



Relatório de Sustentabilidade





Trajetoária de Ueze Elias Zahran

A história de Ueze Elias Zahran (1924-2018) será sempre lembrada como a de um dos grandes empreendedores do Brasil e verdadeiro líder inspirador. Fundador da Copagaz e da Rede Matogrossense de Comunicação, as duas principais empresas do Grupo Zahran, Ueze nasceu na cidade sul-mato-grossense de Bela Vista, em 15 de agosto de 1924, sendo o segundo dos seis filhos do casal de imigrantes libaneses Elias Zahran e Laila Jorge Zahran. Estudou nos Colégios Dom Bosco e Oswaldo Cruz, em Campo Grande, e tornou-se doutor honoris causa pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Casado com Lucila Peluffo Zahran, foi pai de três filhas – Márcia, Ana Karla e Simone Lucila – e de um filho, Carlos Eduardo. Deixou netos e bisnetos.

Ainda jovem, trabalhou em um pequeno comércio da família (bar, torrefação de café e padaria), em Campo Grande, e em 1950 chegou a exportar café para a Argentina, através do Porto Esperança, no Mato Grosso do Sul, capitalizando-se para empreender em seus futuros negócios.

Na mesma década, presenteou dona Laila com um fogão a gás igual ao

que ela havia visto em São Paulo – no Mato Grosso, naquela época, só se utilizava fogão a lenha. Diante da alegria de sua mãe ao ver a chama azul do fogão a gás, imaginou as inúmeras outras mães que poderiam ter essa mesma reação, descobrindo o grande potencial de negócios que havia na venda de fogões, botijões e na distribuição de gás de cozinha.

Em 1955, o empreendedor montou sua distribuidora de gás, a Copagaz. Transportava seu produto por ferrovia em dois tanques com capacidade de quatro toneladas, para ser engarrafado em Campo Grande. Em 1961, colocou em funcionamento sua primeira engarrafadora de gás liquefeito de petróleo (GLP), no bairro do Socorro, em São Paulo, e passou a transportar o gás engarrafado. Hoje, com sede em São Paulo e uma estrutura que conta com 15 centros operativos e 11 depósitos avançados, a Copagaz figura entre as cinco maiores distribuidoras de gás do país, comercializando cerca de 620 mil toneladas de GLP por ano, por meio de uma rede composta por 2.563 representantes comerciais, que levam o gás para 17 estados brasileiros e para o Distrito Federal.

Nos anos 1960, Ueze Zahran apostou no ramo de radiodifusão. Impelido pelo sonho de fazer acontecer, entrou na concorrência de canais de televisão do Mato Grosso do Sul, vencendo os Diários Associados e ganhando a concessão de três emissoras geradoras: TV Morena, em Campo Grande; TV Centro América, em Cuiabá; e TV Cidade Branca, em Corumbá. Em 24 de dezembro de 1965, inaugurou a TV Morena, e logo formou a Rede Matogrossense de Televisão, hoje Rede Matogrossense de Comunicação, com emissoras no Mato Grosso e Mato Grosso do Sul, integrando rádio e internet. Ainda na década de 1960, iniciou uma pequena fábrica de televisores, em São Paulo, nas dependências da Copagaz, fabricando aparelhos valvulados.

Ueze Zahran valorizou e divulgou a cultura brasileira, investindo no cinema nacional. Com seu patrocínio, a cineasta Ana Carolina produziu os filmes Das tripas coração (1982) e Sonho de valsa (1987), e Joel Pizzini produziu os curtas-metragens Enigma de um dia (1996) e Glauces – estudo de um rosto (1998).

Em 1984, o empresário entrou para o ramo da soja, fundando a Copaza

Indústria de Óleo de Soja, em Campo Grande, além de três unidades armazenadoras de grãos no interior do Mato Grosso do Sul, em São Gabriel D'Oeste, Cassilândia e Medianeira. Cinco anos depois, criou mais três Indústrias esmagadoras de soja. Atualmente, o complexo de soja construído por Zahran é propriedade de terceiros.

Em 1988, Ueze Zahran abriu mais um ramo de atuação, iniciando a criação de cavalos da linhagem árabe puro egípcio, no Haras El Zahran, em sua fazenda Chaparral, também em Campo Grande.

Porém, mesmo se dedicando a outros investimentos, sua paixão sempre foi o GLP. Nesse setor, seu principal legado começou na década de 1990, quando iniciou um trabalho de conscientização das autoridades brasileiras sobre a proibição do enchimento de botijões de outras marcas pelas engarrafadoras de gás, o que resultou, em 1996, no Código de Autorregulamentação do setor, o qual determina o “Enchimento da Própria Marca” e a “Requalificação dos Botijões a Cada 10 Anos de Uso”, com a criação de “Centros de Destroca de Botijões”. Tais regulamentos foram fundamen-

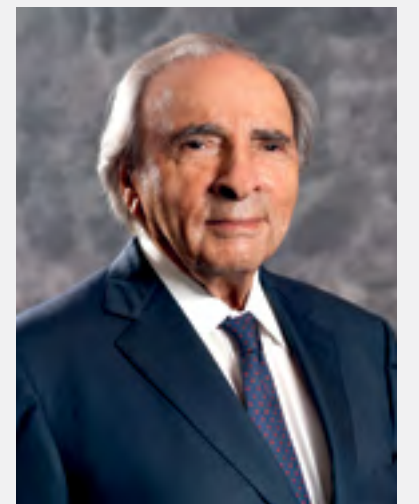
tais para reduzir drasticamente o número de acidentes com vítimas provocados por botijões de gás.

Empreender foi uma constante na vida de Ueze Zahran. Em 1992, ele implantou a Fábrica de Massas Alimentícia Ilsa, em Cuiabá, atualmente propriedade de terceiros. Em 1998, passou a estruturar as ações sociais de suas empresas, criando a Fundação Ueze Elias Zahran, uma entidade sem fins lucrativos que se dedica a projetos voltados às áreas de educação e cultura. Já neste século, em maio de 2002, adquiriu a NHL Indústria e Comércio Ltda., requalificadora de botijões na cidade paulista de Monte Mor, e em 2009 inaugurou uma fábrica própria de botijões, a Ibrava Indústria Brasileira de Vasilhames, no mesmo município, hoje desativada.

Ao longo de sua trajetória, Zahran recebeu uma série de prêmios e honrarias por seu trabalho incansável e persistente para o desenvolvimento do país, da ética nos negócios e o respeito aos colaboradores. Foi líder empresarial nos estados de Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

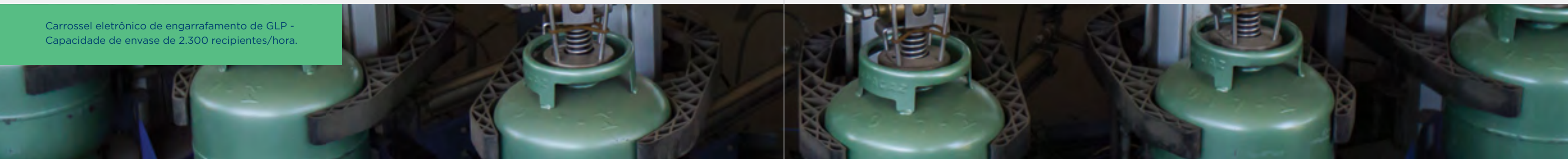
Entre seus vários títulos de cidadão, destaca-se o de Cidadão Paulistano

pela Câmara Municipal de São Paulo, recebido em 2012, como reconhecimento ao que fez pelo desenvolvimento da cidade. Em 2015, recebeu o título de Guardiã dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, metas internacionais estabelecidas pela Cúpula do Milênio das Nações Unidas em 2000, após a adoção da Declaração do Milênio das Nações Unidas.



**PROCURAMOS EVOLUIR
SEM NOS AFASTAR DE NOSSOS
VALORES FUNDAMENTAIS**

Carrossel eletrônico de engarrafamento de GLP -
Capacidade de envase de 2.300 recipientes/hora.



Mensagem do Presidente

GRI-102-14, GRI-102-15



O ano de 2018 ficará sempre marcado como aquele em que o Grupo Zahran, ao qual pertence a Copagaz, perdeu seu presidente sócio e fundador Ueze Elias Zahran, responsável por tornar o Grupo um dos mais importantes conglomerados deste país. Com a sua perda, no dia 27 de dezembro, a organização deparou-se simultaneamente com o compromisso de dar continuidade ao seu legado, sua determinação, seus projetos, sonhos e anseios.

Ueze construiu uma história de transformações conceituais nos setores de comunicação e de GLP no Brasil, deixando sua marca na obstinada batalha pela qualidade do produto e pelos critérios de segurança dos consumidores, com a obrigatoriedade da manutenção dos botijões.

Coube a mim a honrosa e desafiante tarefa de assumir a Presidência do Grupo. Comprometido a dar prosseguimento a nossos projetos e manter nossos objetivos, trabalhamos de maneira sólida no posicionamento de nosso Projeto Estratégico, buscando desde já ampliar o espectro de participação da Copagaz no cenário energético e consolidar nosso compromisso

na área de comunicação com as raízes de nossa cultura, crescendo no segmento por meio de contínuos investimentos em tecnologia e pessoas.

Em conjunto com todos os colaboradores, seremos capazes de responder aos desafios do presente e do futuro, tendo a sustentabilidade como princípio. Seguiremos reforçando nosso apoio ao Pacto Global das Nações Unidas e dando continuidade ao compromisso baseado nos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, caminho comum e universal para reduzir a pobreza, as desigualdades de renda e de gênero, a exclusão social, a degradação dos recursos naturais, e para fazer avançar a preservação do meio ambiente.

Boa leitura!



Antonio Carlos Moreira
Turqueto

Presidente

**EM CONJUNTO COM TODOS
OS COLABORADORES, SEREMOS
CAPAZES DE RESPONDER AOS DESAFIOS
DO PRESENTE E DO FUTURO, TENDO A
SUSTENTABILIDADE COMO PRINCÍPIO**

Instalação empresarial - Vasos estacionários verticais com capacidade de 3,7 toneladas de GLP.

Sumário

- 10 Sobre o Relatório
- 14 Visão Geral da Organização
- 20 Desempenho Financeiro
- 24 Governança Corporativa
- 18 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
- 38 Formas de Gestão
- 74 Créditos
- 80 Índice remissivo *Global Reporting Initiative* (GRI)



Sobre o Relatório

GRI 102-10, GRI-102-48, GRI-102-49, GRI-102-50, GRI-102-51, GRI-102-52, GRI-102-54, GRI-102-56, GRI 402-1

APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Temos o prazer de apresentar nosso 11º Relatório de Sustentabilidade, período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, preparado de acordo com a versão Standards da *Global Reporting Initiative* (GRI) - opção Essencial.

Neste relato, explicitamos ao mercado e públicos de interesse a forma como a Copagaz exercita a sustentabilidade em seus processos, aliando aspectos sociais e ambientais na gestão de risco e oportunidades que geram resultados positivos e valor compartilhado à sociedade.

Seu processo de construção contou com o apoio de uma consultoria especializada e o conteúdo da publicação foi desenvolvido a partir de entrevistas com os principais executivos da empresa, bem como de documentos e dados complementares apurados em todas as áreas, assegurados pela BDO RCS Auditores Independentes. As informações financeiras e contábeis de 2018 estavam em processo de auditoria até a data desta publicação.

Os capítulos dedicados aos relatos de desempenho da Copagaz estão organizados de modo a destacar suas iniciativas para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, explicitando seu alinhamento aos esforços globais em prol da sustentabilidade e dos princípios universais do Pacto Global das Nações Unidas.

Como o relato na versão Standards das diretrizes da GRI é considerado compatível e equivalente à Comunicação de Progresso do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), este relatório atende perfeitamente ao compromisso da empresa junto a essa iniciativa, reportando os avanços no cumprimento dos dez princípios do Pacto.

APESAR DOS PERMANENTES DESAFIOS, ACREDITAMOS QUE RELATAR ANUALMENTE NOSSAS AÇÕES E PROJETOS NOS DÁ A CERTEZA DE ESTARMOS NO CAMINHO CERTO E A SEGURANÇA NECESSÁRIA PARA SEGUIRMOS EM FRENTE.

Este relato está disponível, em português e inglês, no site da Copagaz: www.copagaz.com.br. Sua versão impressa foi distribuída a representantes de alguns de nossos públicos de relacionamento, como representantes de órgãos de governo, órgãos reguladores, entidades sociais e outros.

Boa leitura!



Elizete Neto Tavares Paes

Coordenadora do Comitê de Sustentabilidade

10

11

Relatório de Sustentabilidade
2018



MATERIALIDADE

GRI-102-42, GRI-102-43, GRI-102-44, GRI-102-46, GRI-102-47

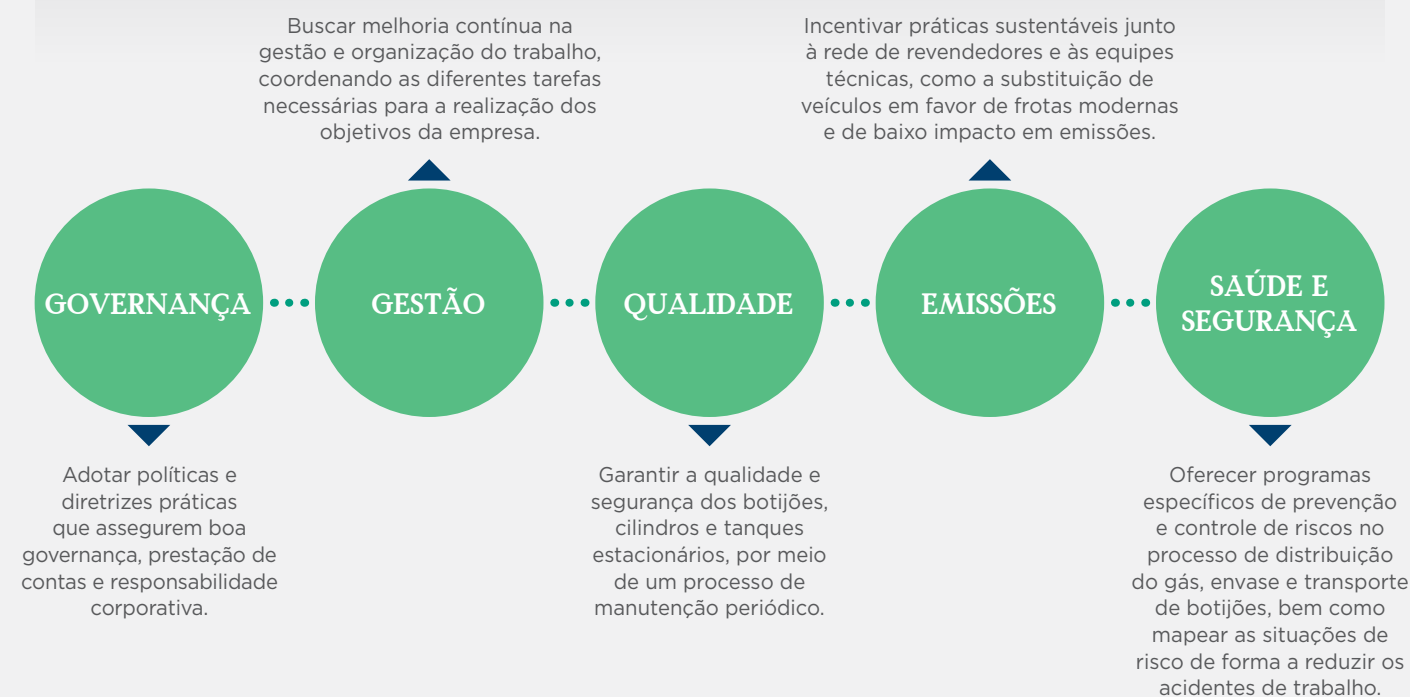
Nos últimos anos, a Copagaz tem se dedicado a um amplo trabalho de engajamento de *stakeholders* a fim de atualizar os temas considerados relevantes para seu negócio e oferecer aos leitores um relatório claro e objetivo. Iniciado em 2008, esse trabalho foi sendo ampliado nos anos subsequentes, de modo que em 2011 já abrangia colaboradores, revendedores, clientes empresariais, clientes finais, fornecedores e parceiros.

Em 2015, o processo de engajamento foi renovado, com a aplicação de um questionário de materialidade aos principais grupos de interesse da empresa: colaboradores, revendedores, clientes empresariais e finais, fornecedores, parceiros e governo. Mantendo a coerência com os relatórios de sustentabilidade da Copagaz, o questionário se baseou nas diretrizes da GRI e nos princípios do Pacto Global – preceitos que orientam os

relatos desde 2006 –, abordando os temas Público de Interesse, Colaboradores, e Gestão Ambiental.

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*.

TEMAS MATERIAIS



NAVEGABILIDADE DO RELATÓRIO

GRI-102-40

Para oferecer uma leitura mais fácil e interativa deste documento, foram utilizados, ao longo do relatório, ícones de navegação remetendo aos principais *stakeholders* envolvidos nas operações

da Copagaz e aos dez princípios do Pacto Global. Assim, é possível identificar rapidamente os conteúdos trabalhados e seus respectivos públicos de interesse.

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.

Área de Operações a granel, recebimento de GLP, expedição de caminhões Bobtail e abastecimento de carretas granel para transferência a outros centros operativos - Centro Operativo de Mauá (SP).



Visão geral da Organização

14

15

Relatório de Sustentabilidade
2018



QUEM SOMOS

GRI-102-1, GRI 102-2, GRI-102-3, GRI-102-4, GRI-102-5, GRI-102-6, GRI-102-7, GRI 203-2

Atuando há mais de 60 anos como sociedade anônima de capital fechado na distribuição de GLP, a Copagaz mantém como propósito entregar gás com segurança e qualidade a todo o território nacional. Fundada em 1955 como uma pequena loja na cidade de Campo Grande, hoje capital de Mato Grosso do Sul, a companhia tornou-se a quinta maior empresa do setor no Brasil, comercializando cerca de 620 mil toneladas de GLP por ano, destinadas a clientes residenciais e empresariais.

Com uma força de trabalho formada por mais de 1.738 colaboradores e uma estrutura que inclui a sede em São Paulo, 15 centros operativos, 9 Depósitos Avançados, 2 Depósitos Avançados empresariais, 1 posto de revenda, e ainda uma rede de revenda com cerca de 2.563 representantes, a Copagaz distribui GLP para 1.882 municípios, localizados em 17 estados brasileiros e no Distrito Federal.

Além do engarrafamento e distribuição de GLP, a empresa também realiza processos de requalificação de vasilhames, conforme exigido pela legislação vigente, descartando aqueles que não se enquadram nas normas e adquirindo vasilhames novos para reposição. Esse processo garante o abastecimento de GLP pela Copagaz, que cumpre sua missão de fornecer à sociedade a energia necessária com segurança e qualidade.



Recipientes transportáveis com capacidade de 13 quilos de GLP.



MISSÃO

GRI-102-16

Facilitar a vida das pessoas entregando energia.

VISÃO

GRI-102-16

Atuar de forma global, promovendo soluções em energia, de maneira inovadora e disruptiva, agregando valor para a sociedade.

VALORES

GRI-102-16

- Segurança
- Confiança
- Ética
- Gente
- Cliente
- Comprometimento
- Resultado
- Sustentabilidade

Consumidor residencial de GLP.



NOSSO PRODUTO: GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO (GLP)



O GLP é produzido a partir do refino de petróleo ou do processamento de gás natural, consistindo em uma mistura de hidrocarbonetos propano e butano comercial. Em condições atmosféricas normais, sua apresentação é gasosa, passando para o estado líquido quando submetido à pressão, o que ocorre durante todo o processo de produção e de envase nos recipientes de armazenamento.

Como não tem cor nem cheiro, o GLP recebe, por segurança, uma substância odorífera antes de sair das refinarias, para que qualquer pessoa possa detectar facilmente a ocorrência de um eventual vazamento.

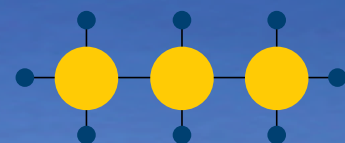
Embora o GLP tenha um amplo leque de aplicações em diferentes setores empresariais, comerciais e agrícolas, seu maior uso no Brasil é doméstico,

Chama em queimador de fogão a gás.

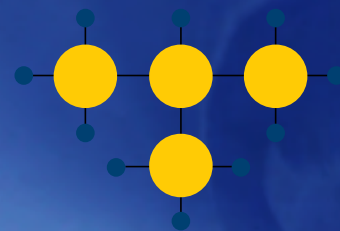
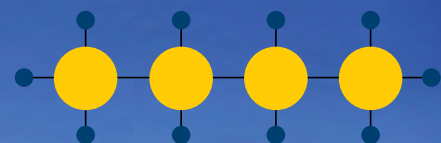
para o preparo de alimentos. Segundo o Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Gás Liquefeito de Petróleo (Sindicagás), o combustível está presente em mais de 95% dos lares brasileiros, sendo popularmente conhecido como gás de cozinha ou gás de botijão.

Propano: C3H8

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



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



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, através do Sistema *Pit-Stop*, por meio de uma bomba de transferência. Os clientes de médio consumo encontram a melhor alternativa nos recipientes transportáveis P-45 e P-90. Já os P-190, abastecidos no local, 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.



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 Petrobrás importa parte do produto.



O GLP é transportado das refinarias até a Copagaz por meio de dutos ou caminhões-tanque.

FLUXO DE DISTRIBUIÇÃO

GRI-102-2

Dos vasos de pressão o GLP é transferido em estado líquido para recipientes transportáveis (botijões de 2 kg a 13 kg e cilindros de 20 kg a 190 kg).



Nas unidades operacionais da Copagaz, o produto é armazenado em grandes vasos de pressão.



Depois de engarrafados os botijões são entregues a uma rede de revendedores da marca, para atendimento ao consumidor final.



Parte do GLP segue para distribuição a granel por meio de veículos autotanques-sistema Express Service Copagaz para atendimento aos clientes empresariais de pequeno, médio e grande porte.





PREMIAÇÕES 2018

- **GUIA EXAME DE SUSTENTABILIDADE**
- Destaque Setor Varejo
- **150 MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR**
(Great Place to Work / revista Época)
- **AS MELHORES EMPRESAS EM GESTÃO DE PESSOAS**
(revista Valor Carreira)
- **AS 100 MELHORES EMPRESAS EM CIDADANIA CORPORATIVA**
(Revista Gestão e RH)
- Destaque no Pilar Responsabilidade Social
- **PRÊMIO GLP DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**
- Sistema de detecção de Princípio de Incêndio Flash (Paulínia)
- Controle de Lança Telescópica sem fios, sem bateria, e Auto Adaptativa (Cuiabá e Ibirité)
- Planta Inteligente com Uso de Redes Industriais (Ibirité)

ASSOCIAÇÕES, PARCERIAS E APOIOS

GRI-102-12, GRI-102-13

- **PACTO GLOBAL DA ONU**
A Copagaz é signatária do Pacto Global da ONU desde 2003. O pacto é uma iniciativa de escala mundial que busca mobilizar a comunidade empresarial para adotar valores internacionalmente aceitos em suas práticas de negócios. Esses valores estão sintetizados em dez princípios fundamentais, abrangendo os temas Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Contra a Corrupção.
- **PRINCÍPIOS DE EMPODERAMENTO DAS MULHERES**
A Copagaz adere à iniciativa Princípios de Empoderamento das Mulheres, lançada pelo Fundo das Nações Unidas para o Desenvolvimento das Mulheres (Unifem) e pelo 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 CHILDHOOD BRASIL**
- **PROTOCOLO CLIMÁTICO DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**
- **PACTO EMPRESARIAL CONTRA A EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NAS RODOVIAS BRASILEIRAS - INSTITUTO WORLD CHILDHOOD FOUNDATION BRASIL**
- **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**
Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável foram criados pela ONU em 2015 para definir prioridades e aspirações de desenvolvimento sustentável global para 2030.

Propõem a mobilização de esforços globais em torno de objetivos e metas comuns, com uma ação mundial acordada entre governos, empresas e a sociedade civil para erradicar a pobreza e construir uma vida digna e de oportunidades para todos.

A Copagaz procura alavancar seus negócios alinhando metas internas aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e 169 metas anunciadas pela ONU.

Como forma de explicitar esse alinhamento, este ano o Relatório de Sustentabilidade Copagaz foi estruturado em torno dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável mais relevantes em sua atuação.



Criança atendida por ação da Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente.



Desempenho Financeiro¹

20

21

Relatório de Sustentabilidade
2018

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO GRI 201-1

COMPONENTES	2016	2017 ²	2018
VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO	1.808.896	2.078.214	2.477.766
Receita líquida de venda	1.808.896	2.078.214	2.477.766
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO	1.494.344	1.752.588	2.138.037
Custos operacionais	1.335.985	1.609.957	2.005.021
Salários e benefícios de empregados	178.358	196.219	207.796
Pagamento para provedores de capital	-83.061	-119.334	-138.729
Pagamento para o governo	62.662	64.958	63.010
Investimentos na comunidade	400	788	938
VALOR ECONÔMICO ACUMULADO	314.552	325.626	339.729

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) GRI 201-1

	2016	2017	2018
Governo	19,92%	19,95%	19%
Colaboradores	56,70%	60,26%	61%
Acionistas	19,57%	16,25%	18%
Terceiros	3,80%	3,54%	2%
Retido	-	-	-

PARTICIPAÇÃO DE MERCADO

Em 2018, segundo os dados fornecidos pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), a Copagaz manteve sua participação de mercado ligeiramente acima do ano anterior, atendendo 8,5% do segmento de distribuição de GLP no Brasil.

FATIA DE MERCADO



VOLUME DE VENDAS (t de GLP)



MERCADOS ATENDIDOS

Os clientes da Copagaz se dividem em dois grandes segmentos: residenciais e empresariais. Enquanto o fornecimento aos clientes residenciais é

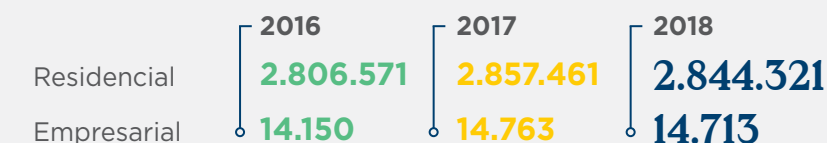
garantido pela rede de revendedores da marca Copagaz, com botijões de 13 kg a 45 kg, o segundo grupo tem seu fornecimento assegurado pela

entrega de recipientes transportáveis (13 kg a 190 kg) ou pelo abastecimento dos recipientes estacionários (500 kg a 60 mil kg).

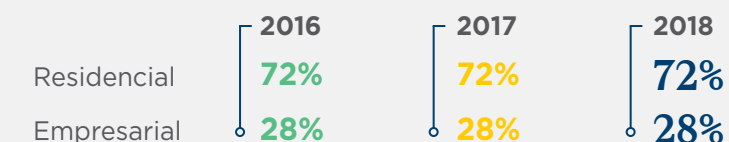
NÚMERO DE REVENDEDORES



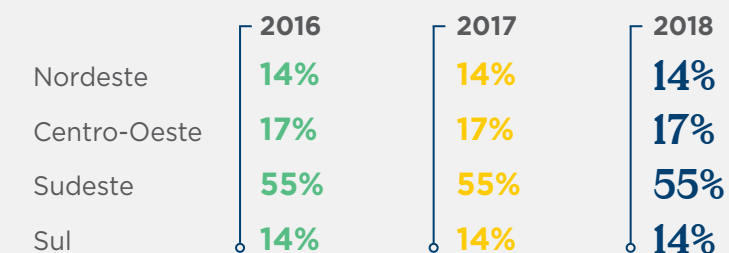
NÚMERO ESTIMADO DE CONSUMIDORES ATENDIDOS POR SEGMENTO



PARTICIPAÇÃO NO TOTAL DE GLP VENDIDO POR SEGMENTO



PARTICIPAÇÃO NO TOTAL DE GLP VENDIDO POR REGIÃO



Recipientes transportáveis para abastecimento a granel com capacidade de 190 quilos de GLP.

1. Até a publicação do Relatório de Sustentabilidade Copagaz 2018, as informações financeiras ainda passavam por auditoria.

2. Os valores publicados no Relatório de Sustentabilidade Copagaz de 2017, sofreram alterações, uma vez que o processo de auditoria ainda não havia sido finalizado.

PRODUÇÃO POR UNIDADE DE OPERAÇÃO COMERCIAL (KG DE GLP)

	2016	2017	2018
Araucária	37.216.194	36.045.506	36.906.091
Campo Grande	46.210.998	38.677.906	50.614.673
Canoas	23.373.249	23.907.418	23.871.418
Cuiabá	34.171.339	30.238.863	37.920.649
Duque de Caxias	44.719.834	49.355.724	49.696.537
Goiânia	25.492.057	25.788.936	27.572.764
Ibirité	52.305.054	51.461.906	51.787.127
Ipojuca	40.851.634	45.208.274	43.337.913
Jardinópolis	27.810.753	25.695.641	24.290.538
Mauá	27.941.472	32.283.046	32.109.378
Paulínia	27.635.714	28.510.384	28.187.432
São José dos Campos	43.470.868	33.724.509	36.980.850
Socorro	28.314.597	28.423.458	27.877.523
Uberlândia	10.563.126	11.390.834	14.519.233
TOTAL	470.076.889	460.712.415	485.672.126

Centro operativo de terceiros	2016	2017	2018
Ibirité	0	0	0
Caucaia (DAC*)	13.297.154	13.102.934	12.829.999
Distrito Federal (DAC)	0	0	0
Salvador	1.812.475	5.471.532	4.491.297
Bauru (DAC)	0	0	107.467
Jequié	5.680.992	5.559.311	6.366.200
São Francisco do Conde	9.884.871	6.983.436	8.515.660
Presidente Prudente	5.115.543	4.885.291	4.959.629
Produção por terceiros	35.791.035	36.002.504	37.270.252

* Depósito Avançado Copagaz

Centros operativos próprios e de terceiros	2016	2017	2018
TOTAL	505.867.924	496.714.917	522.942.378



Governança corporativa

GRI 102-18, GRI 102-20, GRI 102-21, GRI 102-22, GRI 102-23, GRI 102-24, GRI 102-26, GRI 102-28, GRI 102-32, GRI 102-35, GRI 102-36



COMPLIANCE, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Em 2018, nossos resultados refletiram a forma como preparamos nossa empresa para avançar no cenário de distribuição de GLP, respeitando o legado que nos trouxe até aqui, entre as cinco maiores distribuidoras de gás do país.

A fim de preparar nossa atuação para os próximos anos, promovendo tanto o alinhamento com os valores e padrões éticos da Copagaz como a consolidação de nossa cultura organizacional e adesão a ela, iniciamos em 2018 a elaboração do Programa de *Compliance*, com lançamento previsto para o segundo semestre de 2019.

O programa abrange temas como prevenção da corrupção e relacionamento com entidades governamentais; estrutura e responsabilidade da área de *Compliance*; relacionamento com o público externo, inclusive concorrência e fornecedores; políticas de tratamento e treinamento dos funcionários; e reestruturação da política de doação e patrocínio.

Sabemos que um programa de *compliance*, cujos pilares são pessoas, processos e tecnologia, é um pré-requisito para a sustentabilidade de nossa organização diante dos desafios diários das mudanças regulatórias, acirramento da concorrência e aumento da pressão dos *stakeholders* na prevenção de conflitos e demandas. Assim, cabe ao Departamento Jurídico adaptar o *compliance* às necessidades e riscos de nosso negócio, a fim de garantir as exigências legais e regulatórias para a criação de políticas e diretrizes.

Centraremos nossos esforços na difusão de uma cultura organizacional de conscientização sobre *compliance* e gestão de riscos, bem como na manutenção de uma atitude ética e pautada nas regras vigentes em prol da produtividade e da rentabilidade na Copagaz.



Eduardo Elias Zahran Filho

Diretor Jurídico

CENTRAREMOS NOSSOS ESFORÇOS NA DIFUSÃO DE UMA CULTURA ORGANIZACIONAL DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE COMPLIANCE E GESTÃO DE RISCOS



DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

Em 2018, a diretoria de Desenvolvimento e Gestão realizou trabalhos em diferentes frentes do nosso negócio, servindo de suporte para as demais áreas e auxiliando no crescimento da companhia como um todo.

Um dos projetos desenvolvidos pela equipe de gestão foi a confecção do orçamento, que ganhou mais assertividade e controle matricial, para acompanhamento e cobrança mensal dos gerentes e diretores. Esse trabalho trouxe mais controle interno e permitiu uma tomada de decisões rápida e efetiva, ajudando a melhorar nosso desempenho. A área de Recursos Humanos Estratégico construiu e analisou uma sólida base de informações, que serviu de estrutura para a criação de um novo plano de carreira, valorizando nosso time interno e construindo, dentre outras coisas, a Universidade Copagaz, que irá capacitar, de forma contínua, nosso quadro de colaboradores.

Diversos produtos foram criados pelo time de Marketing, em apoio à equipe comercial. Definimos nosso novo slogan - “É Gás? Copagaz.” - e nossa identidade visual, e realizamos o primeiro encontro com revendedores, lançando o projeto

mais desafiador do ano, o “Clube Cheio de Gás”, que oferece benefícios aos revendedores.

A equipe de Tecnologia da Informação continuou dando suporte eficaz a todas as demandas internas, porém com maior enfoque na questão de inovação, destacando-se o CRM, para auxiliar na implementação da estratégia de vendas e trazer eficiência e gestão à área Comercial. A área de Novos Negócios passou por uma reconfiguração, a fim de estimular a inovação e a busca por novas oportunidades, a fim de gerar resultados sólidos para o futuro do Grupo.

Seguimos buscando melhorias contínuas, soluções e ideias pautadas em princípios organizacionais e integração de todos os colaboradores, para que possamos alcançar metas e objetivos que permitam o desenvolvimento sustentável de nossa organização, integrando-a ao mercado e à sociedade.



Pedro João Zahran Turqueto

Diretor de Desenvolvimento e Gestão

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

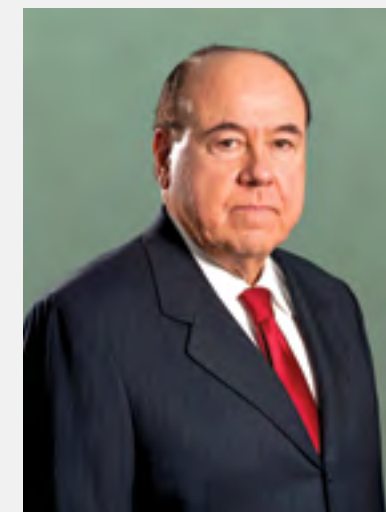
Com a inflação ancorada em níveis inferiores ao centro da meta, permitindo uma taxa básica de juros de 6,5% estável por quase todo o ano de 2018, o Brasil sai da recessão e elege para governá-lo uma proposta mais pró-mercado e disposta a implementar reformas indispensáveis para viabilizar um crescimento sustentado da economia do país.

Em 2018, a receita líquida da Copagaz aproximou-se de R\$ 2,5 bilhões, com um lucro líquido de R\$ 61,2 milhões, o que representou um acréscimo de 16% em relação a 2017. As despesas gerais foram de R\$ 348,8 milhões, permanecendo praticamente no mesmo nível do ano anterior, quando foram de R\$ 349,3 milhões. Com o apoio da consultoria Falconi, implementamos medidas de economia que permitiram reduzir em R\$ 2,2 milhões, em relação a 2017, uma de nossas despesas expressivas, o frete entrega, não incluído nas despesas gerais. Os métodos de acompanhamento das metas anuais e a adoção de um novo organograma funcional, comentado em maior detalhe em outras partes deste relatório, aumentaram a eficácia das respostas de todos aos desafios propostos.

A estabilização do novo sistema SAP, como é comum em implementações

complexas como essa, estendeu-se ao longo de 2018, e a conclusão de todas as pendências do projeto está prevista para outubro de 2019. A totalidade do custo da implementação já está contabilizado, de sorte que a retomada do projeto só terá custos de consultorias adicionais, incluídas no orçamento do próximo ano. Os planos para 2019 já estão detalhados e preservam nosso crescimento com segurança e crescente vigor. Compartilhamos do otimismo geral com a retomada do crescimento econômico do Brasil, o equacionamento da trajetória da dívida pública, uma reforma fiscal que não constanja o progresso econômico e social do país e um ambiente geral que estimule os investimentos.

Os índices econômicos e financeiros da Copagaz permanecem sólidos, com baixo endividamento, adequada rentabilidade e controle de despesas. As relações com clientes, fornecedores e funcionários continuam no centro de nossas atenções, sempre regidas por princípios e valores éticos. Esculpido entre esses valores está o da sustentabilidade, que a Copagaz incorporou há tantos anos e empenha-se em incentivar outras empresas a adotarem.



Paulo Roberto Vianna

Diretor Administrativo-Financeiro

**A UNIVERSIDADE COPAGAZ
IRÁ CAPACITAR, DE FORMA CONTÍNUA,
NOSSO QUADRO DE COLABORADORES**

**AS RELAÇÕES COM CLIENTES,
FORNECEDORES E FUNCIONÁRIOS
CONTINUAM NO CENTRO DE NOSSAS ATENÇÕES**

COMERCIALIZAÇÃO

As recentes mudanças na política e na economia brasileira afetarão de forma significativa os rumos de nosso setor, com uma nova linha liberalizante e de desregulamentação, que nos coloca diante de novos desafios. Assim, em 2018 a Copagaz sabiamente se antecipou para implementar significativas mudanças estruturais.

No último ano, o mercado do GLP manteve-se estável, com viés de queda, registrando declínio de 1% em relação a 2017. Porém, apesar de vender um volume menor, a Copagaz ganhou participação de mercado, uma vez que parte não desprezível da retração das vendas deveu-se à paralisação dos caminhoneiros, que teve importantes reflexos sobre as vendas até a normalização dos fluxos logísticos.

Acreditamos que a possibilidade real de eliminação das Restrições de Uso, medida anacrônica adotada em 1991 em decorrência da guerra entre o Iraque e o Kuwait, trará oportunidades de aumento da demanda por GLP, deixando o consumidor livre para eleger o melhor combustível para seu empreendimento ou residência.

O fim dos preços diferenciados, uma das promessas do atual governo, trará um bom resultado. Essa

política deriva de um entendimento equivocado de que botijões P-13 são destinados às famílias de baixa renda, ao passo que estudos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) informam que essas famílias representam somente 25% dos domicílios brasileiros. Assim, com a possibilidade de criação de um mecanismo para proteger essa população carente, o preço do botijão P-13 poderá ser comercializado sem subsídios, abrindo-se a oportunidades para um custo reduzido do GLP ao segmento empresarial.

Diante desses desafios e possibilidades, a Diretoria Comercial da Copagaz foi reestruturada, buscando-se novas estratégias que resultem em um crescimento exponencial de vendas. Assim, assumimos uma postura de foco e mobilização, com uma equipe capacitada e aliada à Diretoria Operacional, que trabalha para manter a qualidade e a rapidez de nossas entregas, e à área de Marketing, empenhada na divulgação de nossa marca.

Toda essa estruturação tem a sustentabilidade como princípio central, buscando concretizar nossa visão de gerar impacto econômico positivo, sem negligenciar os aspectos social e ambiental, que norteiam nossa administração.

**TODA ESSA ESTRUTURAÇÃO
TEM A SUSTENTABILIDADE
COMO PRINCÍPIO CENTRAL**



Amaro Helfstein

Diretor Comercial



OPERAÇÃO

Considerando o papel do líder de impulsionar o processo de transformação, em 2018 a Copagaz abraçou muitas mudanças e oportunidades. Revisamos nosso mapa estratégico, redefinindo prioridades claras na construção de nosso futuro, sempre no espírito incutido por nosso fundador Ueze Elias Zahran de que “A organização precisa evoluir sem se afastar dos seus valores fundamentais”.

Para alcançarmos os níveis de ambição em excelência operacional assim definidos, precedemos a uma reestruturação da modelagem operacional da empresa, criando centros operativos com gerências de operação de planta e gerências comerciais regionais, ambas com foco no serviço ao cliente, embora com atribuições e responsabilidades distintas.

O novo formato permite uma visão sistêmica e o direcionamento dos esforços dos gerentes comerciais para as vendas, enquanto os centros operativos dedicam-se ao atendimento das demandas dos clientes e à busca contínua pela excelência, com foco no resultado e na segurança de nossos *stakeholders*.

Essa reestruturação gerou uma série de oportunidades internas, e 88% das novas posições gerenciais foram

ocupadas por “pratas da casa”, gerando um ambiente positivo e trazendo novos desafios para a força de trabalho da Copagaz.

Além das ações estruturais, revisitamos o modelo de gestão, criando *dashboards* de indicadores de desempenho para monitorar, acompanhar, reconhecer e celebrar resultados, fazendo cumprir prazos e medindo nosso desempenho operacional por centro operativo.

Esse é apenas o início de uma jornada que prevê investimentos em infraestrutura, tecnologia e inovação (revisão da malha, ampliação da armazenagem, novos dutos, telemetria, automação, entre outros), todos com pilares sustentáveis, que resultarão na queda da emissão de poluentes, em melhorias nos serviços e em menores custos operacionais.

Nossa capacidade de processar informações e focar em pontos cruciais vem sendo desafiada, e nós da Copagaz temos concentrado energia e “gás” no desenvolvimento de nossos colaboradores, garantindo o que sempre nos diferenciou no mercado: segurança, princípios éticos e velocidade na tomada de decisões.



Agnaldo Inojosa

Diretor Operacional

**ESSE É APENAS O INÍCIO DE UMA
JORNADA QUE PREVÊ INVESTIMENTOS EM
INFRAESTRUTURA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



Mariana Roberta Soares, Analista Vendas Comercial e Hugo Rodrigo Castrequini, Faturista no Centro Operativo de Jardinópolis - SP

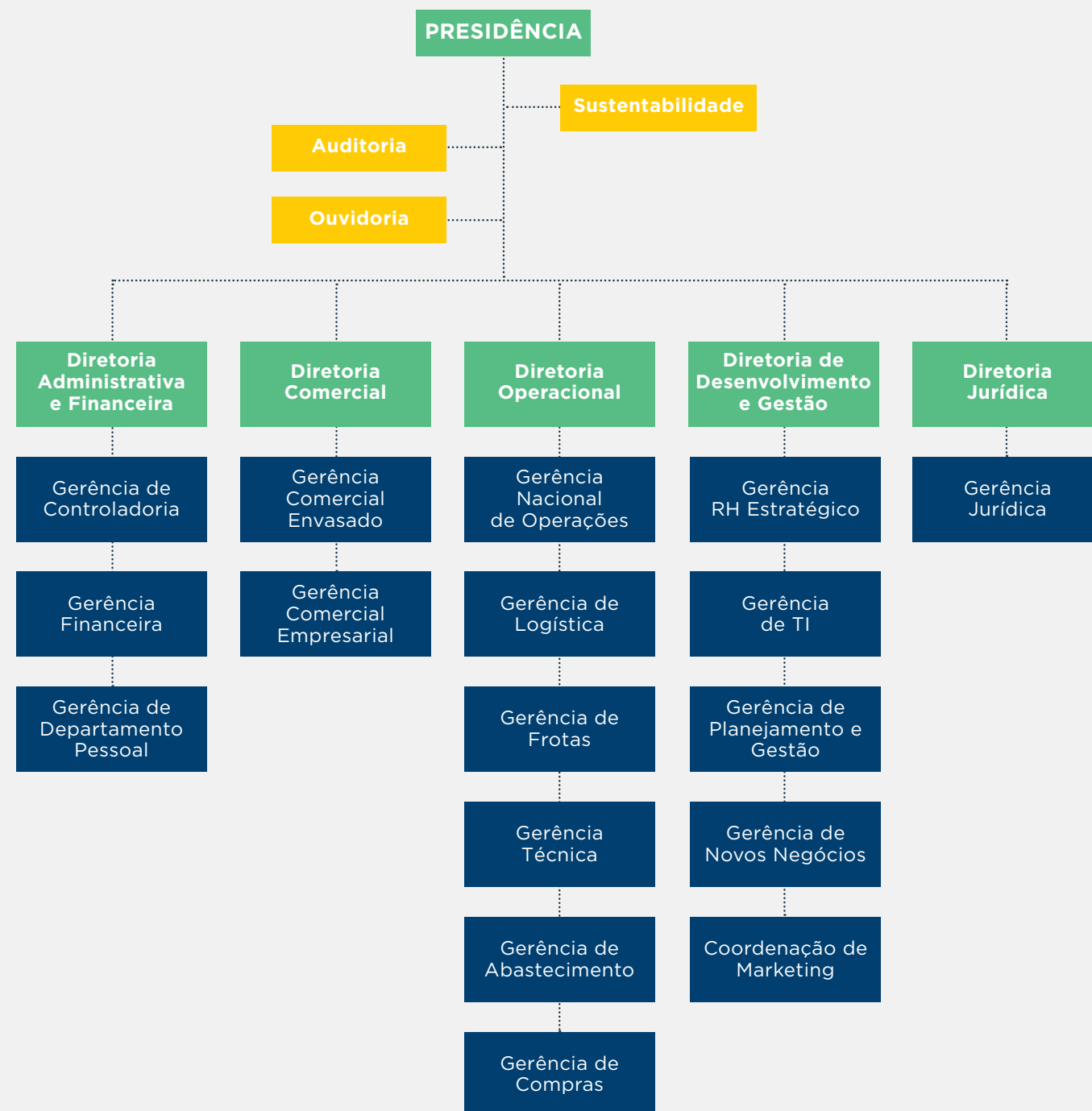


REVISÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Em 2018, a Copagaz realizou a revisão de seu planejamento estratégico, redefinindo sua Missão, Visão e Valores e reestruturando aspectos organizacionais, de governança e de comunicação, a fim de alcançar uma atuação mais ágil e moderna, alinhada com uma empresa sólida e em permanente evolução.

A revisão promoveu mudanças nos rituais de gestão com redesenho dos comitês, da estrutura de governança e do plano organizacional. Com uma Diretoria Comercial e uma Diretoria Operacional, que trabalham juntas. Nesse mesmo sentido, as unidades da Copagaz deixaram de ser designadas como filiais, assumindo o papel de centros operativos da empresa.

No final de 2017, a Copagaz já havia criado a Diretoria de Desenvolvimento e Gestão, dedicada a preparar a empresa para novos desafios, em um contexto mais competitivo, com foco em gestão e resultado. Em 2018, essa diretoria empenhou-se em uma atuação estratégica em relação aos recursos humanos, a fim de fortalecer o elo entre a Copagaz e seus colaboradores, produzindo motivação e engajamento para alcançar resultados cada vez mais sustentáveis.



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

A alta administração da Copagaz é composta pela Diretoria Executiva estatutária e pela Diretoria Executiva não estatutária. Para a tomada de decisão nos âmbitos econômico, social e ambiental, a empresa conta ainda com três comitês: Estratégico, de Investimento e Risco, e de Sustentabilidade.

Os cargos de diretor-presidente e diretor-vice-presidente são acumulados por Antonio Carlos Moreira Turqueto, responsável pela gestão da alta administração, que estabelece a orientação geral dos negócios da Copagaz em questões estratégicas, zelando pelos interesses dos acionistas sem perder de vista as demais partes interessadas. É sua responsabilidade deliberar sobre as demonstrações contábeis e a destinação dos lucros, bem como sobre qualquer

transformação estratégica, fusão, incorporação e cisão da empresa, entre outras atribuições.

Os diretores da Copagaz passam por um processo de avaliação, que considera desempenho, assiduidade nas reuniões, bem como experiência e nível de independência. A avaliação é estruturada em função das características e responsabilidades específicas de cada órgão e de seus membros, de acordo com os procedimentos de gestão instituídos para o fortalecimento da governança da empresa. Já a avaliação dos executivos considera o desempenho em relação a metas quantitativas definidas no início do ano, bem como acordos coletivos no programa de participação de lucros. A remuneração dos integrantes da governança e da alta liderança passa por aprovação das diretorias executivas estatutária e não estatutária, que definem seus critérios.

A Copagaz está focada em projetos dedicados a fazer avançar

seu modelo comercial, de acordo com sua proposta de valor e seu Plano Estratégico, que passa por revisões anuais. Com metas de curto, médio e longo prazos, que são analisadas pelo Comitê Estratégico de Investimento e Risco e aprovadas pelas diretorias executivas estatutária e não estatutária, atualmente o plano prevê novos investimentos na expansão da rede de distribuição de GLP, em plataformas digitais e na rede de logística da Copagaz.

COMITÊS DE GOVERNANÇA

Com as mudanças na estrutura de governança da Copagaz, alguns aspectos relacionados aos comitês foram reestruturados, a exemplo da redução do número de componentes e procedimentos nas reuniões. Ao coordenador de cada comitê cabe preparar as reuniões, encaminhando a pauta aos seus membros com antecedência mínima de dois



dias, para que possam ter conhecimento dos assuntos a serem discutidos e registrados em atas claras e objetivas.

COMITÊ ESTRATÉGICO DE INVESTIMENTO E RISCO

O Comitê Estratégico de Investimento e Risco é um órgão deliberativo encarregado de propor estratégias com foco na gestão dos resultados, investimentos e riscos, observando a segurança, a rentabilidade, a solvência e a liquidez do negócio da Copagaz. Cabe a ele garantir o alinhamento entre os investimentos da empresa e sua estratégia, bem como avaliar e monitorar o gerenciamento de riscos da Copagaz para a boa gestão dos recursos – considerando-se como risco também eventos que possam causar impactos em seus resultados

financeiros e contábeis –, sempre analisando as opções estratégicas com foco na alavancagem dos resultados.

Sua composição é formada por um coordenador indicado pela presidência da empresa, e gerentes das áreas: Engenharia, Nacional de Operações, Logística, Comercial, Recursos Humanos Estratégico e Planejamento e Gestão.

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

O Comitê de Sustentabilidade da Copagaz tem por finalidade assessorar a governança e a gestão da empresa no desempenho de suas atribuições relacionadas ao fomento de estratégias de sustentabilidade, incluindo o estabelecimento de diretrizes e ações corporativas e conciliando as questões de desenvolvimento econômico com as de responsabilidade social e ambiental.

Cabe a ele criar mecanismos para integrar a sustentabilidade à cultura organizacional da Copagaz, bem como planejar e acompanhar ações de dimensão econômica, ambiental e social, tendo como base as melhores práticas de governança corporativa.

Sua composição inclui os gerentes das áreas: Engenharia, Nacional de Operações, Logística, Comercial, Recursos Humanos Estratégico, Departamento Pessoal e Planejamento e Gestão. O órgão é coordenado por um representante indicado pela Presidência e pela Diretoria Executiva.

Casa de bombas com vaso de decantação, bombas e compressores para operação de envase do GLP - Centro Operativo de Jardinópolis (SP).





RELACIONAMENTOS COPAGAZ

Revendedores

GRI 102-42, GRI 102-43

A distribuição de GLP no território brasileiro é feita por uma rede de distribuição vasta e ramificada, composta por revendedores varejistas que levam o produto para todas as cidades e rincões mais distantes, alcançando até mesmo locais aonde a rede elétrica e a água encanada não chegam. A Copagaz participa dessa distribuição com uma rede composta por, aproximadamente, 2.563 revendas, fundamentais para que o produto chegue ao 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 sua marca, mantendo um relacionamento de aprendizado mútuo com esse público fundamental.



Em 2018, a Copagaz lançou o Clube Cheio de Gás, um programa de vantagens para as revendas exclusivas da marca. Por meio de um sistema de pontuação, as revendas participantes podem acumular "Copas", moeda de troca criada pela empresa.

O Clube tem o objetivo de estreitar o relacionamento entre empresa e seus revendedores. Cumulativas, as Copas podem ser trocadas por serviços e produtos com preços especiais no site da Copagaz.

São muitas as formas de acumular Copas:

- Estar em dia com o pagamento do gás e dos vasilhames adquiridos;
- Realizar os treinamentos on-line proporcionados pela Copagaz;
- Cumprir a meta mensal de vendas;
- Indicar revendas;
- Manter a identidade visual da marca nas fachadas da revenda, em veículos, utilização de uniformes, de placas de segurança entre outros.

Consumidores

GRI 416-1

A Copagaz considera que seus consumidores são cidadãos conscientes, que conhecem e exigem seus direitos. Assim, procura ofertar seus produtos com qualidade e a preço justo, além de garantir a comercialização de botijões em perfeitas condições, seguindo rigorosamente a legislação vigente no país.

Em 2018, 72% das vendas da empresa foram para consumidores de botijões P-13, em grande parte para uso residencial, e 28% estiveram direcionadas a estabelecimentos industriais e comerciais, hospitais, hotéis, condomínios e empreendimentos do setor do agronegócio, por meio da venda de cilindros e as

produtos a granel. Com uma utilização ampla e ramificada do GLP, no Brasil, como fonte energética segura e de qualidade, a Copagaz fortalece de maneira sustentável sua posição no mercado.

A segurança dos consumidores e de todos os envolvidos no manuseio do GLP é uma prioridade incontornável para a Copagaz. Todas as etapas do processo produtivo são avaliadas quanto aos possíveis impactos na saúde e segurança, e 100% dos produtos recebem avaliações em sua entrada, transporte, armazenamento, manuseio e abastecimento nos veículos, por meio de varredura dos agentes químicos e físicos nocivos à saúde dos trabalhadores. Ciente da importância de manter um relacionamento transparente e próximo com os consumidores e as

comunidades onde atua, a Copagaz considera sua rede de revendedores como um elemento de contato com esses públicos. Além disso, mantém canais de contato direto, como sua Ouvidoria, que está apta a acompanhar, ouvir e atender seus consumidores. Investindo em inovações e aprimorando processos, a Copagaz está cada dia mais preparada para atender seus clientes, rede de revenda e consumidor final, sempre de forma segura e responsável.

Em 2018, buscando intensificar seu relacionamento com os consumidores, a empresa investiu na presença em feiras importantes para o segmento e no patrocínio de eventos, como o Arena Morro da Urca (realizado durante a Copa do Mundo), o *Taste of São Paulo* e a Feira Expopizzaria.



Satisfação do cliente

GRI 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 navegar por seções como Seja cliente, Seja revendedor, Centros Operativos e Central de Atendimento. Além disso, todas as unidades de operação comercial da Copagaz prestam atendimento telefônico, e desde 2011 os clientes têm a conveniência do canal 0800, que facilita o atendimento e permite acompanhar as informações.

Em 2018 o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Copagaz registrou 219 reclamações, sendo 93 delas referentes à área comercial, 125 à empresarial e 1 referente à área administrativa - o que configura uma redução do número de reclamações em relação ao ano anterior. Não houve casos, ações ou reclamações de violação da privacidade de clientes ou perda de dados, nem pelo canal 0800, nem pela Ouvidoria.

DESTAQUES DO SEGMENTO EMPRESARIAL

No último ano, foi ampliada a parceria entre Copagaz e I-Gás, uma empresa que atua na individualização na medição do consumo de gás, serviço de emissão de contas nos condomínios. Em 10 anos, foram mais de 2 mil condomínios atendidos, variando entre 130 mil e 150 mil contas mensais, em 13 estados brasileiros em uma venda média de 630 toneladas por mês.

Caminhão autotanque com capacidade de 10,7 toneladas de GLP - sistema Express Service, abastecimento a granel - Cliente Bom Jesus Agropecuária Ltda - Fazenda Tupan - Nova Mutum (MT).





GLP A GRANEL – MUDANDO A MATRIZ ENERGÉTICA DE CLIENTES

GRI 203-2

O GLP é um combustível eficiente e seguro, que pode apresentar muitas vantagens para seus usuários. É o combustível fóssil de maior poder calorífico, além de ser amigável para o meio ambiente e um grande aliado dos processos produtivos, proporcionando ganhos operacionais, de saúde ocupacional e para a comunidade do entorno. Como se liquefaz a altas pressões, o GLP permite uma distribuição com grande capilaridade e o armazenamento de uma grande quantidade de energia em espaços reduzidos. É um produto que não demanda a sobreposição de energias para viabilizar seu uso, pois, ao contrário de outros óleos combustíveis, não necessita de bombas elétricas para seu descarregamento, nem de preaquecimento para seu uso ou sua manutenção em estoque. Por fim, a diversidade de cilindros utilizados para a montagem de centrais de GLP permite buscar a melhor solução para cada cliente parceiro, respeitando sempre as normas técnicas vigentes.

Vasos estacionários verticais com capacidade de 3,7 toneladas de GLP.



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

- Melhoria na qualidade do produto acabado;
- Eliminação de peçonhas, no caso do uso da lenha;
- Redução dos riscos de acidentes;
- Redução nos custos de manutenção;
- Prolongamento dos ciclos de manutenção;
- Substancial redução dos níveis de emissão de gases;
- Redução de custos de manutenção;
- Maior conforto e bem-estar aos operadores e à comunidade vizinha;
- 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 da matriz energética por 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;
- Secagem de fumo, em substituição ao carvão;
- Fornos cerâmicos para produção de pisos e porcelanatos.

A Copagaz tem uma equipe técnica preparada para realizar projetos e efetivar a execução das instalações de gás industrial, baseada em normas e no consumo de gás previsto para o cliente.

O Copagaz *Express Service* oferece abastecimento a granel programado, executado diretamente de um caminhão autotanque para tanques fixos em indústrias, comércios, grandes condomínios e agronegócio.

Trocando a matriz energética de seus clientes, de lenha e outros combustíveis para GLP, a Copagaz cumpre parte do seu compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, na redução de emissão de gases de efeito estufa para a preservação do meio ambiente.



RELAÇÕES COM O GOVERNO

A Copagaz sabe que é com o governo, como cobrador e arrecadador de impostos, que uma empresa mais se relaciona.

Assim, procura ter uma participação forte e responsável na formulação de políticas públicas relativas a seu setor, participando da elaboração de normas sobre manejo e comercialização de GLP junto ao Comitê Brasileiro de Combustíveis, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), bem como respeitando os regulamentos provenientes da Agência Nacional de Petróleo (ANP).

MARKETING

GRI 417-1, GRI 417-3

Com o fim de impulsionar o seu crescimento, a Copagaz desenvolve ações de marketing relativas a seus serviços e produtos, on-line e off-line, sempre de maneira saudável e atendendo à demanda do mercado.

A companhia não pratica a venda de produtos fora do padrão, seguindo sempre as melhores práticas de entidades brasileiras de autorregulamentação, bem como as normas de segurança da ANP.

INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS EXIGIDAS PELOS PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO RELATIVOS A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS GRI 417-1

Terceirização de componentes do produto ou serviço.	Sim
Conteúdo dos produtos e serviços, principalmente com respeito a substâncias que possam gerar impacto ambiental ou social.	Sim
Uso seguro do produto ou serviço.	Sim
Descarte do produto e impactos ambientais/sociais.	Sim
Percentual de produtos e/ou serviços da organização que são cobertos e avaliados pela conformidade com os procedimentos da organização.	100%



Rótulo informativo em recipiente transportável de 13 kg de GLP.

Saúde e bem-estar

ODS 3



GRI-102-11, GRI-401-2, GRI-403-1, GRI-403-2, GRI-403-3, GRI-403-4

BENEFÍCIOS PARA OS COLABORADORES

A Copagaz acredita que a qualidade do serviço prestado é diretamente proporcional ao bem-estar e qualidade de vida dos seus colaboradores, por isso oferece diversos benefícios aos celetistas e também aos colaboradores terceirizados, superando inclusive as exigências da legislação trabalhista e da convenção coletiva de trabalho.

Operadores de Produção - Centro Operativo de Ibirité (MG).



BENEFÍCIOS PARA OS COLABORADORES GRI - 401-2

1. Adicional por Tempo de Serviço
2. Participação dos Lucros e Resultados
3. Cesta Básica
4. Cesta Básica Extra
5. Café da Manhã, Almoço e Café da Tarde *
6. Cartão Refeição
7. Assistência Médica
8. Convênio Farmácia
9. 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 Colaboradores *
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.

38



39



SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA DOS COLABORADORES

Atuando com responsabilidade em um setor bastante sensível para os temas de saúde e segurança, a Copagaz trabalha seriamente na preservação da integridade física de colaboradores e parceiros. Para isso, estabelece procedimentos claros e rigorosos, investindo em treinamento e capacitação para garantir sua correta adoção no cotidiano, bem como atualizando e ampliando constantemente os programas de treinamento.

Em 2018, a companhia realizou diversas ações nessa área. A oferta de treinamentos teve continuidade, com a manutenção do curso sobre a NR-20 – que trata de Segurança e Saúde no Trabalho com Inflamáveis e Combustíveis – e a reciclagem e capacitação dos técnicos como multiplicadores, ação que contou com o apoio da equipe de Recursos Humanos e resultou em um aumento das horas totais de treinamentos em segurança do trabalho. No último ano a Copagaz também se dedicou à padronização dos registros de treinamentos e cuidados das operações de seus centros operativos, o que possibilitou a criação de um vídeo introdutório às operações e procedimentos de segurança, que é apresentado aos novos funcionários já na integração e a todos os visitantes antes de adentrarem nas bases de engarrafamento.

Relatório de Sustentabilidade
2018



Outra importante iniciativa de saúde e segurança foi a introdução de um sistema digital completo de gerenciamento de entrega e devolução de equipamentos de proteção individual, aplicando tecnologia à área. O sistema teve início com a instalação de leitores biométricos em todos os centros operativos e depósitos avançados, para o registro digital das entregas dos equipamentos. O sistema traz ainda benefícios na administração dos equipamentos, substituindo as fichas manuais, o que proporciona menos resíduos e mais controle documental, além de permitir a realização de auditoria por meio do próprio sistema.

Uma ação que uniu toda a Copagaz em torno dos temas de saúde e segurança, no último ano, foi a realização do 4º Fórum Nacional de Saúde e Segurança do Trabalho, que trouxe discussões como a implementação do e-Social e contou com a participação dos gestores, gerentes e diretor de Operações.

Atenta à segurança na cadeia da qual faz parte, a Copagaz substituiu empresas prestadoras de serviços que não ofereciam garantia da segurança em suas atividades. Além disso, estabeleceu a contratação de um prestador de serviço de saúde com abrangência nacional, que atende todos os centros operativos, a fim de melhorar o monitoramento da saúde dos colaboradores, acompanhamento diário das consultas, análise das restrições médicas e da origem das lesões causadas durante as operações, proporcionado uma ação rápida e eficiente.



Ginástica Laboral - Centro Operativo de Campo Grande (MS).

A Copagaz mantém acordos formais vinculados à convenção coletiva de trabalho sobre temas referentes a equipamentos de proteção individual, gestão da saúde de funcionários e comissão de segurança, participação de representantes dos trabalhadores em inspeções de saúde e segurança, auditorias e investigações de acidentes, treinamento e educação, mecanismos de queixas e reclamações, direito de recusar trabalho inseguro e inspeções periódicas, que são plenamente respeitados.

Para 2019, a companhia planeja incrementar os cuidados de saúde e segurança com a implementação de um manual de instruções contemplando todos os procedimentos de suas operações, incluindo temas de saúde e segurança, qualidade e normas técnicas.



TIPOS E TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE ÓBITOS, POR GÊNERO* GRI - 403-2

GÊNERO	2018		
	HOMEM	MULHER	TOTAL
Número de lesões	70	1	71
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0
Dias perdidos	645	15	660
Taxa de absenteísmo	N/A	N/A	2,79%
Número de óbitos	0	0	0
2017			
Número de lesões	57	0	57
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0
Dias perdidos	654	1.313	659
Taxa de absenteísmo	N/A	N/A	2,50%
Número de óbitos	0	0	0
2016			
Número de lesões	60	2	62
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0
Dias perdidos	514	17	531
Taxa de absenteísmo	N/A	N/A	2,29%
Número de óbitos	0	0	0

* Em 2018 não foram registradas lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo ou óbitos ocorridos com colaboradores terceirizados.

TIPOS E TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE ÓBITOS, POR REGIÃO* GRI - 403-2

REGIÕES	2018				
	S	NE	SE	CO	TOTAL
Número de lesões	22	3	32	14	71
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0	0	0
Dias perdidos	101	12	252	295	660
Taxa de absenteísmo	6,8	5,4	21,3	7,8	2,79%
Número de óbitos	0	0	0	0	0
2017					
Número de lesões	8	4	35	12	59
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0	0	0
Dias perdidos	32	26	482	119	659
Taxa de absenteísmo	N/A	N/A	N/A	N/A	2,50%
Número de óbitos	0	0	0	0	0
2016					
Número de lesões	14	6	28	14	62
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0	0	0
Dias perdidos	87	28	338	78	531
Taxa de absenteísmo	N/A	N/A	N/A	N/A	2,29%
Número de óbitos	0	0	0	0	0

* Em 2018 não foram registradas lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo ou óbitos ocorridos com colaboradores terceirizados.



OPERAÇÃO SEGURA

A Copagaz estabelece critérios de segurança, abordagens e procedimentos fundamentais em suas operações, de suma importância para a gestão dos riscos que envolvem o transporte, o engarrafamento e a distribuição do GLP.

Análise Qualitativa e Quantitativa de Agentes Químicos Agressivos Com a Análise Qualitativa e Quantitativa de Agentes Químicos Agressivos, a empresa identifica e quantifica os riscos à saúde e à segurança dos colaboradores - especialmente daqueles que atuam no manuseio direto de substâncias como tintas, solventes, óleos e graxas. Assim, é possível empreender uma ação rápida para mitigá-los.

ESTUDO DE IMPACTO DE VIZINHANÇA

GRI 413-2

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

Eventuais impactos negativos sobre o ambiente urbano podem estar relacionados a vazamentos do produto - 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. Esses possíveis impactos são identificados por meio de trabalho preventivo e investimentos na elaboração e revisão de Estudos de Análise de Risco, que quantificam e qualificam 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 Para tratar especificamente dos riscos à saúde e à segurança dos colaboradores envolvidos no transporte de GLP, diariamente são realizados procedimentos de avaliação nos veículos antes de seu abastecimento e/ou carregamento, com o apoio de um *checklist* padronizado. A inspeção é feita pela equipe de Saúde, Segurança e Meio Ambiente de cada centro operativo da Copagaz, que registra as irregularidades a fim de tratá-las imediatamente e impedir que ofereçam riscos durante o transporte do produto.

GESTÃO DE RISCO

A Copagaz realiza periodicamente Estudos de Análise de Riscos em suas unidades, contando para isso com a contratação de uma empresa especializada, que caracteriza e avalia a exposição à riscos. Os resultados são avaliados e definem os critérios de construção e ampliação das atividades, como também a adoção de medidas mitigadoras.

Os resultados são apresentados aos órgãos responsáveis e ajudam a decidir sobre a necessidade de alterações, ampliação ou mesmo abertura de unidades. Para sua gestão de riscos, a Copagaz conta ainda com um calendário de auditorias internas, dedicadas à verificação de não conformidades para a elaboração de planos de ação voltados à mitigação de riscos.

Outro instrumento importante para a saúde e segurança dos colaboradores Copagaz é o Programa de Gerenciamento de Riscos, que estabelece rotinas de segurança, formalização de procedimentos, treinamentos, planos de manutenção e de modificações das operações, além do Plano de Ação de Emergência, dedicado a identificar e manter sob controle os riscos inerentes às instalações e ao produto.

Caminhão autotanque com capacidade de 10,7 toneladas de GLP para abastecimento a granel - sistema Express Service.



COMISSÕES FORMAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e a Brigada de Emergência atuam em todos os centros operativos da Copagaz.

A primeira é responsável, junto com o técnico de segurança dos centros operativos, pela gestão interna de prevenção de acidentes, atuando diretamente nas causas de cada ocorrência, realizando estudos para levantar possibilidades de melhorias e implementar ações preventivas e corretivas, monitorando em seguida o sucesso dessas ações.

Já a Brigada de Emergência, formada por membros treinados conforme a legislação vigente e responsável pelo combate em emergências de vazamento e incêndios dentro dos centros operativos, realiza frequentes simulações baseadas nos cenários mais prováveis de eventuais vazamentos e incêndios durante a operação com o GLP, os quais são detectados por meio do Estudo de Análise de Riscos.

Tanto a Cipa como a Brigada de Emergência atuam em todos os centros operativos da Copagaz, abrangendo 100% dos colaboradores da empresa.



Brigadistas Breno Augusto Silva Carvalho e Juliermy da Costa - simulado de incêndio - Centro Operativo delbirité (MG).



Trabalho decente e crescimento econômico e Indústria, inovação e infraestrutura ODS 8 e 9



GRI-102-8, GRI- 102-37, GRI-102-41, GRI-201-1, GRI-203-1, GRI-401-1, GRI-407-1

GESTÃO DE PESSOAS

Em 2018, a Copagaz contou com um quadro de 1.738 colaboradores, sendo 1.711 próprios e 27 terceirizados. Consciente de suas responsabilidades e acreditando que colaboradores satisfeitos são

essenciais para a eficiência e a qualidade de suas atividades, a empresa atua em conformidade com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), e tem 98% de seus colaboradores próprios abrangidos

por convenção coletiva de trabalho. Em 2018, a Copagaz não registrou nenhum caso em que a liberdade de associação pudesse ser violada.

COLABORADORES, POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL GRI 102-8

	2016		2017		2018	
	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO
Diretores	2	1	3	1	4	1
Gerentes	86	10	81	12	81	14
Supervisores	62	18	64	17	63	21
Administrativos	300	224	315	241	306	230
Operacionais	858	28	881	27	899	26
Terceirizados	11	13	20	27	14	13
Aprendizes	18	32	24	38	21	45
Total	1.337	326	1.388	363	1.388	350
	1663		1751		1738	



COLABORADORES POR CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO GRI 102-8

2018		
PRÓPRIOS	PERMANENTE	TEMPORÁRIO
Masculino	1.374	0
Feminino	337	0
Total	1.711	0
TERCEIRIZADOS	PERMANENTE	TEMPORÁRIO
Masculino	14	0
Feminino	13	0
Total	27	0

2017		
PRÓPRIOS	PERMANENTE	TEMPORÁRIO
Masculino	1.368	0
Feminino	336	0
Total	1.704	0
TERCEIRIZADOS	PERMANENTE	TEMPORÁRIO
Masculino	19	0
Feminino	28	0
Total	47	0

2016		
PRÓPRIOS	PERMANENTE	TEMPORÁRIO
Masculino	1.326	0
Feminino	313	0
Total	1.639	0
TERCEIRIZADOS	PERMANENTE	TEMPORÁRIO
Masculino	11	0
Feminino	13	0
Total	24	0

COLABORADORES POR JORNADA E GÊNERO GRI 102-8

2018		
PRÓPRIOS	TEMPO INTEGRAL	MEIO PERÍODO
Masculino	1353	21
Feminino	292	45
Total	1645	66
TERCEIRIZADOS	TEMPO INTEGRAL	MEIO PERÍODO
Masculino	14	0
Feminino	13	0
Total	27	0

2017		
PRÓPRIOS	TEMPO INTEGRAL	MEIO PERÍODO
Masculino	1348	24
Feminino	298	38
Total	1646	62
TERCEIRIZADOS	TEMPO INTEGRAL	MEIO PERÍODO
Masculino	19	0
Feminino	28	0
Total	47	0

2016		
PRÓPRIOS	TEMPO INTEGRAL	MEIO PERÍODO
Masculino	1.308	18
Feminino	281	32
Total	1.589	50
TERCEIRIZADOS	TEMPO INTEGRAL	MEIO PERÍODO
Masculino	11	0
Feminino	13	0
Total	24	0



COLABORADORES POR CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO GRI 102-8

PRÓPRIOS	2016		2017		2018	
	PERMANENTE	TEMPORÁRIO	PERMANENTE	TEMPORÁRIO	PERMANENTE	TEMPORÁRIO
Sudeste	941	0	1015	0	1011	0
Sul	216	0	233	0	236	0
Centro-Oeste	276	0	296	0	295	0
Nordeste	156	0	160	0	169	0
Total	1589	0	1704	0	1711	0
TERCEIRIZADOS	PERMANENTE	TEMPORÁRIO	PERMANENTE	TEMPORÁRIO	PERMANENTE	TEMPORÁRIO
Sudeste	7	0	23	0	9	0
Sul	3	0	8	0	3	0
Centro-Oeste	11	0	11	0	10	0
Nordeste	3	0	5	0	5	0
Total	24	0	47	0	27	0

APRENDIZES POR GÊNERO GRI 102-8

GÊNERO	2016		2017		2018	
	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO
Quantidade	18	32	24	38	21	45
Total	50		62		66	

A Copagaz finalizou o ano de 2018 com uma taxa de novas contratações de 11,12%, resultado ligeiramente superior aos 10,84% do ano anterior. A taxa de rotatividade atingiu 11,91% em 2018, um aumento frente aos 8,65% alcançados em 2017.

Também foram elaboradas políticas, com destaque para a Política de Horas Extras, alcançando resultados imediatos para a empresa: entre agosto e dezembro de 2018, a redução das horas extras atingiu 53%, se comparada ao mesmo

período do ano anterior. Outras políticas foram elaboradas e serão divulgadas em 2019.



Washington Jones Santos e Winder Aniceto Rodrigues, Operadores de Produção I - Centro Operativo de Ibitiré (MG).



ROTATIVIDADE, TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES POR GÊNERO GRI - 401-1

	Número de funcionários contratados	Taxa de novas contratações (%)	Número de funcionários desligados	Taxa de rotatividade (%)	Número de colaboradores, excluindo-se aprendizes e terceirizados
2018					
Masculino	156	11,53	156	11,53	1353
Feminino	27	9,25	40	13,70	292
Total	183	11,12	196	11,91	1645
2017					
Masculino	142	10,57	120	8,93	1344
Feminino	36	12,08	22	7,38	298
Total	178	10,84	142	8,65	1642
2016					
Masculino	157	12,00	150	11,47	1308
Feminino	54	19,22	38	13,52	281
Total	211	13,28	188	11,83	1589

ROTATIVIDADE, TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES POR FAIXA ETÁRIA GRI - 401-1

	Número de funcionários contratados	Taxa de novas contratações (%)	Número de funcionários desligados	Taxa de rotatividade (%)	Número de colaboradores, excluindo-se aprendizes e terceirizados
2018					
De 18 a 30 anos	80	22,41	50	14,01	357
De 31 a 40 anos	73	11,27	68	10,49	648
De 41 a 57 anos	30	5,06	55	9,27	593
Acima de 58 anos	0	0,00	23	48,94	47
Total	183	11,12	196	11,91	1645
2017					
De 18 a 30 anos	97	25,94	33	8,82	374
De 31 a 40 anos	58	8,99	69	10,70	645
De 41 a 57 anos	23	4,06	31	5,47	567
Acima de 58 anos	0	0,00	9	16,07	56
Total	178	10,84	142	8,65	1642
2016					
De 18 a 30 anos	82	23,16	55	15,54	354
De 31 a 40 anos	90	13,39	77	11,46	672
De 41 a 57 anos	37	7,24	50	9,78	511
Acima de 58 anos	2	3,85	6	11,54	52
Total	211	13,28	188	11,83	1589



ROTATIVIDADE, TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES POR REGIÃO GRI - 401-1

	Número de funcionários contratados	Taxa de novas contratações (%)	Número de funcionários desligados	Taxa de rotatividade (%)	Número de colaboradores, excluindo-se aprendizes e terceirizados
2018					
Nordeste	28	17,07	20	12,20	164
Centro-Oeste	26	9,25	31	11,03	281
Sudeste	103	10,57	114	11,70	974
Sul	26	11,50	31	13,72	226
Total	183	11,12	196	11,91	1645
2017					
Nordeste	16	10,39	21	13,64	154
Centro-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
2016					
Nordeste	16	10,26	15	9,62	156
Centro-Oeste	33	11,96	34	12,32	276
Sudeste	117	12,43	98	10,41	941
Sul	45	20,83	41	18,98	216
Total	211	13,28	188	11,83	1589

Área administrativa - Centro Operativo de Mauá (SP).



TABELA DO INSTITUTO BRASILEIRO DE ANÁLISES SOCIAIS E ECONÔMICAS (IBASE)



1 - BASE DE CALCULO	2018 VALOR (MIL REAIS)			2017 VALOR (MIL REAIS)		
Receita líquida (RL)	2.477.767			2.078.325		
Resultado operacional (RO)	61.218			52.920		
Folha de pagamento bruta (FPB)	182.745			174.545		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL
Alimentação	24.220	13,25%	0,98%	22.575	12,93%	1%
Encargos sociais compulsórios	36.220	19,82%	1,46%	32.898	18,85%	1,58%
Previdência privada	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde	21.938	12,00%	0,89%	20.403	11,69%	0,98%
Segurança e saúde no trabalho	59	0,03%	0,00%	33	0,02%	0,00%
Educação	390	0,21%	0,02%	380	0,22%	0,02%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	394	0,22%	0,02%	640	0,37%	0,03%
Creches ou auxílio-creche	91	0,05%	0,00%	73	0,04%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados	17.140	9,38%	0,69%	15.567	8,92%	0,75%
Outros	4.829	2,64%	0,19%	4.163	2,39%	0,20%
Total - Indicadores sociais internos	105.285	57,61%	4,25%	96.737	55,42%	4,66%
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Educação	192,04	0,31%	0,01%	263,75	0,50%	0,01%
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%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	720,76	1,18%	0,03%	524,33	1,00%	0,03%
Total das contribuições para a sociedade	912,80	1,49%	0,04%	788,09	1,50%	0,04%
Tributos (excluídos encargos sociais)	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais externos	912,80	1,49%	0,04%	788,09	1,50%	0,04%
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	888	0,01%	0,00%	1.003	1,91%	0,05%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	888	0,01%	0,00%	1.003	1,91%	0,05%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	(x) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2018			2017		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.711			1.704		
Nº de admissões durante o período	267			262		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	27			47		
Nº de estagiários(as)	0			0		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	430			441		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	350			363		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	19,57%			16,85%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	710			703		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	19,57%			18,54%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	2			4		
6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2018 VALOR (MIL REAIS)			2017 VALOR (MIL REAIS)		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	33,50			25,46		
Número total de acidentes de trabalho	71			59		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	(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 219	no Procon 6	na Justiça 5	na empresa 276	no Procon zero	na Justiça zero
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon 83,33%	na Justiça 60%	na empresa 100%	no Procon 0%	na Justiça 0%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2018: 339.729			Em 2017: 325.626		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	18,55 % governo	61,16 % colaboradores(as)	18,02 % acionistas	19,95 % governo	60,26 % colaboradores(as)	16,25 % acionistas
	- % retido	2,27% terceiros		- % retido	3,54% terceiros	

* Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
** Organização Internacional do Trabalho

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

A Fundação Ueze Elias Zahran, entidade sem fins lucrativos que tem a Copagaz como mantenedora, foi criada em 1988 com a missão de estruturar e apoiar

programas sociais nas áreas de educação, inclusão digital, cultura, ação comunitária e defesa do meio ambiente, atendendo crianças, adolescentes e cida-

dãos da terceira idade. Mais informações podem ser consultadas em: <http://fundacaozahran.hospedagemdesites.ws/>.

INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS - DOAÇÕES GRI 203-1

EDUCAÇÃO (FUNDAÇÃO UEZE ZAHARAN)	390.878,20
Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD)	500,00
Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae)	3.100,30
Doações de GLP	101.146,48
Fundação Abrinq	129.328,22
Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (Graacc)	1.760,00
Instituto Ethos	2.500,00
World Childhood Foundation Brasil	4.800,00
Pacto Global	21.205,00
Outros	257.593,98
Total	912.812,18



Educação de qualidade

ODS 4

GRI-404-1, GRI-404-2, GRI-404-3

Uma das mudanças realizadas na estrutura de governança da Copagaz em 2018, foi a criação da área de Recursos Humanos Estratégico, associada à diretoria de Desenvolvimento e Gestão, com foco no desenvolvimento contínuo do nosso time. A nova área deu início a uma série de iniciativas relacionadas ao desempenho - treinamentos, avaliações, trilha de carreira, recrutamento, etc. O objetivo é munir o nosso time com os recursos necessários para a realização das estratégias e alcance dos resultados da Copagaz, tornando-o o mais completo possível.

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Com o intuito de se preencher as vagas, preferencialmente com colaboradores internos, o processo seletivo se tornou mais facilitado, mas também mais aplicado e criterioso. À título de exemplo, no último ano, foram abertas vagas para Gerentes Administrativos e Gerentes Operativos, e quase todas foram preenchidas com transferência ou promoção dos nossos colaboradores. Em 2019, a Copagaz retomará o Programa de Estágio, e o processo seletivo, para 11 vagas em diversas áreas contemplando etapas de testes

online de raciocínio lógico, português e inglês, dinâmicas de grupo e entrevistas com os gestores e RH Estratégico.

GESTÃO POR COMPETÊNCIA

A gestão por competência vem sendo estudada pelo RH Estratégico e deve ser aplicada a partir de 2019. Para tanto, a área deu início ao mapeamento e à identificação das competências exigidas para se exercer cada função, a fim de entender quem está no cargo correto, quem precisa de promoção e quem deve ser realocado. A partir daí, conforme as necessidades levantadas, os colaboradores serão capacitados para que exerçam bem suas funções e se tornem mais completos e proativos.

PLANO DE CARREIRA

Com o intuito de atrair e reter talentos, e que esses talentos cresçam com a Copagaz, a área de Recursos Humanos Estratégico da Copagaz iniciou um projeto de implementação do Plano de Carreira, com *steps* dentro do nível e *steps* para mudar de nível, criando

Conferente Hermes Risalte Filho - Centro Operativo de Campo Grande (MS).



oportunidade aos colaboradores de desenvolver novas competências e orientá-los no caminho do sucesso na companhia.

MERITOCRACIA

Ter funcionários reconhecidos pelo seu trabalho é item básico para a Copagaz. Sistemas meritocráticos estão sendo estudados com cuidado pela área de Recursos Humanos Estratégico, para que os colaboradores possam ser recompensados pelo mérito e desempenho, transformando-se em profissionais cada vez mais produtivos, participativos e engajados nos objetivos da empresa.

Integrante da Orquestra Infantil Grupo Zahran, Campo Grande (MS).





Aquecendo carreiras
Desenvolvendo pessoas
Gerando conhecimento

Interessada em valorizar e desenvolver seu capital intelectual, a Copagaz vem investindo na educação corporativa. Assim, em 2018, a companhia criou a Universidade Corporativa Copagaz, a UniCopa-gaz. Dedicada a oferecer a todos os colaboradores da empresa, por diversos meios, as competências, os conhecimentos e as qualificações, além de habilidades e atitudes individuais e de grupo,

necessários para que os objetivos estratégicos sejam alcançados.

A UniCopa-gaz tem a premissa de que o conhecimento é um ativo vital para a Copagaz, e pauta suas ações na aprendizagem pela busca de vantagem competitiva e inovação constante. Iniciado em 1999, o Programa Bolsa de Estudos hoje está atrelado à UniCopa-gaz e sua execução se dá pelo incentivo aos

funcionários para participarem de programas de educação formal (Ensino Fundamental, Médio, Superior e Pós-graduação) e programas de capacitação interna e externa.

Com essa ação, a Copagaz espera tornar-se um verdadeiro ponto de encontro de novas ideias e habilidades, que permitam moldar seu futuro.



No último ano, a Copagaz ofereceu aos colaboradores aproximadamente 2.466 horas de treinamentos voltados às diversas áreas de negócio e centros operativos.

CARGA HORÁRIA DE TREINAMENTOS OFERECIDA, POR CATEGORIA FUNCIONAL GRI 404-1

CATEGORIA FUNCIONAL	NÚMERO DE COLABORADORES	NÚMERO DE HORAS DE TREINAMENTO	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO
Diretores	5	0	0,00
Gerentes	95	266,05	2,80
Administrativos e supervisores	620	744,25	1,20
Operacionais	925	1.024,20	1,11
Terceirizados	27	256,00	9,48
Aprendizes	66	175,55	2,66
Total	1.738	2.466,45	1,42
2017			
Diretores	4	0	0
Gerentes	93	460	4,95
Administrativos e supervisores	637	4.174,29	6,55
Operacionais	908	3.624,39	3,99
Terceirizados	47	234,5	4,99
Aprendizes	62	153,4	2,47
Total	1.704	8.652,85	5,08
2016			
Diretores	3	0	0
Gerentes	96	312,25	3,25
Administrativos e supervisores	604	2.421,40	4,01
Operacionais	886	9.313,20	10,51
Terceirizados	24	247,28	10,3
Aprendizes	50	238,48	4,77
Total	1.663	12.533,41	7,54

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO UNICOPAGAZ

ESCOLAS E OBJETIVOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS

- Disponibilizar conhecimento sobre finanças para entendimento do impacto das partes no todo.
- Gerar confiança no cliente demonstrando domínio do nosso produto/serviço.
- Influenciar com técnicas de vendas, postura e comunicação corretas.

ESCOLA DE FORMAÇÃO CONTINUADA

- Integrar os funcionários Copagaz em suas funções.
- Conhecer as regras do negócio e segmento.
- Formar profissionais com excelência de atendimento externo e interno.
- Atualizar o conhecimento dos funcionários com as evoluções de mercado.

ESCOLA DE LIDERANÇA E CULTURA

- Gerar empatia da marca com o cliente.
- Desenvolver/fortalecer a cultura de dono e sentimento de pertencimento e orgulho no time.
- Formar líderes disseminadores e praticantes da Cultura Copagaz.
- Zelar pela cultura Copagaz e construída durante sua história.

**CARGA HORÁRIA DE TREINAMENTOS OFERECIDA, POR GÊNERO** GRI 404-1

GÊNERO	NÚMERO DE COLABORADORES	NÚMERO DE HORAS DE TREINAMENTO	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO
2018			
Masculino	1.388	1.742,104	1,26
Feminino	350	724,3421	2,07
Total	1.738	2.466,45	1,42
2017			
Masculino	1.368	7.029,59	5,14
Feminino	336	1.623,26	4,83
Total	1.704	8.652,85	5,08
2016			
Masculino	1.337	11.194,14	8,37
Feminino	326	1.339,27	4,11
Total	1.663	12.533,41	7,54

Em 2018, a Copagaz também realizou treinamentos especificamente dedicados a temas ligados aos direitos humanos, com destaque para aqueles que trataram

de infecções sexualmente transmissíveis e aids; hipertensão e diabetes; prevenção ao câncer de próstata e de mama; HPV e meningite; riscos da associação entre

bebidas alcoólicas e direção; prevenção de acidentes; violência contra mulher; qualidade de vida; estresse; e tabagismo.

NÚMERO DE HORAS DE TREINAMENTOS SOBRE DIREITOS HUMANOS E PERCENTUAL DE COLABORADORES ABRANGIDOS GRI 412-2

	2018	2017	2016
Número de horas de treinamento	53,30	218,55	74,00
Percentual de colaboradores abrangidos	82%	100%	100%

PERCENTUAL DO PESSOAL DE SEGURANÇA SUBMETIDO A TREINAMENTO EM POLÍTICAS OU PROCEDIMENTOS RELATIVOS A TEMAS DE DIREITOS HUMANOS RELEVANTES PARA AS OPERAÇÕES GRI 410-1

	2018	2017	2016 ³
Número de colaboradores da área de segurança	458	471	N/A
Número de colaboradores da área de segurança treinados em temas relativos a direitos humanos	351	643	N/A
Percentual (%)	76,64	100%	N/A

3. Em 2016, foram realizados treinamentos especificamente dedicados aos temas de direitos humanos, em um total de aproximadamente 332 horas.

**NÚCLEO DE TREINAMENTO EM PAULÍNIA**

O núcleo de treinamento, no centro operativo de Paulínia, criado no último ano e dotado de modernos equipamentos para capacitação dos colaboradores da Copagaz, permitiu trazer para dentro da empresa diversos treinamentos que antes eram ministrados em ambiente externo.

Desde a implantação do núcleo, já foram realizados ali a capacitação de operadores de autotanque e um treinamento técnico específico para a área Empresarial.

PROJETO TEMPO DE CASA

O projeto, criado em 2009, contempla o colaborador da Copagaz com uma bonificação de férias no ano em que o mesmo completa

quinquênios em efetivo exercício (5 anos - 2 dias, 10 anos - 4 dias, 15 anos - 6 dias, 20 anos - 8 dias, acima de 25 anos - 10 dias).

Em 2018, 286 funcionários foram contemplados.



Capacitação dos Operadores de Transvasamento - Sistema de Abastecimento de GLP a Granel - Núcleo de treinamentos em Paulínia (SP).

Igualdade de gênero e Redução das desigualdades

ODS 5 e 10



GRI-202-1, GRI-202-2, GRI-401-3, GRI-405-1, GRI-405-2, GRI-412-1

IGUALDADE DE GÊNERO E DIVERSIDADE

A atividade da Copagaz envolve grande esforço físico e alta periculosidade, integrando um setor no qual tradicionalmente predomina a mão de obra masculina. Sem desconsiderar as características do setor, a empresa tem aberto vagas sem levar em consideração a questão do sexo, observando e avaliando as competências técnicas.

Em termos de composição por gênero, o quadro funcional da Copagaz é bastante diferente em seus escritórios e em suas plantas de engarrafamento. Nos primeiros, um universo de aproximadamente 700 trabalhadores, há uma média de

60% de homens e 40% de mulheres. Já nas plantas de engarrafamento a natureza das operações é pouco favorável à 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 os homens contam com cinco dias úteis de licença para acompanhar os primeiros dias de vida de seus filhos. Em 2018, 48 homens e 19 mulheres tiveram direito à licença-maternidade e à licença-paternidade, e 65 desses colaboradores a utilizaram. A taxa de retenção dos colaboradores masculinos após 12 meses de iniciada a licença foi de 72,09%, enquanto a feminina foi de 100%. A empresa não aplica nenhuma distinção de gênero na definição

dos salários praticados, porém o tempo de casa dos colaboradores pode resultar em diferença salarial entre eles.

Embora a agenda de gênero tenha destaque dentro da Copagaz, a empresa sabe que as questões relacionadas à diversidade vão muito além dela, estendendo-se a grupos afetados por aspectos ligados à etnia, à orientação sexual, à idade, à crença religiosa ou a limitações físicas, por exemplo. A Copagaz ainda não conta com uma política formal de diversidade e inclusão, no entanto seu quadro de colaboradores abriga pessoas com deficiência, negras, de diversas orientações sexuais e várias gerações, sendo todas tratadas com igualdade e respeito. A meta é a criação de um comitê de diversidade em 2019.

PROPORÇÃO ENTRE O SALÁRIO-BASE PARA MULHERES E PARA HOMENS, POR CATEGORIA FUNCIONAL

Diretores	Gerentes	Supervisores	Administrativos	Operacionais	Aprendizes
2018					
68%	64%	129%	90%	83%	91%
2017					
64%	67%	134%	91%	75%	97%
2016					
52,15%	74,08%	76,67%	91%	93,83%	105,91%

56



57



PROPORÇÃO DA REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS

Diretores	Gerentes	Supervisores	Administrativos	Operacionais	Aprendizes
2018					
72%	71%	125%	92%	74%	91%
2017					
64%	70%	134%	84%	72%	97%
2016					
191,90%	134,98%	76,68%	109,89%	106,58%	105,91%

VARIAÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO, POR GÊNERO, COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL - COLABORADORES PRÓPRIOS

2018	
Homem	182,30%
Mulher	174,70%
2017	
Homem	179,09%
Mulher	171,63%
2016	
Homem	142,41%
Mulher	142,41%

VARIAÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO, POR GÊNERO, COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL - COLABORADORES TERCEIRIZADOS⁴

2018	
Homem	132,98%
Mulher	132,98%
2017	
Homem	132,77%
Mulher	132,77%

Mirian Gomes Valsique Lé -
Recepcionista no Centro Operativo
de Jardinópolis (SP).



4. No ano de 2016, não foi calculado o percentual do salário dos colaboradores terceirizados; no ano seguinte, esse processo foi adotado pela gestão.



Para avaliar potenciais impactos relacionados a direitos humanos, a Copagaz faz um trabalho sistemático de verificação do cumprimento de convenções coletivas, legislações trabalhistas e de saúde e segurança do trabalho.

A empresa também está atenta a assuntos como redução da periculosidade, adequação de carga horária e horas extras e propiciação de ergonomia, garantindo o aumento da produtividade e do bem-estar na empresa.

Embora não tenha uma política específica para a contratação de colaboradores em comunidades locais, a Copagaz conta com 22,11% de seus executivos seniores oriundos desse universo.

DIVERSIDADE DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E COLABORADORES GRI - 405-1

Categoria funcional	Diretores	Gerentes	Supervisores/ encarregados/ líderes	Administrativos	Operacionais	Aprendizes	TOTAL
Total de colaboradores próprios, por categoria funcional	5	95	84	536	925	66	1711

DIVERSIDADE DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E COLABORADORES POR GÊNERO

GRI - 405-1

Masculino	4	81	63	306	899	21	1374
Feminino	1	14	21	230	26	45	337

DIVERSIDADE DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA GRI - 405-1

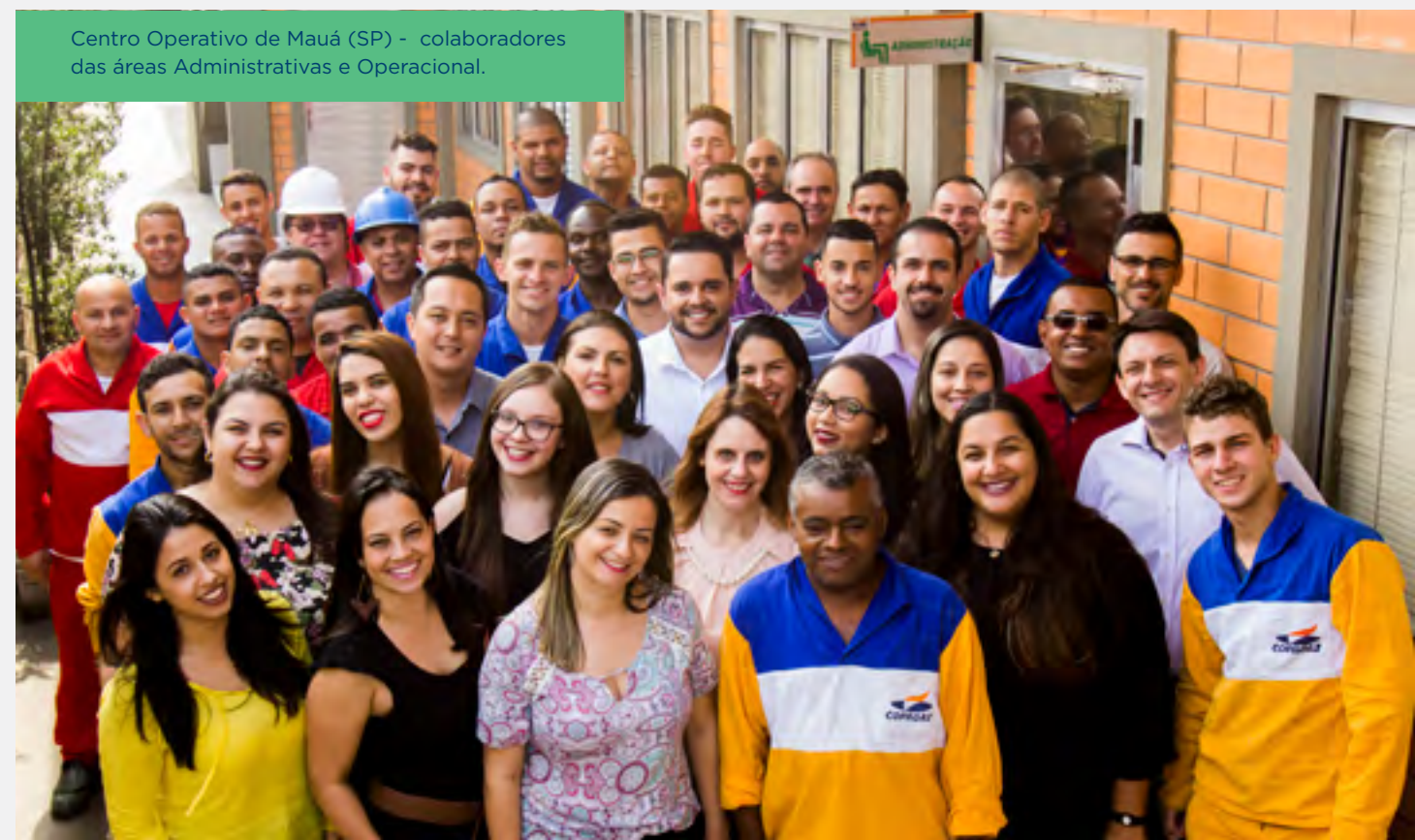
De 18 a 30 anos	0	2	3	150	201	66	422
De 31 a 40 anos	2	21	27	225	375	0	650
De 41 a 57 anos	0	61	49	151	331	0	592
Acima de 58 anos	3	11	5	10	18	0	47



DIVERSIDADE DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E COLABORADORES - PERCENTUAL POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA GRI - 405-1

Categoria funcional	Diretores	Gerentes	Supervisores/ encarregados/ líderes	Administrativos	Operacionais	Aprendizes
Gênero (%)						
Masculino	80	85	75	57	97	32
Feminino	20	15	25	43	3	68
Faixa etária (%)						
De 18 a 30 anos	0	2	4	28	22	100
De 31 a 40 anos	40	22	32	42	41	0
De 41 a 57 anos	0	64	58	28	36	0
Acima de 58 anos	60	12	6	2	2	0

Centro Operativo de Mauá (SP) - colaboradores das áreas Administrativas e Operacional.



Água potável e saneamento e Vida na água ODS 6 e 14

GRI-303-1, GRI-303-2, GRI-303-3, GRI-306-1, GRI-306-5

CONSUMO DE ÁGUA

Na Copagaz, a gestão do consumo de água é realizada por meio do sistema de métricas, com a inserção mensal de dados que são validados pela área de Engenharia. As informações são retiradas das contas de água, dos controles dos hidrômetros e da documentação relativa ao uso de água subterrânea, limpeza de fossas sépticas e destinação de água contaminada pelos processos de produção.

A matriz faz o monitoramento mensal do consumo de cada

centro operativo, verificando variações na média e realizando intervenções caso identifique nesse dado um aumento anormal.

Em 2018, a empresa consumiu 50.007,79 m³ de água. Sua principal fonte desse recurso são as redes municipais ou outras empresas de abastecimento, que no último ano contribuíram com 28.897,10 m³ de água consumida; a segunda maior fonte são os poços e reservas de águas subterrâneas, dos quais foram consumidos 21.110,69 m³ nesse mesmo período.

A redução do consumo de água no ano foi de 11,05% em relação ao ano anterior, queda conquistada com o aprimoramento do controle operacional dos processos que envolvem o uso de água. Para 2019, está prevista a implantação de um projeto de redução de consumo de água por meio da identificação de vazamentos, com a manutenção e a inspeção periódica das instalações.

Nenhuma fonte hídrica é significativamente afetada por retirada de água, descartes ou escoamentos realizados pela Copagaz.

ÁGUA RETIRADA, POR FONTE (M³) GRI 303-1

	2018	2017	2016
Água de superfície, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos	0	0	0
Água subterrânea	21.110,69	23.123,71	21.323,11
Água de chuva	0	0	0
Efluentes de outra organização	0	0	0
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento	28.897,10	33.094,25	25.522,39
TOTAL	50.007,79	56.217,96	46.845,70



Nebulização de vasos estacionários de 60 toneladas - Centro Operativo de Jardimópolis (SP)

REAPROVEITAMENTO DE ÁGUA

Quanto ao reaproveitamento de água, em 2018 a Copagaz contou com a reutilização de 163,63 m³. A empresa está estudando a implantação de sistemas de aproveitamento de água de chuva.

ÁGUA REICLADA E REUTILIZADA (M³) GRI 303-3

Água utilizada	Água reutilizada	Água reciclada
2018		
50.007,79	163,63	
%	0,33%	0
2017		
56.217,96	163,63	
%	0,29%	0
2016		
46.845,70	166,32	
%	0,36%	0

DESTINAÇÃO DE EFLUENTES

O descarte de efluentes no período coberto por este relatório foi de 28.649,66 m³, o que significa uma redução de 10,7% se comparado ao ano anterior. A principal destinação foi por meio de sumidouros, com 27.504,28 m³. Toda a utilização e descarte de água realizados pela empresa seguem as diretrizes legais e as normas vigentes, bem como as condicionantes das licenças operacionais, quando aplicável.

DESCARTE TOTAL DE ÁGUA, DISCRIMINADO POR QUALIDADE E DESTINAÇÃO (M³) GRI 306-1

Destinação	2018	2017	2016
Sumidouros	27.504,28	30.919,88	25.765,14
Fossas sépticas	1.140,32	1.133,88	1.657,05
Água contaminada (coprocessamento)	5,06	6,76	5,00
Total	28.649,66	32.059,72	27.427,14

Energia limpa e acessível ODS 7

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

ENERGIA E COMBUSTÍVEIS

A Copagaz consumiu, em 2018, 21.570 GJ de energia. Foi registrada uma redução 4,2% em relação ao consumo do ano anterior, sendo a identificação de oportunidades para a redução do consumo de energia e a aplicação de iniciativas com esse objetivo um ponto de grande importância na

estratégia da Copagaz, que busca a otimização do uso de energia em suas operações por meio da racionalização de horas trabalhadas, da limitação de potência instalada e de um permanente trabalho de conscientização dos colaboradores. Para 2019, a Copagaz pretende implementar a

utilização de equipamentos retores eletromagnéticos, já em fase de testes, que visam a controlar e a estabilizar a energia elétrica utilizada nas unidades, esperando-se como resultado uma redução do consumo.

Energia indireta consumida (GJ) GRI 302-1		
2016	2017	2018
21.683,82	22.205,47	20.969,35
Energia primária direta consumida (GJ) GRI 302-1		
2016	2017	2018
286,34	304,32	600,65
Energia total consumida (GJ) GRI 302-1		
2016	2017	2018
21.970,16	22.509,79	21.570,00

Consumo e produção responsáveis ODS 1

GRI-102-9, GRI 102-40, GRI-204-1, GRI-301-1, GRI-301-2, GRI-301-3, GRI-306-2, GRI-306-4, GRI-308-1, GRI-308-2, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 414-1, GRI 414-2

CADEIA DE SUPRIMENTOS

O processo produtivo do envase de GLP integra poucas fases, por isso a cadeia de fornecimento da Copagaz conta com apenas quatro insumos para aplicação e construção do produto final,

incluindo o GLP, que é fornecido pela Petrobras e constitui o principal elemento da atividade de engarrafamento. Os outros elementos da cadeia são a tinta de repintura dos botijões, para

melhorar o aspecto visual e identificar a marca, os rótulos com informações sobre vencimento e segurança de consumo do produto, e o lacre de garantia da inviolabilidade do produto final.

62



63



Visão geral de plataforma de engarrafamento de recipientes transportáveis - Centro Operativo de Paulínia (SP).

RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECIMENTO

A Copagaz procura atuar de diversas formas para apoiar o desenvolvimento econômico e social de comunidades locais, e uma de suas iniciativas nesse sentido é a de sempre priorizar a contratação de fornecedores locais - a empresa considera como fornecedores locais aqueles que atendem seus centros operativos no próprio município ou em um raio de até 100 km, seja para fornecimento destinado ao consumo direto (no próprio centro), seja para consumo indireto. Embora a Copagaz não tenha uma política formal sobre a preferência a fornecedores locais, esse tema está disposto em sua Política de Compras. Em 2018, grande parte do orçamento para compras da empresa foi gasto com fornecedores locais (considerando-se as bases engarrafadoras, primárias ou secundárias), tendo

sido avaliados e homologados 100% dos novos fornecedores, sem serem identificados impactos negativos relacionados a aspectos sociais e ambientais na cadeia de fornecedores da Copagaz.

O uso de mão de obra infantil ou análoga à escrava por parte dos fornecedores da Copagaz é terminantemente vetado pela Política de Compras da empresa. Caso essa prática seja identificada, procede-se à rescisão imediata do contrato ou do fornecimento. Em 2018, não foram identificados fornecedores que tenham desrespeitado esse critério.

MATERIAIS

Na Copagaz, a redução do consumo de materiais é um objetivo buscado tanto pela área de Engenharia como pela área de Custos. A primeira trabalha em conjunto com os centros operativos, procurando promover ajustes nos equi-

pamentos a fim de otimizar o uso de insumos. Já a segunda contribui para esse objetivo acompanhando o rendimento e o custo da aplicação de tinta na pintura dos botijões, tendo sempre em vista a melhoria contínua no processo.

Em 2018, como resultado de adequações de listas técnicas, houve novos processos produtivos ou de disponibilidade de fornecedores, suscitando melhorias nos processos produtivos. Já o consumo de itens como as plaquetas de requalificação e os adesivos de massa plástica para vasilhame cresceram significativamente, em decorrência do aumento no volume de requalificação.

A Copagaz, em função da segurança dos seus consumidores, adquire todos os seus insumos de fornecedores externos e não utiliza materiais provenientes de reciclagem, não havendo metas estabelecidas em relação a esse tema.



MATERIAIS USADOS GRI 301-1

Tipo	Material	2016	2017	2018
Matéria-prima	Gás liquefeito de petróleo (GLP) (kg)	505.867.944	496.714.917	522.942.378
Solventes	Solvente requalificação (l)	2.491,45	1.374,00	468
	Solvente (l)	83.783	25.377	-
Tintas	Tinta verde (l)	306.217	312.646	345.628
	Tinta prata (l)	478.014	446.582	412.609
	Tinta sintético verde(l)	5.729	1.977	3.689
	Tinta cinza aluminizada (l)	18	644	1.191
Lacres	P-13 (unidade)	27.200	3.100	-
	Termo retrátil P-2, P-5, P-13, P-45, P-90 (unidade)	37.115.506	36.218.405	34.532.751
	Injetável P-20 e P-45 (unidade)	26.483	27.280	29.951
	P-20 (unidade)	520.599	554.761	560.733
Rótulos	P-02 a P-90 (unidade)	34.417.346,00	35.397.331,00	34.460.637
Alça P-13	unidade	3.158	392	1.021
Base P-13	unidade	2.414	1.669	3.655
Plugue P-13 1/8"	unidade	300	987	2.641
Plaqueta de identificação de tara	unidade	112.464	90.051	95.432
Plaqueta de requalificação	peça	47.071	56.038	95.043
Válvula recuperada P-13	unidade	65.390	41.600	63.077
Válvula para vasilhame P-13 3/4"	unidade	126	200	0
Adesivo de massa plástica para vasilhame	kg	0	1.114	17.892
Válvula P-13 Plus recuperada	unidade		96	13.367
Gás de solda argônio	m ³	210	190	191
Vedante	kg	263	297	67
Disco de desbaste 7"	unidade	15	26	1
Granalha de aço S390	kg	3.725	4.169	6.176
Arame MIG - 0,8mm	kg	330	259	286
Granalha de aço G-25	kg	225	300	0
Disco de corte 7"	unidade	15	183	2
Placa repositora de informações técnicas	unidade	4.544	10.546	34.950

GESTÃO DE RESÍDUOS

A Copagaz realiza sua disposição de resíduos sempre de acordo com o estabelecido na legislação e nas normas técnicas aplicáveis. Os resíduos perigosos são acondicionados e identificados em local coberto, com barreiras de contenção e trancados, até que sejam adequadamente destinados, exclusivamente por empresas licenciadas para essa atividade. Os resíduos não perigosos são destinados de diferentes maneiras em função de serem recicláveis ou não: os recicláveis são doados ou vendidos para cooperativas ou empresas recicladoras, enquanto os não recicláveis são coletados pelas prefeituras ou por empresas especializadas e destinados a aterros sanitários. As fossas sépticas e caixas de gordura são frequentemente limpas por empresas licenciadas para essa atividade, e

os resíduos da limpeza são destinados a estações de tratamento de efluentes licenciadas.

Os resultados de gestão de resíduos alcançados pela Copagaz em 2018 foram muito positivos, refletindo o maior cuidado da empresa com o tema. Nesse período, o volume de resíduos não recicláveis (lixo comum) foi reduzido em 13,3%, mantendo sua destinação integral para aterros sanitários. Isso mostra que houve uma melhoria no sistema de separação dos resíduos recicláveis, o que pode ser comprovado pelo aumento de 21,2% do volume de reciclagem, também no último ano.

Quanto aos resíduos perigosos contaminados, no último ano houve um aumento de 15% em sua geração, que se deve a disposições pontuais (como restos de telha de amianto e pó de exaustão). Contudo os resíduos gerados no dia a dia, como borra de tinta,

diminuíram consideravelmente, em decorrência de melhorias de processos operacionais, como aqueles implementados nas cabines de pintura. A destinação de resíduos líquidos (fossa séptica) da empresa em 2018 permaneceu praticamente a mesma.

Para 2019, a Copagaz estabeleceu uma meta de redução de geração e descarte de resíduos, com a implantação de um sistema eletrônico de gestão por meio do qual será possível monitorar a geração de resíduos em tempo real, sua separação e sua oferta no mercado, além de acompanhar a legislação aplicável. Assim a empresa espera elevar o volume de reciclagem e também a renda gerada por esse comércio. Outra ação prevista para o próximo ano é a padronização, para todas as unidades da Copagaz, do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.



Processo de pintura de recipientes transportáveis de GLP de 13 quilos.



PESO TOTAL DE RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO GRI 306-2

Tipo	Destinação	2016 (Unit)	2016 (Total)	2017 (Unit)	2017 (Total)	2018 (Unit)	2018 (Total)	2017 x 2018
Lixo comum	Aterro sanitário	240,00	240,00	199,12	199,12	172,66	172,66	-13,29%
Borra de tinta		52,17		45,31		36,42		
Diversos contaminados		60,88		24,96		24,23		
Equipamento de proteção individual		14,77		16,86		18,73		
Lâmpada	Coprocessoamento	0,06	171,34	0,10	113,47	0,03	130,49	15,00%
Oleína		16,26		11,63		15,00		
Óleo de máquina		0,78		1,49		0,45		
Pó de exaustão		0,00		10,75		24,66		
Telha de amianto		26,42		2,37		10,97		
Papel/ papelão		17,59		13,18		8,80		
Plástico	Reciclagem	20,85	92,23	17,16	76,27	9,75	92,49	21,27%
Sucata de ferro		39,58		20,01		45,76		
Tambor vazio		14,21		25,92		28,18		
Água de cabine de pintura		2,20		5,67		3,56		
Água subterrânea contaminada	Tratamento	0,00	1.659,25	0,00	1.139,55	1,50	1.145,38	0,51%
Limpeza de fossa		1.657,05		1.133,88		1.140,32		
TOTAL		2.162,82		1.528,41		1.541,02		0,83%



MANUTENÇÃO E REQUALIFICAÇÃO DE BOTIJOES

A Copagaz realiza a requalificação de seus botijões de acordo com o que dispõe o termo de autorregulamentação 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 primeira é realizada após os primeiros 15 anos de uso e as seguintes a cada 10 anos.

Os recipientes transportáveis passam por testes para garantir seu estado adequado para uso ou requalificação; se reprovados eles são encaminhados para descarte (sucateamento). Em 2018, a empresa descartou 21.760 botijões P-13, e cerca de 446.839 mil botijões dessa categoria foram requalificados, permanecendo em circulação.

Desde 2015 a Copagaz conta com instalações próprias para a requalificação de seus botijões, no Centro Operativo de Campo Grande.

Essa iniciativa trouxe para a empresa diversos benefícios, sendo o principal deles o ganho logístico, uma vez que, ao evitar-se o envio de botijões para requalificação em São Paulo, reduz-se tempo de deslocamento, número de quilômetros rodados, desgastes de pneus e emissões de gases de efeito estufa.

Em 2016, a Copagaz passou a realizar o serviço de requalificação de botijões para outras empresas do mercado.

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%

2018	P-13	P-20	P-45	P-90	P-190
botijões enviados para requalificação	468.599	7.426	12.292	343	2.030
botijões requalificados	446.839	7.292	12.066	319	1.991
%	95%	98%	98%	93%	98%
botijões inutilizados	21.760	134	226	24	39
%	5%	2%	2%	7%	2%

Identificação de tara em recipientes transportáveis de GLP de 13 quilos.



Ação contra a mudança global do clima ODS 13

GRI-305-1, GRI-305-2, GRI-305-3, GRI-305-4, GRI-305-5, GRI-305-6, GRI-305-7



68



69



Relatório de Sustentabilidade
2018



INVENTÁRIOS DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

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.

Em 2018, reafirmando seu compromisso com a mensuração e o gerenciamento das fontes emissoras, a empresa elaborou seu sexto inventário de emissões, que revelou um discreto aumento nas emissões, de 15%, em relação ao ano anterior. Já o índice de intensidade de emissão de gases de efeito estufa relacionado à tonagem de GLP engarrafado aumentou em 9% nesse mesmo período.

O inventário abrange a Matriz, a oficina, 15 centros operativos e 9 depósitos avançados da Copagaz, cobrindo todo o ano de 2018. As emissões

foram inventariadas de acordo com diferentes escopos, como se pode observar abaixo.

ESCOPO 1

- Fogões, banho-maria, chuveiros;
- Geradores;
- Frota própria;
- Ar-condicionado;
- Extintores;
- Soldas.

ESCOPO 2

- Energia elétrica.

ESCOPO 3

- Resíduos (não recicláveis para aterro);
- Efluentes;
- Viagens aéreas;
- Frota de terceiros (*downstream*).

O sutil aumento de 9% verificado no indicador de intensidade de emissão

de gases de efeito estufa – que representa a quantidade de emissão em kg CO₂ e / t GLP – deve-se principalmente ao aumento de produção.

Em 2017, mesmo com uma redução da produção de 2%, houve um aumento na intensidade de emissão 15%. Já em 2018 houve um aumento na produção de 5% e, ainda assim, a intensidade de emissão cresceu em apenas 9%.

Esse resultado demonstra a melhoria no controle de emissões da Copagaz, que proporcionou queda de emissão em cinco dos sete itens da tabela abaixo. O aumento foi influenciado pelo consumo de óleo diesel para combustão estacionária (geradores elétricos), em substituição ao consumo de energia elétrica nos horários de ponta.

INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 1, 2 E 3)

	2016	2017	2018	Variação
Combustão estacionária	134	141	242	72%
Combustão móvel	6.703	6.703	6.040	-10%
Emissões fugitivas	62	0,4	0	0
Total de emissões diretas (Escopo 1)	6.899	6.845	6.282	-8%
Eletricidade comprada e consumida	492	572	430	-25%
Total de emissões indiretas - eletricidade (Escopo 2)	492	572	430	-25%
Resíduos e efluentes gerados na operação	360	275	255	-7%
Viagens de negócios	113	122	106	-14%
Transporte e distribuição (<i>upstream</i> - frota de terceiros)	13.895	16.669	21.153	27%
Total de emissões indiretas (Escopo 3)	14.368	17.066	21.514	26%
TOTAL DAS EMISSÕES (tCO₂e)	21.759	24.483	28.227	15%
Volume engarrafado em unidades próprias (t) *	470.077	460.712	485.672	5%
Indicador de intensidade de emissão de gases de efeito estufa (kgCO ₂ e/t GLP engarrafado em unidades próprias)	46,29	53,1	58	9%

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Volume de vendas (t)	559.532	587.736	602.599	602.073	607.629	622.923	620.273
Emissões	20.642	21.544	22.099	21.598	21.759	24.483	28.227
Indicador de Intensidade (em kg CO ₂ e/t de GLP vendido)	36,9	36,7	36,7	35,9	35,8	39,3	45,51

No último ano a Copagaz evitou o consumo de aproximadamente 65 mil litros de óleo diesel, por meio da troca de caminhões

mais antigos por novos modelos automáticos e da oferta de treinamentos de direção econômica e defensiva a seus motoristas, o

que permitiu elevar o rendimento dos veículos. Não houve mudanças na frota leve, que já havia sido atualizada em 2017.

EMISSÕES DE CO₂ DA FROTA PRÓPRIA (T)

ANO	2016	2017	2018	Variação
Emissão de CO ₂ - fóssil	6.563,09	6.703,27	6.040,55	-10%
Emissão de CO ₂ - biomassa	878,80	868,59	1.090,01	25%
TOTAL	7.441,89	7.571,86	7.130,56	-6%

EMISSÕES DO PROCESSO PRODUTIVO

305-7

A Copagaz alcançou uma redução significativa na emissão de compostos orgânicos voláteis (VOC) no ano de 2018, direta-

mente influenciada pelas reformas e substituições de cabines de pintura. Além disso, um maior controle operacional do processo

de pintura promoveu o melhor aproveitamento dos insumos e, conseqüentemente, menor emissão.

Substância (t)	2016	2017	2018
NOx	0	0	0
SOx	0	0	0
VOC	0,13	0,13	0,005

Área de expedição para veículos Bob Tail - Sistema Express Service - gás a granel - Centro Operativo de Araucária (PR).





PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO DAS EMISSÕES VEICULARES

305-5

A Confederação Nacional do Transporte, junto com o Serviço Social do Transporte (Sest) e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (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 2018, a frota própria e terceirizada, foram submetidas à aferição veicular em 15 unidades. Mais de 571 aferições foram realizadas ao longo do ano, com a aprovação de 90% dos veículos. Em algumas localidades, as aferições não são feitas pelo programa Despoluir, mas por outras empresas do ramo.

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 seus colaboradores. Desde 2011, mantém 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. 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 suas atividades, mas ainda contribui para a conscientização ambiental dos colaboradores e para a integração de melhores práticas no ambiente corporativo. Em 2018, foram doadas 488 mudas de árvores ao programa, somando 5.385 mudas, desde 2011.

Concomitantemente a essa iniciativa, a Copagaz realiza a doação de computadores e periféricos obsoletos para instituições filantrópicas, reconhecidas como de utilidade pública pelo governo federal, estadual e municipal,

entidades da sociedade civil sem fins lucrativos e organizações da sociedade civil de interesse público (Oscips), universidades, escolas estaduais e municipais. Essa iniciativa realizada pelo Comitê de Sustentabilidade e Subcomitês dos Centros Operativos e pelo Departamento de Tecnologia da Informação da matriz, doou em 2018, 414 computadores e notebooks, para 27 escolas e instituições, promovendo a inclusão digital e reduzindo a destinação de lixo eletrônico, e dessa maneira, mitigando impacto ambiental.

Paz, justiça e instituições eficazes ODS 16



GRI-102-17, GRI-102-33, GRI-102-34, GRI-102-35, GRI-201-4, GRI-205-1, GRI-205-2, GRI-205-3, GRI-206-1, GRI-415-1, GRI-417-2, GRI-417-3, GRI-418-1, GRI-419-1

ÉTICA E CONFORMIDADE

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

O Código baseia-se em preceitos oriundos da missão, da visão e dos valores da Copagaz, bem como em seus compromissos com diferentes públicos, além de 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.

A Copagaz também utiliza seus contratos como instrumento de promoção da ética e de valores que considera incontornáveis. É o caso dos contratos de concessão e revenda, que formalizam a relação entre a empresa e seus revendedores. Em 2012 todos esses contratos foram ajustados para abordar questões relacionadas a direitos humanos e corrupção – atendendo inclusive à Lei Anticorrupção –, e trazem cláusulas relativas a direitos humanos.

Em 2018 a Copagaz não registrou, em sua cadeia de valor, nenhum incidente relacionado a corrupção e nenhuma queixa relativa a

violações de direitos humanos. A empresa também não identificou nenhum indício de operações ou fornecedores com risco de cerceamento dos direitos de liberdade de associação e de negociação coletiva, tema tratado no Código de Ética e Conduta da empresa. Quanto a práticas de concorrência desleal, truste e monopólio, em 2018 houve o julgamento em segunda instância da Ação Civil Pública de Uberlândia, que reverteu parcialmente a decisão de improcedência da primeira instância. No último ano a Copagaz pagou multas referentes ao Termo de Compromisso de Cessação de Conduta ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), em virtude da Operação Júpiter, no valor de R\$ 2.300.150, 64.

Caminhão para transporte de recipientes com capacidade de 13 quilos de GLP.



Parcerias e meios de implementação ODS 17

GRI-305-1, GRI-305-2, GRI-305-3, GRI-305-4, GRI-305-5, GRI-305-6, GRI-305-7

72

73

Relatório de Sustentabilidade
2018



PROGRAMAS DE ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE

GRI-413-1

PROGRAMA ADOTEI UM SORRISO

Desde 1990 a Copagaz é detentora do Selo Empresa Amiga da Criança, da Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente, e em 2006 tornou-se patrocinadora máster do programa Adotei um Sorriso, mantido pela fundação. O programa incentiva a participação voluntária de profissionais liberais – como dentistas, nutricionistas, médicos pediatras, psicólogos, fonoaudiólogos e oftalmologistas – para atender crianças e/ou adolescentes, contribuindo para a saúde preventiva e para a qualidade de vida do público atendido. Está presente em 128 municípios e 20 estados brasileiros, e já beneficiou 101 organizações sociais e 4.491 crianças e adolescentes por meio de atendimentos clínicos e institucionais.

A Copagaz destina ao programa Adotei um Sorriso parte da renda obtida na venda dos botijões domésticos durante quatro meses do ano. Em 2018, o montante doado foi de R\$ 116.864,22; ao longo de 12 anos do programa, o total doado foi de mais de R\$ 1.370.446,35.

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



Participação nas campanhas de instituições públicas e privadas sobre cuidados com a saúde Parceira do Ministério da Saúde, a Copagaz tem como prática participar das diversas campanhas realizadas pelo ministério e outros órgãos de promoção da saúde através de suas unidades e rede de revenda.

CAMPANHA NACIONAL DE COMBATE À DENGUE

Anualmente, a Copagaz participa do esforço nacional de combate ao mosquito *Aedes aegypti*, transmissor da dengue, *chikungunya*, *zika* e febre amarela, intensificando suas ações para sensibilizar a população sobre a importância de prevenir o vetor dessas doenças e difundir medidas para o combate ao mosquito, por meio de cartazes fornecidos pelo Ministério da Saúde.



OUTUBRO ROSA
Movimento internacional de conscientização para o controle do câncer de mama, o Outubro Rosa foi criado no início da década de 1990 pela Fundação Susan G. Komen for the Cure.

A Copagaz participa da campanha anual, simbolizada pelo laço rosa, desde 2015, com o objetivo de compartilhar informações e promover a conscientização sobre a doença.

Produz materiais e outros recursos educativos para disseminar informações sobre fatores protetores e detecção precoce do câncer de mama, que aumentam as chances de cura e reduzem a mortalidade.



NOVEMBRO AZUL

Segundo especialistas, excluindo os tumores de pele, o câncer de próstata figura como aquele mais comum em homens acima dos 50 anos.

Dedicada a alertar a população para a prevenção de doenças, a Copagaz participa da campanha Novembro Azul, simbolizada pelo laço azul, que vem crescendo a cada ano, pois sabe que a melhor prevenção à doença é o alerta para o diagnóstico precoce, feito por meio de exames específicos.



DEZEMBRO VERMELHO

Em 2018, a Copagaz participou da campanha Dezembro Vermelho, dedicada a alertar a população sobre a importância e os métodos de prevenção à aids e outras doenças sexualmente transmissíveis, simbolizada pelo laço vermelho, que representa esperança e expressa a solidariedade em relação àqueles que vivem com o vírus da aids.

CAMPANHA 18 DE MAIO

O Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes, criado pela Lei Federal n.º 9.970/00, é celebrado anualmente no dia 18 de maio.

A Copagaz mantém seu engajamento em torno desse tema, sendo inclusive 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 –, e incluiu a data em seu Calendário Anual de Ações Sociais.

CARNAVAL SEGURO

A campanha Carnaval Seguro também tem a adesão da Copagaz. A conscientização atinge seus colaboradores, revendedores e parceiros sobre a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis.

Durante o carnaval, a empresa participou da distribuição de panfletos e de cerca de 10 mil preservativos em seus centros operativos, nas revendas e em estabelecimentos comerciais do entorno.

CAMPANHA DA SOLIDARIEDADE

Em 2012, a Copagaz criou a Campanha da Solidariedade, em parceria com secretarias de estado, empresários e entidades da sociedade civil.

Para colaborar com a iniciativa, a empresa realiza campanhas anuais em seus centros operativos e depósitos avançados, a fim de arrecadar roupas, sapatos e cobertores, produtos de higiene e limpeza e alimentos. Em 2018, o envolvimento dos revendedores e das comunidades locais permitiu arrecadar 74.774 itens, que foram destinados a 69 instituições, escolhidas pelas unidades. O maior número de peças foi arrecadado pela unidade de São José dos Campos.

DIA DO MOTORISTA

Em todas as suas unidades operativas e em três depósitos avançados, a Copagaz comemora o Dia do Motorista, homenageando motoristas e ajudantes, próprios e terceirizados.

O evento oferece ao público uma programação que se inicia com um café da manhã e continua com a oferta de exames clínicos gratuitos – como verificação de pressão e medida de glicose –

e de palestras ministradas por representantes da Polícia Rodoviária sobre direção defensiva, transporte de produtos perigosos e outros temas, como se transformar em agentes de proteção dos direitos das crianças e dos adolescentes, auxiliando no combate à prostituição infantil nas estradas brasileiras.

No encerramento da celebração, são distribuídos brindes aos participantes.

Ajudante Operador Roberto Ferreira da Silva - Centro Operativo de Campo Grande (MS).



Formas de Gestão

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3



O tripé da sustentabilidade constitui um parâmetro fundamental na gestão da Copagaz na busca de uma interação orgânica entre seus comitês Estratégico de Investimento e Risco e Comitê de Sustentabilidade. Essa interação é fundamental para manter uma gestão eficiente e focada na perenidade da empresa. Para aprimorar sua gestão sustentável, a Copagaz utiliza os indicadores da GRI, do Instituto Ethos, do GHG Protocol, os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio da ONU e a tabela do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase).

A liderança e os gestores de todas as áreas empenham-se em definir caminhos, reforçando a comunicação interna e buscando envolver todos os colaboradores. Com revisão de metas e discussões sobre políticas e processos, a operação torna-se 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, empenhando-se em realizar em suas reuniões periódicas, discussões produtivas, que contemplem a utilização de critérios socioambientais e econômicos nas tomadas de decisões, processos e políticas, compartilhadas com os subcomitês das unidades.

Temas materiais	Limites: 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



Quadro de Metas

76

77

Relatório de Sustentabilidade
2018

Área Responsável	Meta 2018	STATUS	JUSTIFICATIVA
Comercial Envasado	Abertura de 700 novas revendas.	Superada	Em 2018, foram inauguradas 745 novas revendas.
Comercial Empresarial	Aumentar a carteira de clientes no setor industrial, comercial, condomínios e agronegócio, demonstrando a eficiência energética do GLP.	Atingida	Com a retração da economia, nosso foco se deu na abertura de pequenos clientes e na manutenção da carteira, fato este que surtiu o efeito esperado para a realização da meta traçada para o ano.
Compras	Criação do manual de fornecedor.	Parcialmente Atingida	O manual foi criado e inserido na intranet, mas não foi divulgado no site da Copagaz e para nossos fornecedores.
Logística	Revisão na estrutura da distribuição do GLP a granel envasado.	Parcialmente Atingida	Com a reestruturação das áreas operacionais da empresa, foi iniciada a revisão da distribuição do GLP a granel e envasado no final de 2018, com conclusão prevista para 2019.
Recursos Humanos	Dar continuidade na redução de Horas Extras.	Atingida	Houve redução de 61,51 % em horas extras.
	Treinamento de 100% dos técnicos de segurança nos layouts do e-Social relacionados a SST;	Atingida	Capacitação realizada para todos os profissionais de SST na Matriz e Centros Operativos.
	Elaboração de material de integração para novos colaboradores e visitantes (Vídeo e Cartilha);	Parcialmente Atingida	Vídeo de Integração já elaborado e disponibilizados aos Centros Operativos. A cartilha está em fase de elaboração.
	Implementação da nova Política de Uniformes e EPI's;	Atingida	Política implementada. Material disponível em ambiente interno, Copaconecta, juntamente com demais políticas e procedimentos.
Saúde e Segurança	Reciclagem dos treinamentos da NR-20;	Parcialmente Atingida	Alguns de nossos Centros Operativos não tiveram reciclagem deste treinamento, pois não houve tempo hábil para a renovação, nos demais, os treinamentos foram realizados e devidamente registrados no sistema SOC.
	Renovação dos Contratos das Empresas de Medicina Ocupacional.	Atingida	Contratos renovados. Todos os Centros Operativos estão sob nova gestão. A gestão é 100% online, via sistema SOC.
Engenharia	Instalação de dois tanques P-120.000 (254m ³) no Centro Operativo de Araucária;	Parcialmente Atingida	Obra em andamento.
	Instalação de seis tanques P-60.000 (117 m ³) no Centro Operativo de Duque de Caxias;	Parcialmente Atingida	Obra em andamento, 5 vasos foram instalados.
	Obras para implementação do DAC de Maceió em Alagoas.	Parcialmente Atingida	Obra finalizada, aguardando licenças para mudança.

Área Responsável	Meta 2018	STATUS	JUSTIFICATIVA
	Integrar e otimizar a gestão dos resíduos visando maior proteção ao Meio Ambiente e redução dos valores gastos com a destinação nos Centros Operativos;	Atingida	Aumentamos a quantidade de reciclagem, diminuimos o envio para aterros sanitários e tratamos 100% nossos resíduos perigosos nos Centros Operativos.
Meio Ambiente	Elaborar projeto para reaproveitamento de água da chuva em 30% dos Centros Operativos;	Parcialmente Atingida	Ocorre em dois Centros Operativos, onde a água é utilizada para o sistema de combate à incêndio (tanto para reserva quanto para os simulados).
	Realizar medições de VOC e MP para as cabines de pintura novas e/ou reformadas nos Centros Operativos.	Atingida	Houve uma redução significativa nas emissões de VOC/MP nas unidades monitoradas comparados a 2017, de mais de 50%.
Abastecimento	Finalização e operação do Duto do Centro Operativo de Canoas para melhoria do sistema de abastecimento de GLP na unidade.	Atingida	Duto em Operação a partir de agosto de 2018. Melhoria operacional, autonomia e custo de frete e armazenagem.
Tecnologia da Informação	Redução de R\$ 200.000,00 na Conta de Impressões.	Superada	A redução foi atingida no valor de R\$ 236.593,04.
	Busca incessante de resultados, segurança e qualidade;	Atingida	Foram analisados indicadores que apontaram sensível melhoria nos resultados de segurança e qualidade.
	Dar continuidade aos treinamentos para Capacitação de Operadores Motoristas e Ajudantes e treinamento técnico para área Empresarial;	Atingida	Os treinamentos foram aplicados em 100% da equipe.
Técnico a Granel	Assessorar as áreas que necessitem de desenvolvimento especial;	Atingida	A área Técnico a Granel trabalhou em parceria com outras áreas, encontrando soluções inovadoras, em busca de minimização de custo e eficiência nos resultados.
	Dar sequência à utilização dos caminhões automatizados para a categoria de Autotanques trucado ou de três eixos - Caminhão Volkswagen modelo 24.280 Vtronic.	Atingida	Os caminhões foram incorporados à frota, onde serão monitorados para avaliar a eficácia destes modelos no transporte de GLP granel.
	Renovação de 24 caminhões da frota <i>Bobtail</i> ;	Atingida	A renovação aconteceu e todos os caminhões estão operando.
Frotas	Treinamento em direção econômica para motoristas da frota <i>Bobtail</i> ;	Atingida	O treinamento foi aplicado e foi alcançada a economia prevista.
	Elaborar política de renovação de RTQ6i para tanques <i>Bobtail</i> .	Parcialmente Atingida	A política foi elaborada e encontra-se em fase de análise por parte da diretoria, com implantação prevista para 2019.

Setor Responsável	Meta 2019
Comercial Envasado	Abertura de 748 novas revendas;
	Finalizar a implantação do sistema Umov.me;
Comercial Empresarial	Aumentar o número de revendas cadastradas no clube de benefícios em 5%;
	Aumentar em 100% o número de revendas vinculadas que utilizam o sistema de gestão (gás <i>delivery</i>).
Compras	Aumentar o número de clientes do segmento empresarial de diversos segmentos, com foco em transformações energéticas, demonstrando a eficiência energética do GLP como fonte de energia limpa.
	Reestruturar a área de Compras / Projeto de Compras;
Logística	Revisão da Política e dos processos de compras.
	Implantação do Projeto de Otimização da Malha Logística;
Recursos Humanos	Revisão no modelo de programação de atendimento ao clientes empresariais;
	Lançamento do “ <i>dashboard</i> ” da Logística (KPI's/Indicadores).
Saúde e Segurança	Implantação do novo Sistema de folha de pagamento, benefícios, ponto eletrônico;
	Elaboração e implantação das Políticas de Admissão, Demissão, Refeitório e Férias.
Compliance	Lançar o programa de segurança “Acidente Zero” - Garantindo uma Copagaz cada vez mais segura!
	Aumentar a carga horária dos treinamentos com foco na Prevenção de Acidentes para todos os colaboradores dos Centros Operativos;
Meio Ambiente	Realização da SIPAT Corporativa. Evento em todos os Centros Operativos simultaneamente e com o mesmo tema.
	Elaborar as políticas de <i>Compliance</i> sugeridas pela consultoria e aprovadas pela Diretoria;
Engenharia	Realizar 1º treinamento das políticas de compliance para 100% dos funcionários;
	Aplicar a primeira pesquisa de retorno sobre a implantação do <i>Compliance</i> .
Operações	Iniciar a implantação de logística reversa (projeto piloto em Centro Operativo à definir);
	Implantação de análise de emissões atmosféricas nas cabines de pintura (P13 e Empresarial) em todos os Centros Operativos;
Engenharia	Redução de consumo de energia elétrica através da instalação de retentores eletromagnéticos (projeto piloto no Centro Operativo de Mauá/SP).
	Implantar Plano de Manutenção em todas as engarrafadoras;
Operações	Investimentos em inovação em tecnologia para ampliar capacidade produtiva (Recife, Mauá, entre outras);
	Lançamento do “ <i>dashboard</i> ” Sustentável, com monitoramento e ações para reduzir nossas emissões (KPI's/Indicadores).
Operações	Lançamento do “painel de controle” dos Centros Operativos (KPI's/Indicadores);
	Implantar programação de cargas nos Centros Operativos (engarrafamento);
Operações	Iniciar o Programa LEAN com o objetivo de ampliar a eficiência e segurança nas bases de engarrafamento.

Setor Responsável	Meta 2019
Abastecimento	Ampliação da tancagem/armazenamento em Araucária, Canoas e Duque de Caxias;
	Iniciar projeto de ampliação de pipeline/dutos - primeiro Centro Operativo será Araucária;
Tecnologia da Informação	Ampliar as importações de produto garantindo o suprimento contínuo da nossa rede de clientes.
	Implantação do SAP-AIS visando facilitar e melhorar os trabalhos de Auditoria;
RH Estratégico	Investimento em troca e atualização de servidores, a fim de acompanhar o crescimento da empresa, tendo como objetivos: melhorar desempenho, otimizar tempo, minimizar custos com energia elétrica e manutenção;
	Implantação de ferramenta facilitadora de monitoramento e ferramentas de gerenciamento de serviços voltadas a boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura;
Técnico a Granel	Renovação de dispositivo de segurança;
	Utilização de SDWan - <i>Firewall</i> , buscando proporcionar maior agilidade e redução de custos;
RH Estratégico	Manter controle sobre as despesas com Impressões. Não ultrapassando R\$ 299.000,00.
	Criação de salas de reunião preparadas para reuniões multimídia proporcionando maior agilidade e suporte ao time;
Técnico a Granel	Cumprir em 100% o Programa de Treinamentos da UniCopagaz até dezembro de 2019;
	Implantar a Avaliação de Desempenho para todas as unidades até julho de 2019;
Frotas	Desenvolver projeto de inclusão social até setembro de 2019.
	Reciclar os treinamentos para as equipes de entregas e equipe de instaladores industriais (100%) - treinamento sobre segurança, direção segura e operações dos equipamentos;
Frotas	Reestruturar a área de Instalações Industriais (controles, gestão, suporte ao empresarial, gestão dos ativos, etc.);
	Reduzir acidentes na Copagaz em 50%.
Frotas	Renovação de 24 caminhões da frota <i>Bobtail</i> ;
	Treinamento em direção econômica para motoristas da frota <i>Bobtail</i> ;
Frotas	Reciclar com 100% da equipe das equipes de entrega o treinamento sobre segurança e operações dos equipamentos;
	Manutenções preventivas Autotanque através do Sistema SAP.

Índice remissivo

Global Reporting Initiative (GRI)

80

81

Relatório de Sustentabilidade
2018

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTEÚDOS GERAIS				
PERFIL ORGANIZACIONAL				
GRI 102-1	Nome da organização.		14	
GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços.		14	
GRI 102-3	Localização da sede da organização.		14	
GRI 102-4	Localização das operações da organização.		14	
GRI 102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.		14	
GRI 102-6	Mercados atendidos.		14	
GRI 102-7	Porte da organização.		14	
GRI 102-8	Informações sobre funcionários (próprios e terceiros).		43, 44, 45, 46,	
GRI 102-9	Cadeia de suprimentos.		62	
GRI 102-10	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária.		10	
GRI 102-12	Iniciativas externas.		18	
GRI 102-13	Afiliações a associações.		18	
ESTRATÉGIA				
GRI 102-14	Mensagem do Diretor-Presidente.		6, 7	
GRI 102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.		6, 7	
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta.		15	
GRI 102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética.		71	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
GRI 102-40	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.		12, 62	
GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva.		43	
GRI 102-42	Base para identificação e seleção de stakeholders para os quais se engajar.		11, 34	
GRI 102-43	Abordagem adotada para o engajamento dos stakeholders.		11, 34	
GRI 102-44	Principais temas e preocupações levantadas com stakeholders.		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.		11	
GRI 102-47	Lista de temas materiais.		11	
GRI 102-48	Reformulações de informações.		10	
GRI 102-49	Mudanças no reporte.		10	
GRI 102-50	Período coberto pelo relatório.		10	
GRI 102-51	Data do relatório anterior.		10	
GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios.		10	
GRI 102-53	Dados para contato em relação ao relatório.		86	
GRI 102-54	Opção "de acordo" escolhida pela organização.		10	
GRI 102-55	Sumário de conteúdo GRI Standards.		80, 81, 82, 83, 84	
GRI 102-56	Verificação externa.		10	
TEMAS MATERIAIS				
GOVERNANÇA				
GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.		74	
GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.		74	
GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.		74	
GRI 102-18	Estrutura de governança.		24	
GRI 102-21	Consulta com stakeholders sobre temas econômicos, ambientais e sociais.		24	
GRI 102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês.		24	
GRI 102-23	Presidente do mais alto órgão de governança.		24	
GRI 102-24	Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança.		24	
GRI 102-25	Conflitos de interesse.			
GRI 102-26	Papel do mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégia		24	

GRI 102:
CONTEÚDO
PADRÃO 2016GRI 103:
FORMAS DE
GESTÃO 2016

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
GRI 102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança.		24	
GRI 102-32	Papel do mais alto órgão de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade		24	
GRI 102-33	Comunicação de preocupações críticas.		24	
GRI 102-35	Políticas de remuneração.		24, 71	
GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2016	GRI 102-37	Envolvimento dos stakeholders nos processos de remuneração.		Não se aplica. Projeto de envolvimento dos stakeholders no processo de remuneração será implementado em 2019 pela equipe de Recursos Humanos Estratégico.
	GRI 102-38	Proporção entre a remuneração anual total		Informação sujeita a restrição de confidencialidade específica: a Copagaz não divulga os valores dos salários pagos.
	GRI 102-39	Aumento percentual da remuneração total anual.		Informação sujeita a restrição de confidencialidade específica: a Copagaz não divulga os valores dos salários pagos.
EMISSIONES				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.	74	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	74	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	74	
GRI 305: EMISSIONES 2016	GRI 305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa - Escopo 1.	68, 72	
	GRI 305-2	Emissões diretas de gases de efeito estufa - Escopo 2.	68, 72	
	GRI 305-3	Emissões diretas de gases de efeito estufa - Escopo 3.	68, 72	
	GRI 305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa.	68, 72	
	GRI 305-5	Redução das emissões de gases de efeito estufa.	68, 70, 72	
SAÚDE E SEGURANÇA				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.	74	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	74	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	74	
	GRI 102-11	Princípio da precaução.	38, 74	
	GRI 403-1	Trabalhadores representados por comitês formais de saúde e segurança.	38	
	GRI 403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e por gênero.	38, 40	
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2016	GRI 403-3	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.		Não há trabalhadores expostos a esse tipo de atividade.
	GRI 403-4	Temas relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	38	A informação é indisponível para abrangência expressa em percentual de tópicos de saúde e segurança nos acordos. A Copagaz não faz a gestão dessa informação.
	GRI 416-1	Categorias de produtos e serviços para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança.	34	
GESTÃO				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.	74	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	74	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	74	
QUALIDADE				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.	74	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	74	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	74	
INDICADORES ESPECÍFICOS				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.	74	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	74	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	74	
INDICADORES ESPECÍFICOS SÉRIE ECONÔMICA				
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	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.	20, 43	

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	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 202-1	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local.		56, 57
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016	GRI 202-2	Proporção de executivos seniores contratados na comunidade local.	- Definição de executivos seniores: todos que estão no cargo de gerentes e na matriz respondem diretamente à Diretoria da Presidência. - Definição de unidades operacionais importantes: locais onde está instalado um terminal de engarrafamento ou depósito avançado da Copagaz (DAC). - Definição de comunidades locais: cidade ou região onde está localizada a unidade operacional.	56
	GRI 203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.		43, 50
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016	GRI 203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.		14, 36
	GRI 204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.		62
GRI 205: ANTI-CORRUPÇÃO 2016	GRI 205-1	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e riscos significativos identificados.		71
	GRI 205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.		71
	GRI 205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas.		71
GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016	GRI 206-1	Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		71
SÉRIE AMBIENTAL				
GRI 301: MATERIAIS 2016	GRI 102-56	Verificação externa.		62, 64
	GRI 301-1	Materiais usados, por peso ou volume.		62, 70
	GRI 301-3	Produtos e suas embalagens recuperados.		62
GRI 302: ENERGIA 2016	GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização.		62
	GRI 302-2	Consumo de energia fora da organização.	Informações não disponíveis: a Copagaz irá estudar maneiras de controlar os consumos nas pontas dos negócios. A grande dificuldade está em garantir a confiabilidade das informações de terceiros.	62
	GRI 302-3	Intensidade energética		62
	GRI 302-4	Redução do consumo de energia		62
	GRI 302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços		60
	GRI 303-1	Total de retirada de água, por fonte.		60
GRI 303: ÁGUA 2016	GRI 303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.		60,61
	GRI 303-3	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.		
GRI 304: BIO-DIVERSIDADE 2016	GRI 304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas em áreas protegida.		Não se aplica: as unidades da Copagaz ficam localizadas em complexos de envase estabelecidos em áreas próprias para a atividade, quase em sua totalidade adjacentes a refinarias de petróleo. As unidades e depósitos avançados são todos legalizados e submetidos às legislações locais vigentes.

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
GRI 304: BIO-DIVERSIDADE 2016	GRI 304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	Todas as operações da Copagaz estão em conformidade com a legislação vigente. Os serviços realizados durante o ano foram de reforma e modernização das instalações já existentes, não ocasionando impactos significativos, o que ocorreria no caso de expansões e novas unidades.	
	GRI 304-3	Habitats protegidos ou restaurados		Informação não disponível, uma vez que a Copagaz não participa diretamente de projetos específicos de preservação e restauração de habitats. Ainda assim, indiretamente, a empresa promove a preservação ambiental como um todo, realizando uma gestão socioambiental em todas suas atividades, sendo signatária do Pacto Global da ONU (cujos itens 7, 8 e 9 referem-se à preservação ambiental) e dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, entre outros.
	GRI 304-4	Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação		Não se aplica, pois, todas as unidades (de produção e depósitos avançados) estão localizados em zona urbana, não incidindo sobre áreas onde habitam animais e espécies ameaçadas de extinção, listados na lista vermelha da União Nacional para Conservação da Natureza (IUCN) ou em listas nacionais de espécies ameaçadas.
GRI 306: EFLUENTES E RESÍDUOS 2016	GRI 306-1	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação.		60, 61
	GRI 306-2	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.		62, 66
	GRI 306-3	Número e volume de vazamentos significativos.	Não houve vazamentos significativos.	
	GRI 306-4	Transporte de resíduos perigosos.		62
GRI 307: CONFORMIDADE AMBIENTAL 2016	GRI 307-1	Não conformidade com leis e/ou regulamentos ambientais.		Não houve multas significativas ou sanções não monetárias impostas à organização pelo descumprimento de leis e/ou regulamentos ambientais.
GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES 2016	GRI 308-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.		62
	GRI 308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomada.		62
SÉRIE SOCIAL				
GRI 401: EMPREGO 2016	GRI 401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados, e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.		43, 47, 48
	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 operacionais importantes da organização.		38
	GRI 401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade		56
GRI 402: RELAÇÕES TRABALHISTAS 2016	GRI 402-1	Prazo mínimo para notificação sobre mudanças operacionais.		10
GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO 2016	GRI 404-1	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.		51

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO 2016	GRI 404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua.	51	
	GRI 404-3	Percentual de empregados que recebem análises de desempenho e desenvolvimento de carreira.	51	A informação é indisponível para percentual de empregados que recebem análises de desempenho e desenvolvimento de carreira. A proximidade entre os níveis hierárquicos da empresa permite uma avaliação contínua.
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016	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.	56, 58, 59	
	GRI 405-2	Proporção do salário-base e remuneração entre homens e mulheres.	56, 57	
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016	GRI 406-1	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.		Não houve casos identificados de discriminação na Copagaz.
GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2016	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 2016	GRI 408-1	Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil.	62	
GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO DE ESCRAVO 2016	GRI 409-1	Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	62	
GRI 410: PRÁTICAS DE SEGURANÇA EM DIREITOS HUMANOS 2016	GRI 410-1	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos.	54	
GRI 411: DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS 2016	GRI 411-1	Casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais		Nunca houve casos identificados de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais.
GRI 412: AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS 2016	GRI 412-1	Operações submetidas a análises ou avaliações de impactos sobre direitos humanos.	56	
	GRI 412-2	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos.	54	
	GRI 412-3	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliação.		A Copagaz registrou somente um contrato de investimento significativo em 2018. O contrato não possui cláusulas sobre direitos humanos.
GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES 2016	GRI 414-1	Fornecedores selecionados com base em critérios sociais.	62	
	GRI 414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas.	62	
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE 2016	GRI 416-2	Casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde/segurança de produtos/serviços		Não houve casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde/ segurança de produtos/ serviços.
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016	GRI 417-2	Casos de não conformidade relacionados a rotulagem dos produtos	71	
	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.	71	
GRI 418: PRIVACIDADE DOS CLIENTES 2016	GRI 418-1	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	35, 71	
GRI 419: CONFORMIDADE SOCIOAMBIENTAL 2016	GRI 419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica.	71	

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes

Tel.: +55 11 3848 5880
Fax: +55 11 3949 7363
www.bdobrasil.com.br

Rua Major Quadinho 90
Condição - 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 2018 da Copagaz, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

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 2018, 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 2018 da Copagaz, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (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 2018 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 2018 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 2018 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 2018 da Copagaz e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) 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 2018 da Copagaz, relativo ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018;

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 2018 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 2018 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 2018, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, 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.

(b) 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;

(c) 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 2018 da Copagaz;

(d) 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 2018 da Copagaz.

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

São Paulo, 07 de maio de 2019.

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

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

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

Créditos

102-53

Elizete Neto Tavares Paes,
Coordenadora do Comitê de
Sustentabilidade da Copagaz,
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
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 de Carvalho Moraes
Murilo Venancio da Silva
Gabrielle de Almeida Ferreira
Carolina de Paula

PROJETO GRÁFICO

• S+G Comunicação

TRADUÇÃO

• Kevin Mathewson

FOTOGRAFIA

• Acervo Copagaz
• Warcio Lara Vilela
• Mario Castelo
• J. Brandão
• William Moraes
• Alexandre Ezequiel
• Júlio Bittencourt
• Antonio Larghi
• Leonardo Lopes Almeida
• Jaime Kilinsky
• Luciano Ferrari Souza



Caminhão autotankue com capacidade de 10,7 toneladas para abastecimento de GLP a granel - sistema Express Service - Centro Operativo de Paulínia (SP).

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

