

Ultragro

somando
energias

Relatório Anual de
Sustentabilidade 2020



Sumário



3	Mensagem dos Executivos
11	A Ultragaz
23	Governança Corporativa
33	Desempenho operacional e financeiro
36	Gestão de pessoas
49	Ultragaz mais sustentável: jornada ESG
79	Sumário de conteúdo GRI
90	Créditos



Mensagem dos Executivos.

GRI 102-14, 102-15



Em 2020 alcançamos bons resultados e demos passos importantes para acelerar o crescimento e a geração de valor da companhia no futuro.



Frederico Fleury Curado
Diretor Presidente da Ultrapar



Resiliência e geração de valor

Em 2020, nossos negócios tiveram um início de ano promissor, alavancados pela perspectiva positiva do cenário macroeconômico no Brasil. A partir de março, porém, o avanço da pandemia do novo coronavírus trouxe graves consequências para a economia mundial e afetou fortemente o País. Além do impacto econômico, as medidas de isolamento social e a restrição à movimentação de pessoas aceleraram tendências de mudanças estruturais, como o trabalho à distância e a interconectividade virtual entre as pessoas.

Fomos ágeis em adaptar nossas operações aos primeiros sinais da pandemia, o que nos permitiu continuar a cumprir nosso papel de provedor de produtos e serviços essenciais para a sociedade, sem qualquer interrupção ou descontinuidade. Apoiamos nossos fornecedores e parceiros, cuidamos da saúde de nossos colaboradores, preservamos nossa solidez financeira, e contribuímos com o grande esforço nacional de apoio social em diferentes frentes. Coroando todo esse empenho e dedicação, em 2020 alcançamos bons resultados e demos passos importantes para acelerar o crescimento e a geração de valor da companhia no futuro.

Do ponto de vista de suporte no com-

bate aos efeitos da pandemia, o Grupo Ultra dedicou cerca de R\$ 37 milhões para ações sociais, incluindo a construção de hospitais, doações de cestas básicas, refeições, equipamentos hospitalares, GLP e outros materiais, além de itens de higiene.

Na linha de assegurar a manutenção de um alto nível de liquidez face às incertezas geradas nos primeiros meses da pandemia, adotamos maior seletividade nos investimentos, captamos novas linhas de financiamento e negociamos com fornecedores a flexibilização nos prazos de pagamento. Por outro lado, atuamos junto aos nossos parceiros e clientes, negociando medidas para alívio de seu capital de giro, contribuindo para assegurar a integridade e continuidade das cadeias de valor em que estamos inseridos.

O ano de 2020 demonstrou a resiliência de nosso portfólio de empresas. No caso particular da Ultragas, os resultados alcançaram recorde em 2020, alavancados pelo aumento de demanda por GLP para consumo residencial e pelas iniciativas de redução de custos e despesas. A empresa segue investindo no aumento de sua presença nas regiões Norte e Nordeste, no desenvolvimento de novos canais digitais com clientes e revendedores,

e no desenvolvimento de novas aplicações de GLP para uso empresarial, abrindo novos mercados e frentes de crescimento.

Iniciamos o ano de 2021 bem posicionados para o futuro. Acreditamos que nosso direcionamento estratégico de priorizar a alocação de capital na cadeia de *downstream* de óleo e gás nos habilita a desenvolver oportunidades que advirão da abertura do mercado de refino para empresas privadas e da expansão da cadeia de gás natural no Brasil. Além disso, aprimoramos nosso modelo de gestão e governança, com os negócios aumentando sua autonomia e correspondente responsabilidade pelos resultados, uma maior integração entre Diretoria e Conselho de Administração, e uma maior agilidade e solidez no processo decisório.

Cabe ressaltar que temos intensificado nossa atenção e dedicação de recursos aos temas relacionados a ESG. Depois de aprovar nossa Política de Sustentabilidade e emitir o primeiro Relatório Integrado do Grupo Ultra, em 2021, essa frente de atuação ganhará novo impulso, com a criação da Diretoria de Sustentabilidade e Assuntos Corporativos, que acelerará e integrará os esforços e ações dos diversos negócios em uma agenda unificada, objetiva e de ampla visibilidade, inclusive com metas claramente definidas e divulgadas.

Também temos fortalecido a estrutura de gestão para inovação voltada aos nossos mercados de atuação. Contamos com um Comitê de Inovação, com representantes de todos os negócios, que visa a troca de experiências, ideias e competências transversais. Além disso, estruturamos em 2020 o Ultra Venture Capital, que irá investir em empresas promissoras que possam se alavancar ou sejam complementares aos negócios do Grupo Ultra, além de apoiar o mapeamento e compartilhamento de startups e novas tecnologias. A perspectiva é que o fundo invista até R\$ 150 milhões ao longo de cinco anos.

Agradecemos a todos os nossos *stakeholders* pela confiança e suporte. De forma especial, agradecemos a todos os nossos colaboradores, tanto aqueles que estão na linha de frente quanto os que estão trabalhando remotamente em seus lares, pela dedicação incansável e firme compromisso com o nosso propósito, que é criar valor para a sociedade através de empresas sustentáveis e essenciais para a vida das pessoas.

Frederico Fleury Curado,
Diretor Presidente da Ultrapar



Avançamos na execução da nossa estratégia com foco no cliente, excelência operacional e inovação, além de intensificarmos o investimento socioambiental principalmente direcionado ao enfrentamento da pandemia.



Tabajara Bertelli Costa
Presidente da Ultragaz



Eficiência, inovação e jornada ESG

Nesta edição do Relatório de Sustentabilidade, convido você a conhecer o papel que a Ultragaz desempenhou na sociedade ao longo de 2020. Muito além da oferta de GLP, apresentamos diversas demonstrações práticas do nosso propósito organizacional: “usamos nossa energia para mudar a vida das pessoas”.

Logo no início do ano nos deparamos com os primeiros desdobramentos da pandemia do novo coronavírus no Brasil, que nos fizeram agir rapidamente para proteger a saúde das nossas pessoas. Houve uma grande mobilização para repensar as formas e os espaços de trabalho, direcionando parte da equipe para o trabalho remoto, criando protocolos de higienização e segurança em todas as unidades e atividades de campo, entre outras medidas. Esse cuidado foi estendido às vendas, a partir de campanhas informativas e da distribuição de álcool em gel e máscaras.

Em paralelo, cientes do papel essencial que o GLP tem na nossa sociedade, tivemos forte empenho em garantir o fornecimento às famílias, replanejando nossos fluxos logísticos. Dessa forma, mantivemos a continuidade das nossas operações, preservando a segurança dos nossos colaboradores e clientes.

Nesse contexto, nossa capacidade de

inovação foi colocada à prova. Visando trazer comodidade e conveniência, evoluímos no relacionamento digital com todos os nossos públicos e diversificamos os canais de interação, a exemplo do novo aplicativo Ultragaz, que conecta consumidores e pontos de venda, e o MAP – Meu Aplicativo Parceiro, direcionado aos revendedores.

Na frente de eficiência operacional, desenvolvemos o projeto Torre de Controle, que integra a visão de toda a cadeia de abastecimento, desde a distribuição primária até a chegada do GLP às bases, gerando dados valiosos para uma tomada de decisão ágil e assertiva.

O cenário de aumento da demanda, as iniciativas de inovação em produtos e na sua forma de operar, aliados à disciplina com custos e despesas garantiram à Ultragaz resultados operacionais e financeiros muito positivos, com destaque para o EBTIDA recorde de R\$ 729 milhões, que representa um crescimento de 24% em relação a 2019.

No mesmo período, ressalta-se que investimos R\$ 282 milhões na operação e expansão do negócio. Em 2021, planejamos investir R\$ 349 milhões em infraestrutura, sendo aproximadamente R\$ 80 milhões destinados à expansão nas regiões Norte e Nordeste, com duas novas bases nos

Mensagem dos Executivos

estados do Pará e Ceará. Para a sustentação dos nossos resultados, acreditamos que um pilar fundamental seja a inovação, campo em que temos avançado substancialmente, com reconhecimentos públicos como o Prêmio Whow! de Inovação e o Prêmio Valor Inovação Brasil. Em 2020, fortalecemos a nossa conexão com *startups* e o setor acadêmico, realizamos o Desafio Ultragaz de Inovação Aberta, que atraiu a inscrição de 200 universidades, e capturamos R\$ 3,6 milhões por meio da Lei do Bem, que visa fomentar a pesquisa e o desenvolvimento de inovação tecnológica.

Ainda no âmbito da inovação, integramos a gestão do desenvolvimento de soluções para os segmentos empresarial e domiciliar, buscando antever as expectativas e necessidades de um mercado em transformação. Com isso, continuamos a criar soluções para condomínios, comércios, serviços, indústrias e agronegócio, gerando benefícios como maior eficiência, controle de parâmetros de produção, diminuição das emissões de carbono, entre outros, ao mesmo tempo em que buscamos a melhoria da experiência dos nossos consumidores.

Tivemos, também, avanços relacionados ao direcionamento estratégico da organização, pois adotamos a metodologia OKR (*objectives and key results* ou, em português, objetivos e resultados-chave) para o desdobramento dos nossos desafios. Com o novo modelo baseado em gestão

ágil, avaliamos as metas de forma mais frequente, com ciclos mais curtos, e alcançamos maior engajamento das equipes.

Por falar em engajamento, o ano de 2020 foi marcante, também, para a gestão de pessoas. Criamos um projeto de cultura organizacional robusto, iniciamos um trabalho mais estruturado sobre diversidade e inclusão e demos continuidade ao projeto Jornada do Colaborador, que tem propiciado melhorias no relacionamento com nossas equipes.

Também aperfeiçoamos a Jornada do Parceiro, por meio de iniciativas como a criação de um comitê para apoiar a interação com esse público, comunicações mais frequentes e o lançamento do Desafio Lapidar, programa de qualificação para avaliar e reconhecer requisitos técnicos e comportamentais dos revendedores.

Com relação à segurança do trabalho, o ano foi bem positivo, pois tivemos uma queda de 55% nos acidentes e de 33% na taxa de gravidade. Esses índices refletem os investimentos contínuos em segurança, que em 2020 totalizaram R\$ 43 milhões, e de uma atuação consistente da Ultragaz, por meio do Programa Atitude Segura, do alto engajamento da liderança e de melhorias constantes em processos, estruturas e equipamentos de proteção.

Gostaria de compartilhar, ainda, que iniciamos um processo de revisão do

Planejamento Estratégico de Sustentabilidade, envolvendo a atualização da matriz de materialidade e dos pilares de atuação ESG, que alinhará desafios atuais da sociedade com os objetivos do negócio. Reiteramos nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), mantendo metas e indicadores alinhados a esses norteadores de gestão.

Não podemos deixar de mencionar que investimos mais de R\$ 7 milhões em iniciativas socioambientais ao longo do ano, sendo boa parte direcionada ao enfrentamento da pandemia. Apoiamos a construção de um hospital de campanha na capital paulista e fornecemos GLP para outros quatro de São Paulo e Bahia. Doamos ainda 8 mil botijões, mais de 6 mil cestas básicas e 650 mil barras de sabão biodegradável, e colaboramos com a logística para entregar 7 mil quilos de sabonete para comunidades.

Também usamos nossa capilaridade para informar a população sobre medidas preventivas, com a entrega de folhetos que atingiram cerca de 10 milhões de pessoas. Como resultado das nossas ações de sustentabilidade, alcançamos um número recorde de 27,8 milhões de pessoas impactadas. O ano foi marcado pelo número significativo de parcerias socioambientais que fizemos em conjunto com grandes empresas. Outro destaque é que recebemos o Prêmio GLP de

Inovação e Tecnologia, conquistando Ouro na categoria Meio Ambiente pela Campanha Junte Óleo: Ultragaz Coleta e Soya Recicla.

Por fim, para que a nossa comunicação reflita melhor o nosso propósito, iniciamos um projeto de revisão da nossa marca, que temos a oportunidade de já compartilhar neste Relatório.

Encerramos 2020 com um sentimento de profunda gratidão aos nossos colaboradores e parceiros, que fizeram desse ano uma oportunidade de aprendizados, sinergias e superação de barreiras, e aos nossos clientes pela confiança. Continuaremos a progredir na gestão eficiente e responsável de nosso negócio, gerando soluções de energia inovadoras para o mercado e transformações positivas para a sociedade.

Tabajara Bertelli Costa,
Presidente da Ultragaz



A Ultragaz



GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-7



Perfil organizacional

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

A Ultragaz é pioneira no mercado nacional de distribuição de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) e líder no mercado nacional com 23,1% de participação de mercado, segundo a Agência Nacional de Petróleo (ANP). A companhia fornece cerca de 1,7 milhão de toneladas de GLP por ano à população brasileira, atendendo atualmente a mais de 11 milhões de residências e a 58 mil clientes empresariais.

No segmento envasado, a distribuição de GLP é realizada principalmente por meio da sua rede com 5,1 mil revendedores, tendo como principal produto o vasilhame de 13 kg. Há também recipientes de 2 kg, 5 kg, 20 kg, 45 kg e 90 kg.

Nas operações a granel, a companhia transporta o combustível em caminhões e abastece os recipientes instalados nas

unidades dos clientes, geralmente com capacidade de 190 kg. A companhia atua ainda no segmento de gases especiais, no qual é líder de mercado, e conta com um moderno laboratório de pesquisa e desenvolvimento voltado para esse produto.

As atividades da organização são realizadas por meio das subsidiárias operacionais Cia. Ultragaz, Bahiana e Utingás. E as principais marcas operadas são Ultragaz (nível nacional) e Brasilgás (Bahia, Sergipe e parte de Alagoas). A Ultragaz é integrante do Grupo Ultra (Ultrapar), um dos maiores grupos empresariais do País, presente nos segmentos de distribuição de combustíveis (Ipiranga), indústria de especialidades químicas (Oxiten), armazenagem para granéis líquidos (Ultracargo) e varejo farmacêutico (Extrafarma). Saiba mais em: <http://www.ultra.com.br>

Distribuição geográfica

GRI 102-4, 102-6, 102-7

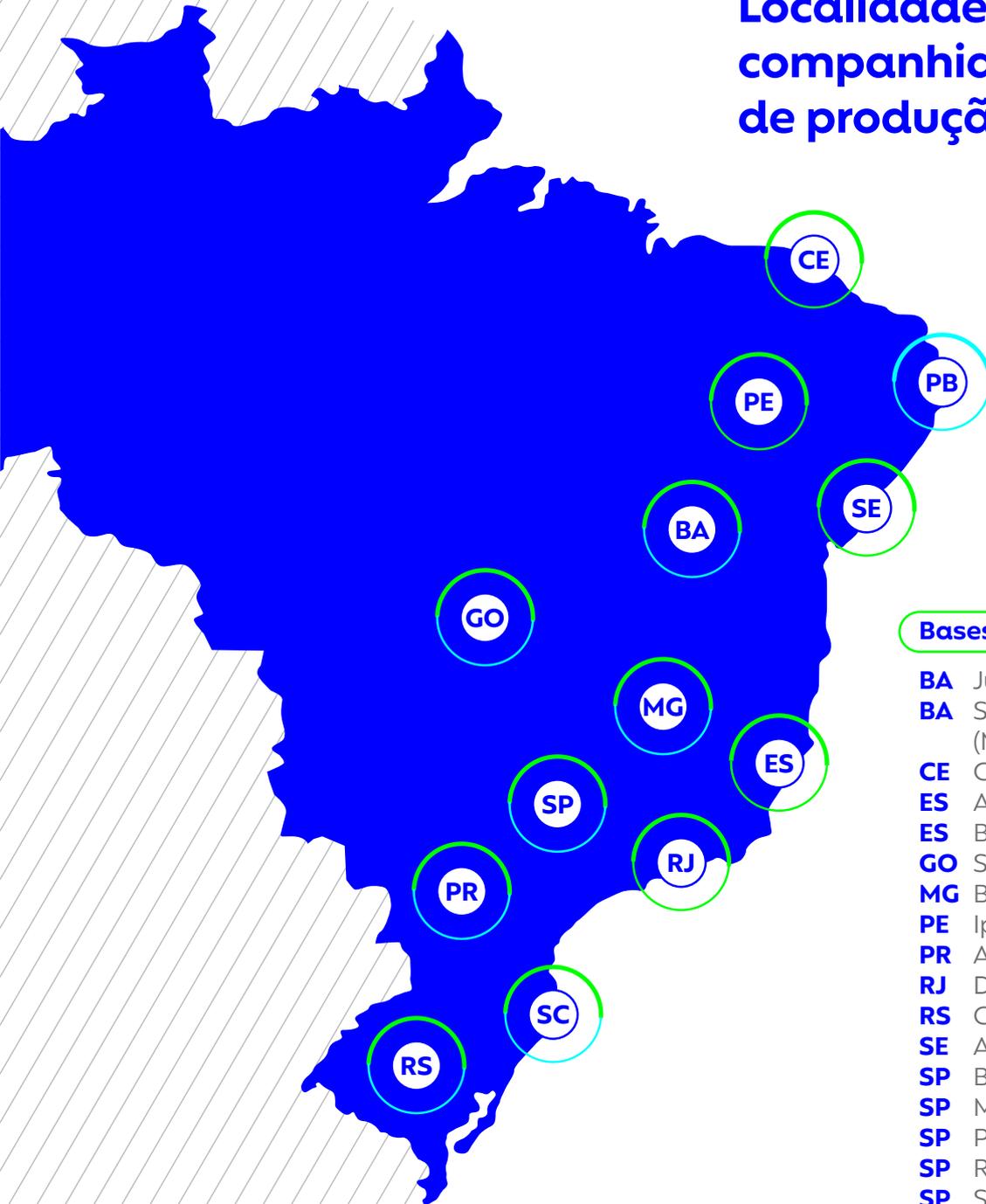
A Ultragaz está presente em 13 estados brasileiros com 18 bases de produção/engarrafamento e 20 unidades satélites de estocagem e distribuição. Além disso, sua rede de vendas está distribuída por 23 estados brasileiros e DF.

Em 2020, a companhia iniciou os

investimentos para expansão de sua atuação nas regiões Norte e Nordeste, que contarão com uma nova base de engarrafamento em Miramar (PA) a partir de 2021 e uma unidade de estocagem e distribuição em Mucuriipe (CE).



Localidades onde a companhia tem bases de produção e satélites:



Bases de produção

- BA** Juazeiro
- BA** São Francisco do Conde (Mataripe)
- CE** Caucaia
- ES** Aracruz
- ES** Barra de São Francisco
- GO** Senador Canedo
- MG** Betim
- PE** Ipojuca (Suape)
- PR** Araucária
- RJ** Duque de Caxias
- RS** Canoas
- SE** Aracaju
- SP** Barueri
- SP** Mauá (Capuava)
- SP** Paulínia
- SP** Ribeirão Preto
- SP** Santos
- SP** São José dos Campos

Bases satélites

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| BA Salvador (Pirajá) | SC Joinville |
| MG Betim (Imbiruçu) | SC Joaçaba |
| MG Pouso Alegre | SP Araçatuba |
| PB João Pessoa | SP Araraquara |
| PR Cascavel | SP Bauru |
| PR Londrina | SP Mauá (Capuava) |
| PR Ponta Grossa | SP São José do Rio Preto |
| RS Caxias do Sul | SP Sorocaba |
| SC Chapecó | SP São José dos Campos |
| SC Florianópolis | SP Paulínia |



Estratégia organizacional

GRI 102-16, 103-2, 103-3

A Ultragaz conta com uma estratégia organizacional alinhada aos desafios do negócio, do mercado e da sociedade, traduzindo, também, as suas aspirações, posicionamentos e práticas de gestão.

O propósito atual – usamos nossa energia para mudar a vida das pessoas – demonstra que a companhia reconhece o seu papel como um agente de transformação da

sociedade, por meio da oferta de soluções energéticas cada vez mais inovadoras, eficientes e ambientalmente responsáveis.

Seus direcionadores estratégicos e princípios de negócio representam norteadores e premissas para a gestão, sempre em busca de resultados sustentáveis. Conheça a seguir uma síntese da estratégia da companhia:

Propósito

Usamos nossa energia para mudar a vida das pessoas

Princípios de negócio





Experiência do cliente

Segmento residencial

Presente na vida de 11 milhões de famílias, a Ultragaz é responsável por levar o GLP para casas e apartamentos, com eficiência e segurança. São comercializados botijões de GLP em diferentes tamanhos, sendo o de 13 kg o mais popular (conhecido como P13), para uso como gás de cozinha.

Os clientes podem comprar o produto por meio de diversos canais, como [App Ultragaz](#), Disk Gás (4003-0123), WhatsApp (0800 701 0123), [Vale Gás](#), chatbot (com a assistente virtual Ully), aplicativos parceiros e rede de revendas.



Segmento empresarial

A Ultragaz apresenta ao segmento empresarial Ultrassoluções modernas e eficientes, que atendem as diferentes necessidades energéticas de clientes como condomínios, comércios, serviços, indústrias e agronegócio.

As soluções desenvolvidas são inovadoras, envolvendo processos automatizados que permitem o controle preciso de parâmetros, a padronização da qualidade, a redução de perdas, monitoramento de indicadores, entre outros benefícios.

Por meio do Ultrapronto, a companhia oferece desde a avaliação técnica e a instalação de recipientes, até o abastecimento programado do gás, com segurança, agilidade e conveniência para os clientes.





Inovação e desenvolvimento de soluções

GRI 102-16, 103-2, 103-3

A Ultragaz está empenhada em promover soluções energéticas inovadoras que atendam às necessidades dos seus clientes e respondam a novas expectativas da sociedade com relação a produtos e serviços cada vez mais eficientes, seguros e ambientalmente responsáveis.

Para gerar novas ideias, nos últimos anos, a companhia tem promovido eventos com universidades, estimulando seus alunos a criarem projetos relacionados a desafios da organização. Em 2020, foi realizado o Desafio Ultragaz de Inovação Aberta em parceria com a Brasil Junior, desta vez com a missão de apresentar soluções baseadas no GLP que pudessem ajudar pequenos negócios a se reerguerem durante a pandemia. Mais de 200 universidades se inscreveram e 84 ideias foram geradas. A ideia vencedora foi divulgada no Encontro Nacional de Empresas Juniores (ENEJ), maior evento de empreendedorismo jovem do mundo.

A conexão com *hubs* de inovação aberta também tem contribuído para o intercâmbio de conhecimentos e fomento da inovação em rede. Por isso, a companhia mantém parceria com a AgTech e integra o ecossistema InovaBra.

Para potencializar os resultados em Pesquisa e Desenvolvimento, a Ultragaz investe no desenvolvimento de projetos de inovação, em parceria com universidades e institutos de pesquisa, incentivados pela Lei do Bem (Lei 11.196/05), mecanismo de

incentivo fiscal do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) para empresas que promovem pesquisa e desenvolvimento de inovação tecnológica. Em 2020, foram captados R\$ 3,6 milhões em benefício fiscal.

Por iniciativas como essas, a Ultragaz recebeu o Prêmio Whow! de Inovação 2020, em primeiro lugar no segmento de Energia e Utilities, pelo projeto de beneficiamento de algodão. Também recebeu o Prêmio Valor Inovação Brasil, em quinto lugar no *ranking* da categoria Petróleo, Gás e Petroquímica.

Destaca-se ainda que, em 2020, a Ultragaz acelerou sua jornada de digitalização e multicanalidade, com o lançamento de um portal de autoatendimento para os clientes do segmento empresarial e de canais digitais de venda no segmento domiciliar, como o aplicativo Ultragaz, proporcionando uma melhor experiência para clientes e parceiros revendedores. Também anunciou sua nova assistente virtual, a Ully, escolhida por meio de uma votação popular.

No mesmo ano, foi implementada a solução Ultragaz 24h, que contempla uma máquina de venda automática de botijões P13, cujo objetivo é oferecer ao consumidor final comodidade, agilidade e segurança, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante sua jornada de compra em postos de gasolinas ou outros locais de conveniência.



Ultrasoluções de destaque

Ao longo de 2020, a Ultragaz continuou a desenvolver soluções e projetos que agregam valor para os clientes dos segmentos empresarial e domiciliar. Conheça algumas das iniciativas.

Secagem de Sementes

Eleva a um novo patamar o processo de secagem de sementes de soja, possibilitando a melhor experiência em gestão de parâmetros de produção, com um sistema exclusivo de monitoramento e controle das principais variáveis de produção, além de transmissão de dados em tempo real.

Cervejarias

Solução econômica e automatizada para a indústria cervejeira, com ajuste dos parâmetros desejados para o processo de produção de cada tipo de cerveja, por meio do cadastro das receitas do mestre cervejeiro. Dessa forma, permite controle, monitoramento e padronização da qualidade.

Beneficiamento de Algodão

Possibilita o monitoramento e controle da umidade nas principais etapas do processo de beneficiamento do algodão, de forma a proporcionar qualidade do produto e aumento do seu valor agregado.

Recicladora de Resíduos

Voltada a estabelecimentos comerciais e condomínios residenciais, a solução é composta por uma recicladora de resíduos que transforma o lixo em composto orgânico. Com isso, possibilita a redução de custos com coleta particular, diminui em até 80% o volume dos resíduos e possibilita a venda do material resultante.



Limpeza Automotiva

Desenvolvida para concessionárias de veículos, a solução possibilita uma higienização completa dos carros (interna e externa), eficaz contra a Covid-19, com consumo reduzido de água (até 90% menos do que uma limpeza convencional) e aumento na qualidade da limpeza, que se torna mais atrativa para os clientes.



Experiência do parceiro

Os revendedores são um importante pilar do modelo de negócio da Ultragaz. Mais de 5 mil parceiros fazem parte da rede de atendimento da companhia, representando a marca perante os consumidores no Brasil inteiro.

Ao ingressar na rede de vendas, o parceiro recebe todo o suporte necessário: consultoria especializada em GLP e gestão, treinamentos, programa de incentivo, condições especiais para aquisição de produtos destinados à revenda, entre outros benefícios.

Em 2020, a Ultragaz realizou uma série de melhorias na jornada do parceiro. A governança foi aprimorada, com um novo Comitê de Parceiros e comunicações mais frequentes nos níveis regional e nacional. Para sustentar a expansão de sua rede, a empresa fortaleceu o seu planejamento baseado em inteligência de mercado, passou a selecionar parceiros de forma mais criteriosa e criou materiais de comunicação eficientes para prospecção.

Paralelamente, a companhia implementou e revisou ferramentas para engajar sua base de revendedores. Um dos destaques foi a criação do Desafio Lapidar, programa de qualificação que avalia critérios técnicos e comportamentais relacionados à gestão de pessoas, experiência do cliente, administração do negócio e ponto de venda, gerando pontos e recompensas atrativas.

Outra novidade foi a melhoria da plataforma Clube de Compras, que se tornou mais diversificada, simples e funcional.

Adicionalmente, foi implementada uma nova ferramenta de relacionamento com esse público, o MAP – Meu Aplicativo Parceiro, que possui diferentes funcionalidades que apoiam o gerenciamento das vendas, como um acervo de peças de *marketing* e treinamentos a distância. Também está em fase de expansão o aplicativo AmigU, solução exclusiva para os entregadores parceiros, desenvolvida para garantir a padronização das entregas, otimizar as informações dos clientes e servir como plataforma de relacionamento desse público com a Ultragaz.

Durante a pandemia, nossas vendas receberam *hits* com álcool em gel e máscara de proteção e foram orientadas sobre os cuidados necessários com a saúde de suas equipes e seus clientes.



Qualidade e satisfação

GRI 102-16, 103-2, 103-3

Conformidade e segurança

A Ultragaz realiza uma minuciosa inspeção de todos os seus botijões, verificando o cumprimento de parâmetros previstos em legislação, normas do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) e padrões de qualidade internos. [GRI 416-1](#)

Nas inspeções realizadas em 2020, apenas 1,61% dos botijões apresentaram algum tipo de não conformidade, percentual que se manteve dentro da meta para o período, que era de 2,09%. Esse indicador é submetido à auditoria da norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestão da Qualidade) e da norma NBR 8866 (Recipientes transportáveis para gás liquefeito de petróleo – Seleção visual das condições de uso),

nas quais a companhia é certificada.

Os recipientes com não conformidades são encaminhados para a requalificação, manutenção ou sucateamento, dependendo de suas condições. Já os aprovados são direcionados para o processo de envase e, posteriormente, passam por uma verificação de vazamento, com a checagem do anel de vedação da válvula e outros componentes.

Esses e outros procedimentos de segurança contribuíram para que a companhia, em 2020, continuasse sem registrar não conformidades com leis e/ou códigos voluntários relacionados aos impactos de produtos e serviços à saúde e segurança dos clientes e consumidores. [GRI 416-2](#)





Marketing e rotulagem

GRI 417-1

A Ultragaz busca continuamente aperfeiçoar suas formas de interação com os clientes, com o objetivo de torná-la cada vez mais objetiva, amigável e transparente.

Em 2020, a companhia começou a desenvolver sua Política de Marketing, que norteará a partir do próximo ano a comunicação com os clientes, considerando aspectos como padrão de linguagem textual e visual, regras de utilização da marca, alinhamento com o Código de Ética e fluxo de aprovação das peças. Ao longo do ano, não houve nenhum caso de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários de *marketing*. [GRI 417-3](#)

Para facilitar o *marketing* realizado pelas revendas parceiras em todo o Brasil, a Ultragaz continuou a investir em sua plataforma de gestão de materiais de comunicação do padrão de marca, buscando oferecer um sistema atualizado, mais amigável e conectado com o Meu Aplicativo Parceiro. Entre as funcionalidades dessa plataforma está a customização de peças promocionais ou institucionais, com mais de cinco mil combinações de *layout* possíveis.

Normatização - Com relação à rotulagem dos seus produtos, a companhia cuida para que os clientes possam identificar

facilmente as informações essenciais sobre o produto.

Todos os recipientes possuem uma etiqueta com telefone para contato de assistência técnica, recomendações em caso de vazamento de gás, orientações de segurança, composição do gás, selos de conformidade e data/local de envase. A conformidade dos rótulos é verificada por órgãos externos como a Agência Nacional de Petróleo (ANP) e o Ipem/Inmetro, que em 2020 registraram 18 infrações correspondentes a esse quesito.

[GRI 417-2](#)

Nova marca

A Ultragaz, que desde 1937 faz parte do dia a dia dos brasileiros, renovou suas energias e lançou, em maio de 2021, sua nova marca. A nova identidade visual consolida o seu propósito de mudar a vida das pessoas. Com o olhar no futuro e a nova assinatura "Somando energias", a companhia vem usando toda sua experiência e tecnologia para criar soluções em energia com foco nos clientes, garantindo uma melhor gestão de suas casas e seus negócios.



Satisfação de clientes

GRI 102-43, 102-44

A Ultragaz monitora continuamente a satisfação de seus clientes empresariais e domiciliares, visando identificar oportunidades de melhoria em sua gestão e corrigir rapidamente eventuais falhas.

Para conhecer melhor o ponto de vista desse público, a companhia tem aprimorado as suas consultas de opinião. Recentemente, a pesquisa de satisfação

que era realizada por telefone foi substituída pela metodologia Customer Satisfaction Score (CSAT), que permite a mensuração do nível de satisfação dos clientes em relação à empresa em diferentes etapas de sua jornada de relacionamento. Veja a seguir como ficou a pontuação em diferentes formas de interação com a companhia:

Acompanhamento	Interação	Pontuação Escala de 0 a 5
Satisfação do cliente domiciliar	Atendimento telefônico	4,4
	Atendimento <i>chatbots</i>	4,2
Satisfação do cliente Empresarial	Atendimento revenda (<i>App</i>)	4,8
	Atendimento telefônico	4,6
	Atendimento <i>chatbots</i>	3,8



Pesquisa NPS

Com objetivo de alavancar a voz do cliente dentro da organização, além do CSAT, a companhia implementou a metodologia Net Promoter Score (NPS), que mede o grau de lealdade dos clientes em relação à empresa, revelando os grupos mais e menos engajados com a marca, bem como os fatores que influenciaram a percepção deles.

Canais de relacionamento

Paralelamente às pesquisas, a Ultragaz monitora constantemente os seus canais de relacionamento, que recebem solicitações, elogios e reclamações. Em 2020, foram registradas pela Ouvidoria 512 queixas de clientes, principalmente relacionadas ao religue de gás em condomínios e à emissão de boletos, que foram devidamente tratadas e respondidas, contribuindo, muitas vezes, para a melhoria de processos.

Premiações

Em reconhecimento à qualidade dos seus serviços e atendimento, a Ultragaz figurou em 2020 entre as "Empresas que Mais Respeitam o Consumidor", integrando o *ranking* histórico do Grupo Padrão, na categoria Fornecedor de Gás – GLP. Também conquistou o Prêmio Reclame Aqui na categoria Distribuidora de Gás e Combustíveis, resultado de uma votação aberta ao público.





Governança Corporativa



GRI 102-18



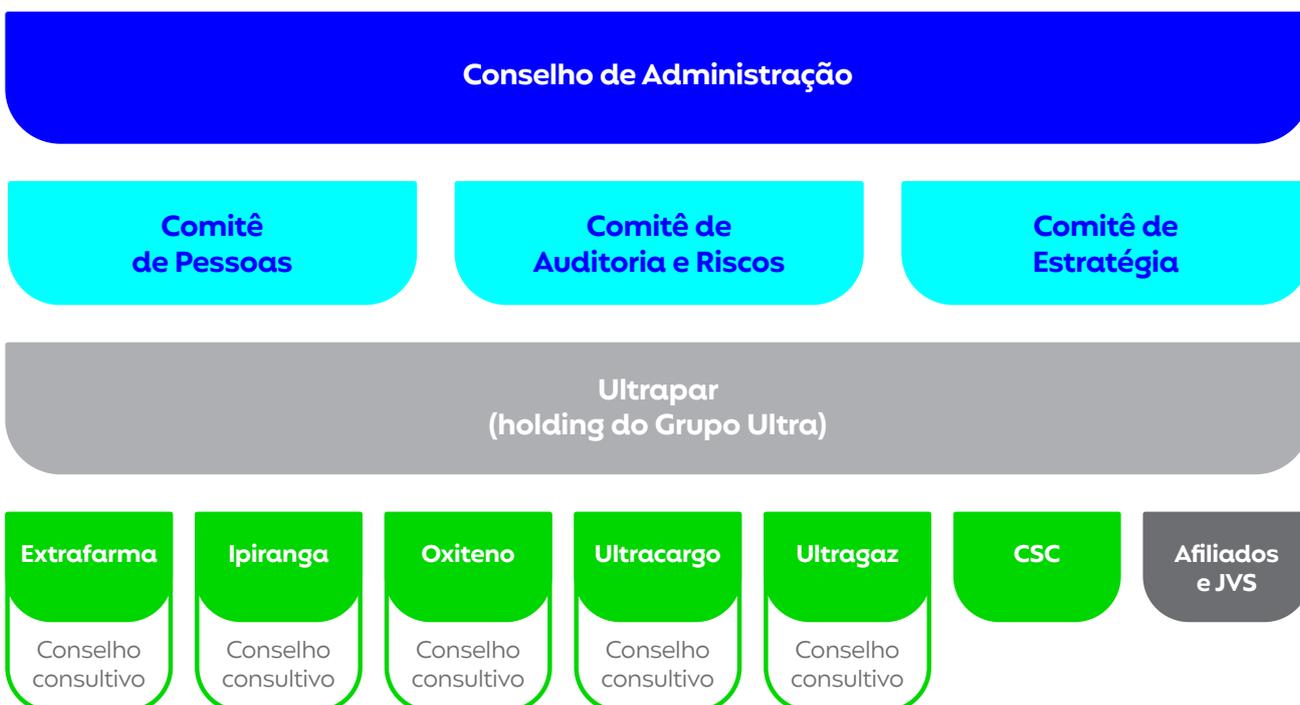
Visão geral

A gestão da Ultragaz está integrada à Ultrapar Participações S.A. (Grupo Ultra), com capital aberto na B3 (Bolsa de Valores do Brasil), sob o código UGPA3, e na NYSE (Bolsa de Valores de Nova Iorque, Estados Unidos), como UGP. [GRI 102-5](#)

O Grupo Ultra integra o segmento do Novo Mercado da B3, segmento de listagem com as mais avançadas práticas de Governança Corporativa.

Entre as evoluções na governança dos últimos anos estão a criação de comitês de assessoramento do Conselho de Administração, que promovem maior profundidade na análise de temas estratégicos, e a renovação dos respectivos quadros de membros, buscando perfis e experiências mais diversificados.

Confira a seguir o organograma de governança da Ultrapar:





Conselho de Administração da Ultrapar

Em 2020, o Conselho de Administração era formado por 11 conselheiros, sendo oito independentes. O conselheiro Alexandre Teixeira de Assumpção Saigh assumiu a função em setembro de 2020, após sua eleição em Assembleia Geral Extraordinária, somando competências ao órgão.

Ele é cofundador e membro do Comitê Executivo do Pátria Investimentos, que passou a integrar o capital social da Ultrapar em 2020, por meio de participação direta e indireta através do capital social de Ultra S.A., e integra o acordo de acionistas da Ultrapar.

Conforme Regimento Interno, o Conselho de Administração é responsável por definir a estratégia da organização, considerando os impactos de suas atividades na sociedade e no meio ambiente, determinar a alocação de capital e o nível de exposição aos riscos, supervisionar a gestão dos negócios e garantir o processo sucessório, entre outras funções.

Nenhum dos membros exerce função executiva nas empresas do Grupo Ultra, sendo remunerados exclusivamente por suas atividades como conselheiros e membros dos Comitês de Assessoramento.

Composição do Conselho de Administração em 2020

Nome

Pedro Wongtschowski
 Lucio de Castro Andrade Filho
 Alexandre Gonçalves Silva
 Alexandre Teixeira de Assumpção Saigh
 Ana Paula Vitali Janes Vescovi
 Flavia Buarque de Almeida
 Joaquim Pedro de Mello
 Jorge Marques de Toledo Camargo
 José Galló
 José Maurício Pereira Coelho
 Nildemar Secches

Cargo

Presidente
 Vice-Presidente
 Conselheiro independente
 Conselheiro
 Conselheira independente
 Conselheira independente
 Conselheiro independente
 Conselheiro independente
 Conselheiro independente
 Conselheiro independente
 Conselheiro independente



O colegiado era composto por nove homens (82%) e duas mulheres (18%). Quanto à faixa etária, há cinco membros com idade entre 40 e 60 anos e seis com mais de 50 anos. [GRI 405-1](#).

Em 14 de abril de 2021, foi realizada a Assembleia Geral Ordinária e Extraor-

dinária (AGOE), que teve como uma das pautas a eleição dos novos membros do Conselho de Administração. Confira no site de Relações com Investidores a sua nova composição, com mandato até abril de 2023. Acesse:

<https://ri.ultra.com.br/show.aspx?id-Canal=OLvfet3dmsjRtJ4FEZ2nvw==>

Conselho Fiscal da Ultrapar

O Conselho Fiscal da Ultrapar tem entre suas atribuições analisar o relatório da administração e demonstrações financeiras da companhia, fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários. Funciona em caráter não

permanente, sendo instalado por Assembleia Geral, com competências e remuneração determinadas pela Lei das Sociedades Anônimas.

O Conselho Fiscal conta com três membros efetivos e três suplentes.

Composição do Conselho Fiscal de 15/04/2020 a 14/04/2021

Membros

Geraldo Toffanello
 Marcelo Amaral Moraes
 William Bezerra Cavalcanti Filho

Cargos

Presidente do Conselho Fiscal
 Conselheiro fiscal independente
 Conselheiro fiscal independente

Em 14 de abril de 2021, foi realizada a Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária (AGOE), que teve como uma das pautas a eleição dos novos membros do Conselho Fiscal.

Confira no site de Relações com Investidores sua nova composição, com mandato até a AGO de 2022. Acesse: <https://ri.ultra.com.br/show.aspx?idCanal=OLvfet3dms-jRtJ4FEZ2nvw==>



Comitês de gestão da Ultrapar

GRI 102-11

Três comitês de gestão estatutários são responsáveis por assessorar o Conselho de Administração da Ultrapar em questões-chave para o negócio: o Comitê de Auditoria e Riscos, o Comitê de Pessoas e o Comitê de Estratégia. Cada um deles conta com regimento interno próprio. São compostos por, no mínimo, três membros, sendo ao menos um deles integrante do CA. O mandato é de dois anos, que coincide com os mandatos dos conselheiros.

Em 14 de abril de 2021, foi realizada a Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária (AGOE), que teve como uma das pautas a eleição dos novos membros dos Comitês. Confira no site de Relações

Comitê de Auditoria e Riscos – Entre outras competências, acompanha as atividades da Diretoria de Riscos, Compliance e Auditoria e avalia a efetividade da estrutura de controles internos.

com Investidores a nova composição de cada um deles. Acesse: <https://ri.ultra.com.br/show.aspx?id-Canal=OLvfet3dmsjRtJ4FEZ2nvw==>

Composição do Comitê de Auditoria e Riscos em 2020

Membros

Flávio César Maia Luz
Ana Paula Vescovi
Joaquim Pedro Mello
José Maurício Pereira Coelho

Cargos

Coordenador e membro externo
Conselheira
Conselheiro
Conselheiro



Comitê de Pessoas – Propõe as diretrizes e a política de remuneração dos administradores, colaboradores do alto escalão e órgãos de assessoramento do Conselho

e monitora a adequação do plano de sucessão para os principais cargos executivos, entre outras funções.

Composição do Comitê de Pessoas em 2020

Membros

Lucio de Castro Andrade Filho
 José Galló
 Nildemar Secches
 Alexandre Gonçalves Silva

Cargos

Coordenador
 Conselheiro
 Conselheiro
 Conselheiro

Comitê de Estratégia – Assessora o CA em relação à orientação geral dos negócios, bem como preparação e acompanhamento dos planos estratégicos e orçamentos, aprovação e acompanha-

mento dos principais investimentos, nos termos da Política de Investimentos, e definição da estratégia de alocação de capital e gestão do portfólio, incluindo operações de fusões e aquisições.

Composição do Comitê de Estratégia em 2020

Membros

Pedro Wongtschowski
 Lucio de Castro Andrade Filho
 Jorge Marques de Toledo Camargo
 Flavia Buarque de Almeida

Cargos

Coordenador
 Conselheiro
 Conselheiro
 Conselheira

Desde 2004, o Grupo Ultra mantém o Comitê de Conduta não estatutário, cujas principais funções são monitorar a efetividade do Programa de Compliance e definir as medidas e sanções nos casos de violação ao Código de Ética e às Políticas

Corporativas que tratam sobre conflito de interesses e partes relacionadas, práticas anticorrupção e práticas concorrenciais. O comitê é vinculado ao Conselho de Administração, responsável por eleger seus membros.



Diretoria Executiva da Ultrapar

A Diretoria Executiva da Ultrapar tem a função de orientar a execução do planejamento estratégico e acompanhar a gestão operacional e financeira dos negócios e as questões ambientais,

sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês). Em 2020, a Diretoria passou por mudanças, com Rodrigo de Almeida Pizzinatto assumindo a posição de Diretor Financeiro e de Relações com Investidores.

Nome

Frederico Fleury Curado
 Rodrigo de Almeida Pizzinatto
 João Benjamin Parolin
 Marcelo Pereira Malta de Araújo
 Décio de Sampaio Amaral
 Tabajara Bertelli Costa

Cargo

Diretor Presidente
 Diretor Financeiro e de RI
 Presidente da Oxiteno
 Presidente da Ipiranga
 Presidente da Ultracargo
 Presidente da Ultragaz

Diretoria Executiva da Ultragaz

A Diretoria Executiva da Ultragaz possui sete membros, considerando o Presidente e seis diretores, conforme a composição a seguir.

Nome

Tabajara Bertelli Costa
 Ana Paula Santoro Coria
 André Luiz Pedro Bregion
 Aurélio Antônio M. Ferreira
 Daniel Baring
 Guilherme Simão Darezzo Netto
 Ricardo Colpo

Cargo

Presidente
 Diretora de Administração e Controle
 Diretor de Operações
 Diretor de Desenvolvimento
 Diretor Empresarial
 Diretor Domiciliar
 Diretor de Diversificação e Expansão



Gestão de riscos

GRI 102-11, 102-15

A gestão de riscos na Ultragaz é realizada de forma integrada com o Grupo Ultra. Todos os temas de riscos que representam as principais ameaças a Ultragaz integram a Matriz Sistêmica de Riscos, modelo que assegura a avaliação e o monitoramento de cada risco pela organização. Os temas de riscos são agrupados em seis famílias (Estratégicos, Financeiros, Cibernéticos, Operacionais, de Compliance e de Capital Humano), sendo o tema Sustentabilidade tratado dentro da família "Estratégicos".

As discussões relacionadas à gestão de riscos ocorrem de forma estruturada cobrindo temas de riscos internos e externos. Cada tema de risco conta com uma avaliação de cenário, que considera impactos e vulnerabilidades e gera planos de ação mitigadores.

A área de gestão de Riscos incentiva o olhar sistêmico e a interrelação entre os temas, estimulando, criticando, consolidando e reportando os riscos de forma integrada e padronizada para o presidente da Ultragaz, CEO do Grupo Ultra, Conselho Consultivo, Comitê de Auditoria e Riscos e o Conselho de Administração. Dessa forma, a alta administração prioriza os assuntos mais relevantes e direciona seus esforços nos temas de riscos mais

significativos. A matriz de riscos Ultragaz é constantemente revisitada, o que garante alinhamento com as transformações do negócio e respostas rápidas sempre que novos temas com potencial impacto são mapeados. Em 2020, por exemplo, foram identificados os riscos que poderiam ser potencializados e que deveriam ser monitorados em função da pandemia.

Além de políticas de Investimento Socio-ambiental e de Voluntariado, para respaldar e orientar o tratamento de riscos ESG, a Ultragaz possui a Política de Sustentabilidade. Entre os princípios formais dessa Política estão o atendimento a requisitos legais/normativos; o atendimento aos princípios e direitos fundamentais nas relações de trabalho; a prevenção e minimização de impactos ambientais; entre outros.

Precisamente com relação à gestão ambiental, a Política orienta uma abordagem preventiva, de melhoria contínua do desempenho e uso sustentável dos serviços ecossistêmicos e dos recursos naturais. Estabelece também que a empresa deve promover a prevenção da poluição e a conservação dos recursos naturais em suas atividades e em sua cadeia de valor, além de outras diretrizes.



Conduta ética

GRI 103-2, 103-3

A Ultragaz tem compromisso com altos padrões de ética e integridade. Suas principais diretrizes estão presentes no Código de Ética, que orienta premissas de gestão, relacionamentos e conduta no ambiente de trabalho. Além disso, a companhia conta com políticas corporativas que tratam de temas específicos, como a Política Anticorrupção e de Relacionamento com Agentes Públicos, a Política Concorrencial, Política de Conflito de Interesses e Transações com Partes Relacionadas, que são revisadas anualmente.

Esses instrumentos de gestão fazem parte do Programa Conduta Ultragaz, integrante do Programa de Ética e Compliance do Grupo Ultra, que é responsável por promover comunicações, treinamentos, mapeamentos de vulnerabilidades em controles internos e processos, definição e implementação de planos de ação e articulação das avaliações de riscos aplicáveis a todas as operações e atividades da companhia.

Em 2020, foram avaliados os controles anticorrupção das filiais da companhia pela equipe de Compliance da Ultragaz, incluindo a interação com agentes públicos, licitações, contratação de fornecedores, parcerias com revendedores, patrocínios e doações, entre outros processos, obtendo como resultado a média de 81% de efetividade. [GRI 205-1](#)

Visando evoluir na efetividade desses

controles, entre as medidas previstas, está um projeto de gestão de licitações, que irá automatizar processos críticos e revisar o fluxo sistêmico das operações de venda para agentes públicos e processos licitatórios, adicionando bloqueios no abastecimento caso as etapas de validação jurídica do fluxo licitatório não estiverem concluídas.

Também em 2020, foram realizados treinamentos virtuais sobre a Política Anticorrupção, com a participação de 2.840 colaboradores, que corresponde a 98% do quadro de profissionais. Desse total, 60% são da região Sudeste, 21% do Nordeste, 14% do Sul e 4% do Centro-Oeste. [GRI 205-2](#)

Em caso de dúvidas ou denúncias sobre questões éticas ou possíveis violações a leis e regulamentos, envie uma mensagem para o Canal Aberto Ultra: 0800 701 7172 | www.canalabertoultra.com.br.

O mecanismo está disponível a todos os públicos da empresa, com alcance nacional e internacional. É operado por uma empresa independente, que garante a confidencialidade e o anonimato.

Em 2020, o Canal Aberto recebeu 124 relatos de denúncias e 18 pedidos de orientações, que foram analisados, classificados como procedentes ou não e tratados pela organização. Não foram registradas denúncias procedentes sobre corrupção, violações de direitos humanos e casos de discriminação. [GRI 205-3, 406-1](#)



Privacidade de dados

GRI 418-1

Em 2020, a Ultragaz avançou na adequação dos seus processos à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que entrou em vigor em setembro, com regras para assegurar o tratamento adequado de dados pessoais por parte de empresas e outros agentes.

A companhia estruturou um Escritório de Privacidade, definiu seu modelo de governança e linhas de atuação a respeito do tema, implementou políticas e procedimentos para classificar e proteger dados e para tratar incidentes, adotou ferramentas e sistemas de controle e monitoramento, incluiu cláusulas em contratos de fornecimento e de prestação de serviços, criou planos de treinamentos e comunicação para colaboradores e terceiros, entre outras medidas.

A atuação do Escritório de Privacidade está em linha com a Política Corporativa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Grupo Ultra, lançada em 2020, e a Política de Segurança da Informação, em vigor desde 2017. Há também um Comitê de Privacidade, que apoia o acompanhamento do tema.

Serão implementados, em 2021, indicadores e metas envolvendo aspectos

como treinamento, conscientização, bases legais, riscos de privacidade, incidentes, auditoria e tratamento de solicitações de titulares dos dados.

Ressalta-se que em 2020 a Ultragaz não recebeu queixas relacionadas à privacidade e não identificou vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes.

Em caso de dúvidas, solicitações ou reclamações relacionadas ao tema, o canal de contato é:

privacidade@ultragaz.com.br.





Desempenho operacional e financeiro





Desempenho operacional e financeiro

A Ultragaz apresentou indicadores operacionais e financeiros positivos em 2020, com crescimento das vendas, da receita

líquida, do lucro bruto, além de EBITDA recorde. Veja a seguir uma síntese sobre os resultados:

	2019 (R\$ mil)	2020 (R\$ mil)
Receita líquida	7.094.825	7.408.342
Custo dos produtos vendidos	(6.104.952)	(6.310.157)
Lucro bruto	989.873	1.098.185
Despesas operacionais	2019 (R\$ mil)	2020 (R\$ mil)
Vendas e comerciais	(426.169)	(423.290)
Gerais e administrativas	(210.361)	(196.883)
Outros resultados operacionais	12.953	8.266
Resultado na venda de bens	2.677	8.031
Lucro (prejuízo) operacional	368.974	494.309
Equivalência patrimonial	(4)	(53)
EBITDA	586.651	729.147
EBITDA ex. multa	586.651	729.147
Depreciação e amortização	(217.681)	(234.891)
	2019 (R\$ mil)	2020 (R\$ mil)
Lucro bruto (R\$/ton)	580	634
Lucro operacional (R\$/ton)	216	285
EBITDA (R\$/ton)	344	421



O **volume de vendas** da Ultragaz apresentou crescimento de 2% em 2020, reflexo do crescimento do mercado no período. No segmento envasado, o volume cresceu 2%, em função do aumento do consumo residencial, que foi impulsionado pelas restrições impostas pela pandemia. No segmento granel, o volume permaneceu estável, com maiores vendas para a indústria e de gases especiais (propelentes), atenuadas pelo menor volume para comércios e serviços, setor mais afetado pelas medidas de isolamento da pandemia.

A **receita líquida** da Ultragaz cresceu 4% em 2020, principalmente em função do maior volume de vendas e dos reajustes nos preços do GLP pela Petrobras. O custo dos produtos vendidos apresentou aumento de 3%, pelos mesmos motivos citados anteriormente, além de maiores gastos com frete, devido à necessidade de retiradas de GLP em polos de abastecimento mais distantes, e de maiores custos com armazenagem.

As **despesas gerais**, administrativas e de vendas apresentaram redução de 3% no ano. Apesar do aumento de fretes em função do maior volume e da inflação no período e de maiores despesas com consultoria para ganhos de eficiência operacional, a Ultragaz implementou diversas iniciativas para redução de despesas, especialmente na linha de

pessoal, além de menores despesas com materiais e com provisões para créditos de liquidação duvidosa.

O **EBITDA** da Ultragaz totalizou o valor recorde de R\$ 729 milhões em 2020, crescimento de 24% em relação a 2019, principalmente em função do maior volume de vendas, maior eficiência operacional e redução de despesas.

A Ultragaz **investiu** R\$ 282 milhões em 2020, direcionados principalmente à aquisição e reposição de vasilhames, instalações em novos clientes no segmento granel, construção de novas bases de engarrafamento e manutenção das operações existentes. Para 2021, a companhia investirá em expansões com novas bases de engarrafamento em Belém (PA) e Fortaleza (CE), que abrangem aproximadamente R\$ 80 milhões, e na captação de novos clientes principalmente no segmento granel.

As informações sobre o desempenho financeiro apresentadas nesta seção são relativas à Ultragaz. As Demonstrações Financeiras Padronizadas da Ultrapar e de suas controladas estão disponíveis no [website de Relações com Investidores](#) da Ultrapar.

As demonstrações do valor adicionado (DVA) podem ser consultadas na página 14 do referido documento. **GRI 201-1**



Gestão de pessoas



GRI 102-43, 102-44



Gestão de pessoas

GRI 102-43, 102-44

Para que seu negócio seja sustentável e transformador, a Ultragaz acredita que é fundamental valorizar o seu capital humano, melhorar continuamente o ambiente de trabalho e a experiência do colaborador, além de fortalecer a sua cultura inovadora.

Em 2020, a companhia implementou um desenho de cultura organizacional, que identificou os atributos culturais – comportamentos, símbolos, processos e crenças – alinhados com a nova estratégia da empresa, iniciando, então, um processo de transformação cultural que deve contribuir para o negócio e o posicionamento institucional. O plano de Cultura prevê uma série de ações como desenvolvimento de lideranças, comunicação, revisão de processos, entre outras. O trabalho será medido a partir de 2021 por meio de entrevistas, grupos focais e questionários *online*.

Seguindo a estratégia de colocar o cliente no centro, a Ultragaz também deu continuidade ao projeto Jornada de Experiência do Colaborador. Essa ação visa identificar e propor melhorias em todos os pontos de contato que o colaborador possui com a Ultragaz ao longo de sua carreira.

O projeto propiciou uma visão ampla e estratégica sobre todas as experiências do colaborador no relacionamento com a organização, desde o processo de atração até o encerramento do seu contrato de trabalho. Com a colaboração de dezenas de profissionais, foi possível identificar diversas oportunidades de melhorias em políticas, processos, ferramentas e comunicações, gerando um plano de ação que irá contribuir para a atração, retenção e maior engajamento de talentos.





Perfil dos colaboradores

GRI 102-7, 102-8, 103-2, 103-3

A Ultragaz encerrou 2020 com 3.397 colaboradores, mantendo seu quadro praticamente estável em relação ao ano anterior. Atualmente, 61% dos profissionais trabalham na região Sudeste e mais da metade (56%) atua em áreas operacionais.

Com relação à distribuição dos colaboradores por gênero, a companhia tem 83% do seu quadro composto por homens.

Para aprimorar a gestão da diversidade e inclusão, que é um pilar de sua cultura organizacional, a Ultragaz realizou em 2020 um diagnóstico e criou um comitê para direcionar e implementar iniciativas. A partir de 2021, a companhia impulsionará o tema, definindo sua estratégia e aperfeiçoando políticas internas e práticas de gestão de pessoas, com o objetivo de propiciar um ambiente mais inclusivo, com maior participação de grupos sub-representados e igualdade de oportunidades. A organização valoriza a pluralidade de sua equipe e repudia qualquer tipo de discriminação.

Um fato a ressaltar em 2020 é que uma das profissionais da Ultragaz, Marcela Rosado Orellana, foi reconhecida pela Associação Mundial de GLP (WLPGA) como Jovem Mulher do Ano no Mercado de GLP. A colaboradora iniciou sua carreira no programa

de estágio da companhia, em 2017, e hoje atua na área de Diversificação e Expansão.





Perfil dos colaboradores ³ por categoria funcional GRI 405-1

Categorias funcionais	Gênero		Faixa etária		
	Masculino	Feminino	Menos de 30	De 30 a 50	Mais de 50
Presidência	1	0	0	1	0
Diretoria	5	1	0	3	3
Gerência	103	10	8	85	20
Coordenação	435	143	96	435	47
Administrativo	399	413	298	462	52
Operacional	1.873	14	247	1.074	566
Subtotal	2.816	581	649	2.060	688

Perfil do quadro de colaboradores por contrato de trabalho GRI 102-8

Contrato de trabalho	Gênero		Região				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Permanente	2.816	581	159	675	31	2.058	474
Temporário	65	0	9	7	1	31	17
Subtotal	2.881	581	168	682	32	2.089	491

Perfil do quadro de colaboradores ⁴ por tipo de emprego GRI 102-8

Tipo de emprego	Gênero	
	Masculino	Feminino
Tempo integral (220 horas)	2.851	580
Período parcial (180 horas)	30	1
Subtotal	2.881	581

³ Não inclui jovens aprendizes, estagiários e temporários. ⁴ Não inclui jovens aprendizes e estagiários. Inclui temporários.

Todos os colaboradores contratados pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), são cobertos por acordos de negociação coletiva, que são discutidos e repactuados anualmente com os sindicatos. A companhia

garante a livre associação sindical e o direito à participação em assembleias sindicais, mantendo, historicamente, um bom relacionamento com as organizações representativas dos trabalhadores. GRI 102-41



Rotatividade

GRI 401-01

Em 2020, a taxa de rotatividade de colaboradores caiu de 14,4% para 11,5%, o que demonstra a evolução contínua dos processos de gestão de pessoas, incluindo recrutamento e seleção, avaliação de desempenho, *feedbacks* estruturados e reconhecimento, entrevistas de encerramento contratual, entre outros, que foram refletidos na retenção de talentos.

Para compreender os elementos-chave para a retenção de talentos, a Ultragaz realiza a cada dois anos uma Pesquisa de Clima. A última edição foi aplicada em 2019, alcançando a adesão de 97% dos profissionais e índice de favorabilidade de 83% (sete pontos percentuais acima da consulta anterior). A próxima rodada ocorrerá em 2021.

Categorias	Total de colaboradores em 31/12/2020	Contratados	Demitidos	Taxa de rotatividade
Gênero				
Feminino	581	87	95	15,5%
Masculino	2.816	294	306	10,6%
Faixa etária				
Menos de 30	649	174	98	19,5%
De 30 a 50	2.060	206	261	11,4%
Mais de 50	688	1	42	3,3%
Região				
Norte	31	6	5	19,0%
Nordeste	675	46	69	8,3%
Centro-Oeste	159	33	28	19,4%
Sul	474	56	52	11,4%
Sudeste	2.058	240	247	11,8%
Total				
	3.397	381	401	11,5%

Por conta da pandemia, foi realizada a suspensão de contrato de trabalho dos profissionais das áreas operacionais que integravam grupos de risco para a

Covid-19, buscando preservar a saúde e o emprego desses trabalhadores, garantindo a mesma remuneração aos afastados.



Desenvolvimento

GRI 103-2, 103-3, 404-2

A Ultragaz segue investindo no desenvolvimento de seus talentos, buscando melhorar a eficiência operacional, a segurança e a experiência de colaboradores, parceiros e clientes.

Em 2020, a companhia realizou em média 20 horas de treinamento por colaborador.

O desenvolvimento profissional abrange competências técnicas e comportamentais e está alinhado à estratégia organizacional, considerando as necessidades coletivas e individuais de aprendizagem dos colaboradores. Em 2020, a maior parte dos treinamentos foi realizada virtualmente em razão da pandemia.

Média de horas de capacitação em 2020 GRI 404-1

Por Gênero

Feminino	27
Masculino	25

Por categoria funcional

Presidência	34
Diretoria	12
Gerência	32
Coordenação	46
Administrativo	25
Operacional	16

Entre os destaques de desenvolvimento de 2020, está o lançamento do **Projeto Cultura**, que visa a transformação cultural da organização, buscando torná-la mais ágil e competitiva. Após a identificação de atributos culturais desejáveis, foi criado um plano para alavancar essas qualidades ao longo de 2021.

Foi lançado, também, o programa de desenvolvimento da equipe comercial domiciliar, chamado **Transformerz**, que aborda as dimensões estratégica, comercial e emocional. Somente em 2020, houve 36 encontros virtuais divididos entre ciclos de conteúdos técnicos e comportamentais e sessões de mentoria com gerentes



comerciais, além de um processo de gamificação que estimulou a participação de todo o time comercial. Essas etapas fazem parte de uma jornada que se encerrará no primeiro semestre de 2021.

Adicionalmente, a companhia manteve a formação de **Futuros Líderes Comerciais**, programa que prepara consultores comerciais de alto desempenho para ocuparem posições gerenciais, a partir de um programa de desenvolvimento multidisciplinar. Em 2020, nove colaboradores participaram da iniciativa e seis deles (66%) foram promovidos. Nos próximos anos, o programa será estendido a outras áreas além da Comercial.

Em paralelo a essas iniciativas, a **Academia Online**, plataforma de desenvolvimento a distância, recebeu melhorias no acesso e na navegabilidade, bem como o lançamento de nove cursos, sendo três técnicos e seis comportamentais. É por meio dessa plataforma que os colaboradores têm acesso às trilhas de formação em *compliance*, bem como trilhas técnicas relacionadas a atividades rotineiras.

Também houve a continuidade do **Programa de Estágio**, que visa aprimorar competências técnicas e comportamentais,

contribuindo para a formação de novos profissionais. Em 2020, a iniciativa contou com a participação de 26 estudantes, sendo que 50% dos elegíveis foram contratados e outros 20% deverão ser efetivados ao longo de 2021, alcançando 70% de aproveitamento.

Considerando os desafios impostos pelo cenário da Covid-19, a Ultragaz realizou treinamentos para as lideranças sobre os impactos dessa crise global no setor de GLP e as novas formas de se relacionar com as equipes e os clientes. Divulgou, também, materiais de comunicação sobre boas práticas no contexto do trabalho remoto, saúde mental no isolamento social, mundo VUCA⁵, mindfulness (atenção plena), entre outros assuntos. Promoveu ainda em outubro de 2020, o Encontro de Líderes Ultragaz, um evento totalmente *online* que abordou temas como desdobramento da estratégia e projetos para 2021, mantendo a liderança engajada e conectada com os desafios da empresa.

Além disso, a companhia se manteve bastante ativa no **Workplace**, rede social corporativa utilizada para comunicação interna, com notícias, discussões em grupos e transmissões ao vivo, mantendo todos os colaboradores bem informados e engajados.

⁵ Acrônimo das palavras inglesas *volatility*, *uncertainty*, *complexity* e *ambiguity*. Em português, volatilidade, incerteza, complexidade e ambiguidade.



Competências e desempenho

GRI 404-3

Anualmente, a Ultragaz realiza a Avaliação de Desempenho, Carreira e Sucessão para líderes, considerando resultados, cumprimento de metas previamente estabelecidas e o alinhamento com a cultura organizacional. Para os demais níveis hierárquicos, é realizada uma avaliação de competências focada na adesão do colaborador aos comportamentos esperados pela Ultragaz.

Ambos os processos abrangem uma análise 360 graus, contemplando as observações do superior direto, pares de trabalho, subordinados, além de uma autoavaliação. Depois, há uma etapa de calibração em que os avaliadores discutem e ajustam as análises, além de identificarem os profissionais com potencial de ascensão de carreira. Por fim, é realizado o *feedback*, com a orientação do plano de desenvolvimento individual (PDI). Em paralelo, a área de Recursos Humanos avalia os resultados e planeja ações corporativas de desenvolvimento.

Em 2020, 1.433 colaboradores realizaram avaliação de desempenho, o que representa 42% do quadro de colaboradores. Desse grupo, 2% fazem parte da alta liderança, 17% da média liderança e 81% das áreas técnicas e administrativas.

Além disso, 62% dos avaliados são do gênero masculino e 38% feminino.

O ciclo de avaliação de 2020 revelou que 13% dos colaboradores têm potencial de ascensão de carreira, 75% estão em desenvolvimento de carreira e 12% estão em estado de atenção em função de baixo desempenho ou de encerramento de carreira por aposentadoria. Para todos eles, há um plano de acompanhamento pela área de Pessoas e Organização.





Remuneração e benefícios

A Ultragaz possui uma política de remuneração e benefícios alinhada com o padrão de mercado, com regras justas e transparentes, que contribui para a valorização do seu capital humano.

A companhia considera a premissa ética de igualdade salarial entre gêneros, sem diferenças entre a remuneração de homens e mulheres que tenham a mesma função e tempo de experiência. No caso dos cargos operacionais, administrativos e de coordenação/consultor, o salário médio das mulheres corresponde entre 95% e 99% da média dos homens, sendo que a força de trabalho feminino representa 17% da organização. Já no nível gerencial, o salário médio dos homens corresponde a 93% do salário das mulheres, que ocupam 10% do quadro de gerentes. [GRI 405-2](#)

Todos os colaboradores próprios dispõem de um portfólio de benefícios atrativo, em conformidade com a legislação trabalhista, incluindo seguro de vida, seguro saúde e com ampla cobertura médico-hospitalar, assistência odontológica, programas para promoção da saúde física e emocional (incluindo cuidados com gestantes e pessoas com doenças crônicas, viabilizados por meio da operadora de saúde), convênio com farmácias, previdência privada/complementar, auxílio-creche, vale-refeição ou refeitório no local de trabalho, vale-alimentação, entre outros. [GRI 401-2, 403-6](#)

Com relação à licença maternidade/paternidade, atualmente a Ultragaz concede 120 dias para mulheres e cinco para homens, conforme estabelece a legislação. Após esse período, a companhia mantém condições adequadas para retorno ao trabalho e continuidade do desenvolvimento de carreira para todos. Em 2020, das 29 mulheres que tiraram licença, 86% retornaram ao trabalho. Entre os profissionais que completaram doze meses após retorno da licença, a taxa de retenção das mulheres foi de 97% e dos homens 87%. Os percentuais estão dentro do esperado pela companhia. [GRI 401-3](#)

Destaca-se também que, por conta do novo coronavírus, foram implementados o trabalho remoto e o horário flexível na matriz, como projetos-piloto, que serão ampliados em 2021 para as demais unidades, além de outros benefícios.





Saúde e segurança

A Ultragaz mantém um sólido compromisso com a integridade e a segurança das pessoas, processos e produtos, e investiu R\$ 43 milhões nesse campo em 2020. A companhia conta com políticas, processos e programas estruturados para proteger seus colaboradores e terceirizados, com uma abordagem que prioriza a prevenção e a redução ou eliminação de riscos. Conheça a seguir os principais instrumentos de gestão e iniciativas:

Sistema de Gestão

O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde da Ultragaz é aplicável a todos os seus colaboradores próprios e terceirizados. Sua função é promover a conformidade com requisitos legais aplicáveis ao negócio e a melhoria contínua da gestão da segurança, incluindo o monitoramento de normas regulamentadoras, programas internos, processos e indicadores.

[GRI 403-1, 403-8](#)

Programa Atitude Segura

Com o objetivo de disseminar a cultura de prevenção de acidentes com forte engajamento da liderança, a Ultragaz conta com o Programa Atitude Segura. Ele é responsável por investigar incidentes e desvios, monitorar processos e indicadores, conduzir observações comportamentais e medir o Índice de Prática Segura (IPS), que atribui às áreas e bases uma pontuação referente à adesão aos procedimentos de segurança. Em 2020, a companhia iniciou o ano com IPS de 91% e fechou com 97%. [GRI 403-7](#)

Políticas

A Ultragaz possui diretrizes formais para determinar padrões de segurança para colaboradores e terceirizados. Entre elas está a Política de Gestão de Consequências – Regras de Ouro, que estabelece premissas e regras fundamentais. O documento determina, por exemplo, que o colaborador deve interromper qualquer atividade que envolva grave e iminente risco para sua segurança ou de outras pessoas, inclusive exercendo o direito de recusa a uma ordem direta de um líder/gestor, protegido contra represálias.



Gestão de riscos

Para identificar periculosidade, avaliar riscos e investigar acidentes, cada unidade da Ultragaz conta com um Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), prevendo processos de monitoramento, controle e avaliação, que geram subsídios para a estruturação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e para a elaboração de pareceres como o Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT). [GRI 403-2, 403-7](#)

Investigação de incidentes

Todos os incidentes de risco são avaliados formalmente por uma Comissão de Investigação de Incidentes, com o envolvimento do gestor da unidade onde foi registrada a ocorrência. Essa Comissão reúne fotos, vídeos, depoimentos, relatórios sobre processos e equipamentos, simulações e outros diversos recursos, até a descoberta das causas-raiz que deram origem ao evento. Depois disso, é elaborado o planejamento de ações corretivas e preventivas, incluindo a eventual revisão de processos. Preocupações relativas à segurança devem ser encaminhadas para ssma@ultragaz.com.br. [GRI 403-2](#)

Gestão participativa

O cuidado com os colaboradores é constantemente discutido nos Diálogos de Segurança, Saúde e Meio Ambiente (DSSMA), nas reuniões da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e na Semana Interna de Prevenção a Acidentes (Sipat). Além disso, há três Comitês de Gestão do tema, sendo um Executivo (estratégico), um de Mercado (tático) e outro Local (tático e operacional). [GRI 403-2, 403-4](#)

Serviços de saúde

A Ultragaz disponibiliza serviços de saúde em todas as suas unidades, além de assegurar que existam brigadistas e socorristas devidamente capacitados. Além disso, promove exames médicos periódicos para acompanhar a saúde dos colaboradores e desenvolve programas voltados à conservação auditiva, ergonomia e proteção respiratória, implementados de acordo com o nível de exposição a riscos. [GRI 403-3, 403-5](#)



Treinamentos

Para prevenir riscos e orientar uma atitude segura, a Ultragaz investe continuamente na capacitação dos seus colaboradores, abrangendo treinamentos voluntários e obrigatórios, para conformidade com a NR-20 (trabalho com inflamáveis e combustíveis), a NBR-15863 (transvasamento no sistema de abastecimento de GLP a granel), a NR-35 (trabalho em altura), a NR-10 (instalações elétricas), entre outras normas. [GRI 403-5](#)

Prevenção da Covid-19 e gestão de crise

Desde março de 2020, a Ultragaz conta com o Comitê de Crise para enfrentar os desdobramentos da Covid-19 e gerenciar seus impactos para a vida dos colaboradores e o ambiente de trabalho. O grupo foi responsável por propor e implementar diversas medidas de segurança e cuidados com a saúde.

Entre as medidas, destacam-se: a adoção do trabalho remoto para a matriz, a suspensão de viagens aéreas, a intensificação da higienização e desinfecção dos ambientes de trabalho, a criação de

Qualidade de vida e bem-estar

Por meio do Programa de Qualidade de Vida Valoriza, a Ultragaz promove iniciativas como a ginástica laboral, a vacinação contra gripe – que em 2020 teve 72% de adesão dos colaboradores – e campanhas para promover a saúde, como as de conscientização sobre o câncer de mama no “Outubro Rosa” e câncer de próstata no “Novembro Azul”. [GRI 403-6](#)

protocolos de distanciamento, a distribuição de kits de prevenção à Covid-19 (com máscaras, álcool gel e outros itens), a concessão de auxílio-deslocamento para que equipes de trabalho presencial não precisassem usar o transporte coletivo, o acompanhamento e afastamento de casos suspeitos e confirmados de infecção pelo novo coronavírus, entre outras. Também foram lançados programas para promover a saúde física e mental durante a pandemia, incluindo apoio psicológico aos colaboradores.



Indicadores de segurança do trabalho

GRI 403-9

A contínua busca pela excelência na gestão em saúde e segurança propiciou à Ultragaz a melhoria de diversos indicadores de segurança, como a queda de 55% no número

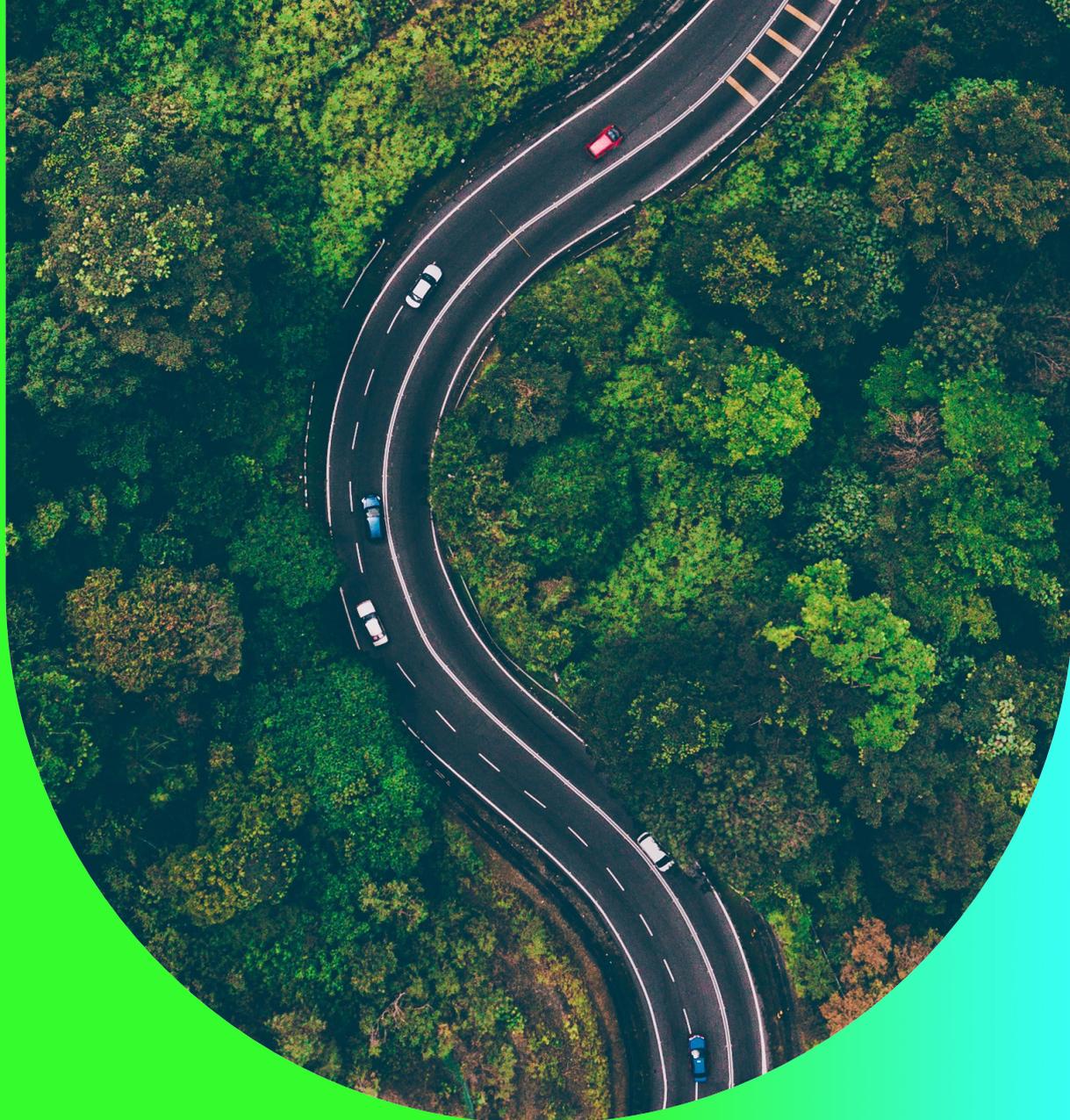
de acidentes com colaboradores próprios, redução de 49% na taxa de frequência total de acidentes e de 38% na taxa de acidentes graves.

Indicadores de segurança do trabalho ⁶	Colaboradores próprios		Terceiros	
	2019	2020	2019	2020
Total de horas trabalhadas	7.469.504,6	6.533.815,4	3.432.494,3	2.551.782,4
Número de acidentes com afastamento (ACA)	24	13	15	14
Taxa de frequência de acidentes com afastamento (TFACA)	3,2%	2,0%	4,4%	5,5%
Número de acidente sem afastamento (ASA)	29	11	2	1
Taxa de frequência de acidentes com afastamento (TFACA)	3,9%	1,7%	0,6%	0,4%
Número total de acidentes	53	24	17	15
Taxa de frequência de acidentes total	7,1%	3,7%	5,0%	1,8%
Número de óbitos	0	0	0	0

Para melhorar o nível de segurança e reduzir os riscos de acidentes, ao longo de 2020, foram realizados diversos investimentos em melhorias de processos e infraestrutura, abrangendo o aprimoramento dos dispositivos de segurança do Ultrasystem, a extensão de coberturas em áreas de carga e descarga de duas unidades, o aperfeiçoamento dos sistemas de emergência e combate à incêndio e modernização dos

equipamentos de envase em Caucaia (CE). As melhorias enfocaram, principalmente, atividades com maior nível de exposição a riscos de acidentes químicos, físicos e ergonômicos, incluindo carga e descarga manual de botijões, transporte e transferência de combustível entre veículos, abastecimento em clientes, manutenções em ambientes com GLP e condução de veículos automotores.

⁶ As taxas de frequência são calculadas multiplicando o número de acidentes por 1.000.000, dividindo por homem hora trabalhada. O monitoramento é realizado com base nas diretrizes da NBR 14280 (cadastro de acidentes do trabalho) e da NR4 (segurança do trabalho).



Ultragaz mais sustentável: jornada ESG



GRI 102-12

Ultragaz mais sustentável: jornada ESG

GRI 102-12, 103-02, 103-3

Para que a sua estratégia de negócio seja cada vez mais sustentável diante dos desafios de sua época e do setor em que atua, a Ultragaz iniciou em 2020 um processo de revisão do Planejamento Estratégico de Sustentabilidade, considerando tendências para o segmento energético e de GLP, análise *benchmarking*, consulta com *stakeholders*, definição de uma nova matriz de materialidade, entre outras etapas. O novo Planejamento será implementado em 2021.

Para nortear a sua gestão, além da Política de Sustentabilidade, a empresa adota como direcionadores o [Pacto Global](#), do qual é signatária desde 2009, e os [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável \(ODS\)](#), aos quais aderiu em 2016. O Pacto Global contempla dez compromissos empresariais sobre preservação ambiental, respeito a direitos humanos e combate à corrupção, enquanto, de forma convergente, os ODS representam uma agenda global de contribuição para uma sociedade mais sustentável, com 17 objetivos e 169 metas para serem atingidas até 2030.

Depois de determinar quais ODS eram estratégicos para seu negócio em 2019,

no último ano a Ultragaz alinhou suas metas de sustentabilidade com a metodologia de planejamento OKR (Objectives and Key Results). A companhia estabeleceu como objetivo central em 2020 "aumentar o impacto positivo na vida das pessoas".

Além disso, definiu ações específicas para fortalecer o alinhamento com os ODS e sua efetiva mensuração.

Atualmente, a Ultragaz considera onze ODS em sua gestão.



 **OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTAVEL**

ODS	Métricas relacionadas a indicadores GRI
Igualdade de gênero 	Proporção de salário-base entre homens e mulheres (405-2) Incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas (406-1)
Água potável e saneamento 	Consumo de água em metros cúbicos por fonte (303-3) Geração e descarte de efluentes (303-4)
Energia limpa e acessível 	Atividades, marcas, produtos e serviços (102-2)
Trabalho decente e crescimento econômico 	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais (204-1)
Consumo e produção responsáveis 	Fornecedores selecionados com critérios ambientais (308-1) Fornecedores selecionados com critérios sociais (414-1)
Ação contra a mudança global do clima 	Emissões de gases de efeito estufa diretas (305-1) Emissões de gases de efeito estufa indiretas (305-2)

A Ultragaz também conta com projetos, iniciativas e indicadores nos seguintes ODS:





Atuação social estratégica

GRI 102-43, 102-44, 103-2, 103-3, 413-1

Para que a sua atuação socioambiental tenha um impacto relevante e duradouro, a Ultragaz planeja e estrutura o seu portfólio de projetos de forma estratégica, com base em necessidades e potencialidades das comunidades do entorno de suas operações.

Essas demandas são conhecidas por meio de um diagnóstico realizado, em média, a cada quatro anos, desde 2010, com indicadores socioeconômicos e ambientais de todas as regiões onde a empresa atua, incluindo aspectos relacionados a direitos humanos.

Também são realizadas consultas com representantes do Poder Público, Organizações Sociedade Civil e Lideranças Comunitárias. [GRI 412-1](#)

O levantamento mais recente foi realizado em 2020, abrangendo 19 municípios: Aracaju (SE), Aracruz (ES), Araucária (PR), Barra de São Francisco (ES), Barueri (SP), Belém (PA), Betim (MG), Canoas (RS), Caucaia (CE), Duque de Caxias (RJ), Juazeiro (BA), Mauá (SP), Paulínia (SP), Ribeirão Preto (SP), Santos (SP), São Francisco do Conde (BA), São José dos Campos (SP), Senador Canedo (GO), Suape (PE).

Os resultados da pesquisa foram considerados para a construção de

planos de ação, definição de prioridades, revisão do portfólio e desenvolvimento de novos projetos nas áreas de educação, cultura e preservação ambiental, alinhados com as Políticas de Sustentabilidade, de Investimento Socioambiental e de Voluntariado, disponíveis no [website da companhia](#).

Dessa maneira, a Ultragaz pretende mitigar as carências observadas nas comunidades, além de valorizar as pessoas como agentes de transformação na construção de uma sociedade mais sustentável.

Por meio do diagnóstico, a Ultragaz não identificou impactos negativos significativos, reais ou potenciais, de suas operações sobre as comunidades do entorno. [GRI 413-2](#)



Pesquisa externa de avaliação dos resultados dos projetos

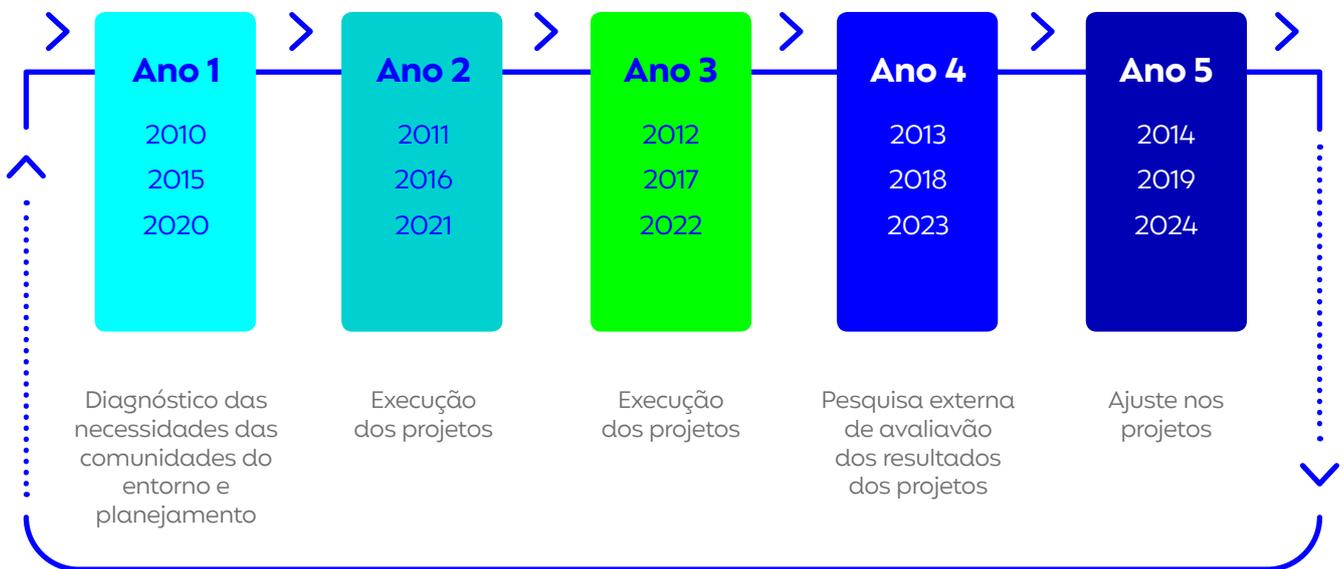
Para avaliar se os projetos socioambientais implementados contribuíram para a melhoria das condições de vida das comunidades do entorno da companhia, a Ultragaz realiza a cada cinco anos uma pesquisa externa de avaliação de resultados dos projetos socioambientais implementados.

Esse levantamento é feito com as comunidades beneficiadas, em todos os municípios atendidos pelas iniciativas socioambientais. A partir dos resultados,

a Ultragaz revisa o plano de ação traçado para cada uma das comunidades-chave e, quando necessário, ajusta os projetos.

A última pesquisa aplicada em 2018 abrangeu 13 projetos e gerou um Índice Geral de Satisfação de 8,42 (em uma escala de zero a dez). Foram avaliadas cinco dimensões: relevância do projeto (8,68), qualidade das estratégias (8,05), resultados (8,41), contribuição da Ultragaz (8,46) e perspectiva para o futuro (8,49).

Ciclo estratégico da atuação social (de 2010 a 2024)



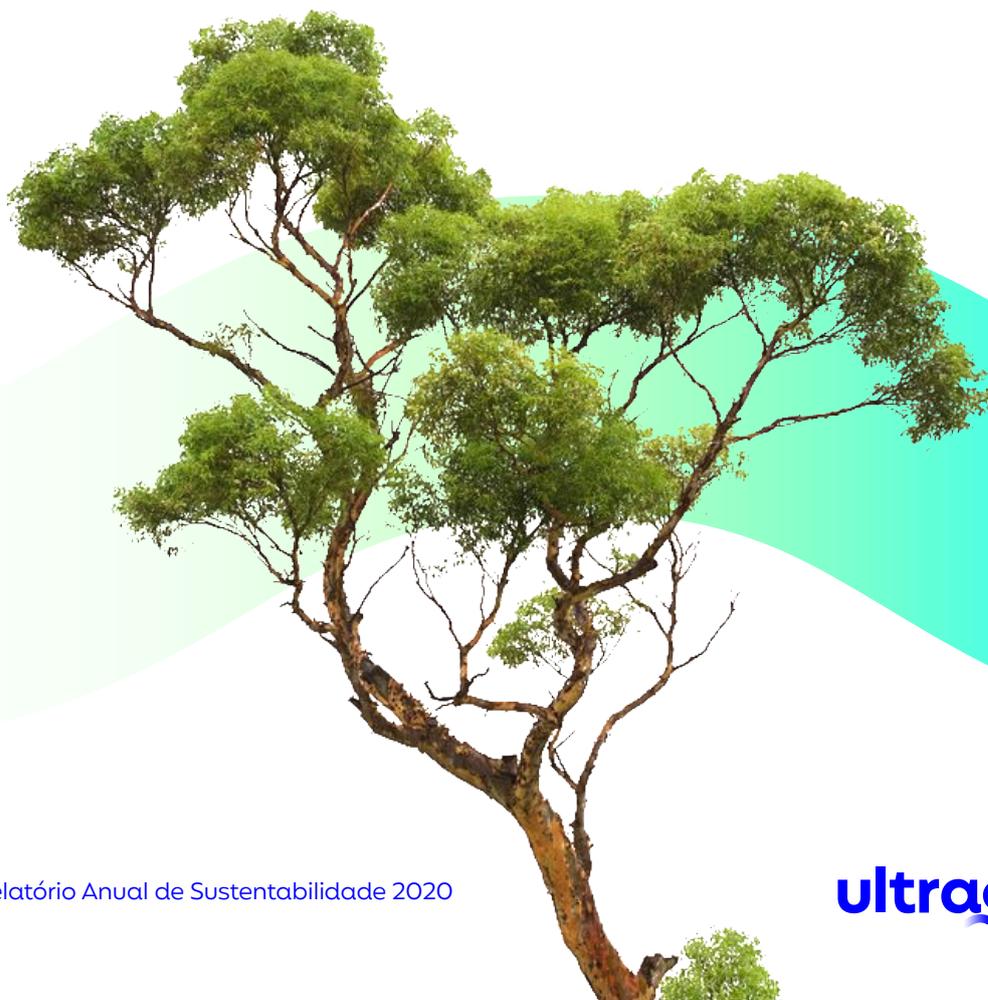
Engajamento em sustentabilidade

GRI 412-2

Para fortalecer seu engajamento em sustentabilidade, a Ultragaz investe historicamente em treinamentos e comunicações sobre o tema. Nesse sentido, em 2020, a companhia intensificou essa abordagem nos canais digitais. No Workplace, por exemplo, foi veiculada uma campanha de conscientização sobre direitos humanos, abordando temas como o combate ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes, à violência doméstica, à exploração sexual e ao tráfico de mulheres

e crianças, além da importância do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

Houve forte comunicação sobre as medidas de enfrentamento da Covid-19, com orientações sobre os cuidados com a saúde. Também foram divulgados projetos socioambientais corporativos, inclusive convidando os colaboradores para praticarem o voluntariado a distância. Outra importante publicação foi sobre a Política de Sustentabilidade, atualizada em 2020.





Projetos socioambientais

GRI 103-2, 103-3, 203-02, 413-01, 413-02

Em um ano marcado pela pandemia do novo coronavírus, a Ultragaz esteve sensível às novas necessidades da sociedade, fortalecendo o seu compromisso de contribuir com o desenvolvimento socioeconômico das comunidades onde atua. Por isso, ao longo de 2020, a companhia intensificou seus investimentos socioambientais em mais de 30 projetos nacionais e regionais, que totalizaram mais de R\$ 7 milhões (incluindo as iniciativas de enfrentamento dos desdobramentos da Covid-19, entre elas a parceria com a Cufa - Central Única das Favelas) e beneficiaram 27,8 milhões de pessoas.

Conforme estabelecido nas Políticas de Sustentabilidade e Investimento Socioambiental, os recursos foram direcionados, principalmente, a projetos educativos, culturais e de preservação ambiental, com foco em crianças e adolescentes de instituições e escolas públicas, além de mulheres em situação de vulnerabilidade social.

Dessa forma, a atuação socioambiental da Ultragaz vem alcançando alto índice de aprovação. Segundo a Pesquisa de Clima mais recente, por dois anos consecutivos, 92% dos colaboradores reconheceram a Ultragaz como uma empresa sustentável.





Parcerias sociais para prevenção da Covid-19

Telas Abertas - Em 2020, a Ultragaz firmou uma parceria para a divulgação do projeto Telas Abertas, idealizado pelo Instituto Votorantim e a Fundação Roberto Marinho (Canal Futura). A iniciativa levou à população informações úteis para o contexto da pandemia, como orientações sobre convivência segura, dicas de aprendizagem em casa, e sugestões de atividades lúdicas e educacionais envolvendo estudantes, familiares e educadores. O apoio da companhia foi realizado por meio das revendas, que ajudaram a distribuir folhetos à população de 18 estados, atingindo mais de 4 milhões de pessoas, e com publicações nas redes sociais.

Nenê do Zap - Em parceria com a Unesco e a Fundação Maria Cecília Souto Vidigal, a Ultragaz realizou a distribuição de um livreto com perguntas e respostas sobre a prevenção da Covid-19, direcionado a pais e cuidadores de bebês e crianças de até seis anos. Assinada pela pediatra Ana Escobar, a publicação é protagonizada pelo Nenê do Zap, personagem que dá nome a um projeto que foi criado nas redes sociais para incentivar interações e experiências positivas na primeira infância, por meio do diálogo com pais, familiares, cuidadores e educadoras. Cerca de 700 mil livros foram entregues para comunidades da Grande São Paulo, incluindo a capital paulista.

Vote com Segurança - Para prevenir a disseminação do novo coronavírus durante as eleições municipais de novembro de 2020, o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) realizou a campanha Vote com Segurança. A Ultragaz apoiou essa iniciativa, por meio da distribuição de folhetos para a população de 46 municípios e da fixação de faixas de comunicação nos caminhões das revendas. O objetivo foi informar 5 milhões de pessoas sobre os cuidados necessários no dia e local de votação, como o uso obrigatório de máscara, distanciamento social e uso de álcool em gel.





Empoderamento feminino

Afesu - Em parceria com a Associação Feminina de Estudos Sociais e Universitários (Afesu), a Ultragaz desenvolve um programa de apoio escolar e capacitação profissional na área de tecnologia. O apoio ocorre por meio de oficinas temáticas no contraturno escolar, enquanto a capacitação ocorre na área de tecnologia. No total, são beneficiadas 165 alunas. As iniciativas são realizadas em Cotia (SP) e na Vila Missionária, bairro da capital paulista. O propósito é oferecer uma formação de qualidade, em conjunto com o desenvolvimento intelectual, social e afetivo.

Rede Asta - A Ultragaz realizou uma ação social que colaborou com a prevenção da Covid-19 ao mesmo tempo em que promoveu a geração de renda para mulheres de regiões onde atua.

Por meio da parceria com a Rede Asta, negócio social que desenvolve o empreendedorismo feminino por meio do trabalho artesanal, a companhia realizou a doação de 30 mil máscaras de pano comunidades da região metropolitana de Belém (PA) e São Luís (MA).



Direitos humanos

GRI 102-12

Childhood Brasil - Desde 2009, a Ultragaz mantém parceria com a Childhood Brasil, que tem como objetivo proteger a infância e a adolescência, por meio do enfrentamento de abuso e exploração sexual. Para engajar-se nas causas da instituição, em 2020, a companhia apoiou a divulgação de campanhas de conscientização para combater todo tipo de violência contra crianças e adolescentes, que ficaram mais vulneráveis durante o isolamento social provocado pela pandemia, além de proteger seus direitos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e outros dispositivos legais. A Ultragaz também é signatária do Pacto Empresarial Contra Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes nas Rodovias Brasileiras da Childhood Brasil.

Campanha contra a violência -

A Ultragaz apoiou a divulgação da campanha educativa de combate à violência doméstica realizada pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, orientando a população sobre as formas de auxiliar e denunciar esses casos. Por meio da rede de revendas, foram distribuídos folhetos para os clientes da companhia, atingindo aproximadamente 5 milhões de pessoas em 42 municípios, de 19 estados brasileiros.





Educação

Vocação - É uma organização social criada em 1967 para criar oportunidades iguais de desenvolvimento para crianças e jovens de São Paulo (SP). O apoio da companhia é direcionado ao projeto Mundo do Trabalho, que oferece a jovens de 14 a 17 anos orientações para sua inserção no mercado de trabalho, por meio da preparação para processos seletivos, orientação vocacional e aconselhamento profissional. Atende aproximadamente 500 estudantes.

Pluga Cuca - É um método de ensino que facilita a aprendizagem e utiliza a internet como ferramenta principal, beneficiando alunos, pais, professores, entre outros públicos. Abrange conteúdos básicos estabelecidos pelo Ministério da Educação e pelos Programas Curriculares Nacionais. Em 2020, o apoio da Ultragaz contribuiu para viabilizar aulas de reforço escolar na plataforma *online*, que tiveram cerca de 67 mil acessos.

ONG Pedra bruta - É uma organização que contribui para a educação, a ética e a cidadania de crianças e adolescentes. Com o apoio da Ultragaz, são oferecidas aulas de matemática, língua portuguesa e inglês para alunos de escolas públicas de Franca (SP). Antes da pandemia, o projeto atendeu presencialmente 110 estudantes, com aulas de reforço escolar. Com a chegada da Covid-19, as atividades passaram a ser realizadas pela internet.

Associação Santo Agostinho - Parceira da Ultragaz desde 1991, a ONG realiza projetos socioeducativos para crianças e adolescentes de São Paulo (SP). Em 2020, a organização concluiu o projeto de Cidadania e Articulação Comunitária, que teve como objetivo ampliar ações socioeducativas e fortalecer as relações com a comunidade, atendendo 540 jovens entre 6 e 15 anos. No mesmo ano, foi continuado o projeto Previna-se, que consiste em oficinas para crianças e adolescentes sobre sexualidade, desenvolvimento do corpo e prevenção de diferentes tipos de violência. Também foi criado e implementado um novo projeto de formação a distância para educadores dos Centros para Crianças e Adolescentes (CCAs), que beneficiou 180 profissionais.



Escola de Música e Informática

Ultragaz e Lions - Por meio de uma parceria firmada entre a companhia e o Lions Clube de Caucaia (CE), jovens desse município contam com um curso de música com duração de um ano, em que podem aprender a tocar violão, flauta ou clarinete. Além disso, é oferecido um curso de informática, com módulos do básico ao avançado. Em 2020, a escola atendeu um total de 136 jovens com os cursos de música e de informática.



Voluntariado

Junior Achievement - É uma das maiores organizações sociais do mundo com foco no desenvolvimento de jovens para o mundo dos negócios e do empreendedorismo. Com essa parceria, em 2020, a Ultragaz ofereceu os programas "O Futuro do trabalho" e "Conectado com Amanhã", de forma remota, em turmas digitais com alunos de escolas públicas. No total, 95 voluntários participaram do projeto e 249 alunos concluíram as atividades na plataforma.

Instituto Avisa Lá - Por meio do projeto Ler é Presente, colaboradores voluntários devidamente capacitados praticam a leitura literária para alunos de escolas públicas de São Paulo e Minas Gerais. Com a pandemia, as atividades passaram a ser realizadas em ambiente virtual. Por meio de uma plataforma de videoconferência, 94 voluntários da companhia contaram histórias ao vivo para 104 crianças de três unidades do Serviço de Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes (Saica) e cinco do Centro para Crianças e Adolescentes (CCA).



Cultura

Festival Digital Propósito Jovem - Para mobilizar os jovens por meio da arte e da cultura popular, além de dar voz às suas causas, a Ultragaz/Brasilgás patrocinou o Festival Digital Propósito Jovem realizado em dezembro de 2020 em Salvador (BA). O evento teve como destaque performances artísticas e culturais de jovens ligados à Associação Criança Família (Acef) e à Rede Reprotai. Toda programação foi transmitida ao vivo, gratuitamente, no canal do Youtube da Ideia Sustentável, apoiadora do projeto.



Ultragaz Cultural - Realizada desde 2010, a iniciativa busca democratizar o acesso à cultura no país, por meio de projetos itinerantes gratuitos. O principal deles é a Carreta Cinema, que transforma um caminhão em uma sala de projeção de filmes com capacidade para 77 pessoas. Em 2020, o projeto foi temporariamente suspenso por conta da pandemia.

Diversidade

Instituto Olga Kos - Em 2020, a Ultragaz firmou uma nova parceria com o Instituto Olga Kos de Inclusão Cultural (IOK), organização que atende, prioritariamente, crianças, jovens e adultos com deficiência intelectual. O projeto apoiado é o Cidade Inclusiva: Mobilidade e Autonomia, que busca estimular a ampliação/manutenção das capacidades funcionais de jovens com deficiência por meio da produção artística e cultural, a partir da apropriação cidadã de espaços públicos e privados de São Paulo (SP). Por conta da pandemia, os encontros e visitas previstos passam a ser realizados virtualmente, por meio de 32 turmas de 13 instituições atendidas. A iniciativa beneficiará 320 pessoas com idade a partir de 15 anos.





Meio Ambiente

Pega Pilhas, Baterias e Celulares -

A fim de contribuir para a destinação correta desses resíduos, a Ultragaz realiza sua coleta por caminhões e nas filiais integradas à iniciativa. Em 2020, foram coletados e encaminhados para reprocessamento ou reciclagem 824 kg desses materiais.



Iniciativa Verde - A Ultragaz realiza anualmente a compensação das emissões de gases de efeito estufa (GEE) decorrentes de projetos itinerantes. Para isso, a companhia adere ao programa Carbon Free, da Iniciativa Verde, que oferece a compensação voluntária por meio da restauração florestal. Em 2020, a compensação das emissões do projeto Ultragaz Cultural (Carreta Cinema 2019) geraram o plantio de árvores em áreas desmatadas da Mata Atlântica. A Iniciativa Verde também cuida do crescimento das árvores.

Campanha Junte Óleo: Ultragaz Coleta e Soya Recicla -

Realizado em parceria com a Bunge e o Instituto Triângulo, o projeto efetua a coleta domiciliar e a reciclagem de óleo de cozinha usado, que é transformado em biodiesel e sabão biodegradável.

A iniciativa está presente em seis estados: São Paulo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Ceará, Bahia e Pernambuco. Somente em 2020 foram coletados 129.463 litros de óleo, com 83.164 residências impactadas e 391 revendas participantes. Desde o início do projeto, em 2014, o projeto já foi responsável pela destinação responsável de 1,3 milhão de litros de óleo. No último ano, a iniciativa recebeu o Prêmio GLP de Inovação e Tecnologia, conquistando Ouro na categoria Meio Ambiente.



Responsabilidade ambiental

GRI 103-2, 103-3, 201-2

A Ultragaz conduz seu negócio de forma ambientalmente responsável, buscando reduzir e mitigar riscos relacionados aos seus produtos e serviços, aumentar a ecoeficiência de suas operações e gerar impactos positivos para a vida das pessoas.

Destaca-se que o GLP, embora seja um combustível não renovável de origem fóssil, é uma opção energética com baixo impacto ambiental e baixa emissão de poluentes.

Possui alto poder calorífico, com menos emissões de gases de efeito estufa na comparação com outras fontes energéticas como o carvão.

O GLP também é fundamental para a matriz energética residencial brasileira, pois possui características como facilidade de manuseio, transporte e armazenamento, amplo alcance geográfico e adequação às características socioeconômicas do país.

Nesse contexto, representa uma fonte de transição energética para uma economia de baixo carbono.

Além de valorizar o GLP por esses atributos, a Ultragaz considera em seu planejamento estratégico de médio e longo prazo os desafios relacionados às mudanças climáticas e à descarbonização da economia, investindo em ecoeficiência e inovação.



Emissões

Há mais de dez anos, a Ultragaz monitora as suas emissões de gases de efeito estufa (GEE) de acordo com a metodologia do GHG Protocol e a ISO 14064, abrangendo os gases controlados pelo Protocolo de Quioto (CO₂, CH₄, N₂O, PFCs, HFCs, SF₆ e NF₃). Com isso, a companhia identifica oportunidades para reduzir sua pegada de carbono ao longo do ciclo de vida de seus produtos e serviços.

Em 2020, as emissões de gases de efeito estufa da companhia totalizaram 142.289 toneladas de CO₂e, o que representa um aumento de 11% em relação ao volume apurado no ano anterior, de 128.220 toneladas de CO₂e, decorrente do impacto das emissões de escopo 3.

As emissões diretas (escopo 1) tiveram um ligeiro aumento de 3%, que acompanhou o volume de produção. As emissões indiretas (escopo 2) tiveram uma redução de 16%, o que demonstra maior eficiência no uso da energia elétrica. Já as outras emissões (escopo 3) tiveram um crescimento de 12%, por causa do aumento da rodagem da frota terceirizada. [GRI 305-5](#)

Quanto à intensidade de emissões, a companhia registrou 9,66 kg de CO₂e nos escopos 1 e 2 para cada tonelada de GLP vendida⁷, desempenho estável em relação ao ano anterior, quando o volume foi de 9,67 kg de CO₂e. [GRI 305-4](#)

⁷ Considera-se para o cálculo o volume de 1.732.666 toneladas de GLP vendidas.



Emissões de gases de efeito estufa (toneladas de CO₂e)

Emissões diretas (escopo 1) GRI 305-1

Origem	2018	2019	2020
Bases e lojas próprias	1.536	731	695
Frota de veículos próprios	13.992	14.138	14.688
Total do escopo 1	15.528	14.869	15.383

Emissões indiretas (escopo 2) GRI 305-2

Origem	2018	2019	2020
Energia elétrica (bases e lojas próprias)	1.602	1.628	1.363

Outras emissões (escopo 3) GRI 305-3

Origem	2018	2019	2020
Revendas	64.501	63.792	60.152
Viagens aéreas	1.130	1.104	461
Frota terceirizada	44.536	46.827	64.929
Total do escopo 3	110.167	111.724	125.542

Emissões de GEE totais (Escopos 1, 2 e 3)

	2018	2019	2020
Emissões de GEE totais (Escopos 1, 2 e 3)	127.453	128.220	142.289

Emissões biogênicas (toneladas de CO₂e)

Emissões diretas (escopo 1) GRI 305-1

Origem	2018	2019	2020
Bases e lojas próprias	75	0	0
Frota de veículos próprios	2.366	2.528	2.378
Total do escopo 1	2.441	2.528	2.378

⁷ Considera-se para o cálculo o volume de 1.732.666 toneladas de GLP vendidas.

Emissões indiretas (escopo 2) GRI 305-2

Origem	2018	2019	2020
Energia elétrica (bases e lojas próprias)	0	0	0

Outras emissões (escopo 3) GRI 305-3

Origem	2018	2019	2020
Re vendas	9.882	9.773	9.303
Viagens aéreas	0	0	0
Frota terceirizada	4.383	4.957	6.859
Total do escopo 3	14.265	14.730	16.162

Emissões biogênicas totais (Escopos 1, 2 e 3)

Emissões de GEE totais (Escopos 1, 2 e 3)	2018	2019	2020
	16.706	17.259	18.540

Também em 2020, foram registradas emissões de 250 toneladas de CO₂e (referentes ao consumo de 150,1 kg de gases

refrigerantes do tipo R-22) e de 9,17 toneladas de óxido nitroso (N₂O). GRI 305-6, 305-7



Consumo de energia

Em 2020, a Ultragaz apresentou um ligeiro aumento no consumo total de energia em relação ao ano anterior, passando de 308.069 para 312.766 gigajoules.

Dentro da organização, o consumo de combustíveis e energia elétrica correspondeu a 312.766 gigajoules. Fora da organização, a frota terceirizada, as revendas e as viagens aéreas geraram um consumo equivalente a 1.670.274 gigajoules. [GRI 302-1, 302-2](#)

O aumento no consumo de energia não renovável é proveniente de uma maior demanda pelo uso do diesel pela frota de veículos pesados, e acompanha o crescimento nas vendas de GLP na comparação com o ano anterior.

Com relação à energia elétrica, destaca-se que sete bases da companhia já são abastecidas pelo mercado livre de energia.

Consumo energético			
Categoria	Origem	2019	2020
Consumo de energia dentro da organização GRI 302-1	Não renovável	192.854 GJ	199.709 GJ
	Renovável	36.196 GJ	32.580 GJ
	Consumo de energia elétrica	79.018 GJ	80.478 GJ
	Total	308.069 GJ	312.766 GJ
Consumo de energia fora da organização GRI 302-2	Total	1.469.769 GJ	1.670.274 GJ

A taxa de intensidade energética foi de 0,18 gigajoules por tonelada de GLP vendido ⁸, sendo 0,18 gigajoules dentro da organização e 0,96 gigajoules fora da organização. [GRI 302-3](#)

⁸ Considera-se para o cálculo o volume de 1.732.666 toneladas de GLP vendidas.

Consumo e descarte de água

GRI 303-1, 303-2

Comprometida com uma gestão ambiental responsável, a Ultragaz promove o uso consciente e eficiente da água, a proteção dos recursos hídricos e o descarte em ambiente adequado, seguindo rigorosamente a legislação ambiental.

A atividade operacional da companhia que exige maior consumo de água é a de lavagem dos botijões e cabines de pintura. Para esse processo, 90% da água utilizada é proveniente de um sistema circular de tratamento e reaproveitamento. Há reposição de água apenas para o volume evaporado ou quando há necessidade de lavagem da estrutura.

Para outras necessidades, as principais fontes de água utilizadas são o abastecimento público (64%) e a captação de água subterrânea (31%), e uma pequena parcela (5%) é oriunda da captação de água da chuva ou da aquisição por meio de caminhão pipa.

Em 2020, a Ultragaz consumiu 134.426 m³ de água, o que representa 9% de aumento em relação ao ano anterior.

Esse crescimento decorre da manutenção ou início de operação de sistemas de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) e/ou caixa d'água, acionamentos do sistema de combate a incêndio, vazamentos de água, que tiveram monitoramento e correção, e resfriamento de tanques. O consumo de água por tonelada de GLP vendida⁹ foi de 0,08 m³.

Os principais efluentes gerados também estão relacionados ao processo de lavagem de vasilhames e cabines. O efluente industrial não reaproveitado pela empresa é encaminhado para tratamento por empresas especializadas e os efluentes domésticos podem ser direcionados para a rede pública de coleta de esgoto, para as Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) doméstico das próprias unidades ou para tratamento por prestadores qualificados. Todo esse processo é monitorado, considerando parâmetros legais e procedimentos internos, a fim de proteger a qualidade da água de corpos hídricos.

Em 2020, foram gerado 56.809 m³ de efluentes industriais e domésticos. [GRI 303-4](#)

Captação de água por fonte (m³) [GRI 303-3](#)

Fonte	2018	2019	2020
Água subterrânea (poços artesianos)	41.773	33.428	41.530
Rede municipal/ abastecimento público	88.629	80.020	82.864
Outras fontes (caminhões-pipa e captação de água da chuva)	7.000	9.969	10.032
Total	137.402	123.417	134.426

⁹ Considera-se para o cálculo o volume de 1.732.666 toneladas de GLP vendidas.

Resíduos

GRI 103-2, 103-3, 306-1, 306-2

O setor de GLP no Brasil pratica a logística reversa há mais de 15 anos, com um processo sustentável que promove o retorno dos vasilhames vazios às bases para engarrafamento e requalificação.

Na requalificação, o vasilhame passa por uma avaliação de suas condições físicas, para verificar se está em conformidade com padrões de segurança e qualidade. Esse processo é necessário quando há a identificação de avarias no botijão ou de acordo com o tempo de fabricação. O recipiente pode passar por manutenção

para retornar ao mercado ou, quando reprovado, é encaminhado para reciclagem, vendido como sucata para a indústria de siderurgia. Dessa maneira, o processo não gera desperdícios e impactos significativos para o meio ambiente.

Em 2020, a Ultragaz realizou a requalificação de mais de 2,4 milhões de vasilhames de GLP, o que corresponde a 10% do total em utilização – veja na tabela a seguir. No mesmo ano, também foram encaminhadas para a reciclagem 1,1 tonelada de aço. Veja a seguir o quadro detalhado.

Requalificação de vasilhames de GLP GRI 301-3				
Ano	Tipo de vasilhame	Total de vasilhames	Quantidade requalificada	Percentual requalificado
2018	P-013	26.109.200	2.326.393	9%
	P-020	170.451	18.312	11%
	P-045	508.255	35.533	7%
2019	P-013	26.560.286	2.486.668	9%
	P-020	179.535	20.277	11%
	P-045	516.406	31.047	6%
2020	P-013	24.305.334	2.383.162	10%
	P-020	166.018	21.660	13%
	P-045	504.935	34.803	7%

Além da requalificação, há uma frente de gestão de resíduos provenientes das operações da empresa. Nesse caso, a

Ultragaz possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), que contempla padrões ambientais rigorosos,



que se aplicam desde a geração do resíduo até a sua disposição final, incluindo os processos de coleta, armazenamento, transporte e monitoramento. Cada unidade operacional também conta com o seu próprio PGRS, que é apresentado anualmente ao órgão ambiental local.

Em 2020, foram geradas e encaminhadas para destinação final 1.195,4 toneladas de resíduos. Desse total, 760,5 toneladas são resíduos não perigosos, incluindo lixo comum e orgânico, madeira, lodo da Estação de Tratamento de Esgoto e terra não contaminada. A outra parte – 434,8 toneladas – é composta por resíduos perigosos, abrangendo lixo ambulatorial, equipamentos de proteção individual con-

taminados, entre outros materiais. Houve uma diminuição de aproximadamente 15% na geração de resíduos perigosos. Também foram encaminhadas para reciclagem 358,4 toneladas de resíduos, que correspondem a 28% do total gerado no período. Desse volume, 262,2 toneladas são de resíduos não perigosos (papel, papelão, plástico, sucata metálica, tonner) e 96,2 toneladas são classificadas como perigosos (borra de tinta, pilhas, baterias, lâmpadas, tambores e bombonas).

Os métodos de disposição final variam de acordo com a classificação e o tipo de resíduo, conforme legislação. Veja a seguir um quadro com os volumes de resíduos gerados por tipo e método de disposição.

Volume de resíduos gerados e destinados para disposição final GRI 306-3, 306-5

Destinação	Resíduos não perigosos	Resíduos perigosos
Compostagem	16,2 t	-
Coprocessamento	6,4 t	332,3 t
Aterro	475,8 t	1,0 t
Incineração	0	5,3 t
Total	498,4	338,6

Volume de resíduos gerados e destinados para disposição final GRI 306-4

Destinação	Resíduos não perigosos	Resíduos perigosos
Reciclagem	262,2 t	96,2 t

Gestão de fornecedores

GRI 102-7, 102-9

Para ofertar produtos e serviços com excelência, a gestão da cadeia de suprimentos é uma atividade altamente estratégica para a Ultragaz. Além do GLP, que é adquirido majoritariamente da Petrobras, com precificação atrelada aos mercados internacionais e reajustes periódicos, há outras compras essenciais, como de recipientes, tintas, lacres, válvulas, entre outros componentes do produto ofertado pela empresa. Desconsiderando a compra e abastecimento de GLP, o montante gasto com fornecedores em 2020 foi de R\$ 1,2 bilhão.

Atualmente há 4.900 fornecedores ativos na base cadastral, que passam por um processo de avaliação reputacional, técnica e concorrencial. Desse total, há um grupo de 38 fornecedores classificados como "críticos", por conta do impacto potencial que eles têm sobre a disponibilidade ou a qualidade dos produtos da Ultragaz.

Para essa categoria de fornecedores críticos, a companhia aplica um processo ainda mais rigoroso de homologação, que abrange questionário de qualificação, avaliações documentais e auditorias presenciais. São verificados aspectos financeiros, tributários, ambientais e

sociais, incluindo questões trabalhistas e de direitos humanos.

Após a homologação, na etapa de formalização contratual, os fornecedores (críticos ou não) devem estar de acordo com cláusulas relacionadas a questões éticas, socioambientais e anticorrupção.

GRI 412-3

Ao longo de 2020, a Ultragaz não identificou em sua cadeia de fornecedores quaisquer violações desses compromissos. Eventuais casos estão sujeitos ao processo de suspensão previsto no Manual de Fornecedores, além de penalidades aplicáveis de acordo com a legislação.



Monitoramento da cadeia de abastecimento de GLP

GRI 103-2, 103-3

Com o objetivo de aprimorar o gerenciamento da cadeia logística e de abastecimento, a Ultragaz desenvolveu e implementou em 2020 uma Torre de Controle, que integra as comunicações abrangendo o fornecimento pela Petrobras, as atividades de carga e descarga nas bases operacionais, o transporte do combustível, entre outros

aspectos, gerando informações táticas para a tomada de decisão.

Com tecnologias, processos estruturados e um time especializado, o sistema da Torre permite que a companhia planeje de forma mais eficiente as suas operações de abastecimento, além de responder rapidamente a eventuais gargalos e dificuldades.

Índice de Qualificação do Fornecedor

A Ultragaz aplica desde 2012 o Índice de Qualificação do Fornecedor (IQF), instrumento que avalia o desempenho dos seus fornecedores críticos, considerando diversos fatores como a qualidade dos produtos e serviços contratados, os sistemas de gestão e certificações, o tempo de relacionamento

com a companhia, o envolvimento em projetos socioambientais, as auditorias *in loco*, entre outros. Em 2020, o IQF médio avançou de 96,3 para 96,6 pontos. Não foi realizado evento de premiação por conta da pandemia do novo coronavírus.



CDP Supply Chain

GRI 102-12, 103-13, 201-2

Desde 2012, a Ultragaz convida seus fornecedores críticos a participarem anualmente do diagnóstico CDP Supply Chain América Latina, do Carbon Disclosure Project (CDP), visando engajá-los na proteção dos ecossistemas e o enfrentamento das mudanças climáticas.

Em 2020, dos 41 fornecedores convidados, 78% responderam ao questionário sobre mudanças climáticas e 56% aderiram ao de recursos hídricos, tema que passou a ser monitorado em 2020.

Por meio da iniciativa CDP Supply Chain, a companhia obtém uma avaliação parcial sobre como temas ambientais estratégicos têm sido gerenciados por parte dos seus fornecedores, ao mesmo tempo em que incentiva esses parceiros a melhorarem suas políticas e a adotarem boas práticas de gestão da água, de eficiência energética, entre outros aspectos.

Com esse processo, a Ultragaz constatou, por exemplo, que 22% dos fornecedores já se consideram expostos a riscos climáticos,

seja de natureza física e/ou de transição e 44% dos fornecedores possuem algum tipo de procedimento para gestão do risco climático. Com relação aos recursos hídricos, apurou que 9% dos fornecedores possuem alguma política corporativa, 18% avaliaram os riscos hídricos em seus processos e 30% informaram reconhecer oportunidades de melhoria nos processos relativos a esse tema. Para 2021, a companhia buscará um engajamento ainda maior dos fornecedores críticos nos temas tratados pelo CDP.



Matriz de materialidade

GRI 102-46, 102-49

Em 2020, a Ultragaz realizou a revisão de sua matriz de materialidade, com o objetivo de identificar os temas considerados mais relevantes para a gestão do seu negócio na visão dos seus públicos estratégicos e sua Alta Liderança, sob a perspectiva da sustentabilidade.

Esse processo começou com uma ampla análise da estratégia da companhia, dos impactos socioambientais ao longo da cadeia de valor, de tendências do setor de GLP nacional e internacional e da materialidade aplicável ao segmento de óleo e gás. Foram consideradas dezenas de materiais públicos, divulgados por órgãos públicos, entidades representativas, organizações setoriais e especializadas em sustentabilidade, entre outras fontes.

Em paralelo, foi realizado um processo de consulta com públicos estratégicos, abrangendo entrevistas em profundidade com a Alta Liderança da Ultragaz e do Grupo Ultra, além de entrevistas com outros públicos, sendo clientes empresariais e domiciliares, revendedores, investidores, órgãos públicos, organizações não

governamentais parceiras e comunidades. Além disso, foi aplicado um formulário digital para outros representantes, incluindo colaboradores e fornecedores. Os públicos consultados foram escolhidos com base no impacto que suas opiniões e decisões exercem sobre o negócio da Ultragaz, bem como na influência da empresa sobre cada grupo. [GRI 102-40, 102-42, 102-43](#)

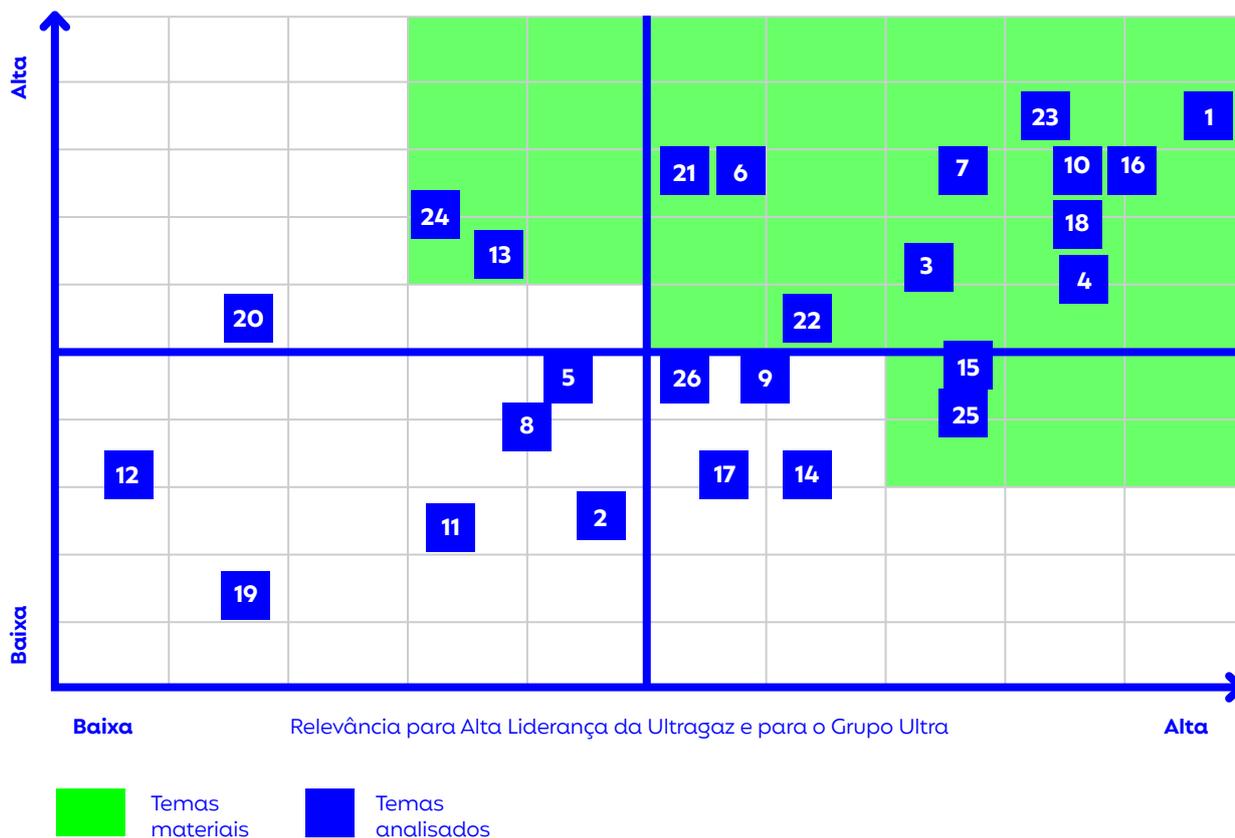
Tanto nas entrevistas como no questionário *online*, os participantes da consulta puderam classificar uma lista de 26 temas econômicos, sociais, ambientais e de governança, de acordo com a percepção de relevância para o negócio, considerando os impactos positivos e negativos, reais e potenciais.

Por meio desse processo, foram identificados os temas de alta relevância na visão da Alta Liderança e dos demais públicos consultados, formando a nova Matriz de Materialidade. Esses temas estão relacionados a responsabilidades da Ultragaz, compartilhadas com parte da sua cadeia de valor, como revendedores parceiros, fornecedores e prestadores de serviços. [GRI 103-1](#)

Matriz de materialidade

GRI 102-46, 102-49

Conheça a seguir a representação gráfica da nova matriz de materialidade:



Temas analisados

Tema 1 – Excelência na gestão econômica e operacional	Tema 14 – Riscos e impactos socioambientais relacionados aos fornecedores e parceiros
Tema 2 – Gestão fiscal e tributária	Tema 15 – Políticas de gestão de pessoas
Tema 3 – Gestão regulatória e relações institucionais/governamentais	Tema 16 – Saúde e segurança do trabalho
Tema 4 – Inovação e transformação digital	Tema 17 – Treinamento e educação para colaboradores
Tema 5 – Impactos econômicos da empresa nas regiões onde atua	Tema 18 – Diversidade, inclusão e combate a todo tipo de discriminação
Tema 6 – Prevenção e combate à corrupção	Tema 19 – Transparência nas relações de trabalho e liberdade sindical
Tema 7 – Práticas de competição e concorrência justas	Tema 20 – Combate ao trabalho infantil e forçado e à exploração sexual de crianças e adolescentes
Tema 8 – Consumo consciente de materiais/recursos	Tema 21 – Proteção dos direitos humanos
Tema 9 – Gestão do consumo de energia/ eficiência energética	Tema 22 – Programas/projetos sociais e ambientais nas comunidades onde atuam
Tema 10 – Gestão de emissões e enfrentamento das mudanças climáticas	Tema 23 – Segurança dos produtos e serviços para a saúde dos clientes
Tema 11 – Gestão do consumo de água e recursos hídricos	Tema 24 – Transparência na divulgação de informações sobre o produto
Tema 12 – Impactos na biodiversidade	Tema 25 – Proteção dos dados dos clientes e prevenção a violações de privacidade
Tema 13 – Gestão de resíduos e efluentes	Tema 26 – Governança para o cumprimento de leis e regulamentos

Os 15 temas materiais foram sintetizados e agrupados em sete, a fim de facilitar sua gestão e a comunicação com as partes interessadas.

Temas materiais para a gestão sustentável da Ultragaz GRI 102-44, 102-47



**Ética,
transparência
e integridade
nas relações**



**Eficiência
operacional,
logística e
ambiental**



**Sociedade
mais justa,
diversa e
inclusiva**



**Gestão
regulatória
e de relações
institucionais**



**Inovação
com foco
no cliente**



**Energia
sustentável
e acessível**



**Produtos e
serviços seguros
para todos**

ultragaz

Saiba mais sobre a atuação sustentável da Ultragaz:

<https://www.ultragaz.com.br/institucional/sustentabilidade>

Em caso de dúvidas sobre o relatório, envie e-mail para:

sustentabilidade@ultragaz.com.br



Sumário de conteúdo GRI



GRI 102-55



Identificação do item	Descrição do item	Localização da informação	Correlação com compromissos do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
102-1	Nome da organização	12	
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	12	ODS 7 – Energia limpa e acessível ODS 9 – Indústria, Inovação e Infraestrutura
102-3	Localização da Sede	12	
102-4	Número de países em que a organização opera	12	
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	24	
102-6	Mercados atendidos	12	
102-7	Porte da organização	13, 17	
102-8	Informações sobre perfil de empregados e outros trabalhadores	39	
102-9	Descrição da cadeia de suprimentos	71	ODS 8 – Trabalho decente e crescimento econômico ODS 17 – Parcerias e Meios de Implementação
102-10	Principais mudanças na estrutura da companhia durante o período coberto	Não houve mudanças significativas no porte ou estrutura da organização e em sua cadeia de fornecedores.	
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	27, 30	

A correlação com os compromissos do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foi realizada com base no conteúdo disponível, e não sobre o enunciado do item de divulgação da GRI.

[Continua >](#)



Identificação do item	Descrição do item	Localização da informação	Correlação com compromissos do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	50, 58, 73	ODS 17 – Parcerias e Meios de Implementação
102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	A Ultragaz participa de importantes organizações setoriais como a Associação Mundial de GLP (WLPGA), a Associação Ibero-Americana de GLP (AIGLP), o Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de GLP (Sindigás). Também faz parte da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).	ODS 17 – Parcerias e Meios de Implementação
102-14	Declaração do principal tomador de decisões	3-10	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	3-10, 30	
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	14	
102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	23-29	
102-40	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	74	
102-41	Percentual de colaboradores cobertos por negociação coletiva	39	Pacto Global - Princípios de Direitos do Trabalho - Compromisso 3

A correlação com os compromissos do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foi realizada com base no conteúdo disponível, e não sobre o enunciado do item de divulgação da GRI.

[Continua >](#)



Identificação do item	Descrição do item	Localização da informação	Correlação com compromissos do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
102-42	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	74	
102-43	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	21, 37, 52, 74	
102-44	Principais tópicos e preocupações dos <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia	21, 37, 52, 77	
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	As informações sobre o desempenho financeiro são relativas à Ultragaz. As Demonstrações Financeiras Padronizadas da Ultrapar e de suas controladas estão disponíveis no website de Relações com Investidores da Ultrapar. http://ri.ultra.com.br	
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	74-77	
102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	77	
102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não há reformulações significativas sobre informações publicadas no relatório de 2019.	
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	74-77	
102-50	Período coberto pelo relatório	O período coberto pelo relatório é de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.	
102-51	Data do relatório anterior mais recente	O relatório mais recente é referente a 2019.	

A correlação com os compromissos do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foi realizada com base no conteúdo disponível, e não sobre o enunciado do item de divulgação da GRI.

Continua >



Identificação do item	Descrição do item	Localização da informação	Correlação com compromissos do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	O ciclo de emissão é anual.	
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	Dúvidas sobre este documento podem ser encaminhadas para sustentabilidade@ultragaz.com.br	
102-54	Premissas de relato de acordo com as Normas GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial.	
102-55	Sumário de conteúdo GRI	79-89	
102-56	Verificação externa	O relatório não foi submetido à auditoria externa.	
103-1	Aspectos materiais e seus limites	74	
103-2	Abordagem de gestão dos temas materiais	14, 16, 19, 20, 31, 38, 50, 52, 55, 63, 72	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	14, 16, 19, 20, 31, 38, 50, 52, 55, 63, 72	
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	35	
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	63, 73	
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	31	Pacto Global - Princípio Anticorrupção - Compromisso 10
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	31	Pacto Global - Princípio Anticorrupção - Compromisso 10

A correlação com os compromissos do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foi realizada com base no conteúdo disponível, e não sobre o enunciado do item de divulgação da GRI.

Continua ➤



Identificação do item	Descrição do item	Localização da informação	Correlação com compromissos do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	31	Pacto Global - Princípio Anticorrupção - Compromisso 10
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Em 2020, a Ultragaz contava com uma ação anulatória originária de condenação proferida pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) em processo administrativo referente à suposta cartelização na região do Triângulo Mineiro. A ação visa a anulação da multa imposta em razão de nulidades ocorridas no processo administrativo, bem como pela inexistência de cartelização do mercado em questão.	
301-3	Produtos e suas embalagens recuperados	69	
302-1	Consumo de energia dentro da organização	67	Pacto Global - Princípios de Meio Ambiente - Compromissos 7, 8 e 9
302-2	Consumo de energia fora da organização	67	
302-3	Intensidade energética	67	
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	68	Pacto Global - Princípios de Meio Ambiente - Compromissos 7, 8 e 9 ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis

A correlação com os compromissos do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foi realizada com base no conteúdo disponível, e não sobre o enunciado do item de divulgação da GRI.

[Continua >](#)



Identificação do item	Descrição do item	Localização da informação	Correlação com compromissos do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	68	Pacto Global - Princípios de Meio Ambiente - Compromissos 7, 8 e 9 ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis
303-3	Captação de água	68	ODS 6 – Água potável e saneamento ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis
303-4	Descarte de água	68	ODS 6 – Água potável e saneamento ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa	65-66	Pacto Global - Princípios de Meio Ambiente - Compromissos 7, 8 e 9 ODS 13 – Ação contra a mudança global do clima
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	65-66	Pacto Global - Princípios de Meio Ambiente - Compromissos 7, 8 e 9 ODS 13 – Ação contra a mudança global do clima
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	65-66	
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	64	

A correlação com os compromissos do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foi realizada com base no conteúdo disponível, e não sobre o enunciado do item de divulgação da GRI.

[Continua >](#)



Identificação do item	Descrição do item	Localização da informação	Correlação com compromissos do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
305-5	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	64	ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	66	
305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	66	
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	69-70	Pacto Global - Princípios de Meio Ambiente - Compromissos 7, 8 e 9 ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	69-70	Pacto Global - Princípios de Meio Ambiente - Compromissos 7, 8 e 9 ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis
306-3	Resíduos gerados	70	ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	70	ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis
306-5	Resíduos destinados para disposição final	70	ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	40	
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	44	ODS 4 – Educação de Qualidade

A correlação com os compromissos do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foi realizada com base no conteúdo disponível, e não sobre o enunciado do item de divulgação da GRI.

[Continua >](#)



Identificação do item	Descrição do item	Localização da informação	Correlação com compromissos do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
401-3	Licença maternidade/paternidade	44	
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	45	ODS 3 – Saúde e Bem-estar
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	46	ODS 3 – Saúde e Bem-estar
403-3	Serviços de saúde do trabalho	46	ODS 3 – Saúde e Bem-estar
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	46	ODS 3 – Saúde e Bem-estar
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	46-47	ODS 3 – Saúde e Bem-estar
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	44, 47	ODS 3 – Saúde e Bem-estar
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados a relações de negócios	45-46	ODS 3 – Saúde e Bem-estar
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	45	ODS 3 – Saúde e Bem-estar
403-9	Acidentes de trabalho	48	ODS 3 – Saúde e Bem-estar
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	41	ODS 4 – Educação de Qualidade

A correlação com os compromissos do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foi realizada com base no conteúdo disponível, e não sobre o enunciado do item de divulgação da GRI.

Continua >



Identificação do item	Descrição do item	Localização da informação	Correlação com compromissos do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	41	
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	43	
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	26	
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	44	Pacto Global - Princípios de Direitos do Trabalho - Compromisso 6 ODS 5 – Igualdade de gênero
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	31	Pacto Global - Princípios de Direitos do Trabalho - Compromisso 6 ODS 5 – Igualdade de gênero
412-1	Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos	52	Pacto Global - Princípios de Direitos Humanos - Compromissos 1 e 2
412-2	Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	54	Pacto Global - Princípios de Direitos Humanos - Compromissos 1 e 2
412-3	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação de direitos humanos	71	Pacto Global - Princípios de Direitos Humanos - Compromissos 1 e 2 ODS 12 – Consumo e produção responsáveis

A correlação com os compromissos do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foi realizada com base no conteúdo disponível, e não sobre o enunciado do item de divulgação da GRI.

[Continua >](#)



Identificação do item	Descrição do item	Localização da informação	Correlação com compromissos do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	52	
413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	52	ODS 3 – Saúde e Bem-estar
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	19	
416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	19	
417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	20	
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	20	
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de <i>marketing</i>	20	
418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	32	

A correlação com os compromissos do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foi realizada com base no conteúdo disponível, e não sobre o enunciado do item de divulgação da GRI.



Créditos

Coordenação do projeto

Diretoria de Administração e Controle

Ana Paula Santoro Coria

Gerência de Sustentabilidade

Daniela Gentil

Equipe de Sustentabilidade

Karine Rio Philippi

Mayara Andrade Lima

Fabiana Dias da Silva

Eduardo Lima da Silva

Ultragaz

Sede: Av. Brigadeiro Luís Antônio, 1.343

Bela Vista, São Paulo – SP

CEP 01317-001

Telefone: 0800 701 0123

www.ultragaz.com.br

Em caso de dúvidas sobre

o relatório, envie e-mail para:

sustentabilidade@ultragaz.com.br

Consultoria de sustentabilidade e conteúdo

Ideia Sustentável

www.ideiasustentavel.com.br

NEXO Comunicação e Sustentabilidade

www.nexoconecta.com.br

Projeto gráfico, design e diagramação

Studio Jobs

www.studiojobs.com.br

Imagens e ilustrações

Acervo Ultragaz

Banco de imagens:

Adobestock

Storyset

Pexels

Freepik

ultragaz

somando
energias

ultragaz.com.br