



Relatório de
Sustentabilidade

2020



65 anos





Sumário

| | |
|----|--|
| 04 | Mensagem do Presidente |
| 06 | Sobre o Relatório |
| 09 | Quem Somos |
| 10 | Uma História de Pioneirismo |
| 16 | Mensagem da Diretoria |
| 19 | Governança Corporativa |
| 20 | Relacionamentos Copagaz |
| 22 | Destaques do Segmento Empresarial |
| 24 | Posicionamento frente à Pandemia de COVID-19 |
| 36 | Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) |
| 75 | Créditos |
| 76 | Sumário GRI Standards |



ANTONIO CARLOS MOREIRA TURQUETO
Presidente da Copagaz

Mensagem do Presidente

GRI-102-14, GRI-102-15

INICIANDO UMA NOVA ETAPA

Em 2020, comemoramos os 65 anos de atividade da Copagaz na distribuição de gás liquefeito de petróleo (GLP) no Brasil. Foram décadas de trabalho com foco na eficiência e com objetivo de prover logística e segurança a nossa extensa malha de distribuição.

Este último ano não foi, no entanto, apenas uma oportunidade de celebrarmos nossa presença sedimentada ao longo dos anos, foi também o momento de concretizar um projeto de anos, nos dedicamos a implementar a aquisição da Liquigás – um objetivo de longa data de nosso fundador, Ueze Elias Zahran. Estruturamos uma associação com a Holding Itaúsa e negociamos a parte de operação da aquisição com a NGB - Nacional Gás Butano, viabilizando assim uma composição importante para os contornos concorrenciais que regem a competição do mercado pelo CADE. Juntamente com a Itaúsa,

que passa a ter participação relevante no capital social Copagaz, com a família Zahran mantendo-se no controle, alinhamos nossos esforços para consolidar a posição de liderança de mercado desta nova empresa.

Esta associação não só nos auxilia em aprimorar as melhores práticas de governança, como dá robustez em nossas operações.

A nova empresa nasce como líder do mercado brasileiro e como a maior distribuidora de GLP da América Latina, o que demonstra o potencial deste negócio e o exercício a que nos propusemos levar adiante, na certeza da capacidade que desenvolvemos em nossas equipes.

Para 2020 nos preparamos para consolidação da estrutura gerencial, revisamos nosso organograma, contratamos pessoas, intensificamos treinamento das equipes para esta nova etapa e então; veio a pandemia. Rapidamente buscamos procedimentos de enfrentamento a esta nova realidade, estabelecendo

LÍDER DO MERCADO BRASILEIRO E MAIOR DISTRIBUIDORA DE GLP DA AMÉRICA LATINA

rotinas e controles sanitários, buscando não só manter a operação ativa, dada a essencialidade de nosso setor, mas visando proteger nossos colaboradores e seus familiares. Criamos critérios e rotinas para trabalho a distância (*home office*) nas atividades remotas de matriz e demais funções administrativas dos centros operacionais, conseguindo criar protocolos que salvaguardaram nossas equipes e atividades mantendo, a eficiência e segurança, de nosso dia a dia.

O imprevisível testou nossa resiliência e a capacidade de todos em manter o ritmo das operações, não havendo nenhuma interrupção de fluxo de trabalho, sem qualquer prejuízo às normas de segurança e controle de qualidade, reforçando os procedimentos operacionais e sanitários, de forma contínua, mantendo o ritmo de abastecimento de nossas operações.

Aproveito este momento para agradecer toda esta equipe que, mesmo em momentos de total imprevisibilidade, se adaptou aos fatos sem perda de eficiência operacional, física, emocional e souberam cumprir os protocolos de maneira a manterem-se, e a seus familiares, íntegros durante esta crise.

Ano díspar em que tivemos uma demanda crescente no abastecimento, prontamente atendida pela nossa equipe e rede de representantes que, em conjunto, se superaram ante o inesperado.

Estes momentos, somados à integração das duas empresas, mostraram a eficiência da equipe e a capacidade de implementar projetos como o de importação de GLP,

parceria com Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, apoiando projetos de eficiência energética e de novos usos do GLP, consolidando sistemas gerenciais, implementando a nova estrutura que abriga esta nova empresa, com foco em produtividade, sustentabilidade, ética e transparência em nossos negócios. Juntos daremos continuidade a esta história, iniciada em 1955, com a criação da Copagaz, na cidade de Campo Grande.

Boa leitura!



Sobre o relatório

GRI 102-10, GRI-102-40, GRI-102-48, GRI-102-49, GRI-102-50, GRI-102-51, GRI-102-52, GRI-102-54, GRI-102-56, GRI 402-1

Seja bem-vindo ao nosso Relatório de Sustentabilidade de 2020. Preparado em conformidade com as Normas da Global Reporting Initiative – GRI Standards: opção essencial, este documento refere-se a projetos, ações e resultados alcançados em 2020, incorporados aos aspectos de ESG (*Environmental, Social and Governance*).

O conteúdo da publicação abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 e contempla dados relativos à Comunicação de Progresso quanto aos princípios do Pacto Global das Nações Unidas (ONU), do qual somos signatários. O processo de seleção de conteúdo envolveu diversos grupos de colaboradores, no intuito de divulgar com detalhes e no melhor interesse de nossos públicos o desempenho econômico, social e ambiental. O conteúdo passou por auditoria externa de asseguração limitada dos auditores independentes BDO.

A cada ano, a sustentabilidade ganha maior significado para a Copagaz, que fortalece seu papel de empresa comprometida com o Brasil e com a perspectiva de um ambiente empresarial com maiores propósitos de geração de valor para todos os seus públicos de interesse.

Boa leitura!



ELIZETE NETO TAVARES PAES
Presidente do Comitê de
Sustentabilidade Copagaz

No *website* da companhia (www.copagaz.com.br), os *stakeholders* podem acessar esta e outras edições dos Relatórios de Sustentabilidade Copagaz, que estão disponíveis ao público em português e em inglês.



Navegabilidade do relatório

GRI-102-40

Este relatório foi elaborado com o cuidado de proporcionar uma leitura fácil e interativa. Para isso, ao longo do documento são utilizados ícones de navegação que remetem aos principais *stakeholders* envolvidos nas

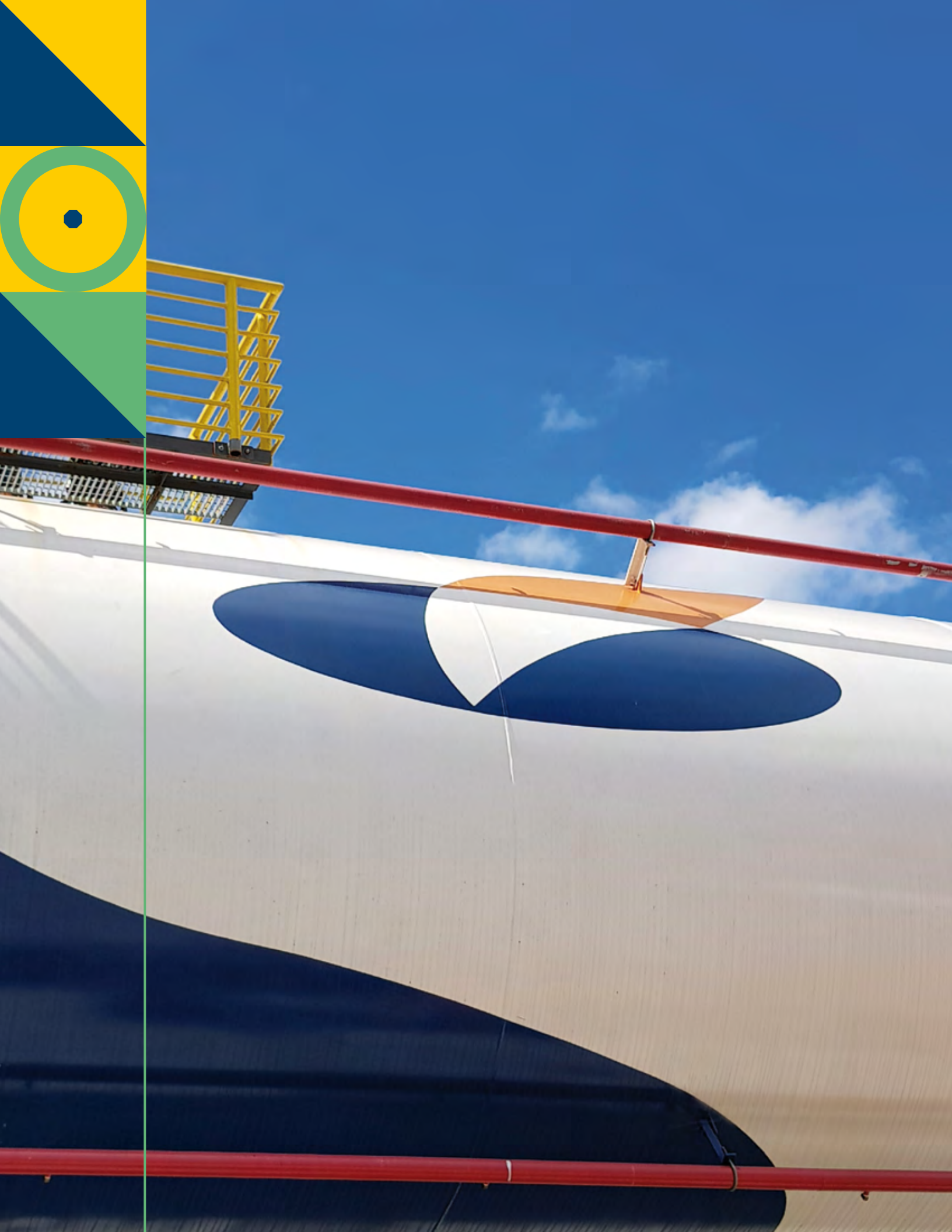
operações da Copagaz e aos dez princípios do Pacto Global da ONU, permitindo identificar rapidamente, em cada capítulo, os conteúdos trabalhados e os principais públicos de interesse relacionados.

PRINCIPAIS STAKEHOLDERS



10 PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL





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

A Copagaz é uma empresa de direito privado constituída como sociedade anônima de capital fechado. Em 2020, ela passou por um processo de reorganização societária, para fins de adequação da sua estrutura, em razão da aquisição da Liquigás Distribuidora S.A., conforme aprovado pelo Cade e tendo em vista os parâmetros concorrenciais.

A aquisição foi realizada em dezembro de 2020, implicando uma alteração significativa na estrutura de capital da Copagaz, diante o ingresso da Itaúsa S.A. como acionista minoritária, porém relevante, mantendo-se a MS Administração e Participações S.A., holding da Família Zahran, como acionista controladora.

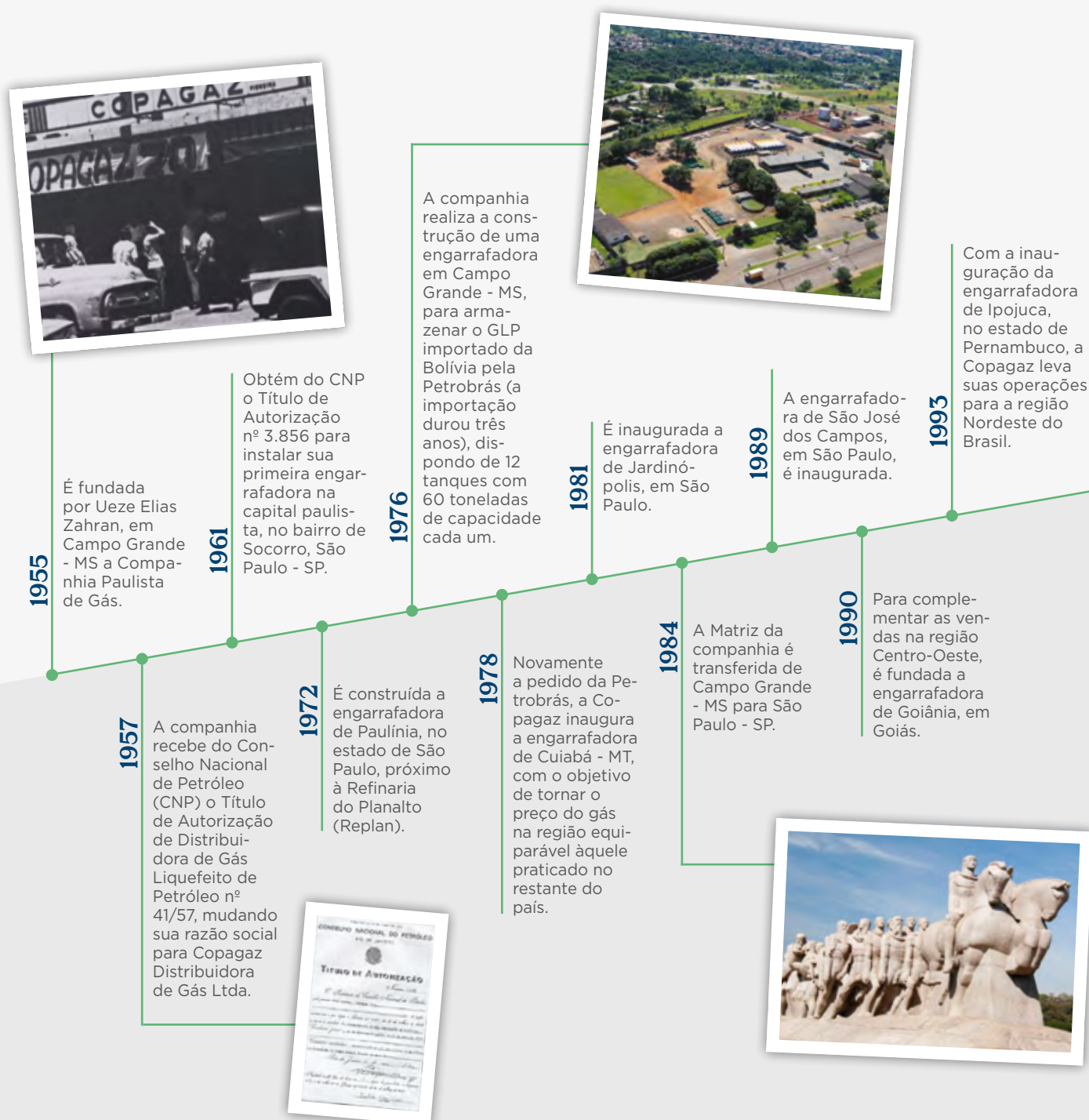
Com mais de **6** décadas no mercado, a Copagaz mantém seu propósito de entregar gás com segurança e qualidade em todo o território nacional, entregando a clientes residenciais e empresariais cerca de **660** mil toneladas de GLP por ano. Emprega **1.741** colaboradores e conta com uma estrutura que inclui sua sede em São Paulo, **15** centros operativos, **11** depósitos avançados – dentre eles **2** operações empresariais, além de uma rede de revenda com **2.072** representantes. Seu produto chega a **1.853** municípios do país, localizados em **18** estados e no Distrito Federal.

A fim de garantir a segurança e a qualidade do seu universo de botijões, a Copagaz realiza, paralelamente ao engarrafamento e à distribuição de GLP, processos de manutenção e requalificação de vasos, conforme a legislação vigente. Os recipientes que apresentam riscos à segurança do usuário

são inutilizados – de forma assegurada e registrada, impedindo-se sua volta ao mercado – e substituídos por botijões novos. Todo esse cuidado garante o cumprimento da missão fundamental da Copagaz: fornecer a energia de que a sociedade precisa, com segurança e qualidade.



Uma História de Pioneirismo





1998

A companhia torna-se a principal mantenedora da Fundação Ueze Elias Zahran, em Campo Grande - MS.

1999

As operações da Copagaz alcançam a região Sul do Brasil, com a engarrafadora de Araucária, no Paraná.

A companhia lança o Projeto Bolsa de Estudos, dedicado a erradicar o analfabetismo nas plantas de engarrafamento de gás. Anos depois, o projeto daria origem à Universidade Corporativa - UniCopagaz.

A empresa é reconhecida pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente com o selo Empresa Amiga da Criança.



2001

Com o objetivo de atender a chamada região do ABCD paulista, a Copagaz monta uma engarrafadora em Mauá São Paulo - SP, próximo à refinaria Capuava, da Petrobrás.

2000

A inauguração da engarrafadora de Canoas, no Rio Grande do Sul, vem complementar as vendas no Sul do país.

2002

A Copagaz contrata o uso de duas plantas de engarrafamento, uma na cidade paulista de Paulínia e outra em Uberlândia, em Minas Gerais.

2003

Torna-se signatária do Pacto Global das Nações Unidas.

2011

A empresa deixa de ser uma companhia limitada para tornar-se uma sociedade anônima de capital fechado.

2015

Inaugura instalações próprias de requalificação de botijões no Centro Operativo de Campo Grande - MS.

2020

A Holding Itaúsa passa a ter representação relevante no capital social da Copagaz, permanecendo a família Zahran no controle da empresa e, dessa forma, consolidaram a aquisição da Liquigás, tornando-se a nova empresa líder do mercado.

2019

Classificada como quinta maior empresa do setor de distribuição de GLP no Brasil.



Missão, Visão e Valores

102-16

VISÃO

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

MISSÃO

Facilitar a vida das pessoas entregando energia.

VALORES

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

PRINCÍPIOS GERAIS ESSENCIAIS

A Copagaz adota e espera que todos seus colaboradores também adotem os seguintes princípios éticos:

- Honestidade, Dignidade e Integridade;
- Eficiência, Objetividade e Produtividade;
- Respeito, Cumprimento das Leis e Transparência;
- Confidencialidade;
- Responsabilidade Social.

A Copagaz possui um Código de Ética e Conduta e mantém um Programa de *Compliance*, adotando políticas específicas e treinamentos para orientar seus colaboradores quanto às normas de conduta da companhia.





Materialidade

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

A Copagaz tem o cuidado de oferecer a seus leitores um relatório claro, objetivo e realmente alinhado aos interesses da empresa e de seus *stakeholders*. Para isso, realiza um amplo trabalho de engajamento de seus públicos, para uma elaboração consistente de sua materialidade. Iniciado em 2008, esse trabalho tem passado por melhoria constante, abrangendo colaboradores, revendedores, clientes empresariais e finais, fornecedores e parceiros.

Assim, sua Matriz de Materialidade é resultado de um processo de engajamento direto de 563 colaboradores, 83 revendedores, 16 clientes empresariais, 14 clientes finais, 91 fornecedores, 10 parceiros e 3 agentes do governo, que responderam a um questionário baseado nas

diretrizes da GRI e nos princípios do Pacto Global – preceitos que orientam os relatos de sustentabilidade da companhia. Abordando os temas Público de Interesse, Colaboradores e Gestão Ambiental, o processo permitiu chegar aos cinco temas prioritários para a Copagaz e seus *stakeholders*: Governança, Gestão, Qualidade, Emissões e Saúde e Segurança.

TEMAS MATERIAIS

Governança



Adotar políticas e diretrizes práticas que assegurem boa governança, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Gestão



Buscar melhoria contínua na gestão e organização do trabalho, coordenando as diferentes tarefas necessárias para a realização dos objetivos da empresa.

Qualidade



Garantir a qualidade e a segurança dos botijões, cilindros e tanques estacionários, por meio de um processo de manutenção periódico.

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.

Saúde e segurança



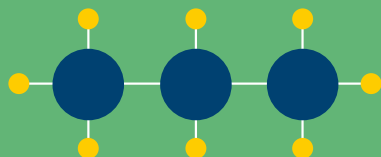
Oferecer programas específicos de prevenção e controle de riscos no processo de distribuição do gás, envase e transporte de botijões, bem como mapear as situações de risco de forma a reduzir os acidentes de trabalho.

Nosso produto: o gás liquefeito de petróleo (GLP)

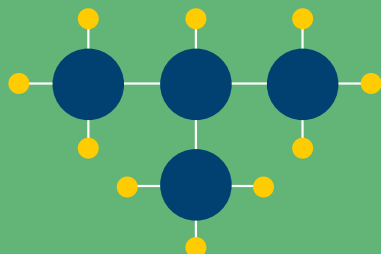
O GLP é uma substância que combina os hidrocarbonetos propano e butano comercial, resultando do refino de petróleo ou do processamento de gás natural. Em condições atmosféricas normais, ele se apresenta na forma gasosa, passando para o estado líquido quando submetido à pressão. É nessa forma líquida que o produto é envasado para distribuição.

Como o GLP é uma substância sem cor e sem cheiro, antes de sair da refinaria ele recebe um aditivo odorífero, que lhe dá o característico “cheiro de gás” – uma medida de segurança que permite a qualquer pessoa identificar com facilidade um eventual vazamento. Embora seja um combustível com um amplo leque de aplicações em diferentes setores empresariais, comerciais e agrícolas, no Brasil o GLP tem seu maior emprego nas cozinhas domésticas, sendo popularmente conhecido como gás de cozinha ou gás de botijão. Segundo o Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Gás Liquefeito de Petróleo (Sindicás), ele está presente em mais de 95% dos lares brasileiros.

Propano: C_3H_8



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



As formas n-butano e iso-butano (ambas com fórmula molecular C_4H_{10}) estão presentes no GLP.

IMPORTAÇÃO DE GÁS DA BOLÍVIA

Além do GLP adquirido da Petrobrás, a Copagaz também importa o produto da Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos, submetendo-o a alguns procedimentos específicos para garantir a segurança e a conformidade com a legislação brasileira. Contando com certificação do governo boliviano, o gás é trazido para o estado de Mato Grosso do Sul, onde a Copagaz realiza a inserção de odor, a fim de atender à norma de segurança nacional, e o encaminha para análises, realizadas no Laboratório de Análise de GLP da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Os resultados são então enviados à Superinspect – empresa especializada em supervisão, vistoria e inspeção de produtos –, que faz a certificação do produto, possibilitando que ele seja comercializado dentro dos parâmetros exigidos no Brasil.



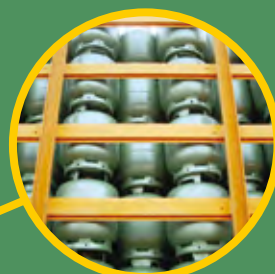
Fluxo de distribuição

GRI-102-2

O GLP é **produzido** em refinarias nacionais, a partir do petróleo e do gás natural, ou então importado pela Petrobras, uma vez que a produção brasileira é insuficiente para garantir o abastecimento do país.



O GLP é **conduzido** até a Copagaz através de dutos ou carretas a granel.



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.



Parte do GLP segue para **distribuição** a granel por meio de veículos autotanques - sistema *Express Service*.

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



Para atender aos clientes residenciais, uma rede de revendedores varejistas adquire os botijões cheios na Copagaz e os revende aos consumidores finais.



Mensagem da Diretoria



Em 2020 a segurança e o bem-estar dos trabalhadores afetados pela pandemia foi a nossa grande prioridade, para isso promovemos adaptações no nosso cotidiano, criamos comitês de crise e foram estabelecidas medidas de precaução para assegurar a saúde dentro e fora da nossa organização. Com isso, afirmamos nosso compromisso de continuar entregando o gás, que é essencial para os brasileiros, zelando pela saúde e segurança de todos.

Queremos manifestar o nosso mais profundo pesar às famílias que perderam seus entes queridos para a COVID-19 e nosso respeito e gratidão a todas as pessoas envolvidas na luta contra essa terrível doença. Para saber mais sobre as ações que implementamos interna e externamente, leiam as páginas especiais deste relatório.

Apesar desse difícil cenário, chegamos ao final de 2020 com conquistas importantes, celebrando nossos

65 anos com a aquisição da Liquigás, com a participação da Itausa, tornando a empresa líder do setor de distribuição de GLP no Brasil.

Realizamos também a revisão do nosso planejamento estratégico, guiados pela missão de entregar e ampliar nosso portfólio de energia, aprofundamos nossa visão analítica em outros segmentos, com a implementação, no último ano, de dois



EDUARDO ELIAS ZAHRAN FILHO
Diretor Jurídico



PEDRO JOÃO ZAHRAN TURQUETO
Diretor de Desenvolvimento e Gestão



AMARO HELFSTEIN
Diretor Comercial



projetos importantes: a Inauguração de uma CGH (Central Geradora Hidrelétrica) em Santa Catarina e a experiência pioneira, de geração de energia a partir do GLP para uma área do Hospital Universitário de Campo Grande, em suporte ao combate a pandemia, assumindo nosso protagonismo, em um projeto que teve aprovação especial da ANP e abre perspectivas de ampliação dos usos do GLP como fonte de energia em outros setores. Continuamos,

desta forma, na busca da expansão nossa base de soluções energéticas.

A evolução do plano estratégico se reflete também na gestão interna, com um movimento de reestruturação de diversos departamentos da companhia, garantindo maior agilidade e coerência com a nova estratégia. Alguns exemplos dessa agilidade, podem ser destacados, por exemplo, na forma como lidamos com a pandemia da COVID-19,

promovendo a continuidade dos negócios e a implantação do sistema de malha logística, que garantiu melhor eficiência operacional e redução de 4% na sua estrutura, mitigando a emissão de poluentes e convergindo com o nosso compromisso de empresa sustentável.

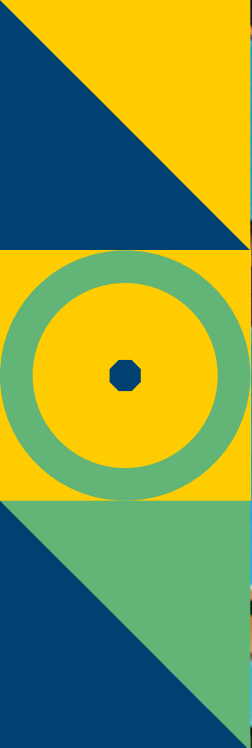
A Diretoria



AGNALDO INOJOSA
Diretor Operacional



MARCIO HERMANN LEWIN
Diretor Administrativo Financeiro





Governança corporativa

GRI 102-18, GRI 102-20, GRI-102-21, GRI-102-22, GRI-102-23, GRI-102-24, GRI-102-25, GRI-102-26, GRI-102-28, GRI-102-32, GRI 102-35, GRI 102-36

A Copagaz reconhece a importância e a relevância de uma governança corporativa bem estruturada, que garanta princípios fundamentais como a ética, a transparência, a equidade e o cumprimento da lei. As boas práticas nessa área preservam o melhor interesse da companhia e de seus acionistas, bem como agregam valor à sociedade, propiciando sucesso, crescimento e perpetuidade.

Para o exercício de 2020, a estrutura de Governança da Copagaz consistiu em acionistas e Diretoria. No final deste ano, foi aprovada a mudança de seu estatuto social, com o ingresso do novo acionista Itaúsa, e celebrado um Acordo de Acionistas. Com isso, a empresa passou a ter um Conselho de Administração, ao lado da já existente Diretoria Executiva, e assumiu o compromisso de constituir dois comitês não deliberativos de funcionamento permanente em 2021: o Comitê de Pessoas e Remuneração e o Comitê de Auditoria.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Diretoria Executiva da Copagaz, presidida por Antonio Carlos Moreira Turqueto, é o órgão da administração da companhia que zela e atua em seu melhor interesse e pelo melhor retorno financeiro a seus acionistas, sempre buscando mitigar os riscos do negócio. Entre suas responsabilidades está o acompanhamento dos trabalhos e resultados dos demais diretores – Administrativo e Financeiro, Comercial, de Operações, Jurídico e de Planejamento e Gestão –, inclusive propiciando o alinhamento à cultura corporativa, às perspectivas e às estra-

tégias da empresa. A relação entre a Diretoria Executiva e os acionistas da Copagaz é mediada pelo Conselho de Administração, que se reporta aos acionistas, bem como orienta e acompanha a gestão da Diretoria.

A Diretoria Executiva da Copagaz tem responsabilidade direta sobre as práticas financeiras e não financeiras da empresa, conforme o interesse e a orientação de seus acionistas. Para a seleção dos membros de sua administração, a companhia exige competência técnica, conhecimento de mercado, experiência desejável no setor e vasta bagagem profissional. As alçadas de competências estão definidas no Acordo de Acionistas, documento confidencial ao qual têm acesso acionistas, conselheiros e Diretoria.





RELACIONAMENTOS COPAGAZ

Revendedores

GRI 102-42, GRI 102-43

A distribuição de GLP no Brasil apresenta grande capilaridade, sendo garantida por uma rede de distribuição vasta e ramificada, composta por revendedores varejistas que levam o produto a locais aonde, por vezes, nem a rede elétrica e a água encanada chegam. A Copagaz participa dessa distribuição com uma rede de 2.072 revendas, que garantem a chegada do GLP ao consumidor final de forma segura, confiável e com qualidade, além de prestar um eficiente trabalho de assistência técnica. Conferindo o mais alto valor a quem representa sua marca, a Copagaz cultiva um relacionamento de aprendizado mútuo com esse público fundamental.

Contamos com a abertura de 542 novas revendas, um número abaixo do esperado em decorrência da pandemia, já que os consultores da Copagaz se mantiveram em *home office*.

Disponibilizamos gratuitamente a nossos revendedores um sistema de gestão do negócio que ajuda a controlar temas como finanças, logística, marketing e estratégias de venda. Por meio de mapas de calor, ajuda a identificar as áreas nas quais as revendas já apresentam participação satisfatória e aquelas nas quais sua participação pode melhorar.



CLUBE CHEIO DE GAZ

Em 2020, a Copagaz celebrou o segundo aniversário do Clube Cheio de Gaz, programa de vantagens que busca estreitar laços entre a companhia e as revendas exclusivas da marca. Por meio de um sistema de pontuação, as revendas participantes podem acumular "Copaz", uma moeda interna que pode ser trocada por serviços e produtos com preços especiais no site do programa.

Para acumular Copaz, os revendedores têm muitas oportunidades:

- Realizar os treinamentos oferecidos pela Copagaz no site ou na plataforma do Clube Cheio de Gaz;
- Cumprir a meta mensal de vendas;
- Estar em dia com o pagamento do gás;
- Indicar revendas;
- Manter a identidade visual da marca na fachada das revendas, veículos, uniformes, placas de segurança etc.





Consumidores

GRI 416-1, GRI 418-1

A Copagaz respeita seus clientes e consumidores, oferecendo produtos de qualidade, a preço justo e perfeitamente seguros, seguindo rigorosamente a legislação brasileira. O GLP é uma fonte energética eficiente e segura, e a Copagaz garante uma distribuição ampla e ramificada, segundo as necessidades dos consumidores, fortalecendo sua posição de mercado por meio do respeito a esse público.

Atendendo clientes de todos os portes, em 2020 a companhia teve 73% de suas vendas dirigidas a consumidores de botijões P-13, em grande parte para uso residencial, e os 27% restantes destinaram-se a estabelecimentos industriais e comerciais, como hospitais, condomínios e agroindústrias, abastecidos por cilindros ou produto a granel.

A segurança dos consumidores e de todos os envolvidos no manuseio do GLP é uma prioridade incontornável para a Copagaz. Todo o ciclo de vida do produto é coberto por informações de prevenção, desde o envase até o transporte e a instalação de botijões e cilindros no cliente final, que são realizados sempre por equipes capacitadas para cada uma dessas atividades. Os possíveis impactos de saúde e segurança são considerados em todas as etapas do processo produtivo, e 100% dos produtos são avaliados quanto aos requisitos de segurança. Para auxiliar o consumidor final quanto ao uso correto e eventuais ações de emergência, os rótulos de todos os seus produtos trazem informações de prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança, e as informações de segurança para o uso do GLP estão também disponíveis no site da companhia.

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, disponibilizando 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, além de navegar por outras seções de informação ao consumidor. Complementando esse atendimento centralizado, todas as unidades de

operação comercial prestam atendimento telefônico, e os clientes podem contar também com a conveniência do canal 0800.

Interessada em melhorar ainda mais seus serviços de relacionamento, a Copagaz implantou um *call center* de Atendimento ao Cliente. Com o incremento de demanda proporcionado pela pandemia, a empresa realizou o desafio de executar esse projeto em tempo recorde. A implantação do *call center* e do sistema *Salesforce* aumentou a agilidade dos atendimentos, permitindo realizar 26.956 atendimentos no ano, com ganhos importantes no tempo médio de atendimento.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) registrou 5.431 reclamações, sendo 55% delas referentes à área comercial empresarial, 17% à área comercial de produto envasado e 27% à área administrativa. Não houve ações ou reclamações relacionadas à violação da privacidade de clientes ou à perda de dados, nem pelo canal 0800 nem pela Ouvidoria.



Relações com o governo

Ciente da importância da relação estabelecida entre uma empresa e o governo, que exerce o papel de arrecadador de impostos e regulador da atividade econômica, a Copagaz empenha-se em manter uma participação forte e responsável na formulação de políticas públicas relativas a seu setor de atuação. Assim, integra processos de elaboração de normas sobre manejo e comercialização de GLP junto aos órgãos públicos, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), respeitando os regulamentos da ANP.

Marketing

GRI 417-1, GRI 417-3

Para impulsionar seu crescimento e apresentar seus produtos e serviços, a Copagaz desenvolve ações de marketing saudáveis e compatíveis com a demanda do

mercado, *on-line* e *off-line*. A empresa não pratica a venda de produtos fora do padrão, seguindo todas as normas de segurança da ANP e as melhores práticas de entidades brasileiras de autorregulamentação.

DESTAQUES DO SEGMENTO EMPRESARIAL

GLP a granel - mudando a matriz energética de clientes

GRI 203-2

A Copagaz investe na mudança de matriz energética de potenciais clientes, oferecendo uma fonte de energia muito vantajosa para o setor empresarial. O GLP é um combustível fóssil de grande poder calorífico e eficiência, que apresenta baixas emissões e é amigável ao meio





ambiente frente a outras fontes energéticas disponíveis na cadeia de suprimento nacional, como a biomassa e os óleos combustíveis. Suas características permitem a automação no processo de combustão, melhorando o desempenho dos processos produtivos, o que proporciona ganhos operacionais diretos e indiretos, bem como benefícios à saúde ocupacional dos colaboradores, em virtude da eliminação da emissão de particulados na atmosfera.

Além de permitir uma distribuição de alta capilaridade, sua característica de liquefazer-se sob baixas pressões permite armazenar uma grande quantidade de energia em espaços reduzidos. O uso do GLP elimina, ainda, a sobreposição de energias, já que ele não requer fontes energéticas complementares em seu processo, ao contrário do óleo combustível (óleo de baixo ponto de fluidez – BPF). A diversidade de cilindros e tanques estacionários oferecida pela Copagaz possibilita a realização de projetos customizados e centrais flexíveis, sempre de acordo com as normas vigentes.

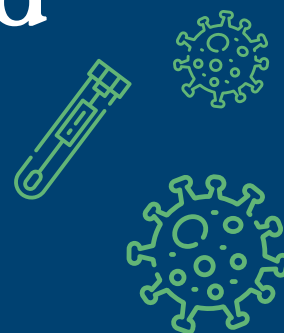
As melhorias proporcionadas no processo de combustão com perfeita automação, ao adotar-se o GLP como fonte energética, reduzem custos de manutenção, elevam a qualidade do produto acabado, reduzem riscos de acidentes e diminuem sensivelmente os níveis de emissão de gases. Isso significa benefício ambiental e mais saúde e conforto para os trabalhadores e a comunidade.

O portfólio da Copagaz traz vários casos de sucesso na mudança de matriz energética com o uso de GLP, entre os quais podemos destacar: sistema integral de secagem de milho, soja, feijão e algodão, ou sistema complementar combinado com biomassa (sabugo, lenha e casquinha); substituição de óleo combustível em sistema de dessorção de solo e usinas de asfalto, secadores de areia, argila e aquecedores; sistema combinado de queima de GLP e lenha para a produção de telhas; secagem de fumo, em substituição ao carvão; sistemas de fundição de alumínio de alta e baixa velocidade, aciarias e tratamento térmico; fornos cerâmicos para produção de pisos, revestimentos e porcelanatos.





Posicionamento frente à Pandemia de COVID-19



COMO UMA EMPRESA QUE FORNECE PRODUTOS DE PRIMEIRA NECESSIDADE, A COPAGAZ CRIOU PLANOS DE CONTINGÊNCIA ABRANGENTES PARA MANter SUA OPERAÇÃO E SEU NÍVEL DE SERVIÇO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19. JÁ NO INÍCIO DO ISOLAMENTO SOCIAL, FICOU CLARO QUE A EMPRESA TERIA DE REVER SEU MODELO DE OPERAÇÃO SEGUNDO AS NOVAS CIRCUNSTÂNCIAS, E PARA ISSO FOI INSTAURADO UM COMITÊ DE CRISE - COM MEMBROS DA PRESIDÊNCIA, DIRETORIA, GERÊNCIA DE OPERAÇÕES, GESTÃO DE PESSOAS, RH ESTRATÉGICO, JURÍDICO E MARKETING -, QUE SE ENCARREGOU DA TOMADA DE DECISÕES SOBRE TODOS OS ASSUNTOS RELACIONADOS À PANDEMIA.

AÇÕES INTERNAS

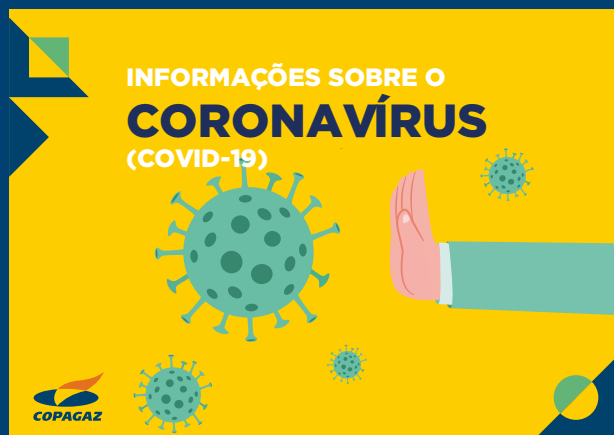
Ajudar pessoas está no DNA da Copagaz. Com a instalação da pandemia, a empresa atuou rapidamente no sentido de reforçar a necessidade de medidas preventivas para a contenção do vírus e colaborar com o isolamento social, afastando colaboradores de grupos de risco e possibilitando o *home office* para as atividades de escritório.

A fim de garantir o cumprimento dos novos protocolos de saúde e segurança, o Comitê de Crise liderou a readequação de todas as plantas da empresa, a reorganização de turnos, o cancelamento de treinamentos e atividades presenciais, bem como a migração de todo o time corporativo e administrativo para o trabalho remoto. A operação exigiu muita agilidade da Copagaz para implementar infraestrutura e soluções capazes de apoiar o trabalho à distância.

Para garantir a comunicação e a coesão do público interno nessa situação excepcional, a equipe de Marketing elaborou o Guia Básico de Ações Contra a COVID-19, uma cartilha com informações sobre as ações realizadas pela Copagaz no período de pandemia, as medidas necessárias para evitar contaminação nos ambientes de trabalho, orientações sobre trabalho em *home office* e reuniões remotas, além das informações sobre transmissão da doença e ações de prevenção e combate ao vírus, como sintomas, impacto na saúde, higienização e conduta em casos suspeitos.



Monitoramento e proteção da saúde dos colaboradores



Em todas as unidades da Copagaz, foi adotado, pela equipe de Saúde e Segurança, o monitoramento de temperatura corporal dos colaboradores, incluindo aqueles terceirizados. Em parceria com a empresa Nexus, a companhia garantiu o monitoramento dos casos suspeitos e confirmados de COVID-19 entre seu público interno, oferecendo acompanhamento via teleconsulta com médico infectologista. Para os casos confirmados, a Copagaz custeou exames e consultas durante o tratamento.

Além de todas as medidas tomadas para permitir o isolamento social dos colaboradores e as condutas mais seguras no ambiente de trabalho, em 2020 a companhia investiu em máscaras, protetores faciais e vestimentas para a proteção dos colaboradores contra a COVID-19.



Acolhimento psicológico e telemedicina

Preocupada com a saúde mental dos colaboradores durante a pandemia, em parceria com o Bradesco, a Copagaz ofereceu apoio psicológico na forma de sessões de terapia pelo aplicativo OrienteMe, por meio do Programa de Acolhimento Psicológico da empresa.



Por meio da Novamed, foi oferecida aos colaboradores a telemedicina, assistência médica por videoconsulta, abrangendo atendimentos de clínica médica/médico familiar, ginecologia, geriatria, pediatria, cardiologia, endocrinologia, gastroenterologia e dermatologia.



BENEFÍCIOS EXTRAS DURANTE A PANDEMIA:

Extra Crédito no cartão alimentação para os colaboradores da linha de frente.

Cesta Extra no cartão alimentação para os colaboradores administrativos e operacionais que estão *in loco* nos Centros Operativos.

Cesta Extra no cartão alimentação para os colaboradores dos Centros Operativos em *home office*, que passaram a fazer as refeições em casa e não mais no refeitório.

Ajuda de Custo no mês de outubro, para os colaboradores da Matriz e dos Centros Operativos em *home office*.

Levanta a Poeira

Com o objetivo de tornar emocionalmente mais leve o período de pandemia e isolamento social, no qual muitas pessoas se sentiram mais fragilizadas, a Copagaz criou o projeto Levanta a Poeira, que ofereceu palestras, *workshops*, discussões e atividades de apoio aos colaboradores e seus familiares. As atividades foram ministradas remotamente.



Entre as atividades oferecidas, algumas tiveram grande destaque. Em julho, o projeto trouxe o Dr. Jorge Kalil, chefe de estudos sobre a vacina contra a COVID-19, desenvolvida pela Universidade de São Paulo (USP), para tirar dúvidas sobre o coronavírus, as formas de prevenção e as vacinas que estão sendo desenvolvidas para combater a doença.



Nesse mesmo mês, o sócio fundador da empresa Mindself, Alexandre Ayres, ofereceu a 180 colaboradores uma palestra exclusiva sobre *mindfulness*, uma técnica de meditação que pode ajudar a equilibrar os sentimentos de medo, estresse e ansiedade provocados pela pandemia. Em setembro, em parceria com a The School of Life, a psicóloga Desirée Cassado ministrou o *workshop* Depressão e Cuidado, explicando as origens da depressão e falando sobre atitudes que ajudam a quebrar o ciclo dessa doença.

Enem 2020



Diante das dificuldades enfrentadas por muitos jovens para manter seus estudos ao longo da pandemia, em decorrência da desigualdade no acesso a recursos e infraestrutura, a Copagaz tomou a iniciativa de apoiar colaboradores e familiares que estivessem enfrentando esse tipo de obstáculo em sua preparação para o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) 2020.

Assim, após um mapeamento para identificar as necessidades, foram aportados recursos, no valor de R\$ 44 mil, para custear o auxílio necessário e cursos preparatórios, materiais escolares e equipamentos, como computadores e modems para acesso à internet.

O projeto alcançou oito colaboradores (sete dos quais direcionaram o auxílio aos filhos), dos Centros Operativos de Araucária - PR, Canoas - RS, Campo Grande - MS e Salvador - BA, da Matriz em São Paulo e do DAC Caucaia - CE, e teve um retorno muito positivo, constatando que as pessoas se sentiram incentivadas a se dedicar e a manter a esperança.

Atendimento ao cliente



No período da pandemia, registrou-se um aumento significativo na procura de gás e de ligações recebidas de clientes, cujo número duplicou. Rapidamente, a Copagaz adotou medidas para atender, com qualidade, essa demanda repentinamente elevada. Uma delas foi a contratação de um *call center*, estruturado pela área de Relacionamento com o Cliente. Outra medida foi a ampliação do escopo do sistema *Salesforce*, que, com a ajuda da empresa Harpia Cloud, entrou em funcionamento.

Paralelamente, foram redefinidos processos internos, a fim de dar vazão aos atendimentos, bem como indicadores para acompanhar a efetividade da operação. Foram realizados treinamentos, reuniões e alinhamentos com as equipes para capacitar os times a prover atendimentos assertivos e garantir um bom fluxo de funcionamento do *call center*. Todo esse trabalho

trouxe um ganho de agilidade mensurável: foram registrados 26.645 atendimentos no ano.

Ao longo do período de pandemia, toda a equipe comercial da Copagaz esteve muito atenta às necessidades dos clientes, mantendo contato constante, mesmo que de forma virtual, realizando monitoramento e avaliando cada caso para prover o melhor atendimento. Mesmo nessa situação excepcional, não houve interrupção das atividades essenciais, nem em termos de suprimento do GLP, nem de atendimento técnico 24 horas por dia para a realização de manutenções corretivas, e nem mesmo do atendimento comercial.

Com ações como o fracionamento de entregas, realização de entregas emergenciais e atendimento por demanda, facilitação ao crédito com parcelamento de dívidas e aumento de limites de crédito, a empresa pôde garantir o atendimento de qualidade e o abastecimento necessário a seus clientes.





AÇÕES EXTERNAS

AS CONSEQUÊNCIAS DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NO BRASIL NÃO PASSARÃO PARA A HISTÓRIA APENAS SOB O VIÉS DRAMÁTICO, MAS TAMBÉM COMO CRIAÇÃO DE UMA CORRENTE DE SOLIDARIEDADE. SEGUNDO A REVISTA FORBES, EM DOIS MESES E MEIO (DE 31 DE MARÇO A 19 DE JUNHO) FORAM DOADOS MAIS DE R\$ 5,4 BILHÕES POR 340 MIL DOADORES. A COPAGAZ ORGULHA-SE DE FIGURAR NESSA LISTA DE EMPRESAS DOADORAS, COM A DOAÇÃO DE R\$ 2,4 MILHÕES.

81 mil máscaras importadas da China



Para ajudar o país no enfrentamento à pandemia, a Copagaz importou da China 81 mil máscaras cirúrgicas e 27 mil máscaras N95, que foram igualmente divididas e doadas às Secretarias de Estado de Saúde de Mato Grosso e Mato Grosso do Sul. Dedicadas à proteção dos profissionais da saúde que trabalham no combate à COVID-19, as máscaras foram distribuídas conforme a demanda dos hospitais estaduais dos dois estados.

Hospital Municipal de Campanha

Engajada na melhoria da estrutura de saúde da cidade de São Paulo, no enfrentamento da pandemia de COVID-19, a Copagaz doou recursos para aluguel de um contêiner equipado



com tomógrafo para utilização em hospital de campanha montado pela prefeitura da capital paulista.

Hospital Universitário de Campo Grande

Como forma de colaborar com a proteção dos profissionais que cuidam dos pacientes com COVID-19 no Hospital Universitário de Campo Grande, a Copagaz estabeleceu uma parceria com essa entidade para a inauguração de uma nova ala de higienização no hospital, utilizando GLP para a geração de energia, com aprovação especial da ANP. Essa iniciativa pioneira está sendo acompanhada pelos pesquisadores da UFMS, que vão relatar à ANP suas observações relativas ao uso do GLP como matriz energética. Por essa ação, a Copagaz recebeu mais uma vez o Prêmio Inovação da UFMS.



Cada Elo Fazendo a sua Parte

O Centro Operativo de Duque de Caxias - RJ, organizou a campanha de solidariedade Cada Elo Fazendo a sua Parte, dedicada a arrecadar e distribuir aos moradores da região alimentos não perecíveis, produtos de higiene pessoal e limpeza, além de kits de máscaras e álcool em gel. Para efetivar a distribuição, colaboradores devidamente uniformizados e protegidos foram posicionados em dois pontos de grande movimento, onde puderam também conversar com a população sobre a importância das medidas de higienização e distanciamento social para combater a disseminação do vírus. Foram doados kits de máscaras e álcool gel para o público em geral, itens de alimentação e higiene para a Instituição Rio Abrace e cestas básicas para famílias carentes da comunidade local, indicadas pelos colaboradores.



Também foram distribuídas máscaras e luvas para a prefeitura de Cabo de Santo Agostinho, próxima ao Centro Operativo de Ipojuca - PE.

Gaztronomia

Com o objetivo de apoiar os caminhoneiros, um grupo de trabalhadores imprescindível para garantir o abastecimento do país, a Copagaz lançou a iniciativa Gaztronomia, que recebeu o apoio de iFood, Coca-Cola e Unilever na campanha Todos à Mesa. Durante o mês de maio de 2020, a campanha incentivou a doação, pelo público em geral, por meio do aplicativo iFood, de refeições a serem entregues a caminhoneiros. A Copagaz dobrou a quantidade de pratos doados pelo público, que foram distribuídos por colaboradores da companhia e preparados por pequenos restaurantes próximos a seus pontos de distribuição – apoiando assim também os microempreendedores locais. Foram entregues mais de 14 mil quentinhas aos caminhoneiros.

Instituto Ser Mais

O Centro Operativo de Socorro, São Paulo - SP, colaborou com o Instituto Ser Mais – uma organização sem fins lucrativos dedicada a desenvolver o potencial de jovens em vulnerabilidade social para a descoberta de talentos e a conquista do primeiro emprego –, por meio da doação de mil máscaras e frascos de álcool em gel para a campanha Volta às Aulas com Segurança. Os produtos foram destinados a jovens atendidos pela instituição e a seus colaboradores.





A PANDEMIA AINDA NÃO ACABOU, MAS JÁ DEIXOU DIVERSAS LIÇÕES. COM ELA, TODOS APRENDEMOS A SER MAIS FLEXÍVEIS, ÁGEIS E COLABORATIVOS, VALORIZANDO A IMPORTÂNCIA DO ESPÍRITO COLETIVO. O NOVO CENÁRIO EXIGIU UMA ADAPTAÇÃO RÁPIDA, E OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO MOSTRARAM-SE VITAIS PARA QUE TODA A NOSSA ORGANIZAÇÃO TIVESSE OS DIRECIONAMENTOS E AS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA CONTINUAR OPERANDO. A TECNOLOGIA FOI UMA ALIADA QUE ACELEROU MUDANÇAS EM VÁRIAS ÁREAS E PROCESSOS DA EMPRESA. ALÉM DISSO, A PANDEMIA REDOUBROU A ATENÇÃO DA COPAGAZ COM A SAÚDE FÍSICA E MENTAL DE SEUS COLABORADORES.

Essa crise profunda não acabou. A Copagaz continuará enfrentando com coragem e resiliência a COVID-19. **Todo cuidado é fundamental.**



Nunca saia
sem sua

máscara



Utilize

**álcool
em gel**



Lave sempre as

mãos

com água e
sabão



Mantenha

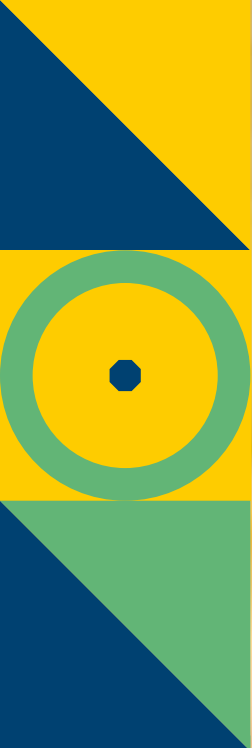
distância

social segura



COPAGAZ







Desempenho financeiro

GRI-102-2, GRI 201-1

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO GRI 201-1

| COMPONENTES | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO | 2.478.726 | 2.574.443 | 2.711.026 |
| Receita líquida de venda | 2.478.726 | 2.574.443 | 2.711.026 |
| VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO | 2.133.381 | 2.225.499 | 2.353.145 |
| Custos operacionais | 2.005.021 | 2.193.298 | 2.311.027 |
| Salários e benefícios de empregados | 207.796 | 209.375 | 220.809 |
| Pagamento para provedores de capital | -146.896 | - 258.286 | -264.189 |
| Pagamento para o governo | 66.510 | 80.002 | 83.991 |
| Investimentos na comunidade | 938 | 1.109 | 1.506 |
| VALOR ECONÔMICO ACUMULADO | 345.344 | 348.944 | 357.880 |

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) GRI 201-1

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------|------|------|------|
| Governo | 19% | 22% | 23% |
| Colaboradores | 61% | 60% | 62% |
| Acionistas | 18% | 14% | 13% |
| Terceiros | 2% | 2% | 2% |
| Retido | - | - | - |

* As informações financeiras e contábeis de 2020 estavam em processo de auditoria até a data da publicação deste relatório.



PARTICIPAÇÃO DE MERCADO

Segundo os dados fornecidos pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), em 2020 a Copagaz manteve sua participação de mercado ligeiramente acima do ano anterior, atendendo 8,8% do segmento de distribuição de GLP no Brasil.

FATIA DE MERCADO

| | | |
|-------------|-------------|-------------|
| 8,5% | 8,8% | 8,8% |
| 2018 | 2019 | 2020 |

VOLUME DE VENDAS (T DE GLP)

| | | |
|---------------|---------------|---------------|
| 620.27 | 641.36 | 659.89 |
| 2018 | 2019 | 2020 |

MERCADOS ATENDIDOS

Dois grandes segmentos de clientes são atendidos pela Copagaz: residenciais e empresariais. Os clientes residenciais contam com uma ampla rede de revendedores da marca, que garantem o abastecimento aos consumidores por meio da entrega de botijões de 13 kg a 45 kg. Para o segmento empresarial, dependendo da necessidade de cada cliente, existe a opção de garantir seu suprimento de GLP por meio da entrega de recipientes transportáveis (13 kg a 190 kg) ou pelo abastecimento de recipientes estacionários (500 kg a 60 mil kg).

NÚMERO DE REVENDEDORES

| | | |
|--------------|--------------|--------------|
| 2.563 | 2.261 | 2.072 |
| 2018 | 2019 | 2020 |

NÚMERO ESTIMADO DE CONSUMIDORES ATENDIDOS POR SEGMENTO

| | | | |
|-------------|------------------|------------------|------------------|
| Residencial | 2.844.321 | 2.918.995 | 3.100.451 |
| Empresarial | 14.713 | 15.500 | 14.685 |
| | 2018 | 2019 | 2020 |

PARTICIPAÇÃO NO TOTAL DE GLP VENDIDO POR SEGMENTO

| | | | |
|-------------|------------|------------|------------|
| Residencial | 72% | 71% | 73% |
| Empresarial | 28% | 29% | 27% |
| | 2018 | 2019 | 2020 |

PARTICIPAÇÃO NO TOTAL DE GLP VENDIDO POR REGIÃO

| | | | |
|--------------|------------|------------|------------|
| Norte | 14% | 14% | 15% |
| Centro-Oeste | 17% | 16% | 17% |
| Sudeste | 55% | 55% | 55% |
| Sul | 14% | 14% | 14% |
| | 2018 | 2019 | 2020 |



PRODUTIVIDADE POR UNIDADE DE OPERAÇÃO COMERCIAL (KG DE GLP)

| Centro Operativo | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Araucária | 36.906.091 | 38.452.074 | 41.651.936 |
| Campo Grande | 50.614.673 | 52.183.949 | 54.150.706 |
| Canoas | 23.871.418 | 23.181.005 | 22.004.097 |
| Cuiabá | 37.920.649 | 36.940.636 | 34.632.952 |
| Duque de Caxias | 49.696.537 | 48.592.301 | 48.444.606 |
| Goiânia | 27.572.764 | 30.935.380 | 30.938.336 |
| Ibirité | 51.787.127 | 53.257.609 | 55.995.727 |
| Ipojuca | 43.337.913 | 44.637.220 | 49.137.010 |
| Jardinópolis | 24.290.538 | 26.289.148 | 29.483.412 |
| Mauá | 32.109.378 | 32.025.934 | 30.826.864 |
| Paulínia | 28.187.432 | 24.994.276 | 27.140.914 |
| São José dos Campos | 36.980.850 | 31.910.472 | 35.553.672 |
| Socorro | 27.877.523 | 27.616.723 | 27.713.164 |
| Uberlândia | 14.519.233 | 18.483.890 | 20.241.840 |
| Produção própria | 485.672.126 | 489.500.617 | 507.915.236 |

| Centro Operativo de terceiros | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Caucaia | 12.829.999 | 13.677.703 | 14.195.818 |
| Salvador | 4.491.297 | 5.163.004 | 3.845.771 |
| Bauru | 107.467 | 3.240.659 | 3.718.477 |
| Jequié | 6.366.200 | 6.615.279 | 7.528.270 |
| São Francisco do Conde | 8.515.660 | 9.660.906 | 9.250.676 |
| Presidente Prudente | 4.959.629 | 6.776.892 | 7.500.997 |
| Produção por terceiros | 37.270.252 | 45.134.443 | 46.040.009 |

| Centros Operativos próprios e de terceiros | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Total | 522.942.378 | 534.635.060 | 553.955.245 |

EXPANSÃO COMERCIAL

Em 2020, a Copagaz realizou um novo investimento na gestão de relacionamento com sua rede de revenda, adotando o sistema *Salesforce*. Além de trazer agilidade a novos processos, bem como automatizar e digitalizar processos antigos, o novo software permite realizar uma gestão comercial mais aprofundada do negócio. Desse modo, a companhia pode acompanhar de perto a saúde financeira de suas revendas, prestando o melhor atendimento possível a cada uma.

A implantação do novo sistema desenvolveu-se de janeiro a novembro de 2020, contando com o apoio de fornecedores para a parametrização do sistema e para a integração dos dados entre o sistema SAP e o *Salesforce*, além da colaboração de toda a sua equipe comercial. Durante a implantação, foi tomada a decisão de expandir o escopo do projeto de modo a englobar, além da equipe comercial empresarial, a equipe de atendimento ao cliente.

SAÚDE E BEM-ESTAR

ODS 3

GRI-102-11, GRI-401-2, GRI-403-1, GRI-403-2, GRI-403-3, GRI-403-4, GRI-403-5, GRI-403-6, GRI-403-7, GRI-403-8, GRI-403-9, GRI-403-10

BENEFÍCIOS PARA OS COLABORADORES

A Copagaz acredita que a qualidade do trabalho de seus colaboradores é resultado do bem-estar e da qualidade de vida dos quais podem desfrutar, por isso vai além das exigências legais e da convenção coletiva

de trabalho, oferecendo benefícios a seus colaboradores celetistas e terceirizados. Todos os benefícios são oferecidos para todas as unidades e Matriz.

BENEFÍCIOS PARA OS COLABORADORES GRI – 401-2

- | | |
|--|---|
| 1. Adicional por Tempo de Serviço | 16. Treinamentos * |
| 2. Participação nos Lucros e Resultados | 17. Ginástica Laboral * |
| 3. Cesta Básica | 18. Empréstimo Pessoal |
| 4. Cesta Básica Extra | 19. Integração de Filhos de Colaboradores * |
| 5. Café da Manhã, Almoço e Café da Tarde * | 20. <i>Gympass</i> |
| 6. Cartão Refeição | 21. Cesta de Natal ** |
| 7. Assistência Médica | 22. Prêmio por Tempo de Casa |
| 8. Convênio Farmácia | 23. Confraternizações para Colaboradores e Familiares * |
| 9. Auxílio Filho Excepcional | 24. Seguro de Vida |
| 10. Auxílio Funeral | 25. Assistência Odontológica |
| 11. Assistência Funeral | 26. Vale Gás |
| 12. Auxílio Creche | 27. Vale Transporte |
| 13. Bolsa de Estudos | 28. Ônibus Fretado |
| 14. Assistência Médica para Aposentados | 29. Complemento Auxílio Doença e Acidente de Trabalho |
| 15. Prêmio Brigada de Incêndio | |

* Elegíveis a terceirizados e celetistas.

** Para colaboradores celetistas.

SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA

GRI 416-1

Sistema interno de gestão de saúde e segurança

O sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho da Copagaz abrange todas as atividades e todos os colaboradores da companhia, melhorando a eficiência da gestão dos riscos de saúde e segurança ocupacional. Considerando aspectos que vão da estrutura operacional à disponibilização dos recursos, passando pelo planejamento, definição de responsabilidades, práticas, procedimentos e processos, ele orienta a gestão e garante a identificação de perigos e o controle de riscos.

Comissões formais de saúde e segurança

A Copagaz conta com dois comitês formais de saúde e segurança: a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e a Brigada de Emergência que atuam em todas as unidades da companhia e abrangem todos os colaboradores.

A Cipa encarrega-se da gestão interna de prevenção de acidentes, agindo em conjunto com o técnico de segurança de cada unidade. Além de realizar reuniões mensais, atua diretamente no tratamento das causas de cada ocorrência, efetuando a análise, o estudo de possibilidades de melhoria e a implementação de ações preventivas e corretivas, bem como o monitoramento dos resultados de eficiência dessas ações.

A Brigada de Emergência, por sua vez, é responsável pelo combate em emergências relacionadas a vazamentos e incêndios dentro das suas unidades. Conta com membros treinados conforme a legislação vigente e, além de reuniões mensais, realiza simulados constantes, baseados em cenários prováveis de emergência detectados por meio do Estudo de Análise de Riscos.



A participação dos colaboradores nesses comitês ocorre por meio de reuniões, treinamentos e sugestões de melhorias. A comunicação dos dados e resultados relativos ao tema é garantida pelos diversos meios de comunicação disponíveis na empresa, com destaque para o painel de Gestão à Vista, que exibe indicadores de desempenho, dados estatísticos de acidentes e informações de melhorias na saúde e segurança.

Outra importante ferramenta de comunicação e engajamento relacionada à saúde e à segurança é a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat). Em 2020, a Sipat assumiu um formato *on-line*, que se mostrou muito eficiente e permitiu que as palestras fossem transmitidas simultaneamente a todos os colaboradores da Copagaz, inclusive aqueles que estavam em *home office*. Nesta edição, foram trabalhados temas voltados não apenas à saúde e segurança no trabalho, mas também à saúde física e mental, à qualidade de vida e até mesmo à superação de um momento desafiador como o da pandemia.

SIPAT 2020 TEMAS DE DESTAQUE

Superação e motivação

Primeiros Socorros

Infecções sexualmente
transmissíveis e abuso de
substâncias

Qualidade de vida no
serviço e em casa

Saúde, sucesso e segurança



Saúde ocupacional e segurança dos colaboradores

A Copagaz considera a saúde e a segurança de seus colaboradores uma premissa de gestão, e a avaliação dos impactos relativos a essa área integra todas as etapas do processo produtivo. Assim, realiza exames clínicos ocupacionais e especializados como forma de monitorar os fatores do ambiente de trabalho que podem afetar a saúde dos colaboradores. Os exames são feitos por empresa especializada, que garante o sigilo das informações, cujo acesso é restrito aos médicos examinadores, do trabalho e psicólogos.

Além do monitoramento de fatores de risco à saúde, a companhia conta com um serviço especializado para a realização de ações preventivas, como palestras sobre saúde, segurança, ergonomia e higiene no trabalho, com foco específico na atividade da Copagaz, ou ainda consultoria em serviços de ergonomia e definição de equipamentos de proteção pessoal e coletiva, com adaptação dos postos de trabalho para todos os colaboradores. Outra ação preventiva são as campanhas mensais de saúde e segurança, que tratam de

diversos temas ligados à saúde – como combate à dengue, saúde mental e vacinação – e são divulgadas amplamente pelos canais internos e externos da Copagaz, como e-mails, folhetos e *banners*, alcançando, inclusive, clientes e representantes.

Todos os colaboradores podem contar com convênio médico assistencial, além de uma ampla rede credenciada, que monitora periodicamente a saúde dos colaboradores e disponibiliza atendimento clínico e encaminhamento a especialista, quando necessário. Em todas as unidades da empresa, estão relacionadas, no Plano de Ação de Emergência, as ações de coordenação em situações de emergência, que possam exigir o acionamento da equipe de primeiros socorros e atendimento de urgência.

Em 2020, a Copagaz não registrou lesões fatais ou com grandes consequências relacionadas ao trabalho. Foram 35 casos com lesões registrados, com colaboradores próprios, representando uma taxa de 8,76%



em 4.086.952 horas trabalhadas. As lesões foram relacionadas a impactos entre botijões e/ou queda desses recipientes. Não houve casos registrados de doenças ocupacionais no ano. Estão garantidos todos os direitos de colaboradores que sofram de doenças ou lesões que possam resultar em afastamentos, conforme as políticas e procedimentos internos de afastamento da companhia, que obedecem à legislação vigente.

Programa Sempre Alerta

O Programa Sempre Alerta traduz o compromisso de reduzir a zero os acidentes e disseminar a cultura da segurança na Copagaz, desenvolvendo ações de monitoramento das ocorrências, prevenção, redução e eliminação dos riscos que colocam o engajamento dos colaboradores no centro das ações. Para isso, a equipe de Saúde, Segurança e Meio Ambiente investe em uma comunicação ativa, por meio de agenda de atividades, materiais informativos e campanhas, buscando manter os colaboradores muito bem esclarecidos quanto aos procedimentos seguros para a execução de suas atividades diárias.

Em 2020, o programa manteve o foco na cultura da prevenção, enfatizando a responsabilidade de cada membro da equipe e dividindo o protagonismo com a Alta Direção, que não poupou esforços e investimentos para motivar o trabalho dentro das normas de segurança. Foi estimulada a atitude vigilante para o reconhecimento e a correção de condições e práticas inseguras, além do uso dos equipamentos de proteção individual e a importância da segurança em todos os níveis da operação. Mesmo durante o período de pandemia, o programa se manteve ativo, com a realização de ações específicas, como o desenvolvimento de vídeos e palestras voltadas ao tema.

O programa inclui a investigação de incidentes e acidentes, que é realizada por meio de análise crítica das causas e efeitos da ocorrência, seguindo a metodologia conhecida como Diagrama de Ishikawa, Diagrama de Causa e Efeito ou Diagrama Espinha de Peixe. Esse método gera um gráfico que ajuda a organizar o raciocínio em discussões de um problema prioritário, especialmente na produção industrial. O diagrama é aperfeiçoado com a participação dos comitês internos de segurança, entre eles a Cipa, que participa

ativamente da análise e investigação de cada ocorrência. Todas as ocorrências são monitoradas por meio de indicadores de desempenho e avaliadas em auditorias internas periódicas para a melhoria dos resultados.

Gestão de risco

A Copagaz realiza uma gestão de risco cuidadosa, que abrange as diversas etapas do processo produtivo: o recebimento de matéria-prima ou insumos, os processos produtivos internos, a distribuição e o uso do produto nas instalações dos clientes. Todas as etapas são avaliadas antes de qualquer operação, o que consiste na Análise Preliminar de Riscos (APR), e os processos aplicados para identificar perigos ocupacionais e avaliar os riscos inerentes a cada processo baseiam-se na norma que os regula (NR-9).

Além da constante análise e melhoria de processos, a companhia realiza investimentos na aplicação de novas tecnologias e ferramentas capazes de reduzir riscos e melhorar o desempenho de cada etapa. Entre elas, vale destacar as auditorias de saúde, segurança e meio ambiente, inspeções regulares que colhem informações sobre riscos no processo, oferecendo aos responsáveis uma ação imediata para evitar acidentes e doenças decorrentes da atividade. Os resultados são avaliados diariamente por meio de indicadores de desempenho e amplamente divulgados em todos os níveis hierárquicos.

Um sistema de gestão de riscos é tanto mais eficiente quanto mais ampla e assertiva for a comunicação entre todos os envolvidos nos processos. Um canal de sugestões é disponibilizado para que todos possam comunicar possíveis riscos e opinar sobre possibilidades de melhoria contínua da saúde e segurança da equipe. As manifestações recebidas são constantemente discutidas nas reuniões dos comitês internos de saúde e segurança, e todas as comunicações de perigo e risco por parte dos colaboradores são acolhidas.

Os riscos decorrentes das fontes geradoras com potencial de causar danos à saúde estão relacionados no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), no Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT) e na Análise Ergonômica do



Trabalho (AET). São avaliados riscos físicos (ruído, temperatura), químicos (exposição a tintas e solventes), ergonômicos (estações de trabalho e cadeiras inadequadamente ajustadas, movimentos desajeitados, vibração, levantamento de peso) e biológicos (inexistentes nos parâmetros da norma regulamentadora), em suas diversas etapas do processo, incluindo o transporte do produto e a instalação de botijões e cilindros no cliente final.

Em 2020, diversas medidas foram adotadas para eliminar ou controlar os riscos identificados em cada posto de trabalho, como a compra de equipamentos e ferramentas dentro das normas, a substituição de máquinas e equipamentos com potencial de causar danos à saúde e à segurança, e mudanças na sinalização de risco, que ganhou uma nova identidade visual. Um controle de engenharia também está sendo estudado. Além disso, são empreendidos estudos sobre novos equipamentos e tecnologias: no último ano, foram substituídos os protetores auriculares de tipo *plug* por outros de tipo *concha*, com maior atenuação de ruído, e está em fase de estudos, a adoção de exoesqueleto na carga e descarga, para reduzir o peso suportado no levantamento de botijões e cilindros, bem como de luvas com proteção dos dedos, para eliminação de lesões nas mãos.



Treinamentos em saúde e segurança

Os treinamentos oferecidos pela Copagaz são uma forma importante de cuidar da saúde e segurança dos colaboradores. Em 2020, foram realizados treinamentos relacionados à COVID-19 e a diversos outros temas ligados à saúde e à segurança ocupacional, como os simulados de emergência e a formação de brigada, os treinamentos sobre procedimentos de manuseio seguro de GLP e uso de equipamentos de segurança, além de outros treinamentos imprescindíveis para a continuidade das atividades dentro dos mais altos padrões de segurança.

Estudo de Impacto de Vizinhança

GRI 413-2

A garantia da segurança de suas atividades é uma prioridade para a Copagaz, e isso se estende às áreas de entorno que possam ser impactadas. Detalhados estudos dos impactos (positivos e negativos) são realizados, analisando a vizinhança e coletando a opinião de moradores e responsáveis por estabelecimentos comerciais e de serviços da área.

Considerando a atividade da companhia, os eventuais impactos negativos sobre as comunidades locais poderiam estar relacionados a vazamentos e suas decorrências, como incêndios e explosões. Ciente de que a antecipação é a principal ferramenta de controle de riscos, a empresa investe constantemente na prevenção, por meio da elaboração e revisão de Estudos de Análise de Riscos, nos quais esses riscos são quantificados e qualificados para cada fase do processo produtivo: recebimento, armazenamento, transferência e distribuição do produto.

TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

ODS 8 e 9

GRI-102-8, GRI-102-41, GRI-203-1, GRI-401-1, GRI-407-1, GRI-412-1

A Copagaz conhece suas responsabilidades e acredita que colaboradores satisfeitos são essenciais para a eficiência e a qualidade das atividades que desenvolve, atuando sempre em conformidade com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). Em 2020 a companhia contou com 1.804 colaboradores, sendo 1.741 próprios e 63 terceirizados.

Todos os seus trabalhadores têm livre acesso aos sindicatos e à participação em assembleias da categoria, e 96% de seus colaboradores próprios são abrangidos por acordos de negociação coletiva de trabalho. No último ano, a companhia não registrou nenhum caso em que a liberdade de associação pudesse ser violada.

COLABORADORES, POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL GRI 102-8

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|-----------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| | MASCULINO | FEMININO | MASCULINO | FEMININO | MASCULINO | FEMININO |
| Diretores | 4 | 1 | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Gerentes | 81 | 14 | 82 | 20 | 80 | 20 |
| Supervisores | 63 | 21 | 61 | 18 | 61 | 19 |
| Administrativos | 306 | 230 | 312 | 236 | 310 | 229 |
| Operacionais | 899 | 26 | 921 | 24 | 939 | 15 |
| Terceirizados | 14 | 13 | 10 | 15 | 58 | 5 |
| Aprendizes | 21 | 45 | 26 | 46 | 12 | 41 |
| Estagiários | - | - | 6 | 3 | 7 | 5 |
| Total | 1.388 | 350 | 1.421 | 362 | 1.470 | 334 |
| | 1.738 | | 1.783 | | 1.804 | |



COLABORADORES POR CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO GRI 102-8

| 2020 | | |
|---------------|--------------|------------|
| PRÓPRIOS | PERMANENTE | TEMPORÁRIO |
| Masculino | 1.412 | 0 |
| Feminino | 329 | 0 |
| Total | 1.741 | 0 |
| TERCEIRIZADOS | PERMANENTE | TEMPORÁRIO |
| Masculino | 58 | 0 |
| Feminino | 5 | 0 |
| Total | 63 | 0 |
| 2019 | | |
| PRÓPRIOS | PERMANENTE | TEMPORÁRIO |
| Masculino | 1.411 | 0 |
| Feminino | 347 | 0 |
| Total | 1.758 | 0 |
| TERCEIRIZADOS | PERMANENTE | TEMPORÁRIO |
| Masculino | 10 | 0 |
| Feminino | 15 | 0 |
| Total | 25 | 0 |
| 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 |

COLABORADORES POR CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO GRI 102-8

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| PRÓPRIOS | PERMANENTE | TEMPORÁRIO | PERMANENTE | TEMPORÁRIO | PERMANENTE | TEMPORÁRIO |
| Sudeste | 1.011 | 0 | 995 | 0 | 1.027 | 0 |
| Sul | 236 | 0 | 234 | 0 | 245 | 0 |
| Centro-Oeste | 295 | 0 | 289 | 0 | 302 | 0 |
| Nordeste | 169 | 0 | 168 | 0 | 167 | 0 |
| Total | 1.711 | 0 | 1.686 | 0 | 1.741 | 0 |
| TERCEIRIZADOS | PERMANENTE | TEMPORÁRIO | PERMANENTE | TEMPORÁRIO | PERMANENTE | TEMPORÁRIO |
| Sudeste | 9 | 0 | 11 | 0 | 36 | 0 |
| Sul | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Centro-Oeste | 10 | 0 | 7 | 0 | 21 | 0 |
| Nordeste | 5 | 0 | 5 | 0 | 6 | 0 |
| Total | 27 | 0 | 25 | 0 | 63 | 0 |

A Copagaz encerrou o ano de 2020 com uma taxa de novas contratações de 9,67%. A taxa de rotatividade atingiu 11,58% no ano.

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

| | Colaboradores contratados | Taxa de novas contratações (%) | Colaboradores desligados | Taxa de rotatividade (%) |
|--------------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2020 | | | | |
| Masculino | 121 | 8,69 | 130 | 9,33 |
| Feminino | 41 | 14,49 | 64 | 22,61 |
| Total | 162 | 9,67 | 194 | 11,58 |
| 2019 | | | | |
| Masculino | 160 | 11,55 | 173 | 12,49 |
| Feminino | 39 | 12,96 | 36 | 11,96 |
| Total | 199 | 11,80 | 209 | 12,40 |
| 2018 | | | | |
| Masculino | 156 | 11,53 | 156 | 11,53 |
| Feminino | 27 | 9,25 | 40 | 13,70 |
| Total | 183 | 11,12 | 196 | 11,91 |

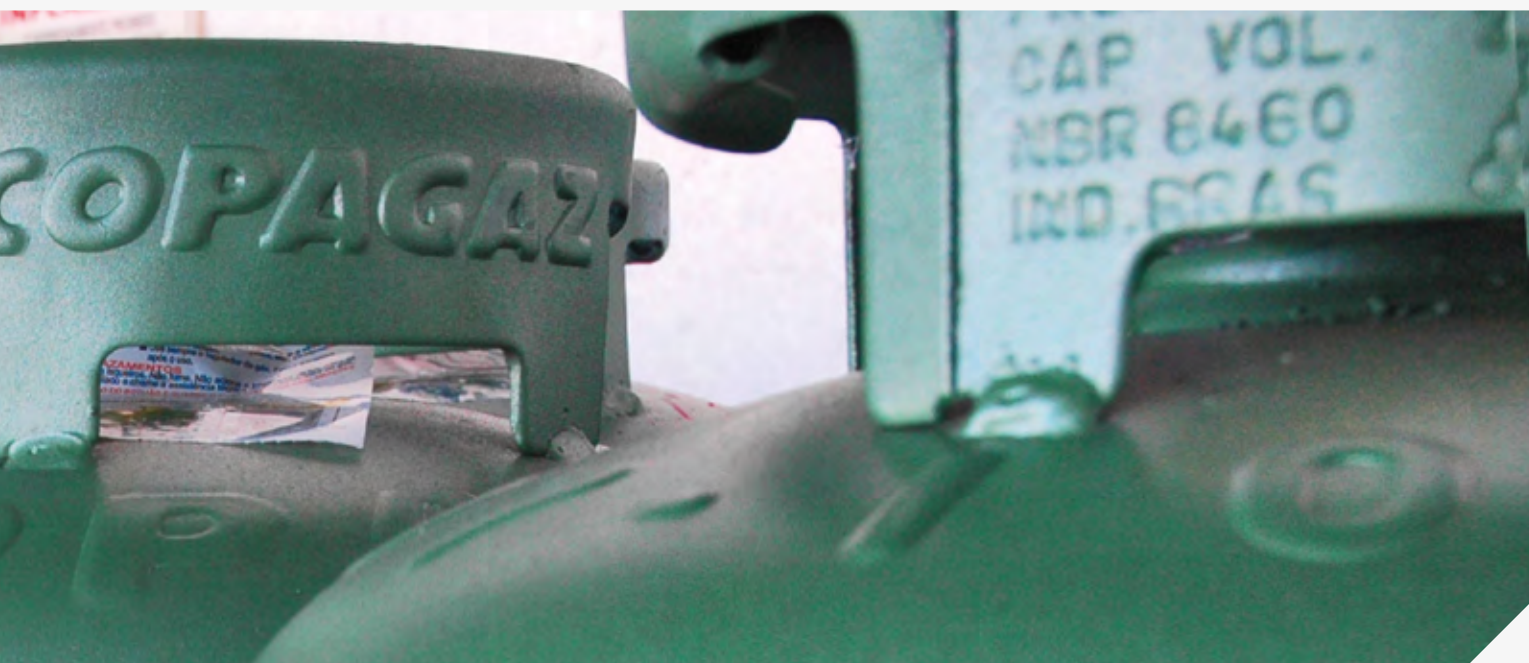
ROTATIVIDADE, TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES, POR FAIXA ETÁRIA GRI - 401-1

| | Colaboradores contratados | Taxa de novas contratações (%) | Colaboradores desligados | Taxa de rotatividade (%) |
|------------------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2020 | | | | |
| De 18 a 30 anos | 95 | 28,88 | 92 | 27,96 |
| De 31 a 40 anos | 51 | 8,24 | 60 | 9,69 |
| De 41 a 57 anos | 15 | 2,23 | 34 | 5,04 |
| Acima de 58 anos | 1 | 0 | 8 | 14,81 |
| Total | 162 | 41,19 | 194 | 57,52 |
| 2019 | | | | |
| De 18 a 30 anos | 106 | 29,04 | 45 | 12,33 |
| De 31 a 40 anos | 60 | 9,20 | 77 | 11,85 |
| De 41 a 57 anos | 33 | 5,31 | 71 | 11,41 |
| Acima de 58 anos | 0 | 0 | 16 | 32,65 |
| Total | 199 | 11,80 | 209 | 12,40 |
| 2018 | | | | |
| De 18 a 30 anos | 80 | 22,41 | 50 | 14,01 |
| De 31 a 40 anos | 73 | 11,27 | 68 | 10,49 |
| De 41 a 57 anos | 30 | 5,06 | 55 | 9,27 |
| Acima de 58 anos | 0 | 0,00 | 23 | 48,94 |
| Total | 183 | 11,12 | 196 | 11,91 |



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

| | Colaboradores contratados | Taxa de novas contratações (%) | Colaboradores desligados | Taxa de rotatividade (%) |
|--------------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2020 | | | | |
| Nordeste | 8 | 4,85 | 17 | 10,30 |
| Centro-Oeste | 40 | 13,79 | 41 | 14,14 |
| Sudeste | 85 | 8,63 | 108 | 10,96 |
| Sul | 29 | 12,29 | 28 | 11,86 |
| Total | 162 | 9,67 | 194 | 11,58 |
| 2019 | | | | |
| Nordeste | 15 | 8,93 | 18 | 10,71 |
| Centro-Oeste | 35 | 12,11 | 34 | 11,76 |
| Sudeste | 113 | 11,36 | 122 | 12,26 |
| Sul | 36 | 15,38 | 35 | 14,96 |
| Total | 199 | 11,80 | 209 | 12,40 |
| 2018 | | | | |
| Nordeste | 28 | 17,07 | 20 | 12,20 |
| Centro-Oeste | 26 | 9,25 | 31 | 11,03 |
| Sudeste | 103 | 10,57 | 114 | 11,70 |
| Sul | 26 | 11,50 | 31 | 13,72 |
| Total | 183 | 11,12 | 196 | 11,91 |



Trabalho decente e crescimento econômico

Indústria, inovação e infraestrutura

ODS 8 e 9



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

iBase

| 1 - BASE DE CÁLCULO | 2020 VALOR (MIL R\$) | | | 2019 VALOR (MIL R\$) | | |
|---|--|--|---------------------------------|--|--|---------------------------------|
| Receita líquida (RL) | 2.711.026,51 | | | 2.574.443,75 | | |
| Resultado operacional (RO) | 45.225,35 | | | 49.251,50 | | |
| Folha de pagamento bruta (FPB) | 247.904,35 | | | 235.550,42 | | |
| 2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS | VALOR (MIL) | % SOBRE FPB | % SOBRE RL | VALOR (MIL) | % SOBRE FPB | % SOBRE RL |
| Alimentação | 26.357 | 11% | 1% | 25.121 | 14,39% | 1% |
| Encargos sociais compulsórios | 34.788 | 14% | 1% | 36.532 | 20,93% | 1.76% |
| Previdência privada | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% | 0.00% |
| Saúde | 23.284 | 9% | 1% | 20.634 | 11,82% | 0.99% |
| Segurança e saúde no trabalho | 251 | 0,00% | 0,00% | 143 | 0,08% | 0.01% |
| Educação | 591 | 0,00% | 0,00% | 517 | 0,30% | 0.02% |
| Cultura | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% | 0.00% |
| Capacitação e desenvolvimento profissional | 553 | 0,00% | 0,00% | 1.383 | 0,79% | 0.07% |
| Creches ou auxílio-creche | 0 | 0,00% | 0,00% | 68 | 0,04% | 0.00% |
| Participação nos lucros ou resultados | 16.215 | 7% | 1% | 15.156 | 8,68% | 0.73% |
| Outros | 4.695 | 2% | 0% | 5.177 | 2,97% | 0.25% |
| Total - Indicadores sociais internos | 106.738 | 43% | 4% | 104.736 | 60,01% | 5.04% |
| 3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS | VALOR (MIL) | % SOBRE RO | % SOBRE RL | VALOR (MIL) | % SOBRE RO | % SOBRE RL |
| Educação | 1.378 | 3% | 0% | 165,68 | 0,33% | 0.00% |
| Cultura | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% | 0.00% |
| Saúde e saneamento | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% | 0.00% |
| Esporte | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% | 0.00% |
| Combate à fome e segurança alimentar | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% | 0.00% |
| Outros | 437 | 1% | 0,00% | 879,73 | 1,75% | 0,03% |
| Total das contribuições para a sociedade | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% | 0.00% |
| Tributos (excluídos encargos sociais) | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% | 0.00% |
| Total - Indicadores sociais externos | 1.815 | 4% | 0,00% | 1.050,30 | 2,08% | 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 | 2.501 | 6% | 0,00% | 1.958 | 3,90% | 0,07 |
| Investimentos em programas e/ou projetos externos | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Total dos investimentos em meio ambiente | 2.501 | 6% | 0,00% | 1.958 | 3,90% | 0,07 |
| 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% () não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100% () cumpre de 0 a 50% (x) cumpre de 76 a 100% | | | | | |
| 5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL | 2020 | | | 2019 | | |
| Nº de empregados(as) ao final do período | 1.741 | | | 1.749 | | |
| Nº de admissões durante o período | 162 | | | 260 | | |
| Nº de empregados(as) terceirizados(as) | 63 | | | 25 | | |
| Nº de estagiários(as) | 12 | | | 9 | | |
| Nº de empregados(as) acima de 45 anos | 471 | | | 444 | | |
| Nº de mulheres que trabalham na empresa | 334 | | | 362 | | |
| % de cargos de chefia ocupados por mulheres | 21,67% | | | 20,99% | | |
| Nº de negros(as) que trabalham na empresa | 756 | | | 740 | | |
| % de cargos de chefia ocupados por negros(as) | 18,33% | | | 20,99% | | |
| Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais | 1 | | | 1 | | |
| 6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL | 2020 VALOR (MIL R\$) | | | 2019 VALOR (MIL R\$) | | |
| Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa | 34,86% | | | 33,50% | | |
| Número total de acidentes de trabalho | 35 | | | 37 | | |
| 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* | () direção e gerências | () todos(as) empregados(as) | (x) 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 5.431 | no Procon - | na Justiça 0 | na empresa 186 | no Procon - | na Justiça 0 |
| % de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas: | na empresa 100% | no Procon - | na Justiça 0,00% | na empresa 100% | no Procon - | na Justiça 0,00% |
| Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$): | Em 2020: | | | Em 2019: 348.278 | | |
| Distribuição do Valor Adicionado (DVA): | 23 % governo 12 % acionistas - % retido | 61 % colaboradores(as) 2% terceiros | | 22,7 % governo 14,41 % acionistas - % retido | 60,12 % colaboradores(as) 2,77% terceiros | |



Impactos econômicos indiretos

A Copagaz é a principal mantenedora da Fundação Ueze Elias Zahran, entidade sem fins lucrativos, criada em 1988, com a missão de estruturar e apoiar programas sociais. Atende crianças, adolescentes e cidadãos

da terceira idade, atuando nas áreas de educação, inclusão digital, cultura, ação comunitária e defesa do meio ambiente. Mais informações podem ser consultadas em: <http://fundacaozahran.org.br/>

| Doações 2020 (em R\$) | |
|---|---------------------|
| Educação (Fundação Zahran) | 591.896,22 |
| Doações de GLP | 81.372,81 |
| Fundação Abrinq | 135.681,71 |
| Instituto Ethos | 16.008,00 |
| World Childhood Foundation | 6.633,00 |
| Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC) | 1.920,00 |
| Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD) | 633,00 |
| United Nations Development (UNDP) | 26.955,00 |
| Demais | 167.927,24 |
| Total | 1.029.026,98 |



EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

ODS 4

A Copagaz acredita na importância de incentivar o desenvolvimento de seus colaboradores em todos os campos, contribuindo para a continuidade de seu processo educativo, desde o ensino fundamental até o superior, inclusive na etapa de pós-graduação. Para concretizar esse apoio, a companhia mantém uma Política de Bolsas de Estudos, que estabelece diretrizes para a concessão de subsídios a cursos em todos os níveis de ensino. Com essa iniciativa, a companhia conseguiu erradicar o analfabetismo em suas plantas de engarrafamento de gás. Em 2020, 18 colaboradores, tanto de nossas áreas operacionais, como comerciais, administrativas, de logística e tecnologia da informação, se formaram graças ao programa.

O apoio da empresa ao desenvolvimento de seus colaboradores evoluiu ao longo dos anos, culminando na criação de sua Universidade Corporativa, a Uni-Copagaz, que oferece treinamentos sobre diversos temas alinhados ao Planejamento Estratégico.

A companhia se mantém interessada em incentivar o alto desempenho, a cultura da meritocracia e o atingimento de metas individuais, e para isso projetou o Sistema de Gestão de Desempenho da Copagaz, que

foi divulgado em dezembro de 2019 e cuja implementação estava prevista para 2020. Com o advento da pandemia de COVID-19 e a decorrente reestruturação de prioridades, a implantação do sistema foi adiada.

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Treinamentos

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

Para desenvolver a formação e a consolidação de conhecimentos técnicos e comportamentais entre seus colaboradores, a UniCopagaz oferece treinamentos diversos. Em 2020, a companhia realizou 10.103 horas de treinamentos, alguns deles no âmbito do Programa Levanta a Poeira. Além daqueles realizados por esse programa, também foram oferecidos treinamentos sobre temas mais específicos, como desenvolvimento de líderes, gestão e melhoria de processos, metodologias de análise e uso de softwares e ferramentas de gestão. Em decorrência das circunstâncias colocadas pela pandemia de COVID-19, a maioria desses treinamentos foi realizada no modo *on-line*.





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 |
|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 2020 | | | |
| Diretores | 3 | 0 | 0 |
| Gerentes | 100 | 1.823 | 18,23 |
| Supervisores | 80 | 686 | 8,58 |
| Administrativos | 539 | 4.100 | 7,61 |
| Aprendizes | 53 | 3 | 0,06 |
| Estagiários | 12 | 239 | 19,92 |
| Operacionais | 954 | 3.252 | 3,41 |
| Terceirizados | 63 | 0 | 0 |
| Total | 1.804 | 10.103 | 5,60 |
| 2019 | | | |
| Diretores | 3 | 80 | 26,67 |
| Gerentes | 102 | 3.477 | 34,09 |
| Administrativos | 548 | 8.005 | 14,16 |
| Supervisores | 79 | 1.830 | 23,16 |
| Operacionais | 945 | 3.596 | 3,81 |
| Terceirizados | 25 | 0 | 0 |
| Aprendizes | 72 | 122 | 1,69 |
| Estagiários | 9 | 16 | 1,78 |
| Total | 1.783 | 17.126 | 9,61 |
| 2018 | | | |
| Diretores | 5 | 0 | 0 |
| 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 |

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

| GÊNERO | NÚMERO DE COLABORADORES | NÚMERO DE HORAS DE TREINAMENTO | MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO |
|--------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 2020 | | | |
| Masculino | 1412 | 7.301 | 5,17 |
| Feminino | 329 | 2.802 | 8,52 |
| Total | 1.741 | 10.103 | 5,80 |
| 2019 | | | |
| Masculino | 1.411 | 13.091 | 7,68 |
| Feminino | 347 | 3.955 | 9,86 |
| Total | 1.758 | 17.046 | 8,11 |
| 2018 | | | |
| Masculino | 1.388 | 1.742 | 1,26 |
| Feminino | 350 | 724 | 2,07 |
| Total | 1.738 | 2.466 | 1,42 |



IGUALDADE DE GÊNERO REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES ODS 5 e 10

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

Como o setor de atuação da Copagaz integra atividades que envolvem grande esforço físico e periculosidade, tradicionalmente existe uma mão de obra de predominância masculina. Modificar este cenário é um dos compromissos assumidos junto à ONU Mulheres, assinado em 2003.

O resultado de seus esforços tem sido observado na evolução gradual da questão da igualdade de gênero na empresa. As mulheres são contratadas por sua competência, dedicação e capacidade de trazerem ótimos resultados para a Copagaz. Por convenção coletiva, as colaboradoras contam com quatro meses de licença-maternidade, enquanto os colaboradores homens podem usufruir de

cinco dias úteis de licença para acompanhar os primeiros dias de vida de seus filhos. Em 2020, 42 homens e 8 mulheres tiveram direito à licença-maternidade e à licença-paternidade, e 100% desses colaboradores a utilizaram.

A taxa de retenção dos colaboradores masculinos após 12 meses de iniciada a licença foi de 83,33%, enquanto a de colaboradoras foi de 36,36%.

Embora a Copagaz não aplique nenhuma distinção de gênero na definição dos salários praticados, o tempo de casa dos colaboradores pode resultar em diferenças salariais.

PROPORÇÃO ENTRE O SALÁRIO-BASE PARA MULHERES E PARA HOMENS, POR CATEGORIA FUNCIONAL GRI - 405-2

| Diretores | Gerentes | Supervisores | Administrativos | Operacionais | Aprendizes |
|-------------|----------|--------------|-----------------|--------------|------------|
| 2020 | | | | | |
| 0% | 90% | 131% | 90% | 100% | 94% |
| 2019 | | | | | |
| 0% | 91% | 131% | 91% | 82% | 96% |
| 2018 | | | | | |
| 68% | 64% | 129% | 90% | 83% | 91% |

PROPORÇÃO DA REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS GRI - 405-2

| Diretores | Gerentes | Supervisores | Administrativos | Operacionais | Aprendizes |
|-------------|----------|--------------|-----------------|--------------|------------|
| 2020 | | | | | |
| 0% | 90% | 131% | 90% | 61% | 94% |
| 2019 | | | | | |
| 0% | 91% | 131% | 90% | 82% | 120% |
| 2018 | | | | | |
| 72% | 71% | 125% | 92% | 74% | 91% |

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

GRI 202-1

| | Próprios | Terceirizados |
|-------------|----------|---------------|
| 2020 | | |
| Homens | 176,94% | 224,95% |
| Mulheres | 169,56% | 226,99% |
| 2019 | | |
| Homens | 179,98% | 132,87% |
| Mulheres | 172,48% | 132,87% |
| 2018 | | |
| Homens | 182,30% | 132,98% |
| Mulheres | 174,70% | 132,98% |

DIVERSIDADE

Em seu quadro de colaboradores, a empresa conta com pessoas com deficiência, pessoas negras, de diversas orientações sexuais e várias gerações, sendo todas tratadas com igualdade e respeito.

Atenta à importância da diversidade, em 2019 a Copagaz lançou um Programa de Diversidade e

Inclusão, buscando ampliar a presença de pessoas pertencentes a grupos afetados por aspectos ligados à etnia, à orientação sexual, à idade, à crença religiosa ou a limitações físicas, por exemplo. A primeira etapa do programa foi a realização de uma pesquisa sobre o ambiente de trabalho. O programa terá continuidade em 2021.



ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO VIDA NA ÁGUA ODS 6 e 14

No que se refere ao uso de insumos e recursos, a Copagaz trabalha para expandir e consolidar a cultura do consumo consciente. Sendo a água um recurso de grande importância, é considerado em dois indicadores de desempenho do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da empresa: consumo de água total por colaborador (m³/mês) e efluente doméstico por colaborador (m³/mês). As publicações e treinamentos dedicados à educação ambiental também abordam o assunto, que é item crítico do Manual de Boas Práticas Ambientais.

CONSUMO DE ÁGUA

GRI-303-1, GRI-303-2, GRI-303-3, 303-4, 303-5, GRI-306-1, GRI-306-5

Como os processos de envase do GLP não requerem consumo de água, praticamente toda a água consumida pela empresa é destinada ao abastecimento humano (cozinha, banheiros, bebedouros etc.) e ao sistema de combate a incêndio. Para seu abastecimento, a Copagaz conta com a rede de fornecimento e, onde esta não está presente, com poços para extração de água subterrânea.

O consumo de água é controlado por meio do Sistema de Indicadores de Sustentabilidade (SIS), que reúne e permite monitorar os dados mensais de cada unidade, possibilitando a identificação de possíveis desvios no padrão de consumo.



Em 2020, registrou-se um aumento de 57,67% no consumo de água subterrânea, quando comparado a 2019. Já o consumo proveniente da rede pública de abastecimento registrou uma queda de 1% no mesmo período, sobretudo nos centros operativos de Campo Grande - MS, Cuiabá - MT e Mauá - SP. Na unidade de Campo Grande, houve um vazamento do reservatório de água de combate a incêndio; em Cuiabá, as elevadas temperaturas fizeram necessário o umedecimento do pátio e do setor de armazenamento de botijões para destroca, além do aumento da irrigação das áreas verdes e do fornecimento de água para o Corpo de Bombeiros local; em Mauá, houve uma substituição de fornecimento da rede pública para a fonte subterrânea.

RETIRADA DE ÁGUA, POR FONTE (MEGALITROS) GRI 303-3

| | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Água subterrânea | 32,00 | 20,29 | 21,11 |
| Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento | 23,80 | 24,02 | 28,89 |
| TOTAL | 55,80 | 44,32 | 50,00 |

GESTÃO DE EFLUENTES

Destinação de efluentes

Na Copagaz, tanto a utilização como o descarte de água seguem as diretrizes legais e as normas vigentes, bem como as condicionantes das licenças de operações ambientais, quando aplicável. Embora o processo produtivo da companhia não gere efluentes industriais, todos os seus efluentes domésticos (gerados nas áreas administrativas) são descartados, ou por meio da rede de esgoto local ou, quando esta não está disponível, por meio do pré-tratamento em sistemas de fossa séptica, filtro, sumidouro e subsequente envio do lodo para tratamento final adequado.

A Copagaz não pratica o descarte direto de efluentes no solo ou em corpos d'água. A exceção ocorre quando são realizados os laudos de NR-13 – Caldeiras, Vasos de Pressão e Tubulação, que requerem que o tanque seja inertizado para entrada do técnico, por meio do uso de solução composta por água e tripolifosfato. Nesse caso, o efluente passa por análise

laboratorial de parâmetros, de acordo com legislação vigente: caso atenda à legislação, é retornado ao sistema de combate a incêndio ou descartado na rede pluvial; caso não atenda, é encaminhado para tratamento e descarte ambientalmente correto (externo). Para os efluentes gerados em processos de inspeção interna de tanques de pressão, devem ser atendidas as legislações Conama n.º 430/2011 e Decreto Estadual de São Paulo n.º 8.468/1976.

Todas as informações e boas práticas, bem como os requisitos técnicos aplicáveis ao processo de caracterização e destinação de efluentes, estão descritos em procedimentos que compõe o Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

Em 2020, o descarte total de água foi de 32.543,45m³, e o consumo foi de 23.256,44m³, valores superiores àqueles verificados no ano anterior.

DESCARTE TOTAL DE ÁGUA (MEGALITROS) GRI 303-4

| Destinação | 2018 | 2019 | 2020 | Observações |
|--|--------------|--------------|--------------|-------------------------------|
| Comparando-se aos dados Água subterrânea | 27,50 | 24,44 | 30,69 | Sumidouro |
| Água de terceiros | 1,15 | 1,38 | 1,85 | Tratamento lodo + água cabine |
| Total | 28,65 | 25,82 | 32,54 | |

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (MEGALITROS) GRI 303-5

| Destinação | 2018 | 2019 | 2020 | Observações |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|---|
| Total de retirada de água | 50,01 | 44,44 | 55,80 | Água subterrânea + água de terceiros |
| Total de descarte de água | 28,65 | 25,68 | 32,54 | Efluente fossa + tratamento + sumidouro |
| Total | 21,36 | 18,80 | 23,26 | |

ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL

ODS 7

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

CONSUMO DE ENERGIA

A estratégia de gestão do consumo de energia da Copagaz busca identificar oportunidades de redução do consumo desse recurso, executando iniciativas voltadas a esse objetivo. A companhia busca otimizar o 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. A gestão dos dados de consumo de energia é realizada pelo departamento de Meio Ambiente, com a inserção e validação de dados no SIS, considerando-se as premissas do SGA.

Comparando-se os dados de 2020 aos de 2019, a redução alcançada foi de 1,4% no consumo de energia elétrica em suas atividades, o equivalente a 1.628,58 GJ. Quanto ao consumo de óleo diesel nos geradores estacionários, houve nesse mesmo período uma redução de 5,4% nos centros operativos, o equivalente a 29,57 GJ. Esses números refletem o trabalho da companhia no monitoramento e treinamento de boas práticas ambientais.

| Energia indireta consumida (GJ) GRI 302-1 | | |
|--|-----------|-----------|
| 2020 | 2019 | 2018 |
| 24.136,76 | 22.478,62 | 20.969,35 |
| Energia primária direta consumida (GJ) GRI 302-1 | | |
| 2020 | 2019 | 2018 |
| 518,46 | 548,03 | 600,65 |
| Energia total consumida (GJ) GRI 302-1 | | |
| 2020 | 2019 | 2018 |
| 22.660,59 | 23.026,65 | 21.570,00 |

Usina fotovoltaica

Em 2020, a Copagaz iniciou, em Campo Grande - MS, a operação de seis usinas fotovoltaicas, a fim de suprir a demanda de energia, tanto do centro operativo da companhia, como de outras empresas do Grupo Zahran. Construídas e operadas pela empresa especializada SolarEnergy, as usinas proporcionaram a geração de 427.729 kWh de

energia elétrica, que foi vendida à rede local e abatida do consumo do Centro Operativo de Campo Grande - MS. Isso representa uma economia em 2020 foi de R\$ 492.399,92 o equivalente a uma redução de 83,36% nos custos com energia elétrica.

CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

ODS 1 e 12

GRI-102-9, GRI 102-40, GRI-204-1, GRI-301-1, GRI-301-2, GRI-301-3, GRI 306-1, GRI-306-2, GRI 306-3, GRI-306-4, GRI 306-5 GRI-308-1, GRI-308-2, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 414-1, GRI 414-2

A Copagaz conta com uma política de Meio Ambiente, cujas diretrizes consideram todos os aspectos e impactos de sua atuação. Por meio dessa política, a empresa busca implementar melhorias constantes em seus processos.

CADEIA DE SUPRIMENTOS

O processo produtivo de engarrafamento de GLP da Copagaz requer uma cadeia de fornecimento de apenas quatro insumos: o GLP, fornecido pela Petrobrás; a tinta de repintura dos botijões, os rótulos, que melhoram o aspecto visual, identificam a marca e fornecem informações de segurança e o lacre de garantia de inviolabilidade do produto.

Em 2020, a Copagaz totalizou 6.365 fornecedores em sua cadeia de suprimentos. Como forma de apoiar o desenvolvimento econômico sustentável, a política de compras da companhia prioriza a contratação de fornecedores locais, definidos como aqueles que atendem os centros operativos dentro de um raio de até 100 km, seja para consumo direto, indireto ou de outro centro operativo. No último ano, 94% do valor pago pela Copagaz a fornecedores foram dirigidos a essa categoria.

Previamente à contratação de seus fornecedores, a companhia realiza um processo de avaliação que inclui a apresentação de documentos jurídicos (como contrato social) e relacionados a meio ambiente (como licença de operação válida), além do preenchimento de um questionário de autoavaliação sobre a gestão ambiental realizada pelo prestador. Caso os requisitos sejam cumpridos, os fornecedores são aprovados, ficando à disposição dos processos contínuos de gestão da Copagaz.



MATERIAIS

Em sua gestão de materiais, a Copagaz tem como objetivo a redução de consumo, um fim perseguido pelas áreas de Engenharia e de Custos da empresa. Enquanto a área de Engenharia trabalha em conjunto com os centros operativos, buscando promover ajustes nos equipamentos a fim de otimizar o uso de insumos, a área de Custos acompanha o rendimento e o custo da aplicação de tinta na pintura dos botijões, tendo sempre em vista a melhoria contínua no processo.

Todos os insumos utilizados pela Copagaz são adquiridos de fornecedores externos. Por motivo de segurança e considerando as especificidades de suas atividades, a companhia não utiliza materiais provenientes de reciclagem, não havendo metas estabelecidas em relação a esse tema. Em 2020, alguns materiais apresentaram uma variação de consumo devido à adequação de listas técnicas, processos produtivos ou fornecedores.

MATERIAIS USADOS GRI 301-1

| Tipo | Material | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|---|-------------|-------------|-------------|
| Matéria-prima | Gás liquefeito de petróleo (GLP) (kg) | 522.942.378 | 534.635.060 | 553.955.245 |
| Tintas | Tinta verde (l) | 345.628 | 353.852 | 333.761 |
| | Tinta prata (l) | 412.609 | 404.767 | 422.777 |
| | Tinta sintético verde(l) | 3.689 | 6.123 | 5.984 |
| | Tinta cinza aluminizada (l) | 1.191 | 1.294 | 1.584 |
| Lacres | P-13 (unidade) | - | 1.591 | 16.094 |
| | Termo retrátil P-2, P-5, P-13, P-45, P-90 (unidade) | 34.532.751 | 35.362.087 | 37.277.162 |
| | Injetável P-20 e P-45 (unidade) | 29.951 | 49.281 | 52.809 |
| | P-20 (unidade) | 560.733 | 597.010 | 567.558 |
| Rótulos | P-02 a P-90 (unidade) | 34.460.637 | 35.896.199 | 37.387.840 |
| Alça P-13 | unidade | 1.021 | 428 | 387 |
| Base P-13 | unidade | 3.655 | 1.653 | 823 |
| Plugue P-13 1/8" | unidade | 2.641 | 4.407 | 1.936 |
| Plaqueta de identificação de tara | unidade | 95.432 | 108.202 | 94.306 |
| Plaqueta de requalificação | peça | 95.043 | 105.165 | 92.771 |
| Plaqueta Repositora de Informação Conjugação A | peça | - | 9.126 | 34.396 |
| Válvula recuperada P-13 | unidade | 63.077 | 27.886 | 67.811 |
| Válvula P-13 Plus recuperada | unidade | - | - | 24.988 |
| Válvula para vasilhame P-13 3/4" | unidade | 0 | 79.956 | - |
| Adesivo de massa plástica para vasilhame | kg | 17.892 | 185 | 152 |
| Gás de solda argônio | m ³ | 191 | 217 | 189 |
| Vedante | kg | 67 | 78 | 73 |
| Disco de desbaste 7" | unidade | 1 | 1 | - |
| Granalha de aço S390 | kg | 6.176 | 6.355 | 5.694 |
| Arame MIG - 0,8mm | kg | 286 | 325 | 283 |
| Disco de corte 7" | unidade | 2 | 10 | 5 |
| Placa repositora de informações técnicas | unidade | 34.950 | 37.113 | - |

GESTÃO DE RESÍDUOS

O gerenciamento dos resíduos gerados nas atividades da Copagaz é meticulosamente acompanhado pelo departamento de Meio Ambiente da Matriz, com inserção mensal de dados e documentações comprobatórias legais no SIS. O objetivo é conscientizar os colaboradores para a importância do tema, bem como atender a todos os requisitos legais de governança de resíduos.

Para isso, a Copagaz mantém em seu SGA itens específicos sobre a gestão correta de resíduos sólidos, sobretudo por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, um guia completo e específico para cada centro operativo com todas as diretrizes e boas práticas para a mínima geração de resíduos, além de seu correto manuseio, armazenamento, transporte e destinação final ambientalmente correta. Os canais de comunicação com o público interno, como e-mails e o Copaconecta, também são utilizados para tratar do tema.

Os impactos potenciais significativos da Copagaz em relação aos resíduos gerados nas próprias atividades da organização dizem respeito prioritariamente à atividade de envase de GLP, que gera resíduos contaminados (tipo classe I – perigosos – segundo a Norma ABNT NBR 10.004), como borra de tinta do processo de repintura dos botijões, resíduos de varrição da plataforma de envase ou ainda diversos contaminados com óleos e graxas. O processo de envase e as atividades administrativas podem também produzir resíduos não contaminados (tipo classes II – não perigosos – segundo a Norma ABNT NBR 10.004), como resíduos de papel e plástico, sucatas metálicas ou ainda resíduos de banheiro e restos de alimentos.

Na disposição dos resíduos gerados por suas atividades, a Copagaz segue rigorosamente a legislação e as normas técnicas aplicáveis. Os resíduos perigosos são acondicionados e identificados em local adequado, com barreiras de contenção e acesso controlado, sendo em seguida adequadamente destinados, sempre por empresas licenciadas para essa atividade. Os resíduos não perigosos são separados em recicláveis e não recicláveis, e destinados adequadamente para cada caso: os recicláveis são doados ou vendidos para cooperativas de reciclagem 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 limpas com frequência adequada, por empresas licenciadas para essa atividade, sendo os resíduos da limpeza destinados a estações de tratamento de efluentes licenciadas. Em 2020, a Copagaz investiu na construção de uma nova central de resíduos no centro operativo de Cuiabá - MT.

Na contratação de serviço de destinação de resíduos, os veículos utilizados no transporte são avaliados via *checklist* da área de Segurança do Trabalho, e o centro operativo gera o Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) *on-line*, no qual constam os dados da Copagaz, geradora dos resíduos, bem como do transportador e do destinador final. Além disso, o prestador fornece, impreterivelmente, um Certificado de Destinação Final (CDF), comprovando a operação e identificando o resíduo, sua quantidade, o tipo e o local de destinação.

Em 2020, houve um aumento do volume de resíduos destinados pela Copagaz.



RESÍDUOS GERADOS, POR COMPOSIÇÃO GRI 306-3

| Composição resíduo | Descrição do Resíduo | Quantidade (t) | | |
|--|---|----------------|---------------|---------------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Resíduo Classe I - Perigoso (Coprocessoamento) | Água contaminada Borra de tinta Carepa Diversos contaminados EPIs/panos contaminados Lâmpada Oleína Óleo de máquina Pilhas/baterias Pó de exaustão Telha de amianto | 130,49 | 256,05 | 192,50 |
| Resíduo Classe II - Não Perigoso (Reciclagem) | Papel/papelão Plástico/isopor Sucata de ferro Sucata eletrônica | 92,49 | 124,21 | 142,25 |
| Resíduo Classe II - Não Perigoso (Aterro sanitário) | Não recicláveis (lixo comum) Resíduos da construção civil (entulho) Resíduos alimentícios Jardinagem/poda | 199,12 | 172,66 | 268,54 |
| TOTAL | | 422,1 | 552,92 | 603,29 |



RESÍDUOS DESVIADOS DO DESCARTE, POR COMPOSIÇÃO GRI 306-4

| Resíduos Perigosos (Classe I) | | Quantidade (t) | | |
|------------------------------------|---------------|----------------|------|---------------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Preparação para o reúso | Fora do local | - | - | 0 |
| Reciclagem | Fora do local | - | - | 0 |
| Resíduos Não Perigosos (Classe II) | | Quantidade (t) | | |
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Preparação para o reúso | Fora do local | - | - | 0 |
| Reciclagem | Fora do local | - | - | 142,25 |
| TOTAL | | | | 142,25 |

*Devido à atualização pela GRI Standards dos indicadores de resíduos, seção 306, a forma de reporte foi alterada, o que impede a comparabilidade com os anos anteriores.

RESÍDUOS DIRECIONADOS PARA DESCARTE, POR TIPO DE OPERAÇÃO DE DESCARTE GRI 306-5

| Resíduos Perigosos (Classe I) | | Quantidade (t) | | |
|--|---------------|----------------|------|------------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Incineração (com recuperação de energia) | Fora do local | - | - | 192,50 |
| Incineração (sem recuperação de energia) | Fora do local | - | - | 0 |
| Aterro | Fora do local | - | - | 0 |
| Resíduos Não Perigosos (Classe II) | | Quantidade (t) | | |
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Incineração (com recuperação de energia) | Fora do local | - | - | 0 |
| Incineração (sem recuperação de energia) | Fora do local | - | - | 0 |
| Aterro | Fora do local | - | - | 268,5 |
| TOTAL | | | | 461 |

*Devido à atualização pela GRI Standards dos indicadores de resíduos, seção 306, a forma de reporte foi alterada, o que impede a comparabilidade com os anos anteriores.

AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

ODS 13

GRI 301-3, GRI-305-1, GRI-305-2, GRI-305-3, GRI-305-4, GRI-305-5, GRI-305-6, GRI-305-7

EMISSIONS

Inventários de emissões de gases de efeito estufa

Todo ano, o inventário de emissões de gases de efeito estufa da Copagaz é elaborado com base na metodologia do GHG Protocol, a ferramenta mais empregada por empresas e governos de todo o mundo para entender, quantificar e gerenciar essas emissões.

Reafirmando o compromisso da companhia com a mensuração e o gerenciamento das fontes emissoras, em 2020 o inventário revelou um aumento de 2,18% nas emissões, em relação ao ano anterior. Foram contabilizadas 6.073 tCO₂e referentes às emissões diretas (Escopo 1), 414 tCO₂e referentes às emissões indiretas

(Escopo 2) e 18.693 tCO₂e referentes a outras emissões indiretas (Escopo 3), totalizando 25.180 tCO₂e. Quanto às emissões biogênicas diretas e indiretas, o total foi de 2.188 tCO₂e. Ainda assim, o indicador de intensidade de emissões de GEE, que é calculado com a divisão das emissões totais pela quantidade de toneladas de GLP comercializado diminuiu em 0,66%, passando de 38,42 para 38,17 quilos de CO₂ equivalente emitidos por tonelada de GLP vendida.

As emissões foram inventariadas de acordo com diferentes escopos, como se pode observar no quadro a seguir.



EMISSIONES GEE

| ESCOPO 1 | 2018 | 2019 | 2020 | Variação 2019x2020 |
|---|---------------|---------------|---------------|--------------------|
| Combustão estacionária | 242 | 205 | 203 | -0,83% |
| Combustão móvel | 6.041 | 6.109 | 5.866 | -3,98% |
| Emissões fugitivas | 0,2 | 7,8 | 4,3 | -44,94%* |
| Total de Emissões Diretas (Escopo 1) | 6.283 | 6.322 | 6.073 | -3,93% |
| ESCOPO 2 | 2018 | 2019 | 2020 | Variação 2019x2020 |
| Energia elétrica (localização) | 430 | 472 | 414 | -12,37%** |
| Total de Emissões Indiretas (Escopo 2) | 430 | 472 | 414 | -12,37% |
| ESCOPO 3 | 2018 | 2019 | 2020 | Variação 2019x2020 |
| Transporte <i>upstream</i> (terceiros) | 21.154 | 17.360 | 18.264 | 5,20% |
| Resíduos sólidos e efluentes | 255 | 289 | 404 | 39,61%*** |
| Viagens | 106 | 200 | 25 | -87,39%**** |
| Total de Emissões Indiretas (Escopo 3) | 21.515 | 17.849 | 18.693 | 4,73% |
| TOTAL | 28.227 | 24.643 | 25.180 | 2,18% |

*Devido à Pandemia, houve queda nas manutenções de ar condicionado.

** Devido à Pandemia, vários colaboradores do grupo de risco permanecerem em *home office*, resultando em queda de consumo.

*** Aumento na destinação de resíduos para aterro e geração de efluentes domésticos.

**** Devido à Pandemia, foram restringidas as viagens aéreas.

| Indicador de Intensidade de Emissões GEE | 2018 | 2019* | 2020 | Variação 2019x2020 |
|---|---------|---------|---------|--------------------|
| Volume de vendas (t) | 620.273 | 641.630 | 659.890 | 2,82% |
| Emissões | 28.227 | 24.643 | 25.180 | 2,18% |
| Indicador de Intensidade (em kg CO ₂ e/t de GLP vendido) | 45,51 | 38,42 | 38,17 | -0,66% |

*Os dados de emissões do ano de 2019 foram recalculados.

Emissões do processo produtivo

| Substância (t) | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------|-------|-------|------|
| NOx | 0 | 0 | 0 |
| SOx | 0 | 0 | 0 |
| VOC | 0,005 | 0,003 | - |
| MP | 0 | 0 | - |

Programa de Orientação das Emissões Veiculares

Em 2020, a Copagaz deu continuidade ao Programa de Orientação das Emissões Veiculares, que submete regularmente sua frota a aferição veicular para a avaliação de emissões. O processo é realizado por empresas do ramo ou pelo Programa de Redução de Emissão de Poluentes – Despoluir, uma iniciativa da Confederação Nacional do Transporte, junto com o Serviço Social do Transporte (Sest) e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (Senat) que se dedica a reduzir a emissão de poluentes, melhorar a qualidade do ar e racionalizar o uso de combustíveis. Foram realizadas no último ano 345 aferições de veículos.

O programa dispõe de unidades móveis equipadas com opacímetros e todo o instrumental necessário para a avaliação de emissões de veículos movidos a diesel, feita sempre de acordo com os critérios e procedimentos estabelecidos pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). 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

Projeto TI Verde

A Copagaz tem um compromisso real com o consumo consciente dos recursos do planeta. Por isso, desde 2011 mantém uma parceria de compensação de CO₂ com a Solumax, que é integrante do projeto Florestas do Futuro, da SOS Mata Atlântica. O programa permite compensar parte da emissão de carbono gerada pelas atividades da empresa, contribui para a integração de melhores práticas no ambiente corporativo e auxilia na conscientização ambiental dos colaboradores. Até o final de 2020, a Solumax e a Copagaz plantaram 6.091 mudas de árvores, o equivalente a dois campos de futebol.

Outra iniciativa da companhia, é a doação de computadores e periféricos em desuso, para escolas e instituições filantrópicas, como o Centro Educacional Assistencial Profissionalizante (Ceap), que promove a inclusão digital e reduz a destinação de lixo eletrônico, mitigando impactos ambientais.



PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

ODS 16

GRI-102-17, GRI-102-34, GRI-201-4, GRI-205-1, GRI-205-2, GRI-205-3, GRI-206-1, GRI-412-2, GRI-412-3

ÉTICA E CONFORMIDADE

Para estabelecer os princípios éticos e comportamentais que norteiam a atuação da companhia e de todos os seus colaboradores, em todos os níveis hierárquicos, a Copagaz tem um Código de Ética e Conduta que indica as expectativas em relação ao comportamento de todos aqueles envolvidos com a empresa, enfatizando a necessidade de se ater às regras de cidadania; demonstrar transparência e respeito no tratamento com todos os interlocutores; e realizar a conexão entre a governança corporativa e os colaboradores. Baseado em preceitos oriundos da missão, da visão e dos valores da companhia, seus princípios gerais essenciais são: honestidade, dignidade e integridade; eficiência, objetividade e produtividade; respeito, cumprimento das leis e transparência; confidencialidade; responsabilidade social; sustentabilidade.

O Código de Ética e Conduta é entregue aos colaboradores no momento da contratação e em treinamentos periódicos de *compliance*, sendo requerida a assinatura de um termo de concordância. Também está disponível no *website* da Copagaz: <https://copagaz.com.br/politicas-compliance/>

Os colaboradores contam com um Canal de Denúncias para relatar quaisquer desvios observados em relação ao que dispõe o Código de Ética e Conduta, por meio do link <https://copagaz.eticca.com.br/denuncia>, do número de telefone 0800 717 7725, ou do e-mail copagaz@eticca.com.br

COMPLIANCE

O ano de 2020 foi o primeiro completo após implantação da área de *Compliance* na Copagaz, servindo de referência para o monitoramento da aderência ao programa e eventuais aplicações de melhorias. Havia o plano de iniciar o trabalho de treinamento de *compliance* para colaboradores terceirizados, com ações como a exibição de vídeos e animações, a distribuição de material de divulgação e a realização de uma campanha de incentivo, porém o advento da pandemia fez suspender esses investimentos.

A Copagaz não tolera qualquer tipo de corrupção. Em caso de identificação de práticas de corrupção, a companhia realiza o desligamento do colaborador ou a rescisão do contrato, além de aplicar as medidas legais cabíveis. Interessada em reduzir a possibilidade de ocorrência desse tipo de prática, a empresa realiza avaliações de riscos relacionados à corrupção em suas operações, por meio dos seguintes procedimentos: pesquisas de diligência no Portal da Transparência, no Tribunal de Contas da União (TCU) e no Conselho Nacional de Justiça (CNJ); preenchimento de formulários de diligência, de conflito de interesses, de pessoa politicamente exposta ou agente público; inclusão de cláusula anticorrupção em todos os contratos; exigência do cumprimento da Política Anticorrupção, da Política de Brindes, Presentes, Entretenimento e Hospitalidades, da Política de Doações e Patrocínio, e da Política de Conflitos de Interesse.

Em outubro de 2020 o Canal de Denúncias completou um ano de funcionamento. A nova ferramenta foi bem recebida pelos colaboradores, que sentiram confiança para realizar as denúncias – que são sempre apuradas e tratadas pela Copagaz. Esse primeiro ano também serviu para esclarecer dúvidas dos colaboradores sobre como agir em situações que eles entendam confrontar as políticas da companhia, mostrando que a mensagem passada nos treinamentos foi bem absorvida.



PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

ODS 17

GRI-102-12, GRI-102-13, GRI-413-1

PROGRAMAS DE ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE

Consciente de seu papel junto à sociedade, a empresa empenha-se no envolvimento com entidades e instituições que realizam trabalhos de cunho social. A companhia orgulha-se de ser a mantenedora da Fundação Ueze Elias Zahran, além de apoiar outras entidades e instituições alinhadas a seus princípios, listadas a seguir.

Pacto Global da ONU



Desde 2003, a Copagaz é signatária do Pacto Global da ONU, participando de suas principais iniciativas, como a Caring for Climate (Cuidando do Clima).

Procura alavancar seus negócios e alinhar suas metas internas aos ODS propostos pela ONU, o que se traduz também na organização do Relatório de Sustentabilidade da companhia, cuja estrutura se articula com os ODS mais relevantes em sua atuação.

Também é signatária da plataforma dos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs, na sigla em inglês), lançada pelo Fundo das Nações Unidas para o Desenvolvimento das Mulheres (Unifem) e pelo Pacto Global da ONU.



Global Reporting Initiative (GRI)

Nos Relatórios de Sustentabilidade da Copagaz são adotados os padrões da GRI.

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social



INSTITUTO
ETHOS

A Copagaz é filiada ao instituto desde sua fundação (1998), e participa do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção.

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

A companhia é membro da Associação Ibero-Americana de Gás Liquefeito de Petróleo (AIGLP), que busca promover no setor de GLP a competição ética, o fornecimento de serviços por meio de soluções modernas e seguras e o desenvolvimento técnico-científico.

World LPG Association (WLPGA)

Ao lado de empresas líderes do setor de GLP em todo o mundo, a Copagaz participa do Conselho da World LPG Association (WLPGA), que representa toda a cadeia de valor do GLP em escala global. Com mais de 125 países envolvidos, seu principal objetivo é agregar valor ao setor, impulsionando a demanda por GLP, além de promover a conformidade com as boas práticas comerciais e de segurança.



Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente



A Copagaz é detentora do Selo Empresa Amiga da Criança, assumindo compromissos voltados à garantia dos direitos das crianças e dos adolescentes.



Programa Adotei um Sorriso

A Copagaz é patrocinadora máster do programa Adotei um Sorriso, uma iniciativa da Fundação Abrinq que incentiva a participação voluntária de profissionais liberais – como dentistas, nutricionistas, médicos pediatras, psicólogos, fonoaudiólogos e oftalmologistas – no atendimento a crianças e adolescentes, contribuindo para a saúde preventiva e para a qualidade de vida desse público, junto às organizações da sociedade civil que integram o programa.

Parte da renda obtida na venda dos botijões domésticos durante quatro meses do ano são destinados ao programa. Em 2020, o montante doado foi de R\$ 121.129,71.



Campanha da Solidariedade

A Copagaz realiza anualmente sua Campanha da Solidariedade, suspensa em 2020 em decorrência da pandemia de COVID-19, mas a intenção é dar continuidade à iniciativa assim que possível.



Apoio às Campanhas do Ministério da Saúde

- Janeiro Branco – Saúde Mental
- Fevereiro Roxo – Alzheimer
- Coronavírus
- Carnaval Seguro
- Março Lilás – Câncer de Colo do Útero
- Abril Verde – Conscientização e Prevenção de Acidente de Trabalho
- Vacinação Contra Sarampo
- Vacinação Contra a Gripe
- Combate ao *Aedes Aegypti* – Dengue, *Chicungunya* e Zica
- Semana da Amamentação
- Dia Nacional de Combate às Drogas e Alcoolismo
- Dia Mundial da Saúde
- Maio amarelo – Segurança no Trânsito
- Junho Vermelho – Dia Mundial do Doador de Sangue
- Agosto Laranja – Esclerose Múltipla
- Agosto Dourado – Incentivo ao Aleitamento Materno
- Setembro Amarelo – Prevenção ao Suicídio
- Outubro Rosa – Câncer de Mama
- Novembro Azul – Câncer de Próstata
- Dezembro Laranja – Câncer de Pele
- Dezembro Vermelho – Combate à AIDS



Instituto Childhood Brasil



A Copagaz é signatária da Childhood Brasil, instituição que tem como objetivo a proteção à infância e à adolescência e seu foco de atuação é o enfrentamento do abuso e da exploração sexual contra crianças e adolescentes, trabalhando por meio de programas e projetos para que a proteção desse público vulnerável, seja pauta de políticas públicas e privadas.



Em 2007 nos juntamos ao Programa Na Mão Certa, que congrega empresas por meio da adesão ao Pacto Empresarial Contra a Exploração Sexual

de Crianças e Adolescentes nas Rodovias Brasileiras e tem como principal objetivo promover uma ampla união de esforços para acabar com a exploração sexual de menores nas rodovias brasileiras.

A principal estratégia adotada pela Copagaz é a sensibilização dos seus motoristas, para que atuem como agentes de proteção dos direitos de crianças e adolescentes, através de ações como:

Carnaval Seguro

Alerta sobre a exploração e o abuso sexual de crianças, normalmente potencializados no período de Carnaval.

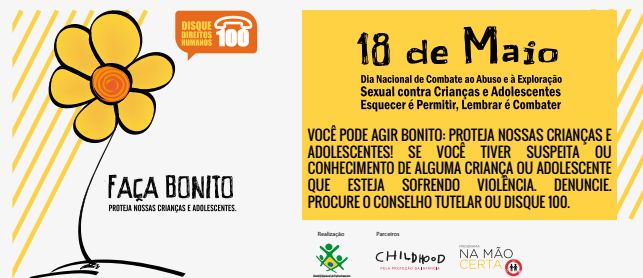
Heróis da Infância

Busca reconhecer e valorizar os profissionais do setor de transporte rodoviário de carga. A Copagaz reconhece e valoriza o caminhoneiro como protagonista da transformação nas estradas, convidando-o a atuar como agente de proteção dos direitos da criança e do adolescente.



18 de Maio – Faça Bonito!

Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes. Em 2020, a campanha comemora duas décadas de existência.



Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD)



Doações são feitas à Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), uma organização sem fins lucrativos focada em garantir assistência médica de excelência em ortopedia e reabilitação a crianças com deficiência.

Instituto Oncoguia



A Copagaz apoia o Instituto Oncoguia, organização sem fins lucrativos fundada em 2009 para ajudar pacientes com câncer, divulgando a instituição em seus rótulos de botijão.

Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (Graacc)



A empresa contribui, por meio de doações, com o Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC), uma instituição brasileira dedicada a apoiar crianças e adolescentes com câncer, por uma perspectiva multidisciplinar e humanizada.



Formas de Gestão

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

A gestão da Copagaz baseia-se no tripé da sustentabilidade, considerando indissociáveis os aspectos ambiental, social e econômico na condução de seu negócio. Cientes de que o foco e a eficiência são essenciais nessa abordagem, a liderança e os gestores de todas as áreas da companhia empenham-se em definir caminhos, reforçando a comunicação interna e buscando envolver todos os colaboradores.

Metas e discussões sobre políticas e processos são revisadas, tornando a operação mais segura, eficiente e sustentável. Esse trabalho permite reduzir o consumo de recursos e melhorar o desempenho ambiental, como foi feito em relação ao controle do uso de papel e ao monitoramento das emissões de gases de efeito estufa, além de cuidar da dimensão social.

Em 2020, a equipe de Saúde, Segurança e Meio Ambiente implementou o Painel de KPI de meio ambiente, que busca viabilizar o acesso dos centros operativos às informações e dados consolidados relativos a questões ambientais. A cada três meses, o painel é disponibilizado para cada centro operativo e fixado em local visível, informando sobre consumo de água, efluente doméstico, consumo de energia, consumo de óleo diesel, resíduos perigosos, comuns e recicláveis, e licenças ambientais.



| 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 companhia. | Colaboradores, clientes, fornecedores, meio ambiente e sociedade. | Não há indicadores GRI relacionados. |
| Qualidade: Garantir a qualidade e a 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 |

Premiações

ENTRE AS 1.000 MAIORES EMPRESAS BRASILEIRAS - SETOR ÓLEO E GÁS

• Anuário Valor 1000 – Jornal Valor Econômico

ENTRE AS 150 MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR

• Época – Great Place to Work

ÉPOCA NEGÓCIOS - ANUÁRIO ÉPOCA NEGÓCIOS 360º

PRÊMIO EMPRESAS QUE MELHOR SE COMUNICAM COM JORNALISTAS

• Revista Negócios da Comunicação

PRÊMIO GLP DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

• Novas aplicações do GLP – Projeto da ala de Higienização do Hospital Universitário da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul – UFMS.

ENTRE AS 100 MAIORES EMPRESAS DOADORAS DO BRASIL

• 92ª Posição – Revista Forbes

SELO *RATING* DE CONSCIÊNCIA



A Copagaz aderiu ao movimento da instituição Humanizadas, que acredita que, por meio do exemplo, é possível iluminar o caminho da jornada coletiva, acelerar a evolução da humanidade e trazer a esperança de um futuro melhor.

Os *Ratings* de Consciência são conferidos às organizações, a partir do levantamento de dados *multi-stakeholders*.

De maneira simples, expressam a qualidade de gestão e a qualidade das relações que uma organização nutre com os diferentes públicos de interesse: lideranças, colaboradores, clientes, consumidores, parceiros, conselho, investidores e sociedade.

A Copagaz foi classificada da seguinte forma:

- TOP 30 Melhores Grande Porte
- TOP 20 Melhores para Lideranças - Grande Porte
- TOP 20 Melhores para Colaboradores - Grande Porte
- TOP 20 Melhores para Sociedade - Grande Porte
- TOP 20 Propósito Maior - Grande Porte
- TOP 20 Adaptabilidade Evolutiva - Grande Porte
- TOP 20 Estratégia de Valor Compartilhado - Grande Porte
- TOP 20 Cultura Consciente - Grande Porte
- TOP 20 Liderança Consciente - Grande Porte



Quadro de Metas

| Área Responsável | Meta 2020 | STATUS | JUSTIFICATIVA |
|-----------------------|---|-----------------------|---|
| Comercial Envasado | Engajar toda a equipe Comercial Envasado buscando alcançar aumento significativo no números de revendas vinculadas à empresa; | Não atingida | Em função do impacto da pandemia no mercado, a meta não foi alcançada. |
| | Dar continuidade aos treinamentos de MBA do certificando todo o time de Consultores Comercial Envasado; | Parcialmente Atingida | Em função da pandemia, não foi possível ministrar todos os módulos. |
| | Aumentar o número de revendas ativas no clube de benefícios. | Atingida | Mesmo com as dificuldades causadas pela pandemia, a meta foi alcançada, com um aumento de 4% no número de revendas ativas. |
| Expansão Comercial | Manter o crescimento, ampliando a rede de revendedores, com percentual igual ou superior aos anos anteriores. | Não Atingida | Houve retração na abertura de revendas, pois os consultores foram mantidos em <i>home-office</i> . |
| Comercial Empresarial | Buscar crescimento das vendas em relação ao montante vendido em 2019. | Não Atingida | A pandemia causou sérios impactos nas vendas do comércio e indústria, provocando retração nas vendas. |
| Compras | Reestruturação da área de Compras / Projeto de Compras; | Não Atingida | Aguardamos a fusão para unificação de processos. |
| | Revisão da Política e dos processos de Compras. | Não Atingida | Aguardamos a fusão para unificação das políticas. |
| Logística | Eliminar impressão do <i>checklist</i> da frota própria. | Atingida | O <i>check-list</i> sendo realizado e armazenado eletronicamente. |
| Gestão de Pessoas | Implantação do Painel de Gestão; | Atingida | O Painel de Gestão foi implantado em novembro de 2020. |
| | Programas de Gestão e Saúde. | Atingida | Foram realizados os programas de Acolhimento Psicológico e Serviço de Telemedicina. |
| Saúde e Segurança | Zerar o número de acidentes e doenças ocupacionais - índice por Centro Operativo, DACs e Matriz; | Parcialmente Atingida | Apesar das diversas ferramentas e melhoria na informação, bem como em treinamentos, a eliminação dos acidentes não foi alcançada. |
| | Diminuir o índice FAP - índice por Centro Operativo e geral da companhia; | Não Atingida | Aumento gerado pela gravidade dos acidentes. |
| | Realizar auditorias de SSMA em todas as unidades da empresa; | Não Atingida | Suspenso em decorrência da pandemia. |
| | Otimizar a performance nos resultados de auditoria. | Não Atingida | Os padrões serão revistos em virtude da fusão, Copagaz/Liquigás, atendendo um único padrão. |

| Área Responsável | Meta 2020 | STATUS | JUSTIFICATIVA |
|--------------------------|---|-----------------------|--|
| Engenharia | Finalizar implantação de manutenção preventiva nas unidades da empresa; | Parcialmente Atingida | O projeto levará dois anos para conclusão, devido a necessidade do cadastro de equipamentos no sistema e a conclusão de todos os planos de manutenção preventiva. |
| | Reconstrução de máquinas e equipamentos nas unidades de Campo Grande e Jardinópolis. | Parcialmente Atingida | Em andamento, a instalação de lanças telescópicas na unidade de Jardinópolis-SP e Campo Grande-MS, com reforma da casa de bombas da unidade. |
| Operações | Implantar programação de cargas nos Centros Operativos (engarrafamento); | Não Atingida | Aguardando a finalização do projeto de fusão Copagaz/Liquigás. |
| | Iniciar o Programa LEAN com o objetivo de ampliar a eficiência e segurança nas bases de engarrafamento. | Parcialmente atingida | Foi iniciado o programa para entender os pontos necessários nas ações de otimização dos processos e implementação de controles e monitoramentos da produção. |
| Abastecimento | Manter as importações de GLP na busca de um crescimento significativo, garantindo o suprimento contínuo da rede de clientes. | Atingida | Mantida a importação e o suprimento dos clientes. |
| Tecnologia da Informação | Implantação de ferramentas facilitadoras de monitoramento e gerenciamento de serviços, voltadas às boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura; | Parcialmente Atingida | A ferramenta GLPI (<i>Free - Open Source</i>), foi implantada na área de T.I. e disponibilizada para alguns usuários, para testes e ajustes e futura disponibilização aos demais usuários. |
| | Manter controle sobre as despesas com Impressões, não ultrapassando o limite estipulado para essas despesas. | Superada | O controle das despesas com impressão seguiu a estratégia implantada nos anos anteriores e a meta de redução foi superada. |
| Societário | Gestão Societária para o cumprimento tempestivo e adequado da Lei e com todo o registro societário necessário à segurança empresarial da Copagaz; | Atingida | Foi concluído. |
| | Gestão Consultiva e apoio a todas as áreas da Copagaz, de modo a fazer cumprir a legislação pertinente e o Estatuto Social da Companhia; | Atingida | Foi concluído. |
| | Implementar eventual Reorganização Societária na Copagaz, visando reduzir custos e otimizar estruturas. | Atingida | Foi concluído. |
| Compliance | Elaboração de material educativo sobre o Programa de <i>Compliance</i> direcionado às vendas; | Não atingida | Os investimentos previstos para a realização foram direcionados para ações voltadas a prevenção e combate ao COVID-19. |
| | Treinamento semestral sobre as políticas de <i>Compliance</i> ; | Parcialmente Atingida | Realizado apenas os treinamentos com os ausentes e novos colaboradores. |
| | Criação de Cartilha sobre as Políticas de <i>Compliance</i> . | Parcialmente Atingida | A Cartilha de <i>Compliance</i> e Anticorrupção foi finalizada. A cartilha antitruste aguardando aprovação. |

Quadro de metas

| Área Responsável | Meta 2020 | STATUS | JUSTIFICATIVA |
|---------------------|--|-----------------------|--|
| Meio Ambiente | Realizar auditoria ambiental interna em todos os Centros Operativos e prestadores de serviço de destinação de resíduos para garantir a governança (SGA 00.021 e SGA 00.021-1); | Parcialmente Atingida | Em decorrência da pandemia, as auditorias ambientais internas ocorreram, de forma <i>on-line</i> . |
| | Promover e reforçar cultura de responsabilidade ambiental na empresa, em todos os níveis, através de treinamentos e comunicados do tema (SGA 00.018); | Atingida | Foram realizados treinamentos nos centros operativos, tratando de temas como SGA - Sistema de Gestão Ambiental, Gerenciamento de Resíduos, Emissões Atmosféricas e Boas Práticas Ambientais. |
| Governança | Implementar as melhores práticas à Gestão da Governança Corporativa (Secretaria de Governança); | Atingida | Foi concluído. |
| | Gestão Consultiva a todas as áreas da Copagaz, de modo a fazer cumprir o Acordo de Acionistas e o Estatuto Social da Companhia. | Atingida | Foi concluído. |
| Projetos e Inovação | Desenvolvimento de Insumos de Produção Sustentável, recicláveis e de pouca geração de resíduos. Tais como, tinta de repintura, rótulos informativos e lacres; | Parcialmente Atingida | Aguardando a finalização do projeto de fusão Copagaz/Liquigás. |
| | Promover transformações energéticas, substituindo fontes de energia poluentes ou prejudiciais ao meio ambiente, tais como Óleo Diesel, Gasolina, Energia Elétrica, pelo gás GLP, energia limpa, resultando de forma significativa os índices de emissões de GEE. | Não Atingida | Alternativas estão sendo avaliadas. |
| RH Estratégico | Cumprir em 100% o Programa de Treinamentos da UniCopagaz até dezembro de 2020; | Atingida | Atingida com alteração do foco, dinâmica e formato dos treinamentos para o modo <i>on-line</i> em função da pandemia. |
| | Implementar Programa de Diversidade e Inclusão conforme planejado até dezembro de 2020. | Não Atingida | Projeto adiado em função da pandemia. |
| Marketing | Aumentar o número de vendas ativas no clube de benefícios em 5%; | Parcialmente atingida | Atingimos 3% de crescimento da base de vendas ativas. |
| | Aumentar a visibilidade da marca Copagaz no mercado; | Atingida | Houve crescimento em nossas redes sociais e aumento do alcance do nosso site. |
| | Gerar <i>leads</i> para as áreas de negócio através de nossa participação em eventos. | Não atingida | Os eventos foram cancelados por razão da COVID-19. |

| Área Responsável | Meta 2020 | STATUS | JUSTIFICATIVA |
|----------------------------|--|-----------------------|---|
| Relacionamento com Cliente | Implantação de Call Center para aprimorar a qualidade dos atendimentos noturnos, finais de semana e feriados; | Atingida | Call Center implantado, não somente no período noturno, mas por 24h. |
| | Implantação da plataforma de CRM - Salesforce para melhor controle de atendimento. | Atingida | Salesforce implantado, não somente para controle de atendimento, mas também para agilizar o atendimento por meio da integração com nosso sistema de telefonia. |
| Técnico a Granel | Reestruturar a área de Instalações Industriais (controles, gestão, suporte ao empresarial, gestão dos ativos, etc.); | Parcialmente Atingida | O mapeamento dos processos, a mensuração de qualificação e a reciclagem de equipes, foram realizados. Aguardando a finalização do projeto de fusão Copagaz/Liquigás para dar continuidade à reestruturação. |
| | Finalizar a atualização do Manual de Instalações com os projetos padrões, normas e procedimentos, e divulgar para nossas equipes Técnico a Granel, Comercial Empresarial e Compras, o Catálogo de Materiais e Fornecedores Homologados, como fonte de consulta para as Compras Técnicas; | Atingida | O Manual e os projetos foram finalizados com sucesso e já encontram-se disponíveis e em utilização pelas áreas em questão. |
| | Buscar a redução de acidentes nas operações que envolvem nossas instalações Empresariais Express e Granel e Caminhões Bobtails. | Atingida | Foram elaboradas ações prévias em alguns clientes empresariais a fim de prevenir e/ou resolver situações que ofereciam eventuais riscos às equipes envolvidas na Operação, em conjunto com a área de SSMA. |
| | Reforma de Caminhões Bobtails conforme demanda; | Não Atingida | Não foram realizadas as reformas dos caminhões Bobtail, em decorrência da pandemia. |
| Frotas | Treinamento de Direção Econômica para novos motoristas de Caminhões Bobtail; | Não Atingida | Em decorrência da pandemia do novo COVID-19, não foram realizados os treinamentos de Direção Econômica. |
| | Implantação de novos indicadores de Frotas. | Parcialmente Atingida | Os indicadores de frotas foram criados, porém não foram validados. |

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes



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

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

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DO AUDITOR INDEPENDENTE

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

Introdução

Fomos contratados pela **Copagaz Distribuidora de Gás S.A.** ("Copagaz") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações contidas no Relatório de Sustentabilidade 2020 da Copagaz, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

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 2020, 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 2020 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 2020 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 2020 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 2020 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 2020 da **Copagaz** e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2020 da **Copagaz**, relativo ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020;

BDO RCS Auditores Independentes, uma empresa brasileira da sociedade sigilosa, é membro da BDO International Limited, uma companhia limitada por garantia do Reino Unido, e faz parte da rede internacional BDO de firmas membros independentes. BDO é nome comercial para a rede BDO e cada uma das firmas da BDO.

2



- O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2020 da **Copagaz**;
- O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração de Relatórios de Sustentabilidade no padrão GRI, em sua versão Standards, opção de reporte "Essencial", aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2020 da **Copagaz**.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados no trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados no trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2020 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 2020 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 2020, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, da **Copagaz** não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes da GRI, em sua versão Standards, opção de reporte "Essencial" e de acordo com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 23 de abril de 2021.



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

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

3

Créditos

GRI 102-53

O Comitê de Sustentabilidade Empresarial coloca-se à disposição para eventuais questionamentos, opiniões e/ou dúvidas relativas ao relatório, pelo telefone (11) 2163-3878 ou pelo e-mail elizete@copagaz.com.br

INICIATIVA

Comitê de Sustentabilidade da Copagaz

COORDENAÇÃO GERAL

- Elizete Neto Tavares Paes

SUPERVISÃO DO PROJETO

- Lilian Estadella

APOIO À SUPERVISÃO DO PROJETO

- Thais Fernandes de Souza

COLABORAÇÃO

- Todos os níveis hierárquicos da organização

COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO

- Visão Sustentável
www.visaosustentavel.com.br
José Pascowitch
Rafael de Carvalho Morales
Gabrielle de Almeida Ferreira
Carolina de Paula

PROJETO GRÁFICO

- S+G Comunicação

TRADUÇÃO

- Kevin Mathewson

IMPRESSÃO

- Pigma Indústria Gráfica

FOTOGRAFIA

- Acervo Copagaz
- Alexandre Ezequiel
- Antonio Larghi
- J. Brandão
- Jaime Kilinsky
- Júlio Bittencourt
- Leandro Silva
- Leonardo Lopes Almeida
- Luciana Aith
- Luciano Ferrari Souza
- Mario Castelo
- Odilon Carvalho
- Warcio Lara Vilela
- William Moraes



Sumário

GRI Standards

GRI 102-55

| GRI Standards | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|-----------------------------|--|--|---------------------|---|
| GRI 101: FUNDAMENTOS 2016 | | | | |
| CONTEÚDOS GERAIS | | | | |
| PERFIL ORGANIZACIONAL | | | | |
| GRI 102-1 | Nome da organização. | | 9 | |
| GRI 102-2 | Atividades, marcas, produtos e serviços. | | 9,15 e 33 | |
| GRI 102-3 | Localização da sede da organização. | | 9 | |
| GRI 102-4 | Localização das operações da organização. | | 9 | |
| GRI 102-5 | Natureza da propriedade e forma jurídica da organização. | | 9 | |
| GRI 102-6 | Mercados atendidos. | | 9 | |
| GRI 102-7 | Porte da organização. | | 9 | |
| GRI 102-8 | Informações sobre colaboradores (próprios e terceirizados). | | 41 | |
| GRI 102-9 | Cadeia de suprimentos. | | 56 | |
| GRI 102-10 | Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária. | | 6 | |
| GRI 102-11 | Princípio ou abordagem de precaução | | 36 | A Copagaz possui um procedimento interno chamado Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais (Laia). |
| GRI 102-12 | Iniciativas externas. | | 65 | |
| GRI 102-13 | Afiliações a associações. | | 65 | |
| ESTRATÉGIA | | | | |
| GRI 102-14 | Mensagem do diretor-presidente. | | 4 | |
| GRI 102-15 | Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades. | | 4 | |
| ÉTICA E INTEGRIDADE | | | | |
| GRI 102-16 | Valores, princípios, padrões e normas de conduta. | | 12 | |
| GRI 102-17 | Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética. | | 64 | |
| ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS | | | | |
| GRI 102-40 | Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização. | | 6, 7 e 56 | |
| GRI 102-41 | Acordos de negociação coletiva. | | 41 | |
| GRI 102-42 | Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para os quais se engajar. | | 13 e 20 | |
| GRI 102-43 | Abordagem adotada para o engajamento dos <i>stakeholders</i> . | | 13 e 20 | |
| GRI 102-44 | Principais temas e preocupações levantadas com <i>stakeholders</i> . | | 13 | |
| PRÁTICAS DE RELATO | | | | |
| GRI 102-45 | Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas. | Todos os dados financeiros apresentados referem-se à Copagaz e seus Centros Operativos de forma consolidada. | | |

GRI 102:
CONTEÚDO
PADRÃO 2018

| GRI Standards | | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|--------------------------------|------------|---|---|---------------------|--|
| GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2018 | GRI 102-46 | Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material. | | 13 | |
| | GRI 102-47 | Lista de temas materiais. | | 13 | |
| | GRI 102-48 | Reformulações de informações. | | 6 | |
| | GRI 102-49 | Mudanças no reporte. | | 6 | |
| | GRI 102-50 | Período coberto pelo relatório. | | 6 | |
| | GRI 102-51 | Data do relatório anterior. | | 6 | |
| | GRI 102-52 | Ciclo de emissão de relatórios. | | 6 | |
| | GRI 102-53 | Dados para contato em relação ao relatório. | | 75 | |
| | GRI 102-54 | Opção "de acordo" escolhida pela organização. | | 6 | |
| | GRI 102-55 | Sumário de conteúdo GRI Standards. | | 76 | |
| | GRI 102-56 | Verificação externa. | | 6 | |
| TEMAS MATERIAIS | | | | | |
| GOVERNANÇA | | | | | |
| GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2018 | GRI 103-1 | Explicação dos temas materiais e seus limites. | | 68 | |
| | GRI 103-2 | Abordagem de gestão e seus componentes. | | 68 | |
| | GRI 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão. | | 68 | |
| | GRI 102-18 | Estrutura de governança. | | 19 | |
| | GRI 102-20 | Responsabilidade do nível executivo nos temas econômicos, ambientais e sociais. | | 19 | |
| | GRI 102-21 | Consulta com <i>stakeholders</i> sobre temas econômicos, ambientais e sociais. | | 19 | |
| | GRI 102-22 | Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês. | | 19 | |
| | GRI 102-23 | Presidente do mais alto órgão de governança. | | 19 | |
| | GRI 102-24 | Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança. | | 19 | |
| | GRI 102-25 | Conflitos de interesse. | | 19 | |
| | GRI 102-28 | Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança. | | 19 | |
| GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2018 | GRI 102-33 | Comunicação de preocupações críticas. | Em 2020, foi implantado projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), pela área de Compliance. | | |
| | 102-34 | Natureza e número total de preocupações críticas. | | | Em 2020 a Copagaz não teve conhecimento de nenhum caso de preocupações críticas. |
| | GRI 102-35 | Políticas de remuneração. | | | A Copagaz está desenvolvendo uma política de remuneração. |
| | GRI 102-37 | Envolvimento dos <i>stakeholders</i> nos processos de remuneração. | | | Não se aplica. |
| | 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. |

Sumário GRI Standards

| GRI Standards | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|---|------------|--|---------------------|---------|
| EMISSIONS | | | | |
| GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2018 | GRI 103-1 | Explicação dos temas materiais e seus limites. | 68 | |
| | GRI 103-2 | Abordagem de gestão e seus componentes. | 68 | |
| | GRI 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão. | 68 | |
| GRI 305: EMISSÕES 2016 | GRI 305-1 | Emissões diretas de gases de efeito estufa - Escopo 1. | 61 | |
| | GRI 305-2 | Emissões diretas de gases de efeito estufa - Escopo 2. | 61 | |
| | GRI 305-3 | Emissões diretas de gases de efeito estufa - Escopo 3. | 61 | |
| | GRI 305-4 | Intensidade de emissões de gases de efeito estufa. | 61 | |
| | GRI 305-5 | Redução das emissões de gases de efeito estufa. Não se aplica. | | |
| SAÚDE E SEGURANÇA | | | | |
| GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2018 | GRI 103-1 | Explicação dos temas materiais e seus limites. | 68 | |
| | GRI 103-2 | Abordagem de gestão e seus componentes. | 68 | |
| | GRI 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão. | 68 | |
| GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018 | GRI 102-11 | Princípio da precaução. | 36 | |
| | GRI 403-1 | Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de acidentes. | 36 | |
| | GRI 403-2 | Promoção da saúde do trabalhador. | 36 | |
| | GRI 403-3 | Serviços de saúde ocupacional. | 36 | |
| | GRI 403-4 | Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores sobre saúde e segurança ocupacional. | 36 | |
| | GRI 403-5 | Treinamento de colaboradores em saúde e segurança ocupacional. | 36 | |
| | GRI 403-6 | Promoção da saúde do trabalhador. | 36 | |
| | GRI 403-7 | Prevenção e mitigação de impactos. | 36 | |
| | GRI 403-8 | Trabalhadores abrangidos por sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional. | 36 | |
| | GRI 403-9 | Lesões relacionadas ao trabalho. | 36 | |
| | GRI 403-10 | Problemas de saúde relacionados ao trabalho. | 36 | |
| | GRI 416-1 | Categorias de produtos e serviços para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança. | 21 e 37 | |
| GESTÃO | | | | |
| GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2018 | GRI 103-1 | Explicação dos temas materiais e seus limites. | 68 | |
| | GRI 103-2 | Abordagem de gestão e seus componentes. | 68 | |
| | GRI 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão. | 68 | |
| QUALIDADE | | | | |
| GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2018 | GRI 103-1 | Explicação dos temas materiais e seus limites. | 68 | |
| | GRI 103-2 | Abordagem de gestão e seus componentes. | 68 | |
| | GRI 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão. | 68 | |
| INDICADORES ESPECÍFICOS | | | | |
| GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2018 | GRI 103-1 | Explicação dos temas materiais e seus limites. | 68 | |
| | GRI 103-2 | Abordagem de gestão e seus componentes. | 68 | |
| | GRI 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão. | 68 | |

| GRI Standards | | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|---|-----------|--|---|---------------------|---|
| INDICADORES ESPECÍFICOS | | | | | |
| SÉRIE ECONÔMICA | | | | | |
| GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2018 | 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. | | 33 | |
| | GRI 201-3 | Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece. | Não há plano de pensão. | | |
| | GRI 201-4 | Assistência financeira recebida do governo | | | A Copagaz não recebeu nenhuma assistência financeira governamental em 2020. |
| GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2018 | GRI 202-1 | Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local. | | 51 | |
| | GRI 202-2 | Proporção de executivos seniores contratados na comunidade local. | O percentual de executivo seniores contratados na comunidade local é de 19,8%. | | |
| GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016 | GRI 203-1 | Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos. | | 41 | |
| | GRI 203-2 | Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos. | | 9 e 22 | |
| GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRAS 2018 | GRI 204-1 | Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes. | | 56 | |
| GRI 205: ANTI-CORRUPÇÃO 2018 | GRI 205-1 | Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e riscos significativos identificados. | | 64 | |
| | GRI 205-2 | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção. | | 64 | |
| | GRI 205-3 | Casos confirmados de corrupção e ações tomadas. | | 64 | |
| GRI 206: CON-CORRÊNCIA DESLEAL 2018 | GRI 206-1 | Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio. | | 64 | |
| SÉRIE AMBIENTAL | | | | | |
| GRI 301: MATERIAIS 2018 | GRI 301-1 | Materiais usados, por peso ou volume. | | 56 | |
| | GRI 301-3 | Produtos e suas embalagens recuperados. | | 56 e 61 | |
| GRI 302: ENERGIA 2018 | GRI 302-1 | Consumo de energia dentro da organização. | | 56 | |
| | GRI 302-2 | Consumo de energia fora da organização. | Controle não realizado. | | |
| | GRI 302-3 | Intensidade energética. | | 55 | |
| | GRI 302-4 | Redução do consumo de energia. | | 55 | |
| | GRI 302-5 | Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços. | Não se aplica, pois o produto da Copagaz (GLP) não requer energia (ao contrário de um equipamento eletrônico, por exemplo). | | |
| GRI 303: ÁGUA 2018 | GRI 303-1 | Interação com a água como recurso compartilhado. | | 53 | |
| | GRI 303-2 | Gerenciamento de impactos relacionados ao descarte de água. | | 53 | |
| | GRI 303-3 | Retirada de água. | | 53 | |
| | GRI 303-4 | Descarte de água. | | 53 | |
| | GRI 303-5 | Consumo de água. | | 53 | |

Sumário GRI Standards

| GRI Standards | | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|---|-----------|--|--|---------------------|--|
| GRI 304: BIO-DIVERSIDADE 2018 | GRI 304-1 | Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas em áreas protegida. | Todos os centros operativos da Copagaz se localizam em distritos industriais ou áreas legalizadas fora de áreas de proteção. | | |
| | GRI 304-2 | Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade. | Todas as operações da Copagaz estão em conformidade legal com a legislação vigente (federal, estadual e municipal). Não há impactos significativos das atividades e produtos sobre a biodiversidade. | | |
| | GRI 304-3 | Habitats protegidos ou restaurados. | | | Não se aplica a Copagaz. |
| | GRI 304-4 | Espécies incluídas na lista vermelha da União Internacional para a Conservação da Natureza (IUCN) e em listas nacionais de conservação. | | | Não se aplica a Copagaz. |
| GRI 306: EFLUENTES E RESÍDUOS 2018 | GRI 306-1 | Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação. | | 53 e 56 | |
| | GRI 306-2 | Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição. | | 56 | |
| | GRI 306-3 | Número e volume de vazamentos significativos. | | 56 | |
| | GRI 306-4 | Transporte de resíduos perigosos. | | 56 | |
| GRI 307: CONFORMIDADE AMBIENTAL 2018 | GRI 307-1 | Não conformidade com leis e/ou regulamentos ambientais. | Em 2020 não houve não conformidade com leis e/ou regulamentos ambientais. | | |
| GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES 2018 | GRI 308-1 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais. | | 56 | |
| | GRI 308-2 | Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomada. | | 52 | |
| SÉRIE SOCIAL | | | | | |
| GRI 401: EMPREGO 2018 | GRI 401-1 | Número total e taxas de novas contratações de empregados, e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região. | | 41 | |
| | 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. | | 36 | |
| | GRI 401-3 | Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade | | 51 | |
| GRI 402: RELAÇÕES TRABALHISTAS 2018 | GRI 402-1 | Prazo mínimo para notificação sobre mudanças operacionais. | A Copagaz não define prazo em convenção coletiva. | | |
| GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO 2018 | GRI 404-1 | Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional. | | 48 | |
| | GRI 404-2 | Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua. | | 48 | |
| | GRI 404-3 | Percentual de empregados que recebem análises de desempenho e desenvolvimento de carreira. | | 48 | |
| GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2018 | 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. | | | O Programa de Diversidade e Inclusão da Copagaz teve início em 2019. As etapas de definição dos indicadores, mensuração e focos de atuação ainda serão realizadas. |
| | GRI 405-2 | Proporção do salário-base e remuneração entre homens e mulheres. | | 51 | |
| GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2018 | GRI 406-1 | Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas. | Em 2020 não houve registro de casos de discriminação. | | |
| GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2018 | 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. | | 41 | |

| GRI Standards | | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|---|-----------|--|---|---------------------|---------|
| GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2018 | GRI 408-1 | Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil. | | 56 | |
| GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO DE ESCRAVO 2018 | GRI 409-1 | Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo. | | 56 | |
| GRI 410: PRÁTICAS DE SEGURANÇA EM DIREITOS HUMANOS 2018 | GRI 410-1 | Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos. | O pessoal de segurança contratado para a vigilância das instalações e do patrimônio da organização, controle de multidões, prevenção de perda e escolta de pessoas, bens e valores não participa dos treinamentos internos. Trata-se de pessoal terceirizado que labora em regime de revezamento, não podendo se ausentar do posto de trabalho. Todos os treinamentos realizados para esse pessoal estão sob responsabilidade da empresa contratada, que realiza a capacitação de seus profissionais. | | |
| GRI 411: DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS 2018 | GRI 411-1 | Casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais. | Em 2020 não houve casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais. | | |
| GRI 412: AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS 2018 | GRI 412-1 | Operações submetidas a análises ou avaliações de impactos sobre direitos humanos. | Não ocorre nenhuma avaliação de impacto in loco nas unidades da Copagaz especificamente voltada a direitos humanos. | | |
| | GRI 412-2 | Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos. | | 64 | |
| | GRI 412-3 | Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliação. | | 64 | |
| GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES 2018 | GRI 414-1 | Fornecedores selecionados com base em critérios sociais. | | 56 | |
| | GRI 414-2 | Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas. | | 56 | |
| GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS | GRI 415-1 | Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos. | Em 2020, a Copagaz não realizou doações para partidos políticos. | | |
| GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE 2018 | GRI 416-2 | Casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde/segurança de produtos/serviços. | Não há casos de não conformidade relacionadas a este item no período informado. | | |
| GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2018 | GRI 417-2 | Casos de não conformidade relacionados a rotulagem dos produtos. | Não foram relatados casos envolvendo rotulagem de produtos durante o período. | | |
| | 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. | Em 2020 a Copagaz não registrou casos de não conformidade relativos a comunicação e marketing. | | |
| GRI 418: PRIVACIDADE DOS CLIENTES 2018 | GRI 418-1 | Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes. | Nos canais 0800 e Ouvidoria da Copagaz não houve casos, ações e reclamações de violação da privacidade do cliente. | | |
| GRI 419: CONFORMIDADE SOCIOAMBIENTAL 2018 | GRI 419-1 | Não conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica. | Em 2020 a Copagaz não recebeu multas de não conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica. | | |





65 anos

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

