.

Somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, que tem como objetivo promover um mercado mais íntegro e ético e erradicar o suborno e a corrupção. Também assinamos os pactos empresariais de combate ao trabalho escravo e pela erradicação do trabalho infantil, que são formalmente repudiados em todos os nossos contratos.

Para orientar uma atuação ética, contamos ainda com políticas, procedimentos e com um Código de Ética e Conduta, sempre em atualização para refletirem as novas demandas de nosso negócio. Nosso Código de Ética e Conduta abrange os membros da Diretoria Executiva, do Conselho Administrativo, ocupantes de funções gerenciais, empregados, estagiários e prestadores de serviços, cada um individualmente.

O cuidado com o meio ambiente, a saúde e a segurança é outro compromisso que a Copagaz renova todos os dias, por meio de nossos esforços contínuos na elaboração de treinamentos e capacitação de colaboradores, na implementação de processos de segurança no trabalho e na redução dos resíduos gerados por nossas operações. Estamos sempre em busca de soluções inovadoras que permitam reduzir o impacto sobre o meio ambiente, o uso de água e energia elétrica, a geração de resíduos e as emissões de gases de efeito estufa.

Com mais de seis décadas de existência, foi por meio de uma atuação responsável e consistente que a Copagaz construiu sua reputação. Cabe a cada um de nós zelar pela continuidade desse alto padrão ético, bem como pelo cumprimento das leis e regulamentos que regem nosso país.

Eduardo Elias Zahran Filho

Diretor Jurídico



**SOMOS SIGNATÁRIOS DO
PACTO EMPRESARIAL PELA
INTEGRIDADE E CONTRA
A CORRUPÇÃO**

DIMENSÃO

SOCIOAMBIENTAL



Compromissos e participações institucionais

102-12, 102-13



▪ Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU)

Desde 2003, somos signatários do Pacto Global da ONU, uma iniciativa que busca mobilizar a comunidade empresarial de todo o mundo para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores internacionalmente aceitos. Sintetizados em dez princípios fundamentais, esses valores estão relacionados aos temas Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Contra a Corrupção.

▪ Princípios de Empoderamento das Mulheres

Uma iniciativa do Fundo das Nações Unidas para o Desenvolvimento das Mulheres (UNIFEM) e do Pacto Global da ONU.

▪ Associação Ibero-Americana de Gás Liquefeito de Petróleo (AIGLP)

▪ Global Reporting Initiative (GRI)

▪ Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

▪ Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente

▪ Instituto World Childhood Foundation Brasil (WCF) - Pacto Empresarial Contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes nas Rodovias Brasileiras -

▪ Protocolo Climático do Governo do Estado de São Paulo



Crianças atendidas por ações da Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente.

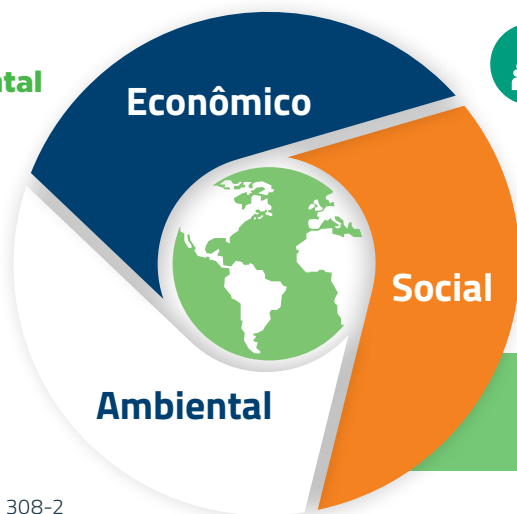


- Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil
- Pacto Nacional contra a Corrupção no Brasil
- Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC)
- Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD)

- Ministério da Saúde - Governo Federal
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Criados pela ONU em 2015, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definem prioridades e aspirações de desenvolvimento sustentável global para 2030. Mobilizando esforços globais em torno de objetivos e metas comuns, eles exigem uma ação mundial entre governos, empresas e a sociedade civil para erradicar a pobreza e construir uma vida digna e oportunidades para todos. A Copagaz procura alavancar seus negócios alinhando suas metas internas aos 17 objetivos e 169 metas propostos pela iniciativa.





Formas de Gestão

103-1, 103-2, 103-3, 308-2

O tripé da sustentabilidade constitui um parâmetro fundamental na gestão da Copagaz. Assim, buscamos uma interação orgânica entre nossos comitês Administrativo-Financeiro, de Investimento e de Sustentabilidade Empresarial. Essa interação se mostra ainda mais essencial em épocas de crise, como a que o país atravessa, permitindo que a Copagaz enfrente esse momento de acordo com nossos princípios e nossa cultura: cortando custos, e não empregos.

Nos últimos anos, a Copagaz empreendeu um amplo trabalho para reduzir ainda mais os custos da operação, sem afetar a produtividade, os colaboradores, os parceiros e a segurança do trabalho. Em 2017, a Copagaz finalizou o projeto de implementação, tendo investido mais de R\$ 41 milhões em Tecnologia da Informação no decorrer de 2016 e 2017, e realizou melhorias em diversas Unidades de Negócio.

Nesse processo, a liderança e os gestores de todas as áreas empenharam-se em definir caminhos, reforçando a comunicação interna e buscando envolver todos os colaboradores. Com revisão de metas e discussões sobre políticas e processos, surgiram ideias para tornar a operação mais segura, eficiente e sustentável. Esse trabalho permitiu reduzir o consumo de recursos, incrementando o desempenho ambiental, com o controle do uso de papel e o monitoramento das emissões de gases de efeito estufa, por exemplo.

Em sua atuação, o Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz procura garantir uma gestão participativa e equilibrada. Assim, empenha-se em realizar discussões produtivas, em suas reuniões periódicas, sobre diversas iniciativas, processos e políticas, que são sempre compartilhadas com os subcomitês das unidades, inclusive com o uso do recurso das videoconferências.

Temas materiais	Límites: onde ocorre o impacto	Correlação GRI Standards
Governança: Adotar políticas e diretrizes práticas que assegurem boa governança, prestação de contas e responsabilidade corporativa.	Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Meio Ambiente e Sociedade	102-18, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-28, 102-29, 102-31, 102-33
Gestão: Buscar melhoria contínua na gestão e organização do trabalho, coordenando as diferentes tarefas necessárias para a realização dos objetivos da empresa.	Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Meio Ambiente e Sociedade	Não há indicadores GRI relacionados
Qualidade: Garantir a qualidade e segurança dos botijões, cilindros e tanques estacionários, por meio de um processo de manutenção periódico.	Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Meio Ambiente e Sociedade	Não há indicadores GRI relacionados
Emissões: Incentivar práticas sustentáveis junto à rede de revendedores e às equipes técnicas, como a substituição de veículos em favor de frotas modernas e de baixo impacto em emissões.	Sociedade e Meio ambiente	305-1, 305-2, 305-3, 305-4
Saúde e Segurança: Oferecer programas específicos de prevenção e controle de riscos no processo de distribuição do gás, envase e transporte de botijões, bem como mapear as situações de risco de forma a reduzir os acidentes de trabalho.	Colaboradores, Clientes, Meio Ambiente e Sociedade	102-11, 403-1, 403-2, 403-4, 416-1



Relação com a Comunidade



Programa Adotei um Sorriso

204-1, 308-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

Desde 1990 a Copagaz é detentora do Selo Empresa Amiga da Criança, oferecido pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente. Em 2006, a companhia tornou-se patrocinadora máster do programa Adotei um Sorriso, também da Abrinq. Incentivando a ação voluntária, o programa melhora a qualidade de vida de crianças e adolescentes, por meio da participação de profissionais liberais – como dentistas, nutricionistas, médicos pediatras, psicólogos, fonoaudiólogos e oftalmologistas – que atendem voluntariamente crianças e/ou adolescentes em seu consultório, contribuindo para a saúde preventiva. Presente em 128 municípios e 21 estados brasileiros, o programa Adotei um Sorriso já beneficiou 94 organizações sociais e 10.319 crianças e adolescentes por meio de atendimentos clínicos e institucionais. A Copagaz destina a ele parte da renda obtida na venda dos botijões domésticos durante quatro meses do ano. Em 2017, o montante doado foi de R\$ 116.453,87; ao longo de 11 anos do programa, o total doado foi de R\$ 1.253.582,13.



Atendimento realizado através do Programa Adotei um Sorriso - Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente.

Campanha da Solidariedade

**Doe roupas, calçados, brinquedos
(em bom estado), alimentos não
perecíveis, material de higiene e limpeza.
AJUDE A QUEM PRECISA!**

**As doações devem ser entregues em nossas
filiais, revendas e pontos de arrecadação.**

www.copagaz.com.br

sustentabilidade@copagaz.com.br



Campanha da Solidariedade

Em 2012, criamos a Campanha da Solidariedade, com parceria de todas as secretarias de estado, empresários e da sociedade civil. Para colaborar com a iniciativa, a Copagaz realiza campanhas anuais, nas Unidades de Negócio e Depósitos Avançados, arrecadando roupas, sapatos e cobertores, produtos de higiene e limpeza e alimentos. Com a ajuda dos revendedores e das comunidades locais, foram arrecadados 27.988 itens em 2017. Eles foram destinados a 41 instituições, escolhidas pelas unidades. O maior número de peças foi arrecadado pela unidade de São José dos Campos.



Participação nas campanhas de instituições públicas e privadas sobre cuidados com a saúde

A Copagaz participa das campanhas do Ministério da Saúde e outros órgãos de promoção da saúde, por meio da colocação de painéis iluminados na cor da campanha na entrada de nossas unidades, cartazes de conscientização na rede de revenda e realização de palestras para nossos colaboradores.

Campanha Nacional de Combate à Dengue

Participamos, em 2017, da campanha nacional do Ministério da Saúde para combater o mosquito *Aedes aegypti* – transmissor da dengue, *chikungunya*, *zika* e febre amarela –, buscando alertar a população sobre as medidas de prevenção ao vetor dessas doenças.

Campanha Carnaval Seguro

Em 2017, aderimos à campanha Carnaval Seguro, do Ministério da Saúde, ajudando a conscientizar colaboradores, revendedores e parceiros sobre a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis. Durante o carnaval, participamos da ação de conscientização, distribuindo panfletos e cerca de 10 mil preservativos nas Unidades de Negócio, revendas e comerciantes do entorno.

Campanha 18 de Maio

O dia 18 de maio foi instituído pela Lei Federal n.º 9.970/00 como Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes, sendo objeto de campanha, em 2017, da Secretaria de Direitos Humanos do Governo Federal.

A Copagaz, que é signatária do Programa na Mão Certa do Instituto World Childhood Foundation – Brasil, uma iniciativa que reúne esforços e mobiliza governos, empresas e organizações da sociedade civil no combate à exploração sexual comercial de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras, abraçou a campanha, incluindo-a no Calendário Anual de Ações Sociais da Copagaz.



Outubro Rosa

Ajudando a alertar a população sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama que aumentam as chances de cura e reduzem a mortalidade, a Copagaz participa da campanha Outubro Rosa, realizada anualmente e simbolizada pelo laço cor-de-rosa.



Novembro Azul

Não tão conhecido quanto o Outubro Rosa, o Novembro Azul vem crescendo a cada ano, alertando para a prevenção do câncer de próstata, uma das principais mortes por câncer em homens. A Copagaz participa da campanha, simbolizada pelo laço azul, lembrando que a melhor prevenção à doença é o diagnóstico precoce, feito por meio de exame de sangue e toque retal.



Dezembro Vermelho

Em 2017, a Copagaz participou da campanha Dezembro Vermelho, que alerta sobre prevenção à aids e outras doenças sexualmente transmissíveis. O laço vermelho é o símbolo internacional da consciência sobre o tema, e um símbolo de esperança e apoio, sendo usado por um número cada vez maior de pessoas em todo o mundo para mostrar sua preocupação com a epidemia e expressar solidariedade àqueles que vivem com o vírus.

Dia do Motorista

Em todas as nossas Unidades de Negócio e em três Depósitos Avançados, a Copagaz comemora o Dia do Motorista, homenageando motoristas e ajudantes, próprios e terceirizados. A programação se inicia com um café da manhã, seguido da oferta de exames clínicos gratuitos, como verificação de pressão e medida de glicose. Também oferecemos palestras ministradas por representantes da Polícia Rodoviária sobre direção defensiva, transporte de produtos perigosos e outros temas. No final do evento, são distribuídos brindes.

Fernando Heiling, Motorista Operador, Unidade de Socorro, São Paulo - SP.





Gestão de Pessoas

102-8, 102-41, 202-1, 407-1

Doações

203-1

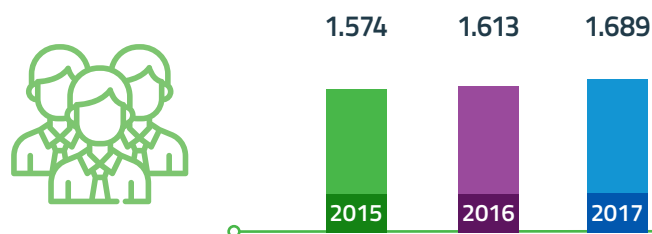
A Copagaz é integrante do Grupo Zahran e mantenedora majoritária da Fundação Ueze Elias Zahran. Criada em 1988, a entidade sem fins lucrativos trabalha para estruturar e apoiar programas sociais nas áreas de educação, inclusão digital, cultura, ação comunitária e defesa do meio ambiente, atendendo crianças, adolescentes e cidadãos da terceira idade. Mais informações podem ser consultadas em: <http://fundacaozahran.hospedagemdesites.ws/>.

Doações	
Educação	416.171,83
Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD)	550,00
Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de São Paulo (APAE-SP)	100,30
Demais Doações	140.197,59
Doações de GLP	84.616,85
Entidades Assistenciais	7.000,00
Fundação ABRINQ	130.649,87
Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC)	2.080,00
Instituto Ethos	2.720,00
World Childhood Foundation (WCF)	3.999,99
TOTAL	788.086,43

Na Copagaz, valorizamos a presença e a satisfação de todos os colaboradores, acreditando que eles estão no centro de nossa sustentabilidade. Assim, atuamos em conformidade com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), e 96% de nossos colaboradores próprios são abrangidos pela convenção coletiva de trabalho. Em 2017, não foram registrados casos em que a liberdade de associação pudesse ser violada.

No último ano, pudemos contar com um quadro de 1.751 trabalhadores, um incremento de aproximadamente 4,7% em relação ao ano anterior. Desse universo, 1.704 eram colaboradores próprios e 47 eram terceirizados.

Colaboradores em tempo integral



Proporção do menor salário praticado pela empresa em relação ao salário mínimo

Colaboradores próprios	
Homem	179,09%
Mulher	171,63%
Colaboradores terceirizados	
Homem	132,77%
Mulher	132,77%



Colaboradores próprios com contrato permanente, por região*

Região	2015	2016	2017
Sudeste	961	941	1.015
Sul	216	216	233
Centro-Oeste	276	276	296
Nordeste	158	156	160
Total	1.611	1.589	1.704

* Nos relatórios anteriores, reportamos o total de colaboradores por região e gênero. Este ano, buscando nos alinhar às exigências do indicador GRI 102-8 Standards, reportamos o total de colaboradores por contrato de trabalho e região, o que será mantido nos próximos anos.

Aprendizes por gênero

	2015		2016		2017	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
	47	0	18	32	24	38
TOTAL (masculino e feminino)	47		50		62	

Colaboradores terceirizados, por região

Região	2015	2016	2017
Sudeste	10	7	23
Sul	3	3	8
Centro-Oeste	5	11	11
Nordeste	3	3	5
Total	21	24	47

Colaboradores, por gênero e categoria funcional

	2015		2016		2017	
Categoria funcional	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Diretores	2	1	2	1	3	1
Gerentes	86	8	86	10	81	12
Supervisores	61	18	62	18	64	17
Administrativos	278	215	300	224	315	241
Operacionais	858	26	858	28	881	27
Terceirizados	10	11	11	13	20	27
Aprendizes	19	39	18	32	24	38
Total	1.314	318	1.337	326	1.388	363



Diversidade

401-3, 405-1



A Copagaz está inserida em um setor no qual tradicionalmente predomina a mão de obra masculina, em função da alta periculosidade e do grande esforço físico relacionados à atividade. Em 2016, assinamos um compromisso com a ONU Mulheres e desde então temos procurado aumentar a contratação de mulheres para o nosso quadro de colaboradores. Em nossos escritórios, contamos com um universo de aproximadamente 700 trabalhadores, formado por uma média de 60% de homens e 40% de mulheres. A natureza de nossas operações nas plantas de engarrafamento não favorece a contratação de mão de obra feminina, e a igualdade de gênero avança muito lentamente em todo o setor.

Na Copagaz, por convenção coletiva, as mulheres podem usufruir de quatro meses de licença-maternidade, e o pai conta com cinco dias úteis de licença para acompanhar os primeiros dias de vida do bebê. Em 2017, 61 homens e 26 mulheres tiveram direito à licença, e todos a utilizaram. A taxa de retorno feminina após a licença foi de 57,69%, e a taxa de retenção das colaboradoras após 12 meses foi de 40%. Não há qualquer distinção de gênero entre os salários praticados na Copagaz, porém o tempo de casa pode resultar em diferença salarial entre os colaboradores.

Sabemos que as questões de diversidade vão além da agenda de gênero, estendendo-se a grupos afetados por questões de gênero, etnia, orientação sexual, idade, crença religiosa ou limitações físicas, por exemplo. Embora ainda não tenhamos uma política formal de diversidade e inclusão, contamos, em nosso quadro de colaboradores, com pessoas deficientes, negras, de diversas orientações sexuais e várias gerações, sendo todas tratadas com igualdade e respeito. Um de nossos projetos para 2018 é criar um Comitê de Diversidade e Inclusão.

Michelle Alves Pimenta, Operadora de Produção,
Unidade de Negócios de Ibirité – MG.



Proporção entre o salário-base para mulheres e para homens, por categoria funcional 405-2

Diretores	64%
Gerentes	67%
Supervisores	134%
Administrativos	91%
Operacionais	75%

Aumento percentual da remuneração total anual 102-39

Aumento na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago **3,00%**

Aumento médio da remuneração total anual de todos os funcionários (excluindo-se o indivíduo mais bem pago) **5,82%**

Proporção do aumento na remuneração total anual para o indivíduo mais bem pago com o aumento médio na remuneração total anual para todos os funcionários (excluindo-se o indivíduo mais bem pago) **1,94%**

Proporção entre remuneração anual total 102-38

Remuneração anual do indivíduo mais bem pago **R\$ 491.277,36**

Remuneração média anual de todos os funcionários (excluindo-se o indivíduo mais bem pago) **R\$ 6.985.235,88****

Relação entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e a remuneração média anual de todos os funcionários (excluindo-se o indivíduo mais bem pago) **R\$ 1.421,85**

* Considerou-se o salário mensal multiplicado por 12 meses.

** Considerou-se a soma de todos os salários da empresa, excluindo o maior salário, sem multiplicar por meses.



Rotatividade

401-1

Em 2017, mesmo com a desaceleração da economia, verificamos uma redução da rotatividade dos colaboradores: considerando-se os contratados por prazo indeterminado, a taxa de rotatividade ficou em 8,65%, frente a 15,5% em 2016.

Esse é um dos resultados dos esforços de superação da crise com manutenção do emprego, empreendidos com vigor pela Copagaz nos últimos dois anos.

Rotatividade, taxa de novas contratações e funcionários contratados (sem considerar aprendizes e terceiros) em 2017, por gênero faixa etária e região.



Gênero	Número total de funcionários contratados	Taxa de novas contratações (%)	Número total de funcionários desligados	Taxa de Rotatividade (%)	Total de Colaboradores
Masculino	142	10,57	120	8,93	1344
Feminino	36	12,08	22	7,38	298
Total	178	10,84	142	8,65	1642

Faixa Etária	Número total de funcionários contratados	Taxa de novas contratações (%)	Número total de funcionários desligados	Taxa de Rotatividade (%)	Total de Colaboradores
De 18 a 30	97	25,94	33	8,82	374
De 31 a 40	58	8,99	69	10,70	645
De 41 a 57	23	4,06	31	5,47	567
Acima de 58	0	0,00	9	16,07	56
Total	178		142		1642

Região	Número total de funcionários contratados	Taxa de novas contratações (%)	Número total de funcionários desligados	Taxa de Rotatividade (%)	Total de Colaboradores
Nordeste	16	10,39	21	13,64	154
C. Oeste	39	13,68	32	11,23	285
Sudeste	96	9,84	69	7,07	976
Sul	27	11,89	20	8,81	227
Total	178	10,84	142	8,65	1642



Remuneração e desenvolvimento profissional

102-35, 404-1, 404-2, 410-1, 412-2

Para a Copagaz, proporcionar condições e oportunidades de desenvolvimento profissional aos colaboradores significa investir na sustentabilidade de nosso negócio. Assim, além de seguir toda a legislação trabalhista – todos os nossos contratos respeitam a CLT e a convenção coletiva de trabalho –, investimos continuamente na formação e na permanência de nossos funcionários.

Uma das iniciativas de apoio ao desenvolvimento de nossos colaboradores é a oferta de bolsas de estudos, por meio de um convênio com a Fundação Ueze Elias Zahran, para o ensino fundamental, médio, superior, pós-graduação e língua estrangeira, com subsídio de 50 a 70% da mensalidade dos cursos (a prioridade é para o ensino fundamental, seguido pelo médio, depois superior e, finalmente, pelos cursos de idiomas). Em 2017, três colaboradores concluíram o ensino médio.

Mesmo diante do cenário de estagnação econômica enfrentado pelo país, o programa foi mantido em 2017, uma conquista de nosso esforço para reestruturar custos sem prejudicar a permanência e o desenvolvimento dos colaboradores – foram concedidas 71 bolsas, sendo 5 de pós-graduação, 40 de graduação, 22 de tecnólogo, 1 de idioma e 3 de ensino médio. Com essas iniciativas, a Copagaz espera atingir o índice zero de analfabetismo.

Valorizando a permanência de nossos colaboradores na empresa, oferecemos a todos uma placa de honra ao mérito a cada cinco anos. O projeto Tempo de Casa, criado em 2009 pelo Comitê de Sustentabilidade Empresarial, inclui também uma bonificação na forma de dias de descanso a serem gozados logo após as férias do respectivo ano (5 anos – 2 dias, 10 anos – 4 dias, 15 anos – 6 dias, 20 anos – 8 dias, acima de 25 anos – 10 dias). Em 2017, 216 funcionários foram contemplados, dando destaque para Elizete Neto Tavares Paes, que completou 45 anos na Copagaz e outros cinco colaboradores, que completaram 30 anos de empresa.

Benefícios

401-2



A Copagaz considera a concessão de benefícios como um investimento no bem-estar e na qualidade de vida dos colaboradores. Superando inclusive as exigências da legislação trabalhista e da convenção coletiva de trabalho, oferecemos aos funcionários celetistas uma série de benefícios suplementares:

01. Adicional por Tempo de Serviço
02. Participação dos Lucros e Resultados
03. Cesta Básica
04. Cesta Básica Extra
05. Café da Manhã, Almoço e Café da Tarde *
06. Cartão Refeição
07. Assistência Médica
08. Convênio Farmácia
09. Auxílio Filho Excepcional
10. Auxílio Funeral
11. Assistência Funeral
12. Auxílio Creche
13. Bolsa de Estudos
14. Assistência Médica para aposentados
15. Prêmio Brigada de Incêndio
16. Treinamentos *
17. Ginástica Laboral *
18. Empréstimo Pessoal
19. Integração de filhos de funcionários*
20. Videoteca *
21. Biblioteca *
22. Cesta de Natal *
23. Previdência Privada Complementar
24. Prêmio por Tempo de Casa
25. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) constituída e ativa *
26. Confraternizações para funcionários e familiares *
27. Seguro de Vida
28. Assistência Odontológica
29. Vale Gás
30. Vale Transporte
31. Ônibus Fretado
32. Complemento auxílio doença e acidente de trabalho

* Elegíveis a terceirizados e celetistas.



Treinamento, capacitação e análise de desempenho

404-1, 404-3, 410-1, 412-2

Na Copagaz, apoiamos o desenvolvimento dos colaboradores com a oferta de treinamentos e a transparência nas relações cotidianas de trabalho. Cultivamos um relacionamento próximo entre os diferentes níveis hierárquicos, que permite uma avaliação contínua, facilitando a correção de procedimentos e posturas e contribuindo para o crescimento e o aprimoramento profissional de todos.

Em 2017, oferecemos aos colaboradores 8.652,85 horas de treinamentos voltados às diversas áreas de negócio e Unidades de Negócio, uma carga horária menor que a de 2016. Além disso, com o término da implantação do sistema SAP, foram oferecidos treinamentos específicos para essa fase do processo, totalizando mais 11.461,05 horas (montante não contabilizado na carga horária de treinamentos por categoria funcional).

Carga horária de treinamentos por categoria funcional

2016			
Categoria funcional	Número de empregados	Número de horas	Média de horas de treinamento
Diretoria	3	0	0
Gerência	96	312,25	3,25
Administrativo	604	2.421,40	4,01
Operacional	886	9.313,20	10,51
Terceiros	24	247,28	10,3
Aprendizes	50	238,48	4,77
2017			
Categoria funcional	Número de empregados	Número de horas	Média de horas de treinamento
Diretoria	4	0	0
Gerência	93	460	4,95
Administrativo	637	4.174,29	6,55
Operacional	908	3.624,39	3,99
Terceiros	47	234,5	4,99
Aprendizes	62	153,4	2,47

Carga horária de treinamento por gênero

2016			
Gênero	Número de empregados	Número de horas	Média de horas de treinamento
Masculino	1.337	11.194,14	8,37
Feminino	326	1.339,27	4,11
Total	1.663	12.533,41	7,54
2017			
Gênero	Número de empregados	Número de horas	Média de horas de treinamento
Masculino	1.368	7.029,59	5,14
Feminino	336	1.623,26	4,83
Total	1.704	8.652,85	5,08



Palestra sobre Down, ministrada por Rosana Sarubi Gomes de Araujo, Unidade de Negócios de Araucária – PR.



Saúde Ocupacional e segurança dos colaboradores

Também realizamos treinamentos dedicados aos princípios universais de direitos humanos e de boas práticas empresariais. Em 2017, esses treinamentos abrangeram temas de saúde e meio ambiente: câncer de mama e de próstata, HIV e outras doenças sexualmente transmissíveis, hipertensão e diabetes, descarte correto de resíduos e coleta seletiva, risco de associar bebidas alcoólicas e direção, entre outros.

Número de horas de treinamentos sobre direitos humanos e percentual de empregados abrangidos

Número de horas	218,55
Percentual de empregados	100%*

*Ressalta-se que todos os colaboradores da companhia receberam treinamentos específicos, sendo que alguns realizaram mais de um treinamento, totalizando 2.143 participantes.

Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento em políticas ou procedimentos relativos a temas de direitos humanos relevantes às operações

Total de colaboradores da área de segurança	471
Número de colaboradores da área de segurança treinados em temas relativos a direitos humanos	643
Percentual (%)	100*

*Ressalta-se que alguns colaboradores realizaram treinamentos relativos a direitos humanos mais de uma vez, totalizando 643 participantes.

Programa de Incentivo à Leitura – Bibliotecas Poeta Jorge Medauar

Criado em 2008, o Programa de Incentivo à Leitura investe na capacitação e na ampliação de conhecimentos dos colaboradores da Copagaz, oferecendo acesso a bibliotecas no local de trabalho. Hoje, 10 de nossas 15 Unidades de Negócio comercial contam com bibliotecas mantidas pelo programa.

Saúde e segurança

102-11, 403-1, 403-2, 403-4, 416-1

Atuando em um setor bastante sensível nessa área, a Copagaz trabalha com seriedade na preservação da saúde e da segurança de colaboradores e parceiros. Para isso, estabelecemos procedimentos claros e rigorosos, e investimos em treinamento e capacitação para garantir sua correta adoção no cotidiano, atualizando e ampliando constantemente nossos programas de treinamento. Em 2017, destacamos o curso NR-20, com foco nos procedimentos relacionados a saúde e segurança no trabalho, no contato com inflamáveis e combustíveis.

No último ano, empenhamos grandes esforços na implementação de um novo Sistema de Gestão de Saúde e Segurança, que permite:

- Padronização das nomenclaturas de treinamentos;
- Padronização do conteúdo programático e carga horária dos treinamentos;
- Padronização da periodicidade para execução de cursos realizados em todas as unidades;
- Cadastro Biométrico para registro de Entrega de EPI's por meio do próprio sistema;
- Elaboração de Laudos PPRA, PCMSO e PPP;
- Controle de Equipamentos de Proteção Contra Incêndio;
- Parametrizações e personalizações específicas geridas pelo departamento de desenvolvimento da SOC;
- Customizações;
- Interface direta com sistema de folha (importantíssimo devido o *e-social*, com total sigilo das informações).

O sistema ainda permite entre outras rotinas, auditorias sobre a entrega de equipamentos de proteção individual (EPI), treinamentos realizados e a homologação dos comitês formais de segurança (CIPA e Brigada de Emergência).



Podemos destacar, entre as iniciativas de saúde e segurança em 2017, a realização do 3º Fórum Nacional de SSMA, no qual foram discutidos temas atuais, a substituição de empresas prestadoras de serviços que não ofereciam garantia de segurança em suas atividades, a melhoria dos relatórios, bem como a elaboração e atualização de todos os procedimentos da área.

A Copagaz estabelece algumas abordagens e procedimentos essenciais para uma operação segura, que podem ser conhecidos logo abaixo.

Estudo de Gerenciamento de Riscos

Para identificar e manter sob controle os riscos inerentes às instalações e ao produto com o qual lida, a Copagaz emprega três importantes ferramentas: o Estudo de Análise de Risco (EAR), o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e o Plano de Ação de Emergência (PAE).

Análise Qualitativa e Quantitativa de Agentes Químicos Agressivos

Com a Análise Qualitativa e Quantitativa de Agentes Químicos Agressivos, realizamos a identificação e a quantificação dos riscos à saúde e à segurança de nossos colaboradores – especialmente daqueles que atuam no manuseio direto de substâncias como tintas, solventes, óleos e graxas. Assim, podemos empreender uma ação rápida para mitigá-los.

Estudo de Impacto de Vizinhança (EIV)

Para garantir a segurança de suas atividades, a Copagaz realiza estudo detalhado dos impactos (positivos e negativos) que seu empreendimento possa gerar no entorno, analisando a vizinhança, coletando a opinião dos moradores e dos responsáveis pelos estabelecimentos comerciais e de serviços.

Impactos negativos da operação podem estar relacionados a vazamentos – inclusive em grande escala, devido ao rompimento de tubulação ou mangueiras de abastecimento, ou à abertura de válvulas de segurança dos vasos – e/ou a acidentes correlacionados, como incêndio e explosões. Eles são sanados por meio de trabalho preventivo e investimentos na elaboração e revisão de EAR, que quantifica e qualifica os riscos em todas as fases do processo produtivo: recebimento, armazenamento, transferência e distribuição do GLP.

Monitoramento das condições de Segurança no Transporte de GLP

A Copagaz conta com um procedimento de avaliação dos riscos à saúde e à segurança dos colaboradores envolvidos no transporte do produto. O *checklist* é realizado diariamente nos veículos de transporte antes de seu abastecimento e/ou carregamento. Essa inspeção é realizada pela equipe de SSMA das filias, que registram as irregularidades para que sejam tratadas imediatamente e não ofereçam riscos durante o transporte do produto.

Abordagem preventiva

Com base na legislação vigente e em nosso Código de Ética e Conduta, buscamos garantir, em todo o processo de engarrafamento e transporte de GLP, a conformidade dos procedimentos de segurança. Para isso, além dos treinamentos operacionais de controle dos riscos, ampliamos nosso apoio à Cipa, nos empenhando firmemente na realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat).

O grande investimento em Tecnologia da Informação realizado recentemente também foi direcionado para a saúde e a segurança dos colaboradores. Com um novo software de gestão de segurança e medicina, agora é possível monitorar todos os processos e controles internos relacionados ao tema, mantendo-os em um só ambiente, o que facilita o monitoramento e o gerenciamento.

Na Copagaz, utilizamos os resultados de saúde e segurança para efetuar reavaliações constantes das normas e procedimentos internos. Cientes de que as lesões e doenças ocupacionais têm grande relação com a tecnologia utilizada em algumas operações, a exemplo da carga e descarga dos botijões, temos nos empenhado na busca de novas tecnologias que permitam mitigar os riscos inerentes a essas atividades.

Junto com as outras empresas do setor, interessadas em preservar a saúde dos colaboradores e cumprir as exigências do Ministério do Trabalho, buscamos alternativas para melhorar os indicadores de acidentes, lesões e doenças ocupacionais.

Lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos

	2015	2016	2017
Lesões	76	62	59
Doenças ocupacionais	0	0	0
Dias perdidos	926	531	659

Nosso produto é de alta periculosidade. O cuidado com saúde e segurança é uma questão elementar, que vai além do cumprimento da legislação. Assim, criamos comitês formais para realizar avaliações completas e constantes sobre riscos, destacando-se a Brigada de Emergência, a Cipa e o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT).

A Brigada de Emergência encarrega-se do atendimento às emergências de vazamento e incêndio nas unidades, contando com membros treinados, conforme a legislação vigente. Periodicamente, o grupo realiza simulações dos cenários de emergência mais prováveis. Esses cenários são detectados por meio de EAR, que elenca as possíveis ocorrências relacionadas ao GLP durante as operações diárias.

Já a Cipa é a comissão responsável pela gestão interna de prevenção de acidentes. Ela atua em conjunto com o técnico de segurança de cada unidade, agindo diretamente nas causas de cada ocorrência. Cabe a ela estudar possibilidades de melhoria, implementar ações preventivas e corretivas, bem como monitorar seus resultados. Todas as unidades da Copagaz contam com a Cipa, abrangendo todos os níveis hierárquicos. Regulamentada pela NR-5, ela tem atribuições definidas pela norma e ainda atende a uma necessidade interna de monitoramento de atividades.

O SESMT, por sua vez, regulamentado pela NR-4, consiste em um grupo de profissionais de saúde e segurança dedicado à prevenção. A equipe, sediada em nossa Matriz, coordena as ações e estabelece diretrizes para todas as unidades, além de realizar visitas, treinamentos e vistorias regulares em todas elas.

Técnicos de segurança são mantidos na maioria das Unidades de Negócio comercial, favorecendo o monitoramento eficiente para prevenção de acidentes e doenças, bem como reduzindo o tempo de resposta a eventuais ocorrências.

Além dos comitês, a Copagaz mantém programas de prevenção e controle de riscos no processo produtivo, que abrangem prevenção, monitoramento e transporte. Em 2017, a Sipat ofereceu palestras tratando de temas como primeiros socorros e saúde.

Nosso compromisso com a saúde, a segurança e o meio ambiente se estende a nossos produtos. Seguindo as recomendações da ABNT, dispomos os requisitos normativos do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) em todas as unidades da Copagaz, como referência de segurança e qualidade dos produtos.

Cuidando também do bem-estar de nossos clientes, cumprimos as normas de rotulagem dos produtos e fornecemos todas as informações pertinentes a seu uso, transporte e armazenagem, bem como dados sobre manuseio e medidas de controle. Nos rótulos de nossos botijões transportáveis podem ser encontrados telefone de emergência; riscos; composição; medidas de segurança antes, durante e após o uso; e medidas em caso de vazamento. Cumprimos todas as normas da ANP, colocando lacres invioláveis em todos os recipientes utilizados, a fim de evitar adulteração. Em 2017, não registramos casos de não conformidade com regulamentos e/ou códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida.



Instalação Industrial. Instrumentação de medição e controle, utilizada para medir pressão interna na linha líquida de GLP.

Caminhão autotanque, para abastecimento de GLP a granel, no sistema *Express Service*, com capacidade de 10 m³/4,5 toneladas.



DIMENSÃO

AMBIENTAL

Projeto TI Verde

301-3

Preocupada com os impactos do consumo de papel no planeta, a Copagaz realiza um trabalho de controle e conscientização sobre esse tema junto aos colaboradores. Desde 2011, mantemos uma parceria de compensação de CO₂ com a Fundação SOS Mata Atlântica, por meio do Programa Floresta do Futuro, plantando uma árvore a cada dez mil folhas impressas pela Copagaz. O plantio é rastreado e um balanço é realizado a cada três meses. O programa não apenas permite compensar parte da emissão de carbono gerada pelas nossas atividades, mas ainda contribui para a conscientização ambiental dos colaboradores e para a integração de melhores práticas no ambiente corporativo. Em 2017, doamos 698 mudas de árvores ao programa. Desde 2011, já foram 4.860 mudas.

Métricas

302-4, 302-5

A partir do trabalho de nosso Comitê de Sustentabilidade, em 2010, realizamos o monitoramento do consumo de água e energia, bem como dos investimentos ambientais. Tanto a gestão do consumo desses dois insumos fundamentais como a da geração de resíduos em nossas Unidades de Negócio é realizada pelas Gerências Operacionais das unidades, com apoio da área de Engenharia, integrada à Matriz. Em 2013, as informações passaram a ser gerenciadas por uma ferramenta web, que permite aos gerentes de unidade uma visualização estratégica dos dados. O consumo é registrado mensalmente no sistema, permanecendo disponível para consulta e ações de redução.

Água

303-1, 303-2, 303-3, 306-1

A gestão de nosso consumo de água é realizada por meio do sistema de métricas, com a inserção mensal dos dados, validados pela área de Engenharia. As informações são coletadas das contas de água, dos controles dos hidrômetros e da documentação relacionada ao uso de água subterrânea, limpeza de fossas sépticas e destinação de água contaminada pelos processos de produção. Toda a nossa utilização e descarte de água segue as diretrizes legais e as normas vigentes, bem como as condicionantes das Licenças Operacionais, quando aplicável.

Como fruto desse empenho, no último ano, três de nossas filiais reduziram seu consumo de água, mantendo a produtividade ou até mesmo elevando-a. Nessas filias, houve uma economia de 422,32 m³ em relação a 2016.

Embora o consumo total de água na Copagaz em 2017 tenha sido mais elevado que em 2016, esse aumento deve-se a obras de infraestrutura e à maior produção de algumas Unidades de Negócio. A produtividade aumentou cerca de 3% no último ano. No entanto, observando os dados dos últimos cinco anos, nota-se que reduzimos o consumo de água nas operações em 31%. Vale ressaltar que nesse período houve aumento de produção, realização de obras, abertura de uma nova Unidade de Negócios e inauguração da requalificadora de Campo Grande, fatores que naturalmente aumentam o consumo.

Em 2017, o reaproveitamento de água nas cabines de pintura se manteve estável. Uma nova cabine de pintura foi instalada na unidade de Ipojuca, com um reservatório de 0,928 m³ – menor que o anterior, cuja capacidade era de 1,2 m³.



Água retirada, por fonte (m³)

	2015	2016	2017
Água de superfície, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos	0	0	0
Água subterrânea	19.204,74	21.323,11	23.123,71
Água de chuva	0	0	0
Efluentes de outra organização	0	0	0
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento	27.430,12	25.522,39	33.094,25
TOTAL	46.634,86	46.845,50	56.217,96

Água reciclada e reutilizada (m³)

	Água utilizada	Água reutilizada	Água reciclada
2015	46.634,86	18,65 / 0,04%	0
2016	46.845,70	166,32 / 0,36%	0
2017	56.217,96	163,63 / 0,29%	0

Energia

302-1, 302-4, 302-5

A Copagaz conta com ações de gestão de energia bem estabelecidas, persistindo na otimização de processos, na racionalização das horas trabalhadas, no incremento da eficiência em produtividade e na limitação de potência instalada. Com um trabalho permanente de conscientização dos colaboradores, temos realizado ações cotidianas de economia, como apagar lâmpadas, desligar equipamentos elétricos e utilizar de maneira racional os aparelhos de ar-condicionado.

Em 2017, não tivemos aumentos significativos no consumo de energia, mesmo com seis Unidades de Negócio passando por obras de melhorias e manutenção. Os resultados do consumo de energia elétrica nos últimos seis anos são favoráveis – uma conquista dos trabalhos de gestão do consumo, já que nos últimos anos houve aumento da produtividade e inauguração de novas instalações.



Energia indireta consumida (GJ)

2015	2016	2017
21.302,91	21.683,82	22.205,47

Energia primária direta consumida (GJ)

2015 *	2016	2017
236,95	286,34	304,32

* O valor de 2015 foi corrigido, pois havia sido considerado o uso de diesel em outros equipamentos além dos geradores, diferentemente do que solicita a metodologia da GRI Standards.



Elânio Eduardo Pereira, Conferente,
Unidade de Negócios de Ibirité – MG.

Inventário de emissões

302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Desde 2012, a Copagaz elabora seu inventário anual de emissões de gases de efeito estufa, baseado na metodologia do GHG Protocol, a ferramenta mundialmente mais empregada pelas empresas e governos a fim de entender, quantificar e gerenciar tais emissões.

Reafirmando nosso compromisso com a mensuração e o gerenciamento das fontes emissoras, em 2017 elaboramos nosso quinto inventário, que revelou um discreto aumento nas emissões, de 13%, em relação ao ano anterior. Por sua vez o índice de intensidade de emissão de gases de efeito estufa relacionado à tonelage de GLP engarrafado, aumentou em 15%, comparativamente a 2016. Tal aumento está relacionado as emissões geradas por frota terceira que aumentou em 20% e representa 68% das emissões do Inventário.

Observou-se que o volume de diesel em frota terceira passou de 5.6 milhões de litros em 2016, para 6.8 milhões em 2017, causado pela suspensão do fornecimento de GLP no polo de Santo André - Utingas e pelo aumento de produção da UPGN - Unidade de processamento de gás natural de Macaé. Essas mudanças impactaram a oferta da região do Estado de São Paulo, aumentando a oferta nos polos do Estado do Rio de Janeiro e por consequência alterando negativamente a logística de entrega para as filiais.

O período das emissões inventariadas estendeu-se de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017, abrangendo a Matriz, oficina, 14 unidades de negócio e 12 Depósitos Avançados. Foram inventariados:



Caminhão autotank, sistema *Express Service*, Cliente Empresarial Bom Jesus Agropecuária, Fazenda Tupan, Nova Mutum - MT.



Emissão de gases de efeito estufa – tCO₂e

	2015	2016	2017	Variação
Combustão estacionária	149	134	141	5,4%
Combustão móvel	6.517	6.703	6.703	0,0%
Emissões fugitivas	129	62	0,4	-99,4%
Total de emissões diretas (Escopo 1)	6.795	6.899	6.845	-1%
Eletricidade comprada e consumida	734	492	572	16,3%
Total de emissões indiretas – eletricidade (Escopo 2)	734	492	572	16%
Resíduos e efluentes gerados na operação	308	360	275	-23,7%
Viagens de negócios	106	113	122	8,2%
Transporte e distribuição (<i>upstream</i> – frota de terceiros)	13.654	13.895	16.669	20,0%
Total de emissões indiretas (Escopo 3)	14.068	14.368	17.066	19%
TOTAL DAS EMISSÕES (tCO₂e)	21.598	21.759	24.483	13%
Volume engarrafado em unidades próprias (t) *	456.290	470.077	460.712	-2%
Indicador de intensidade de emissão de gases de efeito estufa (kgCO ₂ e/t GLP engarrafado em unidades próprias)	47,33	46,29	53,1	15%

Neste ano também foi calculado um indicador de intensidade de emissões considerando o volume total de vendas, conforme a tabela abaixo:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Volume de vendas (ton.)	559.532	587.736	602.599	602.073	607.629	622.923
Emissões	20.642	21.544	22.099	21.598	21.759	24.483
Indicador de Intensidade (em kg CO ₂ e/ton de gás vendido)	36,9	36,7	36,7	35,9	35,8	39,3

Em 2017, a Copagaz finalizou a renovação da frota leve, substituindo os modelos mais antigos pelos modelos WV UP, totalizando 100% da frota mais econômica. A implementação de 100% do novo modelo na frota resultou uma economia de 6,7% no consumo de combustível etanol/gasolina em relação ao ano de 2016.

Emissões de CO₂ da frota própria (t)

	2015	2016	2017
Emissão de CO ₂ – fóssil	6.516,88	6.563,09	6.703,27
Emissão de CO ₂ – biomassa	992,55	878,8	868,59
TOTAL	7.509,43	7.441,89	7.571,86

Emissões do processo produtivo

305-7

NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso

Substância (t)	2015	2016	2017
NO _x	0	0	0
SO _x	0	0	0
VOC	0,7	0,13	0,13



Biodiversidade

304-1, 304-2, 304-3

A Copagaz se preocupa em estabelecer sempre a melhor localização para suas operações, preservando a biodiversidade e respeitando a legislação vigente. Para isso, realizamos um conjunto de avaliações, os já mencionados EAR, PGR e PAE, que são efetivados em todas as Unidades de Negócio comercial, garantindo a preservação das áreas adjacentes a todas as nossas operações.

Programa de Orientação das Emissões Veiculares

305-5

A Confederação Nacional do Transporte e o Sest/Senat realizam o Programa de Redução de Emissão de Poluentes – Despoluir, cujo foco é promover avaliações de veículos com o objetivo de diminuir a emissão de poluentes e consequentemente proporcionar melhor qualidade do ar e racionalização no uso de combustíveis. Para isso, contam com unidades móveis equipadas com opacímetros e todo o instrumental necessário para avaliação de emissões de veículos movidos a diesel.

O Conselho Nacional de Meio Ambiente estabelece critérios e procedimentos a fim de medir a opacidade dos gases do escapamento, que são seguidas pelo programa. Os ensaios para medição seguem a NBR-13.037, utilizando-se medidor de opacidade, tipo fluxo parcial, opacímetro, conforme a ISO 11614. Mais informações podem ser consultadas no site do programa: www.cntdespoluir.org.br.

Em 2017, nossas frotas, tanto a própria como a terceirizada, foram submetidas à aferição veicular em 15 unidades. Mais de 530 aferições foram realizadas ao longo do ano, com a aprovação de 87,4% dos veículos. Em algumas localidades, as aferições não são feitas pelo programa Despoluir, mas por outras empresas do ramo.

Programa Coleta Seletiva

Em 2007, implantamos em nossas Unidades de Negócio comercial o Programa Coleta Seletiva, disponibilizando lixeiras de diferentes cores para separação dos resíduos em nossas instalações.



Caminhões autotanque Copagaz, Unidade de Negócios de Ibitiré - MG.

O material coletado é destinado prioritariamente a cooperativas de reciclagem. A renda gerada, quando possível, é aplicada em ações de cunho social. No último ano foram enviadas, por meio do programa, 64,35 toneladas de resíduos para reciclagem.

Gestão de resíduos

306-2, 306-4

Na Copagaz, primamos pela gestão rigorosa dos resíduos em nossas áreas operacionais, de acordo com as condicionantes das Licenças de Operação e das diretrizes da área de Engenharia. Todo mês, a documentação sobre disposição dos resíduos é inserida em sistema web de controle, mantendo as informações disponíveis para consulta.

Efetuamos de forma rigorosamente correta tanto o armazenamento como a destinação dos resíduos gerados por nossas operações. Cabe a cada unidade da companhia armazenar e destinar seus resíduos de acordo com a legislação e as normas técnicas vigentes, em nível federal, estadual e municipal. A Copagaz tem um processo estabelecido de descarte, contraindo para isso empresas que adotam métodos específicos de destinação e tratamento adequado a cada tipo de resíduo.

Buscando um desempenho mais ecológico e reduzir custos, a engenharia da Copagaz, realizou ações para otimizar o reaproveitamento das borras de tinta. Paralelamente à essas ações, também fizemos melhorias e reformas no ambiente de armazenamento.

Para 2018, pretendemos reduzir também os resíduos gerados com papéis impressos, em uma iniciativa que vai utilizar a tecnologia de biometria para substituir as fichas de EPI, garantindo controle, maior rapidez na retirada e acondicionamento dos equipamentos e menores impactos ambientais.



Resíduos gerados, por destinação (t)

	Destinação	2015	2016	2017
Oleína	Coprocessamento	7,11	16,26	11,63
Sucata	Reciclagem	320,91	39,58	20,01
Equipamentos de Proteção Individual (EPI)	Incineração / Coprocessamento	16,86	14,77	16,86
Plástico / Borracha / Papel e Vidro	Reciclagem / Coprocessamento	17,09	20,96	34,322
Borra de Tinta	Coprocessamento	33,82	52,17	45,31
Lâmpada	Reciclagem	0,1976	0,0649	0,103
Água de Cabine	Coprocessamento	7,35	2,2	5,67
Óleo de Máquina	Coprocessamento	0,38	0,78	1,49
Limpeza de Fossa	Ete	1.308,95	1.657,05	1.137,71
Lixo Comum	Aterro Sanitário	216,4	238,73	214,98
Telha de Amianto	Incineração	5,34	26,42	2,37
Pedra com Óleo	Aterro Sanitário	0	1,27	0
Diversos Contaminados	Coprocessamento	13,64	60,88	12,04
Tambor Vazio	Reciclagem	95,52	14,21	25,92
Total		2.043,56	2.145,35	1.528,415

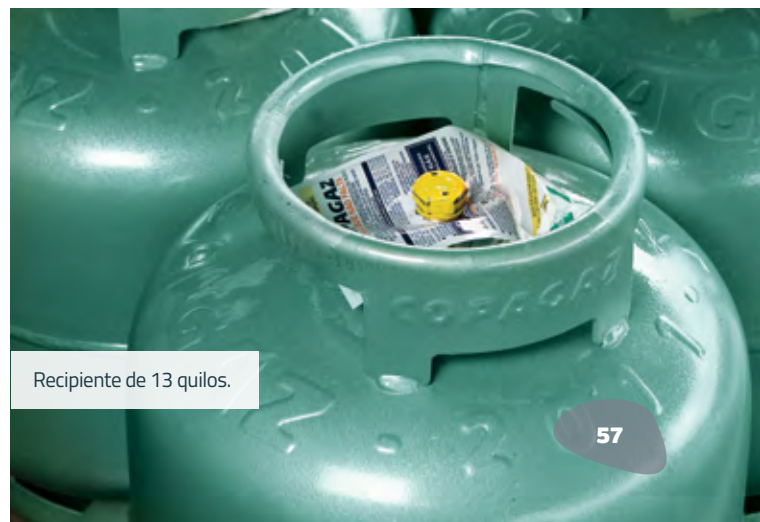
Manutenção e requalificação de botijões

Obedecendo ao termo de auto-regulamentação do setor (Portaria MME n.º 334, de 1º de novembro de 1996, publicada no Diário Oficial da União em 4 de novembro de 1996), a Copagaz realiza a requalificação de botijões após seus primeiros 15 anos de uso e, em seguida, a cada 10 anos.

Quando reprovados, em testes, para uso ou requalificação, os recipientes transportáveis são encaminhados ao descarte (sucateamento). Em 2017, descartamos 23.127 botijões P-13; aproximadamente 313.743 mil botijões da mesma categoria foram requalificados, permanecendo em circulação.

Desde 2015, contamos com a requalificação de nossos botijões em instalações próprias, na unidade de operação comercial de Campo Grande. Entre os principais benefícios dessa iniciativa está o ganho logístico: como os botijões não precisam mais

ser encaminhados para requalificação em São Paulo, reduz-se o tempo de deslocamento, o número de quilômetros rodados, os desgastes de pneus e nossas emissões de gases de efeito estufa. Em 2016, iniciamos a requalificação para outras empresas do mercado.



Recipiente de 13 quilos.



Recipientes enviados para requalificação, requalificados e inutilizados

2015	P-13	P-20	P-45	P-90	P-190
Botijões enviados para requalificação	1.386.372	7.712	35.078	2.295	949
Botijões requalificados	1.290.867	6.931	32.998	1.963	949
%	93%	90%	94%	86%	100%
Botijões inutilizados	95.505	781	2.080	332	0
%	7%	10%	6%	14%	0%

2016	P-13	P-20	P-45	P-90	P-190
Botijões enviados para requalificação	516.443	6.222	13.837	578	2.477
Botijões requalificados	425.179	5.407	12.258	363	2.445
%	82%	87%	89%	63%	99%
Botijões inutilizados	91.264	815	1.579	215	32
%	18%	13%	11%	37%	1%

2017	P-13	P-20	P-45	P-90	P-190
Botijões enviados para requalificação	336.870	5.922	12.956	358	1.493
Botijões requalificados	313.743	5.762	12.529	358	1.480
%	93%	97%	97%	100%	99%
Botijões inutilizados	23.127	160	427	0	13
%	7%	3%	3%	0%	1%

Materiais

301-1

A redução do consumo de materiais nos processos da Copagaz é uma importante tarefa perseguida por nossa área de Engenharia, que para isso trabalha em conjunto com as Unidades de Negócio, criando planos de ação dedicados a realizar ajustes nos equipamentos. A área de Custos também contribui para esse mesmo objetivo, ao acompanhar o rendimento e o custo da aplicação de tinta na pintura dos botijões, buscando sempre a melhoria contínua no processo. Além disso, em 2017, foi feita uma reestruturação da área de Compras, que implicou o teste e a substituição de alguns fornecedores, resultando na redução do consumo de alguns materiais.

Conformidade ambiental

416-1, 417-2, 306-4, 307-1

A Copagaz está permanentemente comprometida em aperfeiçoar processos e reduzir os impactos ambientais das operações. Por isso, realizamos inspeção veicular periódica para capacitar caminhões e equipamentos de transporte de produtos perigosos, conforme as Legislações de Transportes de Produtos Perigosos, Legislações de Trânsito, Legislações de Transporte Rodoviário, Legislações Ambientais, Legislações do INMETRO e Normas Técnicas da ABNT. Além disso, nossa frota é periodicamente submetida a uma checagem completa de inspeção e manutenção preventiva e corretiva.

Em 2017, não recebemos multas ou sanções não monetárias por não conformidade com leis e regulamentos ambientais, nem tivemos derramamentos significativos. Também não houve nenhum caso de não conformidade com regulamentos e informações de rotulagem voluntárias de produtos e serviços.



Programa de Orientação das Emissões Veiculares, Unidade de Negócios de Ibirité - MG.



Materiais não renováveis consumidos

TIPO	MATERIAL	2015	2016	2017
Matéria-prima	Gás liquefeito de petróleo (GLP) (kg)	502.650.665	505.867.944	496.714.917
Solventes	Solvente requalificação (l)	-	2.491,45	1.374,00
	Solvente (l)	88.991	83.783	25.377
Tintas	Tinta verde (l)	335.031	306.217	312.646
	Tinta prata (l)	475.495	478.014	446.582
	Tinta sintético verde(l)	-	5.729	1.977
	Tinta cinza aluminizada (l)	-	18	644
Lacres	P-13 (unidade)	90.786	27.200	3.100
	Termo retrátil P-2, P-5, P-13, P-45, P-90 (unidade)	36.534.256	37.115.506	36.218.405
	Injetável P-20 e P-45 (unidade)	39.024	26.483	27.280
	P-20 (unidade)	554.776	520.599	554.761
	P-45 (unidade)	0	0	0
Etiquetas	P-13 (unidade)	0	0	0
	P-20 (unidade)	0	0	0
	P-45 (unidade)	0	0	0
	P-90 (unidade)	0	0	0
Rótulos	P-02 a P-90 (unidade)	34.244.686	34.417.346,00	35.397.331,00
Alça P-13	unidade	0	3.158	392
Base P-13	unidade	0	2.414	1.669
Plugue P-13 1/8"	unidade	0	300	987
Plaqueta de identificação de tara	unidade	0	112.464	90.051
Plaqueta de requalificação	peça	0	47.071	56.038
Válvula recuperada P-13	unidade	0	65.390	41.600
Válvula p/ vasilhame P-13 ¾"	unidade	-	126	200
Adesivo Massa Plástica Vasilhame	kg	-	-	1.114
Válvula P-13 Plus Recuperada	unidade	-	-	96
Gás de solda argônio	m³	0	210	190
Vedante	kg	0	263	297
Disco de desbaste 7"	unidade	0	15	26
Granalha de aço S390	kg	0	3.725	4.169
Arame MIG - 0,8mm	kg	0	330	259
Granalha de aço G-25	kg	0	225	300
Disco de corte 7"	unidade	0	15	183
Placa repositora de informações técnicas	unidade	0	4.544	10.546



Recipientes transportáveis de GLP - capacidade 45 quilos.

É uma honra e um desafio estar à frente da recém-criada Diretoria de Desenvolvimento e Gestão, que tem a missão de planejar, coordenar e supervisionar as ações relacionadas às áreas de Recursos Humanos Estratégicos, Desenvolvimento de Tecnologia da Informação, Marketing, Planejamento Estratégico e Gestão, e Novos Negócios.

Para criar um elo entre nosso time e a estratégia da Copagaz, estamos buscando uma atuação estratégica em Recursos Humanos, para gerenciar os processos relacionados a desempenho, carreira, treinamento e qualidade de vida. Assim, olharemos diretamente para nossos colaboradores, desenvolvendo trilhas de carreira, avaliação de desempenho e treinamentos corporativos.

Em relação ao desenvolvimento de tecnologia, o foco será identificar e implementar novas tecnologias para elevar nossa eficiência operacional e comercial, por meio do desenvolvimento de aplicativos e da transformação de ferramentas, sempre nos adequando e nos antecipando ao mercado. Sabendo que a marca é extremamente importante para o sucesso de uma organização, estamos definindo e implementando estratégias de marketing alinhadas ao planejamento da Copagaz para um maior fortalecimento de nossa marca e auxílio à equipe comercial. Por meio de ações disruptivas, buscaremos um posicionamento diferenciado em relação aos demais *players* do setor.

Com uma área de Planejamento Estratégico e Gestão, faremos a elaboração e a revisão do planejamento estratégico da Copagaz, garantindo a efetividade dos rituais de gestão.



DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

E, por fim, uma experiente equipe de Novos Negócios nos permitirá dar continuidade ao plano de expansão de nossa empresa, seja ele orgânico ou realizado por meio de aquisições – uma meta de médio prazo.

Estamos em busca de sinergias de trabalho que contribuam para o desempenho da missão da Copagaz, por meio da disponibilização eficiente de recursos necessários e a adoção de práticas consolidadas e reconhecidas de gestão, que promovam a melhoria contínua de nossos processos internos de trabalho.

Pedro J. Z. Turqueto

Diretor de Desenvolvimento e Gestão



POR MEIO DE AÇÕES

DISRUPTIVAS, BUSCAREMOS

UM POSICIONAMENTO

DIFERENCIADO EM RELAÇÃO

AOS DEMAIS PLAYERS

DO SETOR

Prêmios e

Reconhecimentos

- SELO EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA
- ENTRE AS 1.000 MAIORES EMPRESAS BRASILEIRAS
Setor Óleo e Gás
Valor 1000 – Valor Econômico
- ENTRE AS 100 e 150 MELHORES EMPRESAS
PARA TRABALHAR
Época
- ENTRE AS 100 MELHORES EMPRESAS EM IDHO
(INDICADOR DE DESENVOLVIMENTO HUMANO
ORGANIZACIONAL)
Gestão e RH
- ENTRE AS 100 MELHORES EMPRESAS EM
CIDADANIA CORPORATIVA
Gestão e RH
- ENTRE AS MELHORES EMPRESAS COM BOAS
PRÁTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS
Gestão e RH
- RHs MAIS ADMIRADOS DO BRASIL
Gestão e RH
- ENTRE AS 100 MAIS INFLUENTES DA ENERGIA –
CATEGORIA GESTÃO DE PESSOAS
Full Energy
- PRÊMIO EMPRESAS QUE MELHOR SE COMUNICAM
COM JORNALISTAS
Negócios da Comunicação
- DESTAQUE EM SUSTENTABILIDADE SETOR VAREJO
Guia Exame de Sustentabilidade – Exame
- VENCEDORA DO 24º PRÊMIO MARKETING BEST 2011 CASE
“NOVO GÁS DO FUTEBOL FEMININO” E PRÊMIO MARKETING
BEST 30 ANOS
Editora Referência e Madiamundomarketing

- TOP DE SUSTENTABILIDADE ADVB 2017
Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing
do Brasil (ADVB) e Instituto ADVB de Responsabilidade
Socioambiental (Ires)
- ENTRE AS 100 MAIS INFLUENTES DA ENERGIA
Full Energy





Chama em queimador de fogão a gás.

Reconhecimento - Guia Exame de Sustentabilidade



Em 2017, recebemos o reconhecimento do Guia Exame de Sustentabilidade, cujo prêmio avaliou as três dimensões da sustentabilidade – social, ambiental e econômica – a partir de um questionário preparado pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces), da Fundação Getúlio Vargas, e respondido por 173 empresas.

A escolha das empresas mais sustentáveis obedeceu à pontuação obtida pelas respostas ao questionário, a uma apuração jornalística sobre questões críticas de cada companhia e à avaliação de um conselho deliberativo formado por especialistas. Assim foram listadas as 75 melhores empresas, divididas em 19 setores, cada um com seu respectivo destaque, além do destaque Empresa Sustentável do Ano.

Foram também eleitos destaques em dez temas: Direitos Humanos, Ética e Transparência, Gestão da Água, Gestão da Biodiversidade, Gestão de Fornecedores, Gestão de Resíduos, Governança da Sustentabilidade, Mudanças Climáticas, Relação com a Comunidade e Relação com os Clientes. A Copagaz esteve entre as premiadas no setor Varejo.

Entre os elementos que evidenciam o compromisso da Copagaz com a sustentabilidade, estão nossas ações em favor da igualdade de gênero. Derrubando o mito de que as Unidades de Negócio do setor de GLP são espaços tradicionalmente masculinos, a Copagaz é uma das poucas empresas do ramo a ter uma base de engarrafamento comandada por uma mulher, como ocorre com a unidade de Paulínia.



Andreia Chovghi Fernandes, Gerente de Unidade de Negócios, Paulínia - SP.

Quadro de Metas - 2017

Setor Responsável	Meta 2017	Status	Justificativa
Comercial envasado	Treinar e qualificar toda a equipe do setor Comercial Envasado.	PARCIALMENTE ATINGIDA	Parcialmente cumprida em função da substituição de colaboradores e da necessidade de reaplicação de alguns treinamentos.
	Abertura de 630 novas revendas.	ATINGIDA E SUPERADA	Abertas 714 novas revendas.
Comercial empresarial	Continuar buscando alternativas energéticas para aplicação e uso do GLP em substituição a outras fontes de energia.	PARCIALMENTE ATINGIDA	Devido a mudança na política de preços nas refinarias da Petrobrás, o GLP perdeu competitividade frente a outras fontes de energia.
Compras	Criação de Cartilha de Conduta e Boas Práticas para Fornecedores;	NÃO ATINGIDA	Não cumprida devido ao <i>Go Live</i> e estabilização do sistema SAP;
	Criação e divulgação de Políticas de Compras, incluindo conduta e critérios de seleção de fornecedores.	ATINGIDA	Política implantada em fevereiro de 2017.
Logística	Elaborar Política de relacionamento com os Transportadores;	NÃO ATINGIDA	Não atingida em função dos esforços realizados na implantação do sistema SAP.
	Estudo de Malha Logística de Distribuição Envasado Doméstico;	NÃO ATINGIDA	Não atingida em função dos esforços realizados na implantação do sistema SAP.
	Estudo de Malha Logística de Distribuição <i>Express Bobtail</i> .	NÃO ATINGIDA	Não atingida em função dos esforços realizados na implantação do sistema SAP.
Recursos Humanos	Manutenção do limite das horas extras;	NÃO ATINGIDA	Não atingida em função dos esforços realizados na implantação do sistema SAP, que acarretaram no aumento de horas extras.
	Reduzir demissões.	ATINGIDA	Alcançado 18,83% de redução.
Saúde e Segurança	Treinamento de 100% dos técnicos de saúde e segurança no sistema ocupacional SOC;	ATINGIDA	Treinamento realizado no "3º FÓRUM DE SST" em setembro/2017.
	Inclusão e Gestão de empresas de medicina e ginástica laboral, em 100%.	ATINGIDA	Programa de Ginástica Laboral implantado em todas as Unidades de Negócio Copagaz.
Tecnologia da Informação	Finalizar a implantação do Projeto Inova - <i>Go Live</i> do sistema SAP, com implantação de 31 módulos, envolvendo os processos da Copagaz.	ATINGIDA	Implantação do projeto finalizada.

Quadro de Metas - 2018

Setor Responsável	Meta 2018
Comercial envasado	Abertura de 700 novas vendas.
Comercial empresarial	Aumentar a carteira de clientes no setor industrial, comercial, condomínios e agronegócio, demonstrando a eficiência energética do GLP.
Compras	Criação de Cartilha de Conduta e Boas Práticas para Fornecedores.
Logística	Revisão na estrutura da distribuição do GLP a granel e envasado.
Recursos Humanos	Dar continuidade na redução de Horas Extras.
Saúde e Segurança	Treinamento de 100% dos técnicos de segurança nos <i>layouts</i> do <i>e-Social</i> relacionados a SST.
	Elaboração de material de integração para novos colaboradores e visitantes (Vídeo e Cartilha).
	Implementação da nova Política de Uniformes e EPI's.
	Reciclagem dos treinamentos da NR-20.
	Renovação dos Contratos das Empresas de Medicina Ocupacional.
Meio Ambiente	Integrar e otimizar a gestão dos resíduos visando maior proteção ao Meio Ambiente e redução dos valores gastos com a destinação nas Unidades de Negócio.
	Elaborar projeto para reaproveitamento de água da chuva em 30% das Unidades de Negócio.
	Realizar medições de VOC e MP para as cabines de pintura novas e/ou reformadas nas Unidades de Negócio.
Operações	Instalação de dois tanques P-120.000 (254m³) na Unidade de Negócios de Araucária;
	Instalação de seis tanques P-60.000 (117 m³) na Unidade de Negócios de Duque de Caxias.
	Obras para implementação do DAC de Maceió, em Alagoas.
Abastecimento	Finalização e operação do Duto da Unidade de Negócios de Canoas para melhoria do sistema de abastecimento de GLP na unidade.
Tecnologia da Informação	Redução de R\$ 200.000,00 na Conta de Impressões.
Técnico a Granel	Busca incessante de resultados, segurança e qualidade.
	Dar continuidade aos treinamentos para Capacitação de Operadores Motoristas e Ajudantes e treinamento técnico para área Empresarial.
	Assessorar as áreas que necessitem de desenvolvimento especial.
	Dar sequência à utilização dos caminhões automatizados para a categoria de autotanques truco ou de três eixos - Caminhão Volkswagen modelo 24.280 Vtronic.
Frotas	Renovação de 24 caminhões da frota <i>Bobtail</i> .
	Treinamento em direção econômica para motoristas da frota <i>Bobtail</i> .
	Elaborar política de renovação de RTQ6i para tanques <i>Bobtail</i> .

Conteúdo GRI Standards

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
GRI 101: FUNDAMENTOS 2017				
CONTEÚDOS GERAIS				
PERFIL ORGANIZACIONAL				
GRI 102-1	Nome da organização.		4	
GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços.		4	
GRI 102-3	Localização da sede da organização.		4	
GRI 102-4	Localização das operações da organização.		4	
GRI 102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.		4	
GRI 102-6	Mercados atendidos.		4	
GRI 102-7	Porte da organização.		4	
GRI 102-8	Informações sobre funcionários (próprios e terceiros).		43	
GRI 102-9	Cadeia de suprimentos.		8	
GRI 102-10	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	Não houve mudanças de porte, estrutura ou participação acionária.		
GRI 102-12	Iniciativas externas.		38, 39	
GRI 102-13	Afiliações a associações.		38, 39	
ESTRATÉGIA				
GRI 102-14	Mensagem do Diretor-Presidente.		3	
GRI 102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.		3	
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta.		5	
GRI 102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética.		15	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
GRI 102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.		10, 11	
GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva.		43	
GRI 102-42	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para os quais se engajar.		10, 11	
GRI 102-43	Abordagem adotada para o engajamento dos <i>stakeholders</i> .		10, 11	
GRI 102-44	Principais temas e preocupações levantadas com <i>stakeholders</i> .		10, 11	
PRÁTICAS DE RELATO				
GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Todos os dados financeiros apresentados referem-se a Copagaz e as suas Unidades de Negócio de forma consolidada.		
GRI 102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material.		8	
GRI 102-47	Lista de temas materiais.		10, 11	
GRI 102-48	Reformulações de informações.		8	
GRI 102-49	Mudanças no reporte.		8	
GRI 102-50	Período coberto pelo relatório.		8	
GRI 102-51	Data do relatório anterior.		8	
GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios.		8	
GRI 102-53	Dados para contato em relação ao relatório.		71	
GRI 102-54	Opção "de acordo" escolhida pela organização.		8	
GRI 102-55	Sumário de conteúdo GRI Standards.		66, 67, 68, 69	
GRI 102-56	Verificação externa.		8	

GRI 102:
CONTEÚDO
PADRÃO 2017

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão	
TEMAS MATERIAIS					
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2017	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.	40		
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	40		
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	40		
GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2017	GRI 102-18	Estrutura de governança.	14		
	GRI 102-21	Consulta com <i>stakeholders</i> sobre temas econômicos, ambientais e sociais.	13		
	GRI 102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês.	13		
	GRI 102-23	Presidente do mais alto órgão de governança.	14		
	GRI 102-24	Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança.	14		
	GRI 102-25	Conflitos de interesse.	13,14,15		
	GRI 102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança.	13,14,15		
	GRI 102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais.	13,14,15		
	GRI 102-31	Avaliação de questões econômicas, ambientais e sociais.	13,14,15		
	GRI 102-33	Comunicação de preocupações críticas.	13,14,15		
	GRI 102-35	Políticas de remuneração.	47		
	GRI 102-37	Envolvimento dos <i>stakeholders</i> nos processos de remuneração.	Não há nenhum processo formal de envolvimento dos <i>stakeholders</i> no processo de remuneração.		
GRI 305: EMISSÕES 2017	GRI 305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa - Escopo 1.	54,55		
	GRI 305-2	Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa - Escopo 2.	54,55		
	GRI 305-3	Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa - Escopo 3.	54,55		
	GRI 305-4	Intensidade de Emissões de Gases de Efeito Estufa.	54,55		
	GRI 305-5	Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa.	54,55		
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2017	GRI 102-11	Princípio da precaução.	49, 50, 51		
	GRI 403-1	Trabalhadores representados por comitês formais de saúde e segurança.	49, 50, 51		
	GRI 403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e por gênero.	49, 50, 51		
	GRI 403-3	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.	Não há trabalhadores envolvidos em atividades dessa natureza.		
	GRI 403-4	Temas relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	49, 50, 51		
	GRI 416-1	Categorias de produtos e serviços para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança.	100% dos produtos.		
INDICADORES ESPECÍFICOS					
GRI 101: FUNDAMENTOS 2017					
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2017	GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	31,32		
	GRI 201-3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	A Copagaz não oferece planos de pensão.		
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2017	GRI 202-1	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local.	43		
	GRI 202-2	Proporção de executivos seniores contratados na comunidade local.	4		

Sumário de **Conteúdo GRI Standards**

GRI Standards		Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2017	GRI 203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.		43	
	GRI 203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.		24,25	
GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRAS	GRI 204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em Unidades de Negócio importantes.		17,41	
GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2017	GRI 205-1	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	Código e o comitê de ética abrangem os riscos relacionados à corrupção, no entanto em 2017 não ocorreram avaliações formais.		
	GRI 205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	Não ocorreram treinamentos formais em 2017 relacionados à corrupção, no entanto, ao ingressar na empresa os colaboradores assinam o código de ética dando ciência ao documento.		
	GRI 205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas.		16	
SÉRIE AMBIENTAL					
GRI 301: MATERIAIS 2017	GRI 301-1	Materiais usados, por peso ou volume.		58	
	GRI 301-3	Produtos e suas embalagens recuperados.		35,52	
GRI 302: ENERGIA 2017	GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização.		53	
GRI 303: ÁGUA	GRI 303-1	Total de retirada de água, por fonte.		52,53	
	GRI 303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.		52,53	
	GRI 303-3	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.		52,53	
GRI 304: BIODIVERSIDADE	GRI 304-1	Unidades de Negócio próprias, arrendadas ou administradas em áreas protegida.		56	
	GRI 304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade.		56	
	GRI 304-3	Habitats protegidos ou restaurados.		56	
GRI 306: EFLUENTES E RESÍDUOS 2017	GRI 306-1	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação.		52,53	
	GRI 306-2	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.		56,57	
	GRI 306-4	Transporte de resíduos perigosos.		58	
GRI 307: CONFORMIDADE AMBIENTAL	GRI 307-1	Não conformidade com leis e/ou regulamentos ambientais.		58	
GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES	GRI 308-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.		17,41	
	GRI 308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomada.		17,41	
SÉRIE SOCIAL					
	GRI 401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados, e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.		46	
	GRI 401-2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por Unidades de Negócio importantes da organização.		47	
	GRI 401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade.		45	
GRI 402: RELAÇÕES TRABALHISTAS 2017	GRI 402-1	Prazo mínimo para notificação sobre mudanças operacionais.		8	

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO 2017	GRI 404-1	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	47,48	
	GRI 404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua.	47	
	GRI 404-3	Percentual de empregados que recebem análises de desempenho e desenvolvimento de carreira.	"Não há um programa formal e com a proximidade de relacionamento dos níveis hierárquicos na empresa, isto permite que a avaliação seja contínua, facilitando a correção e procedimentos, postura, contribuindo para o crescimento e aprimoramento profissional de cada colaborador".	
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2017	GRI 405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	45	
	GRI 405-2	Proporção do salário-base e remuneração entre homens e mulheres.	45	
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2017	GRI 406-1	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	16	
GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2017	GRI 407-1	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.	43	
GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2017	GRI 408-1	Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil.	17,41	
GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO DE ESCRAVO 2017	GRI 409-1	Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	17,41	
GRI 410: PRÁTICAS DE SEGURANÇA EM DIREITOS HUMANOS 2017	GRI 410-1	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos.	47,48	
	GRI 412-1	Operações submetidas a análises ou avaliações de impactos sobre direitos humanos.	16	
	GRI 412-2	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos.	16	
GRI 412: AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS 2017	GRI 412-3	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliação.	16	
	GRI 414-1	Fornecedores selecionados com base em critérios sociais.	17,41	
	GRI 414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas.	17,41	
GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES 2017	GRI 417-2	Casos de não conformidade relacionados a rotulagem dos produtos.	58	
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2017	GRI 417-3	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	19	
	GRI 418-1	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	18	
GRI 418: PRIVACIDADE DOS CLIENTES 2017	GRI 419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica.	16	
GRI 419: CONFORMIDADE SOCIOAMBIENTAL				

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES



Tel.: +55 11 3848 5880
Fax: +55 11 3045 7363
www.bdo.com.br

Rua Major Quedinho 90
Consolação - São Paulo, SP - Brasil
01050-030

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DO AUDITOR INDEPENDENTE

Aos
Diretores e demais partes interessadas da
Copagaz Distribuidora de Gás S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela Copagaz Distribuidora de Gás S.A. ("Copagaz") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

Responsabilidades da Administração da Companhia

A Administração da Copagaz é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017, de acordo com as diretrizes Global Reporting Initiative (GRI) - versão Standards, e opção de reporte "Essencial", e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevantes, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracôn (CT) nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz, tomadas em conjunto, estejam livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à Administração e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz, relativo ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017;

2



- O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz;
- O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração de Relatórios de Sustentabilidade no padrão GRI, em sua versão Standards, opção de reporte "Essencial", aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados no trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados no trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2017 da Copagaz. Desta forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2017, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, da Copagaz não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes da GRI, em sua versão Standards, opção de reporte "Essencial" e de acordo com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 03 de maio de 2018.



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

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

Viviane Alves Bauer
Contadora CRC 1 SP 253472/O-2

3

Caminhão autotanque, para abastecimento de GLP a granel, no sistema *Express Service*, com capacidade de 23 m³/10,7 t.



CRÉDITOS E CONTATO

102-53

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

Iniciativa

Comitê de Sustentabilidade Empresarial da Copagaz

Coordenação geral

- Elizete Neto Tavares Paes

Supervisão do projeto

- Lilian Estadella

Coordenação de conteúdo

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

Projeto gráfico

- S+G Comunicação

Fotografia

- Acervo Copagaz
- Warcio Lara Vilela
- Mario Castelo
- J. Brandão
- William Moraes
- Alexandre Ezequiel
- Julio Bittencourt
- Antonio Larghi

Legenda de foto da capa

Washington Jones Santos, Operador de
Produção I, Unidade de Negócios de Ibirité - MG.

Impressão

- Pigma Indústria Gráfica



Copagaz Distribuidora de Gás S.A.

Rua Guararapes, 1855 - 11º andar - 04561-004

Brooklin Paulista - São Paulo - SP

Fone: 55 (11) 2163-3900

www.copagaz.com.br