



# IPIRANGA 2019

COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO

# Índice

3	Perfil Ipiranga
4	Ética e Integridade
6	Princípios do Pacto Global
30	Indicadores de Sustentabilidade
33	Expediente



## Princípio 1

Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.

## Princípio 2

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

## Princípio 3

Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.

## Princípio 4

Eliminar de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

## Princípio 5

Abolir efetivamente o trabalho infantil.

## Princípio 6

Eliminar a discriminação no emprego.

## Princípio 7

Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

## Princípio 8

Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.

## Princípio 9

Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

## Princípio 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

A Ipiranga é a plataforma de negócios de mobilidade e conveniência que facilita o dia a dia das pessoas. Com mais de 80 anos, a empresa é uma das maiores redes de distribuição de combustíveis do Brasil. Sua jornada é marcada pela inovação. A Ipiranga oferece tanto soluções em produtos e serviços quanto em engajamento com os públicos. Por isso, tornou-se uma marca reconhecida por colocar as pessoas no centro das decisões, com o posicionamento de Posto Completo, não só para o motorista, mas também para o pedestre, ciclista ou o morador do bairro que está passando.

Empregamos aproximadamente 3 mil funcionários diretos e 70 mil indiretos. A empresa é líder no segmento de lojas de conveniência, com mais de 2.300 lojas am/pm e a maior rede de padarias do País, com 900 unidades. A Ipiranga ainda detém a segunda maior rede de serviços automotivos do Brasil, o Jet Oil, com quase 1.500 unidades; e possui o maior Programa de Fidelidade do Brasil, o Km de Vantagens, que conta com mais de 32 milhões de participantes.



A Ipiranga integra o Ultra, companhia multinegócios que atua no setor de varejo e distribuição especializada, por meio da Ipiranga, Ultragaz e Extrafarma, na indústria de especialidades químicas com a Oxiteno e no segmento de armazenagem para grânéis líquidos, por meio da Ultracargo.

## Ética e Integridade

A Ipiranga tem sua atuação pautada no modelo de governança do Ultra. O Programa de Compliance Ultra é uma das ferramentas que a empresa utiliza para a gestão ética, transparente, responsável e para a definição de estratégias adequadas à sustentabilidade de longo prazo dos negócios. Entre 2013 e 2015, o programa foi aprimorado pelo Conselho de Administração, com a constituição de um novo Comitê de Conduta coordenado por um membro independente e cujas atividades passaram a ser conduzidas por uma estrutura dedicada de governança em Compliance, formalmente definida nos documentos do Programa e com independência suficiente para o exercício de suas funções.

Em 2019, o Programa foi fortalecido pelo reconhecimento de prêmios de comunicação, eventos executivos, melhorias nos controles e participação em fóruns especializados sobre a temática de governança corporativa. Além disso, o Programa recebeu um importante reforço de uma camada adicional de gerências de compliance alocadas diretamente em cada um dos seus diversos negócios, aumentando sua capilaridade.





Ao longo do ano, as diretrizes que suportam o Programa receberam revisões e atualizações que foram acompanhadas de treinamentos presenciais e online, e de comunicação diferenciada, mantendo o tema atualizado e presente na cultura de todas as equipes. As iniciativas de comunicação tiveram como objetivo promover o engajamento, um dos principais focos do programa, reafirmando o compromisso da Ipiranga com a conduta íntegra dos negócios.

**Neste ano, destacamos como principais ações:**

- Divulgação das 20 práticas para combater os desvios de conduta, resumindo três das nossas políticas corporativas: Anticorrupção, Concorrencial e Conflito de Interesses;
- Lançamento da Campanha sobre Conflitos de Relacionamento, uma série de três filmes em que foram valorizados o ambiente de trabalho produtivo, inclusivo e respeitoso;
- Disseminação do tutorial sobre o Canal Aberto Ultra;
- Treinamentos presenciais sobre o tema concorrencial para nossos revendedores.



# Princípios do Pacto Global

# Os 10 princípios do Pacto Global

Signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2013, a Ipiranga comprometeu-se, voluntariamente, a adotar os princípios do Pacto em suas práticas de negócio.



# Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Ao longo dessa Comunicação de Progresso, é possível verificar a correlação entre as iniciativas da Ipiranga e os ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) da ONU.



# Iniciativas

# Qualidade de vida



Princípios envolvidos									
1	2				6				

A Ipiranga promove ações de qualidade de vida para seus funcionários ao longo do ano, com temas relacionados ao bem-estar e à saúde.

Campanhas e comunicações educativas são disponibilizadas nos canais internos, abordando assuntos como diabetes, dislipidemias, hipertensão, alimentação saudável, saúde mental, entre outros.

No final do ano, reunimos as campanhas Outubro Rosa e Novembro Azul para falar da importância do autocuidado para todos. A Ipiranga promoveu o programa **Nas Cores da Saúde**, com o objetivo de promover atitudes mais saudáveis e incentivar a arrecadação de alimentos para instituições de apoio a pessoas com câncer.

Além dessas ações, o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) oferece o acompanhamento de funcionários com a realização anual de diversos exames médicos, com foco na prevenção de possíveis doenças do trabalhador e promoção da saúde e, há mais de 20 anos, realiza a Campanha de Vacinação Antigripal gratuita para funcionários e estagiários em todo o País.

O Programa de Voluntariado é uma das principais ações de Responsabilidade Social da Ipiranga, que tem como base o engajamento de funcionários e estagiários.

Entre as ações, a maior parte é direcionada para a causa da Educação. Um dos nossos parceiros é a Junior Achievement, eleita a 7º entre as 500 melhores ONGs do mundo. Em 2019, colocamos em prática o "Miniempresa", "Empresário Sombra" e "Trilha empreendedora". Os três programas são focados em estimular o empreendedorismo entre os jovens e incentivam nossos funcionários a contribuírem para a sociedade, estimulando o engrandecimento pessoal e a empatia pelo próximo. Funcionários e estagiários voluntários levam a alunos da rede pública de ensino do entorno das dependências da Ipiranga, programas educativos que promovem diálogo e o conhecimento às crianças e adolescentes, além de desenvolver habilidades e valores profissionais para os funcionários participantes.

# Voluntariado Ipiranga



Princípios envolvidos									
1	2		4	5	6		8		

Além dessas ações, voluntários das bases de distribuição da Ipiranga fizeram rodas de leitura nas escolas de seus entornos.

No início de agosto, a Ipiranga realizou uma campanha de doação de sangue em sua sede, no Rio de Janeiro. Em parceria com o Hemorio, órgão da Secretaria de Estado de Saúde (SES) do Estado do Rio de Janeiro. A campanha, em sua quarta edição na empresa, mobilizou os funcionários e alcançou um resultado acima da expectativa: foram arrecadadas mais de 100 bolsas de sangue em um único dia.

Neste ano, como Ação de Natal, convidamos as bases, pools e escritórios a participarem conosco da campanha "Natal Sem Fome". O projeto tem o objetivo de arrecadar alimentos e distribuir para famílias em situação extrema no Brasil. Arrecadamos 2,5 toneladas de alimentos de Norte a Sul do país, com doações da Matriz, bases, pools, escritórios e centros de distribuição.

# Voluntariado Ipiranga



Princípios envolvidos									
1	2		4	5	6		8		

# Pacto na Mão Certa



Princípios envolvidos									
1	2		4	5					

Com objetivo de apoiar a erradicação da exploração sexual nas estradas, apoiamos o Programa na Mão Certa. A Ipiranga é signatária do Pacto Empresarial contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes nas Rodovias Brasileiras.

Para conscientizar os motoristas sobre o tema, a Ipiranga realiza diversas ações durante os eventos do Programa Saúde na Estrada com a distribuição de materiais educacionais. Além disso, divulga na rádio dos Postos Ipiranga de Rodovia o Disque Direito Humanos.

No dia 18 de Maio, *Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes*, realizamos a campanha "Faça Bonito" comunicando o assunto com faixas de Led para os postos de rodovia, matéria no portal da rede Ipiranga, comunicação interna e comunicação externa por todos os canais da internet, além de distribuição de folders. Nesta ação, foram distribuídos mais de 8 mil materiais educativos.

A Childhood Brasil realizou, em dezembro, o 12º Encontro Anual Na Mão Certa. Na ocasião, a Ipiranga foi premiada por seu apoio às causas do programa.



Em comemoração ao dia mundial do meio-ambiente, a Ipiranga realizou um evento gratuito voltado para Educação Ambiental e conscientização de crianças e adolescentes, na Quinta da Boa Vista, em São Cristóvão – RJ, parque municipal próximo à sede da empresa.

O evento contou com mais de 600 visitantes ao longo do dia, que puderam conhecer e interagir em uma série de atividades lúdicas como teatrinho sobre resíduos, jogos sobre mudanças climáticas, oficinas de reciclagem, dentre outras ações.

Em parceria com a ONG OndAzul e apoio da Prefeitura do Rio de Janeiro, o evento alcançou mais de 10.000 pessoas e 450 mudas de plantas foram distribuídas.

# Ações de Sustentabilidade



Princípios envolvidos									
						7	8	9	



Com foco em resultados e na melhoria do ambiente, a Ipiranga realizou o lançamento de seu propósito e de seus atributos culturais, com diretrizes que vão ajudar a transformar e a fortalecer a cultura organizacional da empresa nos próximos anos.

Entre os atributos reforçados estão o #valeapena e o #sejavocê, que têm o objetivo trabalhar os temas de qualidade de vida, diversidade e sustentabilidade com os funcionários, empoderando-os.

Em uma das ações, a Ipiranga interrompeu o uso de copos plásticos em seu restaurante e distribuiu copos reutilizáveis para todos os funcionários do seu Prédio Matriz, com intuito de engajar o público interno sobre a necessidade de mudança nos hábitos diários, como a redução da geração de resíduos. Em sete meses, a iniciativa deixou de descartar mais de 100.000 copos plásticos.

# Ações de Sustentabilidade



INCLUIR  
PRINCÍPIO 6



Princípios envolvidos									
						7	8	9	

# Saúde na Estrada



Princípios envolvidos									
1	2		4		6				

O Programa Saúde na Estrada chegou à 12ª edição em 2019 com o marco de mais de 500 mil pessoas atendidas nas ações de segurança e de qualidade de vida para os caminhoneiros e para os moradores das comunidades do entorno das rodovias.

De forma gratuita, o programa oferece testes de glicemia, pressão arterial, acuidade visual, vacinas e serviços de bem estar, como corte de cabelo. O atendimento é para maiores de 18 anos e exclusivo em Postos Ipiranga Rodo Rede, formato especializado nos públicos das rodovias.

O Programa ainda realiza a distribuição de material informativo que promove a saúde e a prevenção de doenças, com apoio de órgãos municipais e estaduais.

Até dezembro de 2019, foram mais de 1100 eventos, passando por mais de 180 municípios e 23 estados.



# Posto Ecoeficiente



Princípios envolvidos									
						7	8	9	

O Posto Ecoeficiente da Ipiranga integra conscientização ambiental e eficiência operacional em seus postos de serviço. As equipes de engenharia da Ipiranga levam a seus clientes revendedores a opção de construir, reformar e operar seus postos completos, de forma a reduzir o consumo de energia e água, não só na hora da construção, mas, principalmente, durante toda a operação.

São conceitos personalizados, com soluções práticas e prontas para os clientes, com um trabalho contínuo de curadoria técnica sobre construções sustentáveis, sempre atento às novas tecnologias.

Este projeto trouxe pioneirismo em certificações especializadas e reconhecidas, na iluminação 100% LED, com informações sobre energia solar fotovoltaica e outros. Contamos com mais de 900 postos com o conceito completo, além de uma rede inteira já envolvida pelo conceito da ecoeficiência.





O Programa Fornecedor Comprometido Ipiranga promove a gestão de fornecedores, com avaliações de desempenho e incentivos de boas práticas, como condutas sustentáveis, éticas e transparentes.

O Programa possui uma cartilha, de leitura obrigatória para novos fornecedores (consulta [neste link](#)), buscando ampla divulgação dos principais assuntos socioambientais e de negócio tratados em sua Política de Fornecedores, disponível em [portal.ipiranga/politicas](http://portal.ipiranga/politicas).

Em 2019, uma das ações realizadas foi o Workshop de Segurança para fornecedores de transportadoras rodoviárias e fluviais, atividades de extrema importância para o nosso negócio. O evento trouxe temas como segurança, inovação e produtividade, para debater a sustentabilidade do negócio.

# Programa Fornecedor Comprometido Ipiranga



Princípios envolvidos									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

# Instituto Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo



Princípios envolvidos									
1	2		4	5					

A Ipiranga é signatária do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo desde 2014, e por meio de sua associação ao InPACTO, a empresa reforça seu posicionamento em relação à conduta ética, fundamental para manter-se no mercado de maneira sustentável.

A Ipiranga segue considerando a Lista Suja do Ministério do Trabalho nas suas relações comerciais.

Além disso, realiza treinamentos/workshops com equipes internas e representantes de sua cadeia de suprimentos para capacitar, engajar e reforçar o apoio ao desenvolvimento no tema.

A Ipiranga criou o programa Posto Amigo da Comunidade e do Meio Ambiente com objetivo de promover nos negócios oportunidades de conectar pessoas para promover transformações. Por isso, por meio do programa, a empresa incentiva ações de impacto socioambiental em seus mais de 7.200 postos espalhados por todo Brasil.

Para ser considerado um Posto Amigo pela Ipiranga, o negócio deve ter sua equipe engajada em ações que gerem impacto positivo para a comunidade do entorno do estabelecimento. Entre as iniciativas apoiadas pela Ipiranga em 2019 estão campanhas do agasalho, doação de sangue, mutirões de limpeza além de doações de livros, materiais de higiene pessoal e de produtos infantis para instituições de apoio social.

Para viabilizar as ações, a Ipiranga orienta sobre como organizar as campanhas e fornece materiais de divulgação para convidar clientes e vizinhos do posto a participar. Além disso, campanhas espontâneas e criativas de franquizados da rede também recebem apoio da empresa.

# Posto Amigo



Princípios envolvidos									
						7	8	9	

Um exemplo de Posto Amigo é o Posto Ipiranga Líber, no município Pará de Minas (MG). Somente este ano, o negócio já promoveu duas feiras de adoção de animais. Em parceria com a ONG SOS Bichinhos e com a empresa de produtos para pets Quatree, os eventos buscaram contribuir na situação dos animais abandonados. O resultado superou as expectativas: 37 dos 45 animais expostos nas duas feiras foram adotados.

# Posto Amigo



Princípios envolvidos

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

# Programa Carbono Zero



Princípios envolvidos									
						7	8	9	

O Programa Ipiranga Carbono Zero há mais de 10 anos compensa 100% das emissões decorrentes da operação própria da Ipiranga e oferece aos clientes a opção de neutralizar, engajando e atuando também na cadeia de valor do negócio. As ações do Programa Ipiranga Carbono Zero englobam a gestão de carbono desde a mensuração e redução até a compensação de emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE). Além de suas emissões diretas, a Ipiranga compensa as emissões da equipe Ipiranga Racing nas provas da Stock Car e de eventos como sua Convenção e Festa de Final de Ano.

Em 2019, no Dia da Árvore, 21 de setembro, todo volume de combustível vendido por meio do aplicativo de pagamento eletrônico da Ipiranga, o Abastece Aí, teve as emissões compensadas com a compra de créditos de carbono de projetos de conservação florestal. A ativação incluiu toda a base de usuários do aplicativo, que tem mais de 6 milhões de downloads, em todo o Brasil.

O inventário de emissões é verificado por terceira parte e publicado na plataforma Registro Público de Emissões desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol, com selo Ouro, desde 2012.



# Eficiência Energética



Princípios envolvidos									
						7	8	9	

Em 2019, dando continuidade ao objetivo de fornecer diretrizes para otimização do consumo de energia elétrica nas unidades operacionais da Ipiranga, foi estruturado o Programa de Gestão de Indicadores de Meio Ambiente. O programa conta com a elaboração de Manuais de Boas Práticas e definição de metas para acompanhamento do desempenho das unidades, como o consumo específico de energia (KWh/m<sup>3</sup> de produto movimentado).

Além disso, em maio de 2019, o prédio matriz da Ipiranga tornou-se um consumidor do Mercado Livre de Energia, com energia elétrica adquirida de fontes 100% renováveis. Nesta modalidade, a energia passa a ser negociada diretamente com os geradores, sem intermédio da concessionária.

As soluções de eficiência energética no transporte têm sido tratadas no âmbito do Programa de Logística Verde Brasil (PLVB). Em 2019, a Ipiranga participou da publicação do Guia de Excelência em Sustentabilidade: Boas Práticas para o Transporte de Carga. O documento apresenta resultados de 16 cases de aplicação de projetos implementados em atividades ligadas à cadeia logística e de transporte, que contribuíram para a redução de até 30% das emissões de gases de efeito estufa (GEE), além de trazer ganho de eficiência energética e operacional e na redução de custos.

A Ipiranga instalou o primeiro ponto de recarga para carros elétricos no Rio de Janeiro, no ano de 2016, em parceria com a BMW. Em 2018, as duas empresas, junto à EDP, lançaram o primeiro corredor de recarga elétrica da América Latina, ligando Rio de Janeiro e São Paulo. Foram instalados carregadores rápidos de veículos elétricos em seis postos que ligam as capitais, na Via Dutra. Além desse corredor, a Ipiranga viu uma grande oportunidade de negócio nesse nicho e disponibiliza a recarga gratuita em cerca de 50 postos Ipiranga em todo Brasil, atendendo os principais modelos de automóveis europeus e chineses, e planeja, em breve, expandir essa oferta para mais unidades.

Em 2019, investimos nossos esforços também em estudos sobre como melhorar a qualidade da prestação de serviço e eficiência do processo de recarga nos postos, junto com startups e outras empresas relacionadas ao tema.

# Recarga de Veículos Elétricos



Princípios envolvidos									
						7	8	9	

# Programa de Segurança



Princípios envolvidos									
1	2		4						

O Programa de Segurança promove todas as ações de segurança da Ipiranga como inspeções nas unidades da empresa, investimentos nas instalações e comunicação das diretrizes de segurança para funcionários e para públicos de interesse.

Em 2019, foi desenvolvido o Plano de Continuidade dos Negócios, com o objetivo de consolidar em uma única estrutura o processo de gestão de crise, atendimento a emergências e contingência operacional.

Com o objetivo de reforçar que a segurança, pilar estratégico na Ipiranga, deve permear todos os nossos negócios, foi lançada em maio de 2019 a campanha Segurança 360°.

Com o slogan “Risco controlado, vida preservada”, a campanha se desmembrou nos tópicos:

- Fortalecimento da percepção de risco
- Medidas de controle eficientes e coerentes com os riscos
- Cumprimento dos procedimentos
- Segurança como aliada da qualidade de vida

# Programa de Segurança



Princípios envolvidos									
1	2		4						

Realizamos uma ação cultural com experiência imersiva de realidade virtual e foto 360°, além de um quiz para todos os funcionários sobre Segurança, totalizando mais de 1.400 participações. Além disso, as unidades operacionais montaram um evento na semana do Dia do Motorista (25/07), com apresentação de vídeo com dicas de direção segura e um Quiz sobre manutenção preventiva.

Realizamos também um concurso de fotografia com o tema "Como a segurança contribui para a sua qualidade de vida?". Os vencedores receberam um voucher para criação de um álbum de fotos.

No final do ano, o tema trabalhado foi como atuar quando algo sair da normalidade. Com o tema "Lições que aprendi", a campanha reforçou os canais de comunicação e as ferramentas existentes para prevenção de acidentes, para tornar os ambientes de trabalho mais colaborativos e valorizar as experiências individuais. Para trabalhar o conceito, cinco máquinas de flíper foram instaladas na sede da Ipiranga. Os jogadores possuíam a meta de eliminar em menos tempo os 24 fantasmas do risco que surgiam ao longo dos seis mapas.

Em 2019, o SIGA+, sistema com ferramentas de Gestão de Saúde, Segurança, Meio Ambiente, Qualidade e Responsabilidade Social (SSMAQRS), realizou a revisão dos procedimentos internos e estruturou o sistema de gestão de manutenção.

A Ipiranga engajou todo o time em treinamentos complementares como Gerenciamento de Resíduos, Gestão de Riscos, Emergências, entre outros. Além disso, otimizou o formato de auditoria, trazendo mais agilidade ao processo.

O sistema realiza auditorias com objetivo de verificar o desempenho de cada unidade e atua de forma participativa, promovendo revisões anuais dos requisitos direcionados para as necessidades da empresa.

O SIGA+ é baseado nas normas ISO 9001, 14001 e OHSAS 18001, por isso, utiliza uma ferramenta consolidada internacionalmente: o ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir). A Ipiranga trabalha seu ciclo PDCA como uma espiral e, ao final de cada ciclo, o sistema volta ao ponto inicial, isso só é possível com as práticas de melhoria contínua, comprovada pelos indicadores qualitativos e quantitativos.

# SIGA+

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



Princípios envolvidos									
1	2		4	5	6	7	8	9	10



# Pesquisa de Clima Organizacional



Princípios envolvidos									
1	2		4		6				

Em 2019, a Ipiranga realizou uma nova edição da sua Pesquisa de Clima com seus funcionários de todo o Brasil.

Essa é uma importante ferramenta de gestão, que contribui para o aumento do engajamento e para melhorias no ambiente de trabalho e no processo produtivo.

A participação dos funcionários tem o objetivo de verificar suas percepções e é realizada de forma voluntária.

Neste ano, a aplicação da Pesquisa de Clima na Ipiranga teve um excelente índice de adesão: 97%.

Os resultados apresentaram um índice de favorabilidade interna de 74% segundo avaliação da Willis Towers Watson, empresa especialista no tema. Com os levantamentos, planos de ação estão em desenvolvimento para dar foco aos pontos de melhoria encontrados e consolidar os resultados positivos.

# Indicadores de Sustentabilidade



Princípios envolvidos									
1	2		4	4	6	7	8	9	10

A Ipiranga realiza a gestão dos seus indicadores de desempenho em sustentabilidade. Destacamos as informações dos **Pilares de Segurança, Meio Ambiente, Pessoas, Produtos e Serviços e Cadeia de Valor.**

Pilar 01: Segurança					
Indicador	2015	2016	2017	2018	2019
TAXA DE ACIDENTES COM AFASTAMENTO (POR MILHÃO DE HORAS TRABALHADAS)1	1,47	2,50	2,43	0,46	1,21
TAXA DE ACIDENTES SEM AFASTAMENTO (POR MILHÃO DE HORAS TRABALHADAS)1;2	0,33	0	0,76	0,31	0,46
NÚMERO DE ÓBITOS	1	0	0	0	0
1. Taxa é calculada com base no número de acidentes/HH (calculado conforme NBR 14.280) da quantidade de funcionários e terceiros em 31/12/2018.					
2. A taxa de acidentes desde 2015 foi recalculada seguindo padrão divulgado no QBR Ultra, incluindo funcionários e terceiros. Até o RA 2018 eram incluídos apenas funcionários na taxa.					

# Indicadores de Sustentabilidade



Princípios envolvidos									
1	2	4	4	6	7	8	9	10	

## Pilar 02: Meio Ambiente

Indicador	2015	2016	2017	2018	2019*
EMISSÕES					
EMISSÕES DE GEE (ESCOPO 1) (tCO <sub>2</sub> e)	15.282	16.706	14.716	12.838	*
EMISSÕES DE GEE (ESCOPO 2) (tCO <sub>2</sub> e)	3.261	1.750	3.048	1.537	*
EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS DE GEE, POR TONELADA DE PRODUTO COMERCIALIZADO (tCO <sub>2</sub> e)	0,001	0,001	0,001	0,001	*
ÁGUA					
CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (M <sup>3</sup> )	157.823	163.373	164.972	119.280	*
ÁGUA CONSUMIDA (M <sup>3</sup> ) POR TONELADA DE PRODUTO COMERCIALIZADO	0,01	0,01	0,01	0,01	*
ENERGIA					
CONSUMO DE ENERGIA DIRETA, RENOVÁVEIS E NÃO RENOVÁVEIS (GJ)	153.023	153.055	165.493	134.300	*
CONSUMO DE ENERGIA (RENOVÁVEL E NÃO RENOVÁVEL) (GJ) POR TONELADA DE PRODUTO COMERCIALIZADO	0,01	0,01	0,01	0,01	*
RESÍDUOS					
RESÍDUOS SÓLIDOS NÃO PERIGOSOS (TONELADAS)	6.330	4.073	4.552	1.373	*
RESÍDUOS SÓLIDOS PERIGOSOS (TONELADAS)	2.044	2.335	2.262	1.065	*

\*Números serão divulgados no Registro Público de Emissões 2020.

# Indicadores de Sustentabilidade



Princípios envolvidos									
1	2	3	4	4	6	7	8	9	10

## Pilar 03: Pessoas

Indicador	2015	2016	2017	2018	2019
NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS 1	2.864	2.903	3.051	2.697	2.745
TAXA DE ROTATIVIDADE (%)	12	16	15	16	21
ANÁLISE DE DESEMPENHO (%) 2	100	100	100	100	100
ANÁLISE DE COMPETÊNCIAS (%) 2	100	100	100	100	100
HORAS DE TREINAMENTO POR FUNCIONÁRIO	38	48	61	57	40

1. Não inclui estagiários

2. Percentual de funcionários que receberam análise de desempenho e de competências

## Pilar 04: Produtos e Serviços

Indicador	2015	2016	2017	2018	2019
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (%) - ENTRE SATISFEITOS E MUITO SATISFEITOS	n/d	80%	81,1%	93%	93%

Comunicação de Progresso  
Ipiranga Produtos de Petróleo S.A. | 2019

Coordenação geral  
Redação, Produção Editorial e Revisão  
Projeto Gráfico e Diagramação  
**Relações Institucionais da Ipiranga**

