

The background is a solid blue color. Overlaid on this are several abstract white lines that form a large, irregular shape on the left and a smaller one on the right. On the right side, there are two more lines, one yellow and one red, that follow a similar path to the white ones but are slightly offset and colored. The text is positioned in the upper right area, within the white-outlined shape.

Relatório de Sustentabilidade Ultragaz 2014



Sumário

4	Mensagem dos Executivos	28	A força das relações e do capital humano
8	Os 11 temas Top Ultragaz	38	Responsabilidade na produção e respeito ao meio ambiente
10	Presença marcante em 11 milhões de residências e 45 mil empresas	44	Compromissos com o planeta
20	Contribuir com o desenvolvimento das comunidades e preservação ambiental	46	Nível B do GRI
22	Inovação no segmento a granel gera bons resultados		

Apresentação

O Relatório de Sustentabilidade Ultragaz 2014 é uma publicação que apresenta, a todos os públicos interessados, o desempenho da companhia líder na distribuição de GLP no Brasil considerando as esferas econômica, social e ambiental. As informações referem-se ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2014.

Pelo quinto ano consecutivo, o Relatório segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização não governamental com sede na Holanda que estabeleceu o padrão internacionalmente mais reconhecido para a comunicação do desempenho e dos impactos das empresas com relação à sustentabilidade. O documento também apresenta a correlação entre os indicadores de desempenho, bem como os itens que retratam o perfil e a governança, com os 10 princípios do Pacto Global, do qual a Ultragaz é signatária desde 2009.

Para a definição do conteúdo do Relatório, foram considerados os 11 temas mais importantes e de maior interesse dos stakeholders. Esses temas, que compõem a Matriz de Materialidade da Ultragaz, são abordados de maneira a atender, na medida do possível, as necessidades de informação reveladas pelos públicos internos e externos por meio de consultas endereçadas a seus representantes.

Inseridos na Matriz de Materialidade estão os oito temas batizados de Top Ultragaz, sinalizados ao longo do texto com as cores azul, amarela e vermelha e que se referem, respectivamente, aos temas apontados como prioritários pelo público interno, pelos representantes dos públicos externos e pelos dois grupos. Além deles, os temas Corrupção, Trabalho infantil e Assédio moral e/ou sexual, com esta ordem de importância, são indicados pela cor roxa (veja a Matriz de Materialidade na página 9).

Os interessados podem obter outras informações sobre o Relatório e enviar comentários, críticas e sugestões pelo e-mail: sustentabilidade@ultragaz.com.br. **GRI 3.4**

Boa leitura.

Respeito e ética nas relações

A ética, a transparência e o respeito nas relações são valores que a Ultrapar sempre praticou no desenvolvimento de seus negócios. Em 2014, completamos 15 anos como companhia com ações listadas na Bolsa de Valores, atingindo um crescimento médio do EBITDA e do lucro líquido da ordem de 20% e 23%, respectivamente. Esses resultados são fruto de uma gestão sólida e do compromisso dos colaboradores de todas as nossas empresas — Extrafarma, Ipiranga, Oxitenio, Ultracargo e Ultragaz e suas respectivas subsidiárias — em executar as estratégias traçadas e alcançar as metas propostas sem jamais abrir mão dos princípios que balizam o nosso jeito de pensar e fazer negócios.

A geração de valor para os acionistas e para a sociedade constitui uma de nossas mais importantes premissas empresariais. Realizá-la no dia a dia depende da nossa capacidade de promover um crescimento sustentável dos negócios, com equidade, eficiência na gestão de riscos e atenção aos impactos socioambientais das atividades. Depende igualmente de uma cultura corporativa forte, coesa e coerente, razão pela qual temos investido em procedimentos, ferramentas e treinamentos que visam dar aos nossos colaboradores os instrumentos necessários a uma atuação alinhada à visão estratégica da companhia.

O Programa de *Compliance* do Grupo Ultra transformou-se em um dos principais destaques da companhia no último ano. Sua missão tem sido a de consolidar as diretrizes a serem adotadas por todos os profissionais de nossas unidades de negócios, assegurando que não ocorram atos contrários aos nossos valores nem que haja desrespeito a qualquer norma ou legislação do País. Na prática, essa é uma ferramenta concebida para transferir autonomia a cada colaborador, capacitando-o a avaliar as situações cotidianas relacionadas ao seu trabalho e a tomar as decisões corretas.

A Política Anticorrupção publicada pelo Grupo Ultra inclui-se entre as ferramentas que integram o amplo Programa de *Compliance*. Ela fornece as diretrizes e contribui para esclarecer quais são os compromissos assumidos pela companhia na manutenção da ética no relacionamento com nossos diversos públicos de interesse, sejam eles fornecedores, órgãos reguladores ou representantes do governo, entre outros. A essa Política, junta-se o Código de Ética, no qual estão expressos os comportamentos e atitudes que esperamos dos colaboradores na condução dos negócios. E fechando o conjunto de instrumentos necessários a um modelo de crescimento mais ético e sustentável, contamos ainda com o Canal Aberto Ultra para o recebimento de reclamações, sugestões e denúncias.

Não tenho dúvida em afirmar que esse direcionamento claro da governança vêm contribuindo para a expansão do Grupo, apesar das condições macroeconômicas no Brasil no último ano. Em 2014, alcançamos um crescimento de 8% no EBITDA e de 2% no lucro líquido. São números que, no meu entendimento, confirmam não apenas o acerto das decisões estratégicas, mas o zelo em tomá-las sem se distanciar dos nossos sólidos valores de origem.

Todas as empresas tiveram desempenho positivo. A Ultragaz avançou em sua estratégia baseada no crescimento e aprimoramento de sua rede de vendas, na diferenciação de seus serviços com o apoio de inovação e também na criação de novos canais de comercialização. Finalizamos a incorporação da Extrafarma e o processo de integração da nova controlada, preparando-a para um ritmo de crescimento mais acelerado a partir de 2015. A Ipiranga ampliou a oferta de conveniência e serviços, fortalecendo seu posicionamento no mercado. A Oxiteno deu andamento à expansão de sua planta de especialidades químicas no México, reforçando o seu posto de líder no mercado da América Latina. A Ultracargo se valeu dos investimentos realizados em anos anteriores na expansão e aquisição de terminais, estando hoje em melhores condições para capturar o crescimento acelerado das regiões Norte e Nordeste.

No total, a Ultrapar investiu, no último ano, um montante de R\$ 1,2 bilhão em seus negócios, demonstrando sua confiança na captação de novas oportunidades e na capacidade do País de retomar o ritmo de desenvolvimento econômico. O compromisso do Ultra e de todas as suas empresas é, e sempre será, contribuir cada vez mais para o desenvolvimento do Brasil, com inovação, responsabilidade social e transparência.

Thilo Mannhardt
Diretor-Presidente da Ultrapar



Solidez e inovação nos negócios

Inserida em uma indústria de alta competitividade, a Ultragaz tem procurado se diferenciar graças à sua excelência e inovação, elementos que, aliados à ética e à responsabilidade socioambiental, asseguram bons índices de satisfação dos clientes e, por consequência, o crescimento mais sustentável dos negócios. Alcançar os resultados desafiadores esperados por nossos acionistas exige, no entanto, uma clara visão de longo prazo, uma criteriosa análise prospectiva de cenários e também a capacidade de se mover com agilidade, aproveitando as melhores oportunidades e abrindo novos mercados para a utilização do GLP.

Essa foi a motivação que nos levou, em 2013, a elaborar o projeto VIS10N, que estrutura ações e investimentos voltados para a execução do nosso planejamento estratégico até 2022. No último ano, após a conclusão da primeira fase do projeto, promovemos uma reestruturação interna, criando a Gerência de Mercado VIS10N Empresarial e a Gerência de Mercado VIS10N Domiciliar, duas instâncias responsáveis por disseminar as iniciativas por todas as nossas unidades no Brasil de forma única e alinhada.

Outras ações conjugadas com a nossa estratégia comercial também foram tomadas ao longo do ano, como por exemplo, o projeto que levou o GLP a ser utilizado na agroindústria em substituição da lenha no processo de secagem de grãos. Nosso produto também passou a ser oferecido para indústrias de asfalto, melhorando o processo produtivo e gerando benefícios ambientais ligados à redução das emissões de poluentes e à minimização do quadro de mudanças climáticas.

Para o canal envasado, lançamos o aplicativo Ultragaz Connect, que permite a aquisição de botijões por meio de smartphones, tornando o processo de compra mais ágil e seguro para os consumidores. Investimos ainda na capacitação de nossos revendedores e fornecedores em programas destinados à diminuição do uso de recursos naturais, como água e energia.

Apesar do cenário adverso da economia nacional e do baixo crescimento do PIB, atingimos um volume recorde de comercialização de GLP em 2014, com 1.711 mil toneladas vendidas nos canais envasado e a granel. A receita líquida foi de R\$ 4,09 bilhões e o lucro bruto, de R\$ 612,7 milhões — uma elevação de quase 3% e 4,9%, respectivamente, na comparação com 2013.

Esse conjunto de inovações e os bons resultados obtidos refletem uma estratégia corporativa clara, alinhada com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, de buscar a expansão dos negócios em sintonia com o desenvolvimento social e a proteção ambiental. As diversas ações educativas que realizamos em benefício da sociedade, além de apoiar o desenvolvimento socioambiental do País, também contribuem para que tenhamos um relacionamento sólido, ético e aberto com nossos clientes, as comunidades do entorno de nossas unidades produtivas e as demais partes interessadas, valorizando a marca Ultragaz.

Muito bem expressa nas ações apresentadas neste relatório, essa visão de inovação para a — ou com — sustentabilidade representa uma bússola de valores que nos orienta. Em 2015, não por outra razão, o nosso propósito é fortalecer os investimentos e os estímulos para que todos os colaboradores e parceiros sigam contribuindo com ideias capazes de manter a Ultragaz em sua rota de crescimento sustentável, respeitando seus princípios corporativos e a ética no relacionamento com todos os públicos.

Pedro Jorge Filho
Diretor Superintendente da Ultragaz



Os 11 temas Top Ultragaz

A Ultragaz reúne em seu Relatório de Sustentabilidade 2014 as suas principais iniciativas e resultados no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014. Pelo quinto ano consecutivo, a publicação atende às diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), com nível de aplicação B da versão 3.1. Esse alinhamento garante a prestação de contas do desempenho econômico, social e ambiental da empresa com transparência e equidade, permitindo ainda a comparação das informações com relatórios anteriores e de outras empresas. A Ultragaz vem promovendo análises para adequar-se à versão G4 das Diretrizes GRI dentro do prazo de três anos proposto às organizações a partir do lançamento dessa versão, em maio de 2013. **GRI 3.1 | 3.2 | 3.3**

Os dados quantitativos deste relatório são apresentados, em sua maioria, com séries históricas dos três anos anteriores, a fim de facilitar o entendimento do leitor e a análise da evolução desses resultados em um período de tempo mais amplo. As informações econômico-financeiras foram previamente validadas pelo Ultra (Ultrapar Participações S.A.), controladora da Ultragaz e demais empresas.

Temas materiais **GRI 3.5 | 4.15 | 4.16**

O conteúdo dessa publicação foi priorizado a partir dos temas considerados prioritários pelo processo de materialidade. Esse processo iniciou-se ainda em 2010 e evoluiu



em 2013 por meio de entrevistas com 23 representantes de diversos públicos. Os 11 temas materiais resultantes das consultas foram consolidados em lista denominada Top Ultragaz (veja no quadro), que oferece um norte de questões relevantes para a estrutura do presente relatório.

Mapeamento estratégico

A Ultragaz mantém firme seu compromisso com o alcance das metas estabelecidas aos seus três objetivos estratégicos em sustentabilidade, com horizontes de 2014 e 2022. Incorporadas ao Relatório de Sustentabilidade na edição anterior, de 2013, essas metas estão relacionadas ao uso consciente de recursos naturais, à destinação adequada de resíduos e à promoção da segurança no ambiente de trabalho.

TOP ULTRAGAZ



Saúde e Segurança do Cliente



Treinamento e Educação de Revendedores e Empregados



Saúde e Segurança no Trabalho



Transparência na Comunicação com os Públicos de Interesse



Risco e Segurança no Transporte



Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico



Diálogo e Engajamento com Comunidades



Concorrência Desleal (informalidade)



Corrupção



Trabalho infantil



Assédio moral e/ou sexual

Objetivo estratégico	Meta 2014	Status 2014	Meta 2022 (base 2012)
Reduzir o consumo de recursos naturais	Redução de 1% sobre o ano anterior	Aumento de 3,4%	Redução de 8%
Destinar resíduos perigosos de forma sustentável	15% do volume gerado	Destinação de 15,7%	Redução de 30%
Reduzir o número de acidentes	10% em relação ao ano anterior	Redução de 14%	Redução de 60%

Presença marcante em 11 milhões de residências e 45 mil empresas

A Companhia Ultragaz, fundada em 1937 pelo imigrante austríaco Ernesto Igel, é a líder no setor de distribuição de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP ou Gás LP) no Brasil e uma das maiores distribuidoras independentes do mundo. Com 78 anos de história e mais de 3,6 mil colaboradores, a empresa encerrou o ano de 2014 com aproximadamente 23% de participação de mercado, segundo dados do Sindigás (Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Gás Liquefeito de Petróleo). [GRI 2.1 | 2.8](#)

O GLP comercializado pela Ultragaz chega a todas as regiões do Brasil e está presente em mais de 11 milhões de residências e cerca de 45 mil estabelecimentos empresariais. A fim de atender seus clientes com o máximo de agilidade, a companhia comercializa o produto nos segmentos envasado e a granel, sistemas distintos de distribuição que permitem aproveitar as oportunidades de cada tipo de mercado. [GRI 2.5](#)



O GLP envasado é utilizado, em sua maioria, em domicílios residenciais, bares, restaurantes e outros tipos de estabelecimentos comerciais. Sua venda se dá sob a forma de botijões de diferentes capacidades (de 2 kg até 90 kg), sempre





identificados por sua cor azul, que caracteriza a marca Ultragaz e minimiza o risco de falsificação. Todas as embalagens seguem as padronizações e critérios de segurança estabelecidos pela ANP (Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis) e demais órgãos competentes. [GRI 2.2 | 2.7](#)

A distribuição de GLP a granel atende clientes com elevado consumo, como shoppings centers, hotéis, lavanderias, indústrias e hospitais, que utilizam o energético como gás de cozinha, para aquecimento de água, entre outras funcionalidades. Nesses casos, por ser mais ágil, seguro e econômico, o abastecimento ocorre por meio de caminhões, que enchem tanques de aproximadamente 190 kg instalados nos estabelecimentos dos clientes. No segmento a granel, a Ultragaz firma contratos de fornecimento de longo prazo, com duração entre 2 e 5 anos. E também opera o sistema UltraSystem, no qual os caminhões abastecem recipientes instalados em condomínios e estabelecimentos comerciais e industriais. [GRI 2.2 | 2.7](#)

Com sede administrativa na cidade de São Paulo, a Ultragaz possui uma estrutura que conta com 17 bases engarrafadoras de GLP, 21 bases de estocagem e distribuição e 15 lojas próprias. Além disso, a companhia dispõe de uma rede nacional de revenda exclusiva que reúne cerca de 5 mil revendedores. Exclusivamente no estado da Bahia, a Ultragaz atua por meio da marca Brasilgás. [GRI 2.2 | 2.3 | 2.4 | 2.8](#)

ULTRAGAZ EM NÚMEROS

	2014
GLP comercializado (toneladas)	1.711.172
Receita Líquida (R\$ mil)	4.091.273
Lucro bruto (R\$ mil)	612.724
Lucro operacional (R\$ mil)	168.964
EBITDA (R\$ mil)	305.541
Margem EBITDA	7,50%
Número de colaboradores	3.630



Nossos valores

Missão

- Atuar com os melhores padrões de qualidade, segurança e excelência operacional de produtos e serviços.
- Fortalecer a marca, promovendo o melhor atendimento ao cliente e o reconhecimento da nossa atuação como empresa sustentável.
- Buscar crescimento permanente, observando nossos valores e princípios e sustentação financeira, através de:
 - ♦ Talentos: ter as pessoas como diferencial competitivo.
 - ♦ Clientes: marca de maior valor percebido e paixão pelo cliente.
 - ♦ Custos: ser o operador de menor custo.

Visão

- Ser referência mundial de GLP.

Princípios Operacionais

- Segurança: definir os padrões da indústria.
- Flexibilidade: melhores competências e recursos em qualquer situação.
- Integração: colaboração como peça-chave.
- Inovação: cultura de aprendizagem.
- Velocidade: sempre à frente dos competidores.
- Qualidade: atendimento confiável, seguro e no tempo certo das necessidades do cliente.
- Sustentabilidade: ser uma empresa sustentável.

Gestão responsável

A Ultragaz é uma empresa brasileira de capital fechado e controlada pelo Ultra, uma das cinco maiores companhias do setor privado no País em volume de faturamento. Além da Ultragaz, o Ultra, que possui ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo e na de Nova York, controla a Extrafarma (rede de drogarias), a Ipiranga (distribuidora de combustíveis), a Oxiten (produtora de óxido de eteno e derivados) e a Ultracargo (provedora de armazenagem para graneis líquidos). **GRI 2.6 | 2.7**

A gestão da Ultragaz segue as diretrizes estabelecidas pelo Ultra e as melhores práticas do mercado, priorizando a geração de valor com ética, respeito, transparência e igualdade no relacionamento com todos os seus públicos de interesse. A companhia tem como um de seus objetivos incentivar seus fornecedores, revendedores, colaboradores e todos os demais stakeholders a também atuarem dessa forma, respeitando esses mesmos princípios e valores.



Para a consecução desse objetivo, a Ultragaz atua sob a orientação do Programa de Compliance do Ultra, que visa assegurar o cumprimento dos regulamentos internos e externos. Por meio de treinamento e monitoramento das diretrizes, além da gestão do Canal Aberto Ultra, a empresa busca mitigar os riscos à reputação, cumprindo fielmente o que determina o regulatório.

Disponíveis a todos os colaboradores por meio da intranet, o “Código de Ética” e a “Política Corporativa Anticorrupção e de Relacionamento com Agentes Públicos” são distribuídos em versões impressas a todos os profissionais da companhia, ocasião em que assumem o compromisso de seguir o conjunto de diretrizes. Os demais públicos interessados também podem ter acesso através do site do Ultra (www.ultra.com.br/ri/etica).

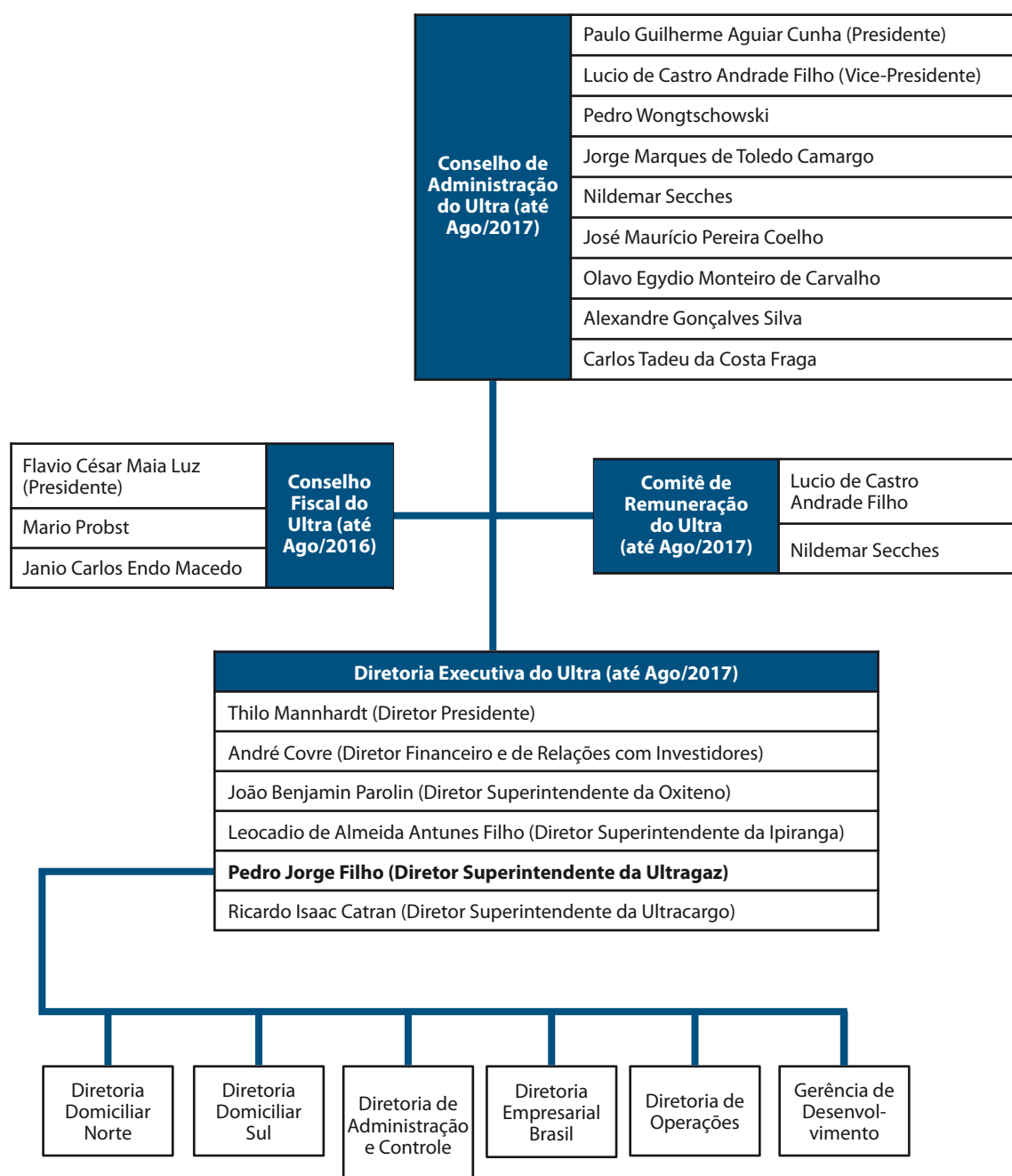


Mapa de atuação da Ultragaz



Composição da governança no Ultra

GRI 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.8



O “Código de Ética” é baseado em três princípios: Ética na Gestão, Ética nos Relacionamentos e Ética no Ambiente de Trabalho, com o objetivo de estimular uma reflexão aprofundada sobre questões éticas e morais presentes nas atividades e ambientes da organização, valorizando assim a autonomia e o senso de responsabilidade dos colaboradores — com foco na ética como arte da convivência.



A “Política Corporativa Anticorrupção e de Relacionamento com Agentes Públicos” abrange o atendimento a Lei 12.846/2013 – Lei Anticorrupção; consolida as diretrizes de prevenção e combate à corrupção; proíbe a prática de corrupção (oferta ou aceite de vantagens indevidas), seja no setor público ou privado.



O Canal Aberto Ultra foi criado para contribuir continuamente com um bom ambiente de trabalho, fortalecer hábitos de ética nos negócios, evitar que a organização seja usada em atividades ilícitas ou criminosas e proteger a reputação da empresa e a credibilidade de seus administradores e colaboradores.

Este canal é confidencial, operado por terceiros e garante o anonimato nos casos em que o colaborador assim desejar. Está disponível para Orientações e Denúncias através do site www.canalabertoultra.com.br ou pelo telefone 0800 701 7172 e é supervisionado pelo Comitê de Conduta que tem como atribuições: gerir o Código de Ética e sua distribuição, propor novas políticas e treinamentos, acompanhar a evolução do Canal Aberto Ultra e supervisionar as medidas disciplinares, deliberando em casos críticos.

Além do Canal Aberto Ultra, a Ultragaz possui uma estrutura de Ouvidoria, responsável por receber e encaminhar às áreas responsáveis as demandas e solicitações dos diferentes públicos, incluindo colaboradores, clientes, fornecedores e representantes das comunidades vizinhas às instalações da empresa. A Ouvidoria recebe as comunicações por meio do telefone (11) 3177-6481, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h até as 17h. **GRI SO3**





Adicionalmente, desde 2013 a Ultragaz desenvolve em todas as suas unidades de negócio um processo de mapeamento das atividades que envolvem o relacionamento com órgãos públicos, buscando aprimorar os mecanismos de controle e adequação à legislação, em especial à Lei Anticorrupção. Em 2014, o Ultra e as empresas controladas deram início a um amplo ciclo de treinamento voltado aos colaboradores, com o objetivo de reforçar as diretrizes éticas, as normas e controles internos, assim como os processos de monitoramento e *self assessment*, fortalecendo a base do Programa de *Compliance*. Em 2015, a empresa iniciará uma nova fase deste trabalho, com o treinamento “Por dentro do Código de Ética e Política Anticorrupção”, oferecido aos colaboradores em uma plataforma de *e-learning*. A Ultragaz tem como meta ampliar continuamente as iniciativas de treinamentos sobre assuntos de ética, conflitos de interesses e relacionamento com agentes públicos. **GRI SO3 | SO4**

Estrutura de governança **GRI 2.9**

A estrutura de governança e gestão da Ultragaz compreende uma diretoria superintendente, à qual se reportam cinco diretorias de área e uma gerência de desenvolvimento. O diretor superintendente da empresa, assim como seus pares nas demais empresas controladas, integra a diretoria executiva do Ultra, eleita pelo Conselho de Administração para mandatos de dois anos, com direito à reeleição. Essa forma de atuação tem assegurado à Ultragaz e às outras empresas do Ultra o alinhamento às diretrizes e aos valores estabelecidos pela companhia, o que garante, por consequência, a geração de valor de forma sustentável.

A Diretoria Executiva responde formalmente pela condução dos negócios das empresas e pela adoção de práticas e medidas de gestão alinhadas às diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, a mais alta instância de governança do Ultra. Compõem o Conselho nove membros, sendo seis deles independentes de acordo os critérios estabelecidos pela BM&FBovespa, eleitos para um mandato unificado de dois anos.

O Ultra possui um Conselho Fiscal independente e de caráter não-permanente. Quando instalado, esse órgão desempenha adicionalmente a função de Comitê de Auditoria, auxiliando nos processos de gestão e de tomada de decisão do Conselho de Administração. Entre as responsabilidades do Conselho Fiscal está a de avaliar a

efetividade e a suficiência da estrutura de controles internos e dos processos de auditoria interna e independente da companhia e das controladas, considerando inclusive as disposições constantes da lei Sarbanes-Oxley (SOX).

Dá suporte também ao Conselho de Administração um Comitê de Remuneração, responsável por propor e revisar, periodicamente, a política de remuneração e de benefícios atribuída aos administradores e gestores do Ultra e de suas controladas, aos membros dos comitês e demais órgãos de assessoramento do Conselho.

PRÊMIOS RECEBIDOS PELA ULTRAGAZ EM 2014

PRÊMIO MINEIRO DA QUALIDADE

O Instituto de Qualidade Minas (IQM) premiou a Ultragaz, por meio do Mercado Minas, com a Faixa Ouro na categoria Rumo à Excelência. Essa premiação é uma ferramenta de avaliação da gestão das organizações sediadas no estado. As empresas que participam do PMQ são analisadas quanto à aderência de seu sistema de gestão em relação ao Modelo de Excelência da Gestão.

PRÊMIO MARKETING BEST SUSTENTABILIDADE

O Prêmio reconhece os exemplos de ações empresariais sustentáveis. A Ultragaz teve dois projetos vencedores na 13ª edição: Projeto Nossa Escola é 10 e Projeto Desenvolvimento de Cooperativas de Materiais Recicláveis.

PRÊMIO PAULISTA DE QUALIDADE DA GESTÃO

O Mercado Empresarial Centro foi reconhecido com o prêmio máximo do IPEG (Instituto Paulista de Excelência da Gestão), concedido apenas para a empresa com maior pontuação e destaque entre as concorrentes.

PRÊMIO TOP OF MIND: BAIXADA SANTISTA

A Ultragaz teve 59% de lembrança na Baixada Santista.

PRÊMIO TOP OF MIND: MOGI DAS CRUZES

A Ultragaz teve 64,8% de lembrança em Mogi das Cruzes/SP.

PRÊMIO TOP OF MIND: PIRACICABA

A Ultragaz teve 47,8% de lembrança em Piracicaba/SP.

PRÊMIO TOP OF MIND: SALVADOR

A Ultragaz foi vencedora da 20ª edição do prêmio.

PRÊMIO TOP OF MIND: FEIRA DE SANTANA

A Ultragaz foi vencedora da 11ª edição do prêmio.

PRÊMIO TOP MARCAS CARUARU

A Ultragaz ganhou o prêmio Top Marcas na categoria Gás de Cozinha, em pesquisa realizada com mais 700 pessoas da cidade de Caruaru (PE).

PRÊMIO MARCAS DE DESTAQUE

A Revista Hotelaria Profissional realizou pesquisa inédita com seus leitores para conhecer a preferência e o uso dos produtos e serviços. A Ultragaz foi premiada com o Top of Mind no segmento de Infraestrutura.

PRÊMIO RESPEITO AO CONSUMIDOR

A Ultragaz ganhou o prêmio "As Empresas que mais Respeitam o Consumidor" na categoria de uso residencial de gás. Esse foi o resultado de uma pesquisa exclusiva da Shopper Experience para a revista Consumidor Moderno.



Contribuir com o desenvolvimento das comunidades e preservação ambiental

O compromisso com o crescimento sustentável, aquele que promove tanto a geração de valor quanto o desenvolvimento socioambiental, está expresso nos Princípios Organizacionais da Ultragaz, direcionando as ações e aprimoramentos no modelo de gestão da empresa. Desde 2008, quando foi divulgada a Política de Investimento Socioambiental, a empresa estabeleceu como visão de sustentabilidade “contribuir com o desenvolvimento socioeconômico das comunidades, investindo em projetos educacionais, culturais e de preservação ambiental com foco em sustentabilidade do negócio”.

Em 2009, a Ultragaz formulou a sua Política de Sustentabilidade (revisada em 2010) com o objetivo de integrar e orientar suas iniciativas de qualidade, segurança, saúde, meio ambiente e responsabilidade social. Em 2011, criou a sua Política de Voluntariado com o propósito de orientar e estimular o engajamento dos colaboradores em ações e projetos de voluntariado alinhados à estratégia e à visão de sustentabilidade.

Focada na melhoria contínua, a empresa investe, desde 2013, no projeto VIS10N, cujo objetivo é contribuir com o planejamento estratégico até 2022, fazendo com que a visão de sustentabilidade e as iniciativas desenvolvidas estejam mais próximos da estratégia corporativa. A primeira fase do projeto permitiu que os diferentes



aspectos do negócio fossem analisados e priorizados em três pilares principais (perfil e hábitos de consumo dos clientes; cenários de oferta e demanda de gás e energia; e avaliação dos diferenciais competitivos em relação aos concorrentes nacionais e do mercado externo).

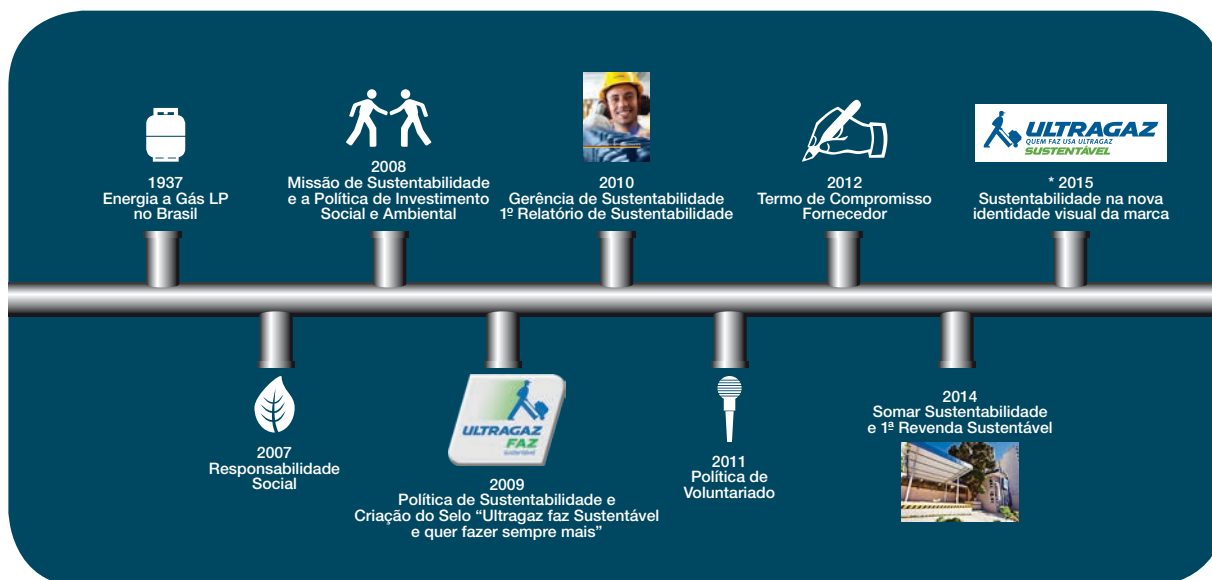
TOP 6 **ULTRAGAZ** Após a consolidação dessa avaliação, a Ultragaz iniciou a execução de diferentes planos de ação. Um deles resultou na criação da Gerência de Mercado VIS10N Empresarial e da Gerência de Mercado VIS10N Domiciliar, subordinadas, respectivamente, à Diretoria Empresarial e à Gerência de Desenvolvimento. Essa reestruturação visa assegurar o desdobramento das iniciativas do projeto em todo o Brasil, em sintonia fina com o plano estratégico e os valores da companhia. Outra inovação foi a criação da plataforma VIS10N Ideias, uma ferramenta online que estimula os colaboradores a encaminharem sugestões que contribuam para o crescimento sustentável da Ultragaz em linha com seu plano estratégico.

TOP 4 **ULTRAGAZ** Em consonância com a sua visão de sustentabilidade, a Ultragaz propõe-se a atuar institucionalmente no apoio a iniciativas destinadas a construir uma sociedade mais sustentável. Nesse sentido, além dos projetos socioambientais desenvolvidos pela própria empresa em benefício das comunidades locais, destaca-se a adesão, desde 2009, ao Pacto Global das Nações Unidas, criado pela ONU para mobilizar organizações de todo o mundo a se engajarem na adoção e disseminação de boas práticas de proteção ambiental, respeito aos direitos humanos, combate à corrupção e às condições degradantes de trabalho.

A Ultragaz faz parte do Conselho da Indústria da World Liquefied Petroleum Gas Association – WLPGA (Associação Mundial de Gás LP), que tem sede em Paris e conta com mais de 150 empresas filiadas. A empresa também integra a Asociación Iberoamericana de Gas Licuado de Petróleo – AIGLP (Associação Iberoamericana de Gás Liquefeito de Petróleo), entidade que promove o intercâmbio de conhecimento técnico e científico sobre temas de interesse da indústria de GLP, tais como segurança e proteção ambiental.

Um Comitê de Excelência de Gestão, composto por um grupo de profissionais de diferentes áreas, tem entre suas responsabilidades implementar as práticas e diretrizes estabelecidas pela Política de Sustentabilidade conforme quatro grandes temas: Meio Ambiente, Comunidade, Bem-Estar e Gestão Responsável. Além do Comitê, a empresa possui uma Gerência de Sustentabilidade, que responde diretamente à Diretoria de Operações, atuando ativamente na interlocução com os diferentes públicos de interesse com o objetivo de identificar e disseminar as boas práticas de sustentabilidade em toda a cadeia de valor.

HISTÓRICO DA SUSTENTABILIDADE NA ULTRAGAZ



* Previsão para o primeiro semestre de 2015.

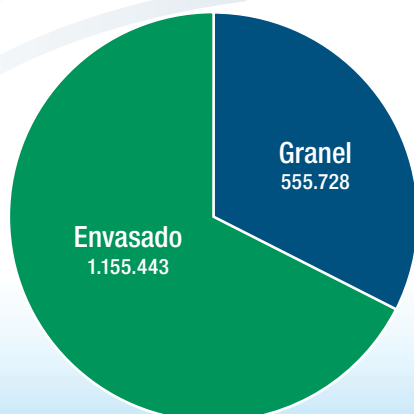
Inovação no segmento a granel gera bons resultados

O consumo de GLP no Brasil atingiu a marca recorde de 7,42 milhões de toneladas em 2014, conforme os dados consolidados pela ANP (Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis). Nos últimos oito anos, o consumo do energético no País teve um crescimento da ordem de 11,5%, impulsionado principalmente pelas vendas a granel. O consumo neste modal aumentou 23,24% no mesmo período, enquanto o crescimento acumulado dos botijões de 13 kg — de uso majoritariamente doméstico — foi de 7,25%.

Esse cenário representa uma oportunidade de crescimento sustentável para os negócios da Ultragaz, empresa que detém cerca de 31% do *market share* do segmento a granel, de acordo com estudo elaborado pelo Sindigás (Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Gás Liquefeito de Petróleo). No ano passado, a empresa comercializou um total de 1,71 milhão de toneladas de GLP, 32,47% desse volume correspondente ao granel. Montante tão significativo representa um crescimento de

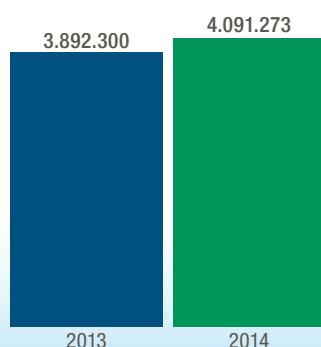


VOLUME VENDIDO EM 2014 (ton)

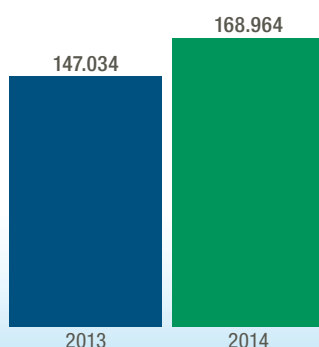


RECEITA LÍQUIDA E LUCRO OPERACIONAL

Receita líquida (R\$ mil)



Lucro operacional (R\$ mil)



1% na comparação com 2013, decorrente do aumento de consumo nos segmentos de pequenas e médias empresas e condomínios que resultou de iniciativas comerciais focadas em conveniência e serviços.



Um dos principais avanços da Ultragaz em 2014 foi o desenvolvimento de um formato otimizado para a implementação de novas instalações do segmento a granel, reduzindo em média em um terço o tempo necessário para a execução do serviço. Essa inovação proporcionou diminuições de custos para a empresa e maior agilidade no atendimento aos clientes. No segmento envasado, a empresa investiu na criação e oferta de um aplicativo, denominado Ultragaz Connect, que permite a aquisição de botijões por meio de smartphones com mais rapidez e segurança e menores custos para as revendas.

Com receita líquida de R\$ 4,09 bilhões em 2014, a Ultragaz observou um crescimento de quase 3% em relação ao ano anterior. O custo dos produtos vendidos, por sua vez, foi 2% superior na mesma comparação, como consequência de efeitos inflacionários e da maior requalificação planejada de botijões, parcialmente compensados pelas iniciativas para redução de custos implementadas ao longo do ano. O EBITDA da empresa no encerramento do período alcançou os R\$ 305,5 milhões, sendo 8,9% maior do que em 2013. O lucro bruto atingiu R\$ 612,7 milhões, o que representa um aumento de 4,9%.

Investimentos

A Ultragaz investiu, em 2014, um montante de R\$ 191 milhões. A empresa realizou investimentos direcionados, principalmente, para novos clientes do segmento a granel, reposição de vasilhames e manutenção das bases de engarrafamento já existentes.

Para o período de 2015, a companhia planeja investir R\$ 187 milhões, assegurando a continuidade das ações de captura de novos clientes, de construção, ampliação e manutenção de bases de engarrafamento e da reposição e aquisição de vasilhames.

Crescimento sustentável GRI EC2

Além da já consagrada cocção de alimentos, o GLP pode ser utilizado em diferentes tipos de atividades, com benefícios ambientais muito evidentes quando comparado com outros tipos de combustíveis que não possuem uma queima limpa (com baixa emissão de poluentes), como lenha, carvão e óleo, por exemplo. Com a vantagem de ter um alto poder calorífico, costuma atender muito bem nas atividades industriais, da agroindústria e do setor de serviços. A quantidade de calor obtida com apenas um botijão de 13 kg, por exemplo, corresponde à queima de dez árvores.



Resultado operacional

(R\$ mil, exceto quando indicado)

	2013	2014
Volume (ton)	1.696.259	1.711.172
Envasado	1.134.003	1.155.443
Granel	562.257	555.728
Receita líquida	3.982.300	4.091.273
Envasado	2.388.145	2.471.660
Granel	1.571.142	1.592.901
Utingás	23.013	26.711
CPV	(3.398.226)	(3.478.549)
Lucro bruto	584.073	612.724
Margem bruta	14,7%	15,0%
SG&A	(432.438)	(444.233)
Vendas	(299.118)	(299.464)
Administrativas	(133.320)	(144.768)
Outros resultados operacionais	(711)	2.164
Resultado na venda de bens	(3.891)	(1.691)
Lucro operacional	147.034	168.964
Margem operacional	3,7%	4,1%
Equivalência patrimonial	—	165
EBITDA	280.522	305.541
Margem EBITDA	7,0%	7,5%
Depreciação	(133.489)	(136.413)
CPV	(113.444)	(116.763)
DV	(6.122)	(4.741)
DA	(13.923)	(14.908)
Preço (R\$/ton)	2.334	2.375
Envasado	2.106	2.139
Granel	2.794	2.866
Lucro bruto (R\$/ton)	344	358
Lucro operacional (R\$/ton)	87	99
EBITDA (R\$/ton)	165	179

Com a crescente demanda da sociedade por produtos e serviços com menor impacto ambiental, que contribuam para a diminuição dos riscos associados às mudanças climáticas, a visão de sustentabilidade constitui, a rigor, um fator de competitividade e uma base segura para oportunidades de crescimento de seus negócios. Uma dessas oportunidades está na utilização do GLP no segmento industrial como fonte de calor para caldeiras em substituição a outros combustíveis menos eficientes. Contudo, a legislação brasileira, formulada em um período no qual o País importava grande quantidade de GLP e o governo era obrigado a subsidiar o produto para a população, ainda não permite essa aplicação.



Por meio do diálogo com a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), a Ultragaz e as associações que representam o setor têm conseguido aprimorar a percepção dos benefícios do GLP e aumentar a consciência acerca da maior liberdade no uso do energético, considerando as mudanças no cenário macroeconômico e social. A disponibilidade interna do produto, por exemplo, deverá dobrar até 2025, saltando do atual patamar anual de 7 milhões de toneladas para cerca de 15 milhões de toneladas.

O GLP pode também substituir a energia elétrica em diferentes aplicações, entre elas o aquecimento de água em residências, lavanderias e outros estabelecimentos comerciais. A crise energética vivenciada pelo País nos últimos anos, decorrente da escassez hídrica que levou à diminuição dos reservatórios das usinas hidrelétricas, vem demandando de toda a sociedade um grande esforço para reduzir e utilizar de forma mais racional esse recurso.



Nesse sentido, a Ultragaz tem realizado, desde 2006, o projeto “Desenvolvimento de Novas Aplicações do Gás LP”, visando estimular o aumento do consumo em novas frentes — como, por exemplo, o aquecimento e a higienização de criadouros de aves e suínos, o controle da temperatura em estufas de plantas, e a esterilização de áreas de armazenagem da produção agrícola, entre outras.



Além dos ganhos ambientais já reconhecidos, o que faz do GLP um energético mais atrativo é o fato de ser um produto com distribuição de elevada capilaridade, chegando a todos os municípios das cinco regiões brasileiras. Os serviços de revenda e distribuição da Ultragaz seguem todas as normas estabelecidas pela ANP, órgãos de defesa do consumidor, corpo de bombeiros, secretarias ambientais, prefeituras e demais entidades reguladoras. Uma das iniciativas da empresa no sentido de aprimorar sua cadeia de valor é apoiar as ações de combate à informalidade nas vendas de GLP, como o Programa Gás Legal, que envolve a ANP, o Sindigás, Ministério Público e os Procons estaduais e municipais.

ABERTURA DE NOVOS MERCADOS



Em 2014, a Ultragaz investiu em diferentes iniciativas para ampliar o uso do GLP no agronegócio e na indústria, gerando benefícios econômicos e ambientais. Uma dessas novas aplicações tem se dado nos secadores de grãos como milho, soja, arroz e amendoim, entre outros. O GLP passou a ser utilizado por pequenos, médios e grandes produtores, como substituto da lenha. A Ultragaz desenvolveu soluções que melhoram a qualidade final do produto, incrementam o rendimento operacional e reduzem o afastamento de funcionários por causa de lesões relacionadas à ergonomia e por acidentes com animais peçonhentos, tais como escorpiões, aranhas, cobras, e outros.

As conversões de secadores foram feitas nas regiões Sudeste, Sul, Centro-Oeste e Nordeste, registrando um consumo de aproximadamente 3 mil toneladas de GLP no ano.

Em outra frente, a companhia vem trabalhando para introduzir o GLP na produção de asfalto, em substituição a outras fontes energéticas. A empresa criou a Solução Ultragaz Asfalto, uma técnica que aumenta a eficiência dos processos térmicos das usinas, melhorando a qualidade da massa asfáltica e reduzindo as emissões atmosféricas de poluentes. Consultores receberam treinamentos e ferramentas para demonstrar os benefícios da utilização do GLP.

A Solução Ultragaz Asfalto foi implementada como um projeto piloto em 2014 e abrangeu três usinas, das oito que passaram a utilizar o energético como fonte de aquecimento. A comercialização de GLP para esse segmento atingiu uma média de 300 toneladas mensais.



A força das relações e do capital humano

Com base em sua visão de sustentabilidade, a Ultragaz busca o crescimento de seus negócios apoiada na construção e solidificação de relacionamentos éticos e transparentes com todos os seus públicos de interesse, como colaboradores, revendedores e as comunidades locais. Os investimentos realizados pela empresa em projetos socioambientais e outras iniciativas têm como objetivo identificar as necessidades desses públicos e desenvolver ações internas e externas que promovam interações baseadas no diálogo, na confiança e no respeito.

Colaboradores

A Ultragaz encerrou o ano de 2014 com 3.630 colaboradores, distribuídos em todas as unidades existentes no País, para os quais a empresa tem procurado proporcionar um ambiente de trabalho seguro, motivador, inclusivo e com oportunidades iguais de desenvolvimento profissional.

Para tanto, além de remuneração compatível com o mercado, a empresa oferece um pacote de benefícios que inclui subsídios para alimentação, planos de previdência complementar, seguro de vida e outros itens. Além disso, dispõe de um canal telefônico por meio do qual uma equipe de assistentes sociais pode ser acessada para o esclarecimento de dúvidas e recebimento de orientações. Os colaboradores são informados sobre o pacote completo por meio da intranet e do Guia de Benefícios, material impresso distribuído a todos os profissionais. **GRI LA3**

Capacitação e desenvolvimento



Para contribuir com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, a Ultragaz investe permanentemente em programas e ações de treinamento e capacitação, sempre alinhados à estratégia da empresa e coordenados pela universidade corporativa Academia Ultragaz. Nessas iniciativas, além da qualificação técnica, são fornecidas capacitações comportamentais que possibilitam aos colaboradores adquirir as ferramentas necessárias para a gestão dos processos e atividades de acordo com os valores, os princípios e a cultura da organização.

As atividades de treinamento abrangem diferentes áreas e níveis hierárquicos, incluindo os estagiários e trainees. Em alguns casos, os programas são realizados em parceria com instituições de ensino reconhecidas por sua excelência, como a Fundação Getúlio Vargas (FGV), Fundação Instituto de Administração (FIA), Fundação Dom Cabral, ESPM e Kellogg School of Management.

Os investimentos da Ultragaz nessa área também incluem os revendedores, focando a sustentabilidade na cadeia de valor. Uma das principais ações feitas em 2014 é o Programa Somar Sustentabilidade, destinado à capacitação da rede de revendedores

GRI LA1 – TOTAL DE TRABALHADORES POR REGIÃO*

	2011	2012	2013	2014
Centro-Oeste	134	136	143	140
Nordeste	798	765	739	752
Norte	7	10	10	11
Sudeste	2.708	2.558	2.339	2.252
Sul	475	465	467	475
Total	4.122	3.934	3.698	3.630

*Não inclui estagiários.

*Todos os colaboradores são contemplados por acordos formais de negociação coletiva de suas respectivas categorias profissionais (exceto estagiários e menores aprendizes). **GRI LA4**

GRI LA10 – MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2011	2012	2013	2014
Liderança	15,8	9,6	15,2	14,5
Técnico e Administrativo	11,7	5,2	15,6	24,8
Operacional	5,5	2,7	4,0	3,3
Estagiário/Aprendiz	13,4	16,8	15,7	66,9
Total	9,0	4,2	10,1	12,2

ACADEMIA REVENDA

	2011	2012	2013	2014
Número de participações Somar (Revenda)	417	726	541	417
Número de participações Pré-Operação (Revenda)*	—	—	—	28

*Treinamento direcionado ao empresário recém-ingressado no negócio de gás que adquiriu uma revenda Ultragaz. Esse treinamento aborda quatro temas: Finanças, Marketing, Estratégia e Gestão de Pessoas.

com o objetivo de disseminar práticas de sustentabilidade entre essas empresas. Além do conhecimento teórico, os participantes tomam contato com iniciativas e projetos que podem ser replicados em suas atividades diárias, como o Programa Ultragaz Pega Pilhas, Baterias e Celulares e a Campanha Junte Óleo: Ultragaz Coleta e Soja Recicla, entre outros. Durante o programa, são ministrados workshops conduzidos por consultores especialistas.

Em 2014 o Somar Sustentabilidade foi realizado no estado de São Paulo e, em 2015, será estendido à região nordeste do Brasil. Um total de 105 revendedores participou das atividades nas regiões de Ribeirão Preto, Barueri, Bauru, Capuava, São Paulo e Grande São Paulo.

Além desse projeto, a Ultragaz manteve as iniciativas já realizadas em 2013 e ainda iniciou o programa de treinamento pré-operação, destinado aos empresários que entraram recentemente no segmento de GLP e adquiriram uma revenda da Ultragaz.



Além do aprimoramento contínuo de seus colaboradores, a Ultragaz busca identificar potenciais talentos para integrar suas equipes e prepará-los para ocupar cargos de liderança na empresa. Nesse sentido, o Programa de Estágio é uma das principais ferramentas para recrutamento e seleção de estudantes com potencial para integrar o quadro da companhia. Em 2014, foram selecionados 25 estudantes de diferentes áreas com conclusão do curso universitário prevista para 2016. Os estagiários passam por um processo de aprendizado com duração de 18 meses, no qual desenvolvem e executam novos projetos que os capacitam a continuar a carreira na empresa. Outras frentes de atuação da empresa para identificar e reter jovens talentos são o Programa de Aprendizes e o Programa de Trainees, realizados a cada dois anos.

Saúde e segurança



Na gestão de seus profissionais, a Ultragaz realiza programas destinados a melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores. Um exemplo é o Programa Valoriza, lançado em 2014 com a proposta de estimular a adoção de hábitos mais saudáveis dentro e fora do ambiente de trabalho. Estruturado em três pilares (físico, saúde e social), o programa reúne ações como a distribuição de informativos, apoio para participar de atividades físicas, ginástica laboral, palestras e campanhas educativas, entre outras. **GRI LA8**

Dentro da empresa, um dos principais investimentos feitos no ano passado teve como foco a melhoria das condições de ergonomia e segurança nas atividades. Um projeto, denominado Girafa, foi desenvolvido e divulgado para implementação de transportador móvel, para movimentação de botijões de 13kg do piso para a

GRI LA2 – TAXA DE ROTATIVIDADE POR REGIÃO (%)

	2011	2012	2013	2014
Centro-Oeste	24	25	17	40
Nordeste	13	15	13	12
Norte	—	10	30	14
Sudeste	16	16	15	12
Sul	19	17	19	15
Total	16	16	15	19





plataforma do caminhão, evitando o esforço físico intenso dos colaboradores. Na base de Paulínia (SP), outra inovação observada foi a instalação de hastes pneumáticas para automatizar a subida e descida da rampa utilizada na operação de carga e descarga dos caminhões. Essa melhoria diminuiu os riscos de quedas e batidas dos vasilhames, assim como o de lesões nos colaboradores.



Todas as bases da Ultragaz têm a certificação de qualidade internacional ISO 9001 e adotam rígidos padrões e procedimentos de segurança, como os definidos pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). A criação de um ambiente seguro e saudável na empresa passa pelos Diálogos de Segurança, Saúde e Meio Ambiente (DSSMA), encontros diários com duração média de 15 minutos nos quais os colaboradores são estimulados a trocar experiências e ideias para reduzir os riscos de acidentes e melhorar sua performance. Outro espaço destinado ao aperfeiçoamento das condições de segurança são as CIPAs (Comissões Internas de Prevenção de Acidentes) instaladas no escritório administrativo, em todas as bases produtivas e nas lojas próprias. As CIPAs representam 100% dos colaboradores da Ultragaz, conforme previsto pela legislação. **GRI LA6**

Anualmente, a matriz define temas corporativos que necessitam de reforços de conscientização de segurança para a Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT), evento em que os colaboradores participam de atividades que valorizam as ações de segurança e de melhoria da qualidade de vida. Em 2014, a SIPAT abordou a prevenção de acidentes por meio da metodologia 5S. Em que pese os investimentos realizados, a Ultragaz registrou aumento da taxa de acidentes com afastamento no último ano, conforme demonstra a tabela abaixo. O índice de acidentes sem afastamento, por sua vez, apresentou redução. Uma das metas da empresa para 2015 é a diminuição desses índices a partir de mais ênfase nas ações de prevenção e educação dos colaboradores. **GRI LA6**

GRI LA7 – TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO (%)*

	2011	2012	2013	2014
Com afastamento**	5,26	4,51	3,87	4,01
Sem afastamento	10,13	3,83	5,51	4,01

*Inclui estagiários.

**Em decorrência do tipo e da gravidade do acidente.

Inclusão e diversidade

O respeito à diversidade inclui-se entre os principais valores corporativos da Ultragaz. Com o objetivo de ampliar a inclusão de profissionais com algum tipo de deficiência, a empresa estabeleceu em 2014 o Programa de Diversidade e Inclusão, que possui diferentes frentes de atuação relacionadas com a construção de uma cultura inclusiva e é gerido por um grupo que se reúne bimestralmente. No último ano, colaboradores com deficiência foram contratados por meio de um processo estruturado de integração, sensibilização de gestores e equipes e acompanhamento dos novos profissionais.

Na mesma linha, a empresa também tem ampliado, continuamente, os esforços no sentido de promover a igualdade na remuneração entre homens e mulheres que desempenham as mesmas funções. O monitoramento sistemático, realizado nos últimos quatro anos, tem permitido acompanhar uma evolução na paridade salarial, conforme demonstra a tabela abaixo.

GRI LA14 – PROPORÇÃO DO SALÁRIO-BASE ENTRE HOMENS E MULHERES POR CATEGORIA FUNCIONAL*

	2011	2012	2013	2014
Técnico/Administrativo	0,64	0,89	0,88	0,9
Liderança	0,95	0,74	0,72	0,7
Operacional	0,97	0,81	0,93	0,9

* Não inclui estagiários e menores aprendizes.

Clientes



No relacionamento com os consumidores finais e revendedores, a Ultragaz avalia constantemente o nível de satisfação em relação aos produtos e serviços prestados, a fim de identificar oportunidades de melhoria, aprimorar o conhecimento sobre as necessidades desses dois públicos estratégicos e as práticas de gestão. Fornece base para a avaliação uma série de pesquisas de satisfação realizadas com um intervalo máximo de seis meses.

Por meio delas, a Ultragaz apura o ISC (Índice de Satisfação do Cliente), cujos resultados são classificados em níveis diferentes — de insatisfeito até muito satisfeito (para o segmento empresarial) e de zero a dez (para o segmento residencial). Os participantes são selecionados com base em critérios estatísticos para assegurar a representatividade das amostras. A meta da empresa é atingir um nível de satisfação de, no mínimo, 80%. Aplicadas com base na norma ABNT 5426, com o uso de serviço telefônico, as pesquisas estão sob a coordenação das Unidades de Apoio ao Cliente (UAC.)

Em 2014, a Ultragaz obteve ISC de 80% em todos os segmentos pesquisados, com exceção das vendas. Apesar disso, esse segmento apresentou uma evolução significativa em relação ao ano anterior. Uma das razões para esse desempenho específico foi o fato de os revendedores avaliarem, entre outros critérios, alguns de natureza comercial como o “aspecto visual da embalagem”.

Para garantir a segurança na utilização de seus produtos, a Ultragaz cumpre todas as normas e regulamentações da ANP, do Inmetro e demais órgãos responsáveis.

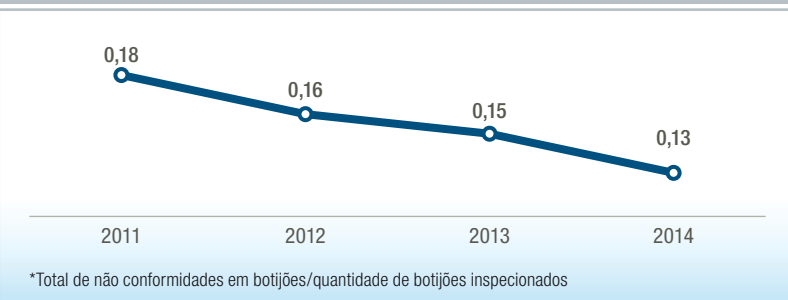
GRI PR5 – ISC POR SEGMENTO (%)*

	2011	2012	2013	2014
Assistência técnica (empresarial)	90,1	93,0	94,2	93,8
Clientes ativos (empresarial)	90,1	95,7	95,1	97,6
Novos clientes (empresarial)	90,1	96,1	96,7	96,3
Revendas (domiciliar)	50,7	47,1	56,6	72,7
Consumidor final (domiciliar)	87,8	90,8	84,7	96,4

*A periodicidade difere de acordo com o segmento: Assistência técnica (mensal); Clientes ativos (semestral); Novos clientes (trimestral); Revendas e Consumidor final (semestre).



GRI PR2 – CASOS DE NÃO CONFORMIDADE (%)*



GRI PR9 – MULTAS SIGNIFICATIVAS POR NÃO CONFORMIDADE (R\$)

	2011	2012	2013	2014
ANP	1.256.422,20	648.914,48	2.010.844,08	4.020.401,05
Inmetro	615.762,49	1.103.190,13	621.843,47	871.786,23



A empresa possui, por exemplo, processos específicos para avaliar a qualidade das embalagens, garantindo a adequação de especificações como peso, aplicação da cor azul nos botijões e ausência de vazamentos.

Registrados pela Ultragaz, os casos de não-conformidade vem sempre acompanhados da identificação dos pontos de melhoria a serem aplicados nos produtos. Dessa forma, a empresa tem conseguido diminuir continuamente essas ocorrências, que, em alguns casos, podem ocasionar sanções monetárias. Em 2014, para atender a resolução ANP nº 65.2014, a empresa efetuou antecipadamente o pagamento do passivo resultante de não-conformidades nos produtos, o que resultou no aumento do valor apurado no período.

Fornecedores GRI HR2

A Ultragaz desenvolve um relacionamento ético e transparente com os seus fornecedores, visando à disseminação das boas práticas de sustentabilidade em toda a sua cadeia de valor. Desde 2002 mantém o Programa de Qualificação de Fornecedores, um conjunto de indicadores que verifica itens como pontualidade nas entregas e desempenho dos produtos oferecidos. Com o uso do o IQF (Índice de Qualidade de Fornecimento), a companhia classifica as empresas de acordo com o seu desempenho ao longo do ano.



Esse processo contínuo de avaliação considera também aspectos relacionados a direitos trabalhistas e respeito aos direitos humanos. Para a Ultragaz, constituem fornecedores "críticos" aqueles que afetam o bom andamento das operações e negócios, a qualidade de produtos e serviços e a satisfação dos clientes. A fim

de assegurar o cumprimento de preceitos éticos, a companhia exige desses fornecedores a assinatura de um termo de compromisso, onde os mesmos se comprometem com o desenvolvimento de práticas de combate à discriminação, combate ao trabalho infantil e análogo ao escravo, prevenção ao assédio moral, e iniciativas de valorização da diversidade no ambiente de trabalho. Na ocasião de assinatura desse compromisso, também é realizada uma visita de avaliação inicial, durante a qual os fornecedores devem apresentar documentos que comprovem a existência dessas práticas.

Na mesma linha, a Ultragaz estendeu, em 2014, esse compromisso aos fornecedores da área de transporte.



Um dos principais canais de relacionamento da Ultragaz com seus fornecedores é o Encontro Anual de Fornecedores de Materiais e Serviços Críticos, cuja terceira edição transcorreu em dezembro de 2014. Nesse encontro, 35 empresas puderam se atualizar quanto às expectativas e às demandas futuras da empresa para o desenvolvimento do mercado e de novas oportunidades de negócio, com o foco voltado a sustentabilidade. O tema do encontro foi definido com base nos resultados de um levantamento de expectativas feito com os fornecedores, que demonstraram interesse em conhecer mais sobre sustentabilidade. Os fornecedores também receberam *feedback* de suas avaliações no último ano e conheceram aquelas que tiveram o melhor desempenho. **GRI HR2**

Em 2014, o encontro contou com uma oficina sobre Sustentabilidade ministrada pelo Akatu e uma palestra sobre elaboração de Inventários de Gases de Efeito Estufa ministrada pelo CDP (Carbon Disclosure Project). Com essas iniciativas, a Ultragaz tem conseguido aumentar continuamente o número de fornecedores engajados em sua visão estratégica de sustentabilidade.





Investimento social

Em sua estratégia de atuação social, a Ultragaz tem investido de forma contínua, sob a forma de apoio ou patrocínio, no desenvolvimento de projetos que beneficiam as comunidades próximas às suas unidades produtivas, promovendo a cultura, a educação e a proteção do meio ambiente. Em 2010, com apoio de um instituto de pesquisa especializado, identificou pela primeira vez as necessidades das comunidades do entorno de suas bases de produção, elaborando projetos com base nos resultados apresentados pela pesquisa e na Política de Sustentabilidade da Ultragaz. Em 2014, aplicou uma pesquisa de satisfação junto ao mesmo público, com o objetivo de verificar se as pessoas tiveram suas necessidades supridas pelos projetos implementados nas diferentes localidades. Essa ação permitiu reavaliar e ajustar os projetos em andamento. Em 2015, prevê-se a realização de uma nova pesquisa de diagnóstico. **GRI SO1**

Uma das mais antigas e consagradas ações de investimento social da companhia, o Projeto Ultragaz Cultural dissemina há 14 anos a cultura entre jovens e crianças de escolas e instituições públicas por meio de espetáculos e eventos educativos realizados com apoio de uma carreta itinerante. Em 2014, além das tradicionais sessões de cinema, o projeto, que utiliza incentivos fiscais da Lei Rouanet, passou a oferecer peças teatrais focadas no tema da sustentabilidade. O espetáculo "A Flor", por exemplo, transmitiu aos espectadores mensagens sobre a importância da preservação do meio ambiente. No total, o projeto beneficiou 8.912 pessoas em oito cidades brasileiras, nas quais invariavelmente contou com o apoio das Secretarias de Educação e Cultura das prefeituras locais. Como forma de minimizar impactos ambientais do projeto, a empresa separa e doa todo o resíduo gerado para cooperativas de reciclagem locais e faz o plantio de árvores nativas para compensar as emissões de gases causadores do efeito estufa decorrentes do deslocamento da carreta e da utilização do gerador de energia.

Em parceria com o BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social), a Ultragaz desenvolve outros três projetos socioambientais que beneficiam as comunidades com as quais se relaciona. São eles:

- ♦ **Projeto Nossa Escola é 10:** promove a capacitação de educadores e a reforma de escolas. Entre 2012 e 2014, apoiou a reforma de quatro escolas públicas no município de Ipojuca (Pernambuco), com a parceria da prefeitura local. De 2015 a 2016, o projeto será replicado em São Luís (Maranhão).
- ♦ **Campanhas educativas:** têm como objetivo divulgar informações de utilidade pública por meio da distribuição de folhetos de orientação à população sobre cuidados com a saúde e temas relevantes para a sociedade, como o combate à exploração sexual de crianças e adolescentes. Entre os parceiros envolvidos, além do BNDES e dos revendedores, estão organizações como o Ministério da Saúde e a *Childhood Brasil*, que atua contra a exploração sexual de crianças e adolescentes. Em 2014, campanhas abordaram o Combate à Dengue, o Combate à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes (Disque 100) e a importância da Amamentação. No total, 17 milhões de pessoas foram impactadas pelas ações em cidades de 20 estados do Brasil.
- ♦ **Desenvolvimento de cooperativas de materiais recicláveis:** busca capacitar os cooperados e melhorar a infraestrutura das cooperativas. Em 2014, beneficiou seis cooperativas de seis municípios brasileiros — Rio de Janeiro (RJ), Ribeirão Pires (SP), Camaçari (BA), Aracaju (SE), Brumadinho (MG) e Goiânia (GO).

Com foco na proteção ambiental, a Ultragaz tem participado, em parceria com Bunge e o Instituto Triângulo, do projeto "Junte Óleo: Ultragaz Coleta e Soja Recicla." Nele, os consumidores são estimulados, por meio de folhetos explicativos entregues pelos vendedores, a separarem o óleo de cozinha usado e entregá-lo nos caminhões que fazem a distribuição dos botijões. A cada dois litros entregues, o cidadão recebe duas barras de sabão biodegradável produzidas com parte do resíduo (o restante é destinado à produção de biodiesel). Em 2014 a campanha distribuiu mais de 70 mil kits de sabões ecológicos atendendo 69.628 residências em 21 cidades brasileiras. A coleta de 118.368 litros de óleo evitou o descarte incorreto, preservando 2.959.196m³ de água. Mais de mil vendedores da empresa receberam treinamento para participar da campanha.

A Ultragaz mantém ainda um Programa de Voluntariado, no qual os colaboradores podem se engajar em atividades que visam incentivar o empreendedorismo entre crianças e jovens de escolas públicas. Com ações coordenadas pela *Junior Achievement*, uma das maiores e mais antigas organizações de educação prática em economia e negócios, 126 colaboradores da companhia se envolveram em ação que impactou 257 mil alunos em 13 estados do Brasil.

Entre os projetos apoiados pela Ultragaz, com foco no desenvolvimento da educação e promoção da cultura, e realizados em parceria com ONGs que são referência em suas áreas de atuação merecem menção:

PROJETO	PARCEIRO	RESULTADOS
Projetos Jovem Aprendiz e Cozinhando e Aprendendo	ASA – Associação Santo Agostinho	560 crianças beneficiadas em 2014
Projeto Famílias que Educam	Ação Comunitária	3.538 jovens atendidos em 2014
Projeto Educação para o Trabalho	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE-SP)	100 adolescentes com deficiência intelectual atendidos em 2014
Projeto Formar em Rede (projeto educacional)	Instituto Avisa Lá	19.688 estudantes beneficiados em Caucaia (CE) e Aracaju (SE) em 2014
Recriarte – CARE	CARE (cooperativa de materiais recicláveis)	Em 2014 o projeto beneficiou 252 crianças de Aracaju (SE)
Pluga Cuca - Inclusão Digital	ONG Pedra Bruta	95.592 visitas em 2014

Em 2014, a Ultragaz beneficiou um total de 17.861.965 pessoas com os projetos sociais executados, investindo mais de R\$ 4 milhões de reais em ações socioambientais.





INVESTIMENTOS POR PROJETOS SOCIAIS DESENVOLVIDOS EM 2014

Projetos	Fonte dos recursos	Valor investido (R\$)
Instituto Akatu	Ultragaz	70.000,00
Pega Pilhas Baterias e Celulares	Ultragaz	40.320,00
Associação Santo Agostinho (ASA) – Projeto Jovem Aprendiz	Ultragaz	30.927,60
Associação Santo Agostinho (ASA) – Projeto Cozinhando e Aprendendo	Ultragaz	36.079,02
Instituto Avisa Lá (Caucaia)	Ultragaz	32.083,30
Instituto Avisa Lá (Aracaju)	Ultragaz	32.083,30
Reciarte/CARE	Ultragaz	54.120,00
Ultragaz Cultural	Lei Rouanet	300.000,00
Junior Achievement	Ultragaz	300.000,00
ONG Pedra Bruta (Pluga Cuca)	Ultragaz	54.120,00
Ação Comunitária – Projeto Famílias que Educam	Fumcad	150.000,00
Campanhas Educativas – Ministério da Saúde (Combate à Dengue/Amamentação)	BNDES	199.918,00
Campanhas Educativas – Childhood Brasil (Disque 100)	Ultragaz	120.000,00
Apoio Institucional Childhood	Ultragaz	10.000,00
Comunitas	Ultragaz	100.000,00
Nossa Escola é 10	BNDES	480.000,00
Nossa Escola é 10 – Política Educacional	Ultragaz	103.000,00
Desenvolvimento de Cooperativas de Materiais Recicláveis	Ultragaz	110.000,00
APAE – SP	Fumcad	250.000,00
Outros projetos/patrocínios socioambientais	Ultragaz	1.771.482,40
TOTAL		4.244.133,62

Responsabilidade na produção e respeito ao meio ambiente

INAUGURAÇÃO DA LOJA SUSTENTÁVEL ULTRAGAZ



Em 2014, a Ultragaz colocou em operação a primeira revenda sustentável, construída de acordo com os padrões e orientações do US Green Building Council e certificada pelo LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), um dos selos internacionalmente mais conhecidos para construções sustentáveis. Instalada em São Paulo, a loja conta com aquecedores de passagem a gás LP, sistemas de captação de água da chuva, programas de coleta seletiva e tecnologias para redução do consumo de energia, como lâmpadas LED. Outra inovação no local é uma parede verde coberta por plantas que diminuem a temperatura ambiente e a necessidade de ar condicionado. Em 2015, a Ultragaz iniciará a construção de mais duas revendas sustentáveis, uma em São Paulo e outra na Bahia.

A

Ultragaz possui processos internos e ferramentas para monitorar, avaliar e definir ações que reduzam os impactos ambientais de suas atividades. Nesse contexto, a empresa busca, por meio de um modelo de excelência em sua gestão operacional, minimizar a geração de efluentes, resíduos sólidos e emissões atmosféricas, além de gerenciar a utilização de produtos químicos e seus possíveis impactos. Também observa o cumprimento de todos os requisitos legais relacionados à gestão ambiental de seus negócios.



O modelo de gestão das questões ambientais adotado pela empresa se baseia no desenvolvimento de ações contínuas de melhoria, que controlam os riscos ambientais e aprimoram a performance das operações. Entre os avanços ocorridos em 2014, vale ressaltar, por exemplo, o novo processo de drenagem dos tanques de GLP na base de Santos (SP). A Ultragaz implementou, no local, um sistema para recuperação de gás e destinação da emulsão oleosa, resíduo proveniente da transferência do GLP recebido da refinaria. Com a nova metodologia, o resíduo passou a ser encaminhado para um tanque de aço carbono no qual se dá a separação e a recuperação da parte gasosa e a coleta e filtragem da parte oleosa. Desse modo, sem a emissão de gases inflamáveis para a atmosfera, os resíduos oleosos são armazenados corretamente, evitando riscos de contaminação ambiental. Outro benefício está relacionado à saúde dos colaboradores, uma vez que a medida zera o risco de exposição involuntária a esses agentes.

Orientada pela mesma preocupação, a Ultragaz submeteu aos transportadores a substituição dos medidores de GLP nos tanques das carretas. O novo equipamento, chamado Magnetron, mede a quantidade de gás sem a necessidade de emitir GLP para a atmosfera, reduzindo os riscos de vazamento, algo que não ocorria com a antiga ferramenta. Até o final de 2014, cerca de 30% da frota já estava equipada com o Magnetron.

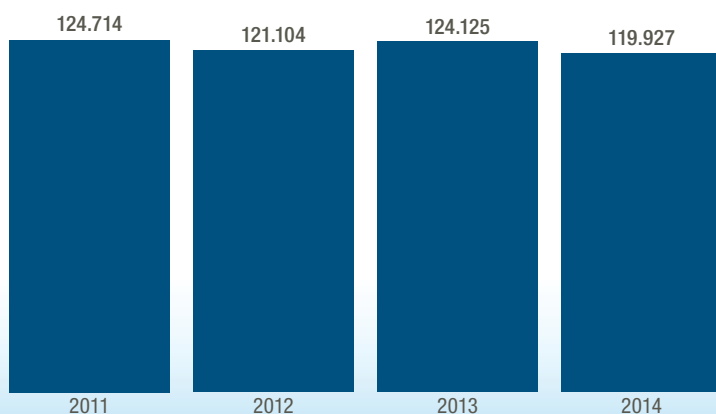




Emissões

A Ultragaz realiza, desde 2009, o monitoramento das emissões de gases causadores do efeito estufa (GEE) com o suporte de um instrumento denominado inventário anual de emissões. No ano passado, a quantidade total de emissões caiu 3,5 pontos percentuais em relação a 2013 em grande medida por causa dos planos de ação adotados pela companhia, especialmente no transporte de produtos, parte importante das operações cotidianas.

GRI EN16 – EMISSÕES DE GEE (tCO₂e)

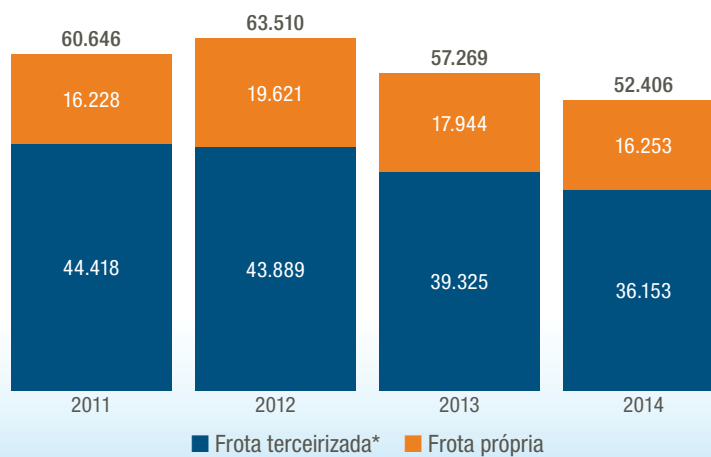


Nesse sentido, pesaram a favor da redução de emissões os esforços em otimizar e adequar a malha logística da Ultragaz. A ação consiste basicamente na revisão de todo sistema de distribuição, considerando cerca de 5 mil revendas e 50 mil clientes empresariais, trabalhando com especificidades por microrregiões e simulando cenários de acordo com o crescimento projetado no plano estratégico.

Implementada em 2012 e revisada em 2014, a expectativa é que 100% dos mercados sejam abrangidos pela operação até o final de 2015, baixando os custos globais de operação.

Parte da redução do volume de emissões da Ultragaz deve ser atribuída também à renovação da frota de veículos da empresa. No ano passado, as emissões decorrentes especificamente do transporte logístico observaram uma importante queda de 8,5% em relação a 2013.

GRI EN29 – EMISSÕES DECORRENTES DO TRANSPORTE (tCO₂e)



*Não inclui dados das revendas

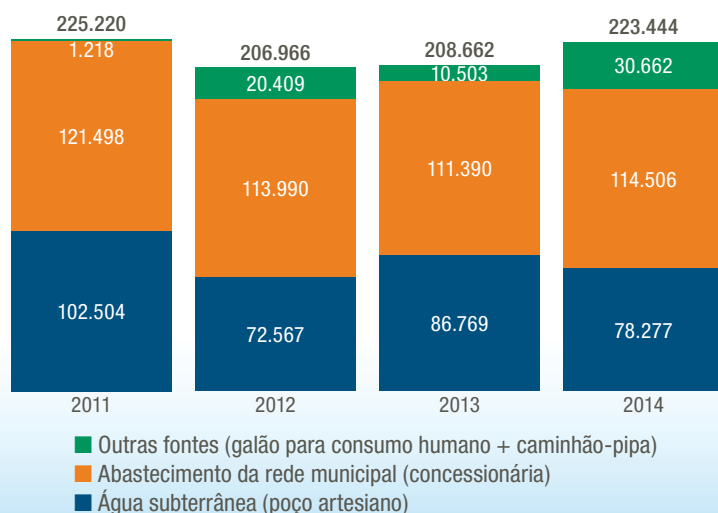


Consumo de água

O consumo de água nas atividades da Ultragaz apresentou, em 2014, um aumento de 7% em relação a 2013, em decorrência de iniciativas como a realização de testes hidrostáticos nos tanques no período. A utilização do recurso proveniente de poços artesanais, no entanto, caiu em aproximadamente 9,8%. O abastecimento por meio da rede pública se mantém como a principal fonte de captação de água, complementada pela utilização de caminhões-pipa nas localidades em que a demanda não é totalmente atendida.

A Ultragaz manteve os investimentos em ações de conscientização sobre a redução do uso da água e o aprimoramento dos processos que demandam a sua aplicação como insumo. Determinados pela legislação, os testes hidrostáticos para a manutenção dos tanques de GLP representam um esforço da companhia em ampliar a sua capacidade de reutilização do recurso. A cada teste, costumam ser utilizados até 10m³ de água por tanque, sendo possível reutilizar esse volume até 12 vezes, desde que observados os procedimentos técnicos específicos.

GRI EN8 – CONSUMO DE ÁGUA POR FONTE (m³)



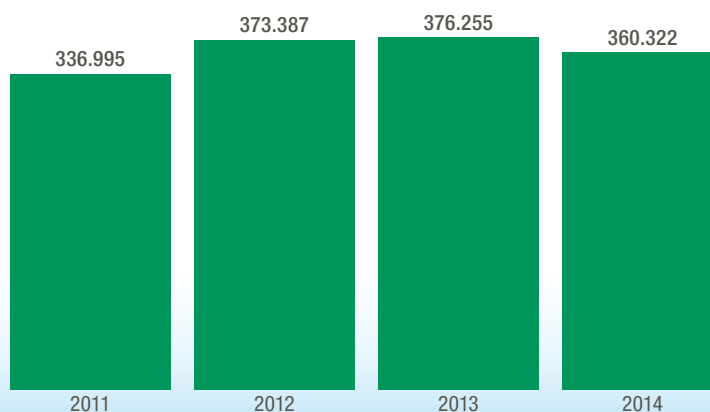
Consumo de energia

Em 2014, a Ultragaz obteve uma redução no consumo de energia da ordem de 4,2%, mesmo com o aumento da produtividade no período. Esse desempenho, considerado bastante satisfatório, decorreu de iniciativas educacionais como o Programa Economize, lançado em 2012 para conscientizar os colaboradores acerca da importância da economia de recursos naturais, como a energia, a água e o papel, tanto no ambiente de trabalho quanto no doméstico.

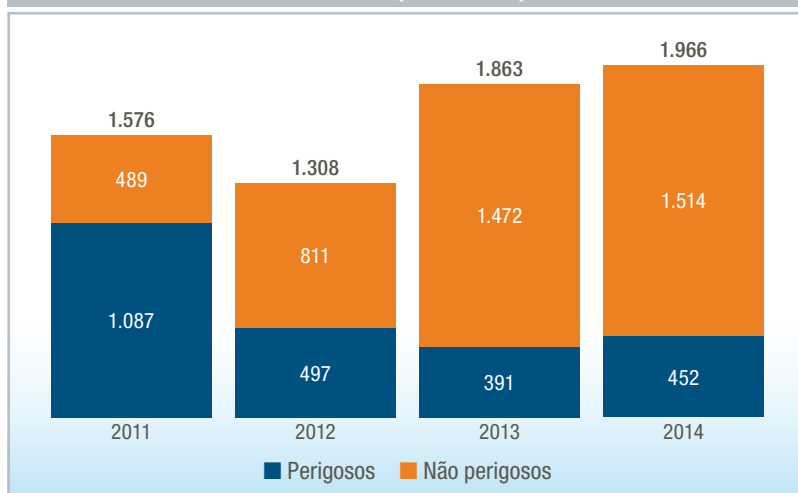
A realização de ações dessa natureza se apoia nos mais diversos canais de comunicação da empresa com seus colaboradores. Com o suporte de um arsenal de folders explicativos, mensagens de e-mail marketing, comunicados na intranet e nos quadros de aviso, o programa Economize alcança, com mensurada eficácia, todas as bases produtivas da Ultragaz.

No ano passado, a companhia fez questão de reforçar o Programa de Redução no Consumo de Energia, instituído em 2011 em linha com a sua visão de sustentabilidade e a sua Política de Sustentabilidade. Entre outras medidas eficientes propostas no âmbito desse programa, é justo ressaltar o monitoramento informatizado e em tempo real, nas bases de produção, do consumo de energia, permitindo a adoção de medidas ágeis para alcançar a eficiência energética dos equipamentos.

GRI EN3 – CONSUMO DE ENERGIA DIRETA (GJ)



GRI EN22 – RESÍDUOS POR TIPO (toneladas)



GRI EN21 – DESCARTE DE EFLUENTES

	2011	2012	2013	2014
Descarte total de efluentes líquidos (m³)	16.736	13.345	10.227	9.235
Total de produtos comercializados (toneladas)	1.625.210	1.618.092	1.696.260	1.711.172
Descarte de efluentes por tonelada de produto comercializado (m³/tonelada)	0,010	0,008	0,006	0,005

Controle de resíduos

A gestão dos resíduos e efluentes gerados pela Ultragaz em suas atividades produtivas se apoia em programas sistêmicos, cujos objetivos são por um lado a diminuição dos riscos ambientais e, por outro, o aumento na eficiência nos processos. Um desses programas é, por exemplo, o de Gerenciamento de Resíduos Sólidos. Com o seu conjunto de procedimentos, o rigor de seus requisitos, ele assegura o correto acondicionamento e descarte de substâncias como a borra de tinta, considerada um resíduo perigoso (Classe I) de acordo com as normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

Entre outras medidas adotadas pela empresa estão inovações no processo de lavagem de botijões de 13 kg, com filtros que diminuem a geração de particulados; a adoção de etiquetas biodegradáveis nos recipientes; o Programa de Coleta Seletiva, que incentiva as unidades operacionais e revendedores a participarem do processo de coleta de materiais recicláveis; e o Programa Pega Pilhas, Baterias e Celulares, que recolhe e confere destinação correta a esses tipos de material, evitando contaminações do solo e da água.

Com relação à geração e descarte de efluentes, a Ultragaz realiza, conforme as determinações legais, análises químicas antes da destinação às estações de tratamento de efluentes (ETEs) próprias e de empresas terceirizadas. Em 2014, o descarte de efluentes registrou uma queda de 9,6% em comparação ao ano anterior, como consequência de ações ligadas à economia no consumo de água e reutilização desse recurso.

Compromissos com o planeta

A Ultragaz é, desde 2009, signatária do Pacto Global, uma iniciativa da ONU (Organização das Nações Unidas) que mobiliza a comunidade empresarial global em torno de dez princípios ligados à promoção dos direitos humanos, de relações dignas de trabalho, da proteção ao meio ambiente e do combate à corrupção. A iniciativa conta com a participação de agências das Nações Unidas, empresas, sindicatos e organizações não governamentais, entre outros parceiros envolvidos na construção de um mercado global mais inclusivo e igualitário. **GRI HR6 | HR7**

Os dez princípios do Pacto Global incentivam a adoção voluntária de práticas que, incorporadas ao modelo de gestão e de negócios, contribuem para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, com a intervenção direta de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras.

Ao assinar o Pacto, a Ultragaz assume, por consequência, o compromisso de disseminar práticas responsáveis em toda a sua cadeia de valor, com iniciativas que compreendem desde os fornecedores até os consumidores finais, incluindo a conscientização e mobilização de seus próprios colaboradores. Entre as várias medidas tomadas pela companhia vale destacar o Encontro de Fornecedores de Materiais e Serviços Críticos, realizado há três anos consecutivos, com crescente foco em discussões sobre formas de fortalecer a sustentabilidade no setor de GLP (leia mais na página 34).

Nesses encontros, e também por meio de auditorias anuais e de práticas de melhoria contínua em gestão, a empresa cumpre o que determinam as diretrizes do Pacto ao eliminar riscos como a ocorrência de utilização de mão-de-obra infantil e de trabalho em condições análogas ao escravo em sua cadeia. Programas como o de *Compliance*, lançado em 2014, e ferramentas essenciais como o Código de Ética e o Canal Aberto Ultra, também reforçam, na prática, a disposição proposta nos princípios do Pacto de garantir o cumprimento da ética, da transparência e o alinhamento às normas legais e regulamentações aplicáveis ao setor (leia mais na página 17).

Internamente, contam a favor do compromisso de signatária os investimentos feitos pela Ultragaz na capacitação de seus colaboradores, especialmente nos treinamentos que enfatizam competências ligadas à sustentabilidade. Externamente, merecem distinção os projetos socioambientais dirigidos às comunidades na medida em que eles expressam o desejo da empresa de contribuir, na condição de protagonista, para o desenvolvimento sustentável da sociedade e para a promoção da educação e da cultura. Em 2014, a companhia investiu um total de R\$ 4.244.133,62 (leia mais na página 35) em um conjunto de projetos dos quais merece distinção o Projeto Ultragaz Cultural, realizado ininterruptamente há 14 anos.

Pacto Global - 10 Decisões Empresariais para Transformar o Planeta



1 RESPEITAR
e apoiar os
direitos humanos
reconhecidos
internacionalmente
na sua área
de influência



2 ASSEGURAR
a não
participação
da empresa
em violações
dos direitos
humanos



3 APOIAR
a liberdade
de associação
e reconhecer
o direito a
negociação
coletiva



4 ELIMINAR
todas
as formas
de trabalho
forçado
ou compulsório



5 ERRADICAR
efetivamente
todas as formas
de trabalho
infantil
na sua cadeia
produtiva



6 ESTIMULAR
práticas
que eliminem
qualquer
tipo de
discriminação
no emprego



7 ASSUMIR
uma abordagem
preventiva,
responsável
e proativa
para os desafios
ambientais



8 DESENVOLVER
iniciativas
e práticas
para promover
e disseminar
a responsabilidade
socioambiental



9 INCENTIVAR
o desenvolvimento
e a difusão
de tecnologias
ambientalmente
responsáveis



10 COMBATER
a corrupção
em todas
suas formas,
incluindo
extorsão
e suborno



Pacto Global
Rede Brasileira

ULTRAGAZ
especialista no que faz

Nível B do GRI

O Relatório de Sustentabilidade da Ultragaz atende aos requisitos para o **nível B** de aplicação da Global Report Initiative (GRI), conforme os seguintes parâmetros apresentados na tabela:

PERFIL PÁGINA

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a sustentabilidade	4 e 6
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	4 e 6

PERFIL ORGANIZACIONAL

2.1	Nome da organização	10
2.2	Principais serviços	11
2.3	Estrutura operacional	11
2.4	Localização e sede da organização	11
2.5	Países em operação	10 e 15
2.6	Tipo e natureza jurídica	14
2.7	Mercados atendidos	11 e 14
2.8	Porte da organização	10 e 11
2.9	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária	18
2.10	Prêmios e reconhecimentos	19

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

Perfil do relatório

3.1	Período coberto pelo relatório	8
3.2	Data do relatório anterior	8
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	8
3.4	Dados para contato	3

Escopo e Limite do Relatório

3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	8
3.6	Limite do relatório	8
3.7	Limitações de escopo e limite do relatório	8
3.8	Base para a elaboração do relatório	8
3.9	Técnicas de medição de dados e base de cálculos	8
3.10	Consequências de reformulações de informações	8
3.11	Mudanças significativas	8

Sumário de Conteúdo da GRI

3.12	Tabela que identifica a localização das informações	46 e 47
------	---	---------

NÍVEL DE APLICAÇÃO GRI

	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarado						
Examinado por terceiros						
Examinado pela GRI						

GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

4.1	Estrutura de governança da organização	16
4.2	Principais executivos	16
4.3	Conselheiros independentes	16
4.4	Canais de comunicação com o Conselho	14
4.6	Processos para evitar conflitos de interesse	14 e 18
4.8	Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos	13 e 14
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas que a organização subscreve	20 e 21
4.13	Participação em associações e/ou organismos	20 e 21
4.14	Engajamento de <i>stakeholders</i> *	8
4.15	Base para identificação de <i>stakeholders</i>	8
4.16	Abordagens para engajamento de <i>stakeholders</i>	8
4.17	Principais temas e preocupações levantados por <i>stakeholders</i>	9

INDICADORES DE DESEMPENHO

Desempenho Econômico

EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades advindos das mudanças climáticas	22 e 24
-----	--	---------

Desempenho Ambiental

EN3	Consumo de energia direta	42
EN8	Total de retirada de água	41
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	39
EN21 (parcial)	Descarte total de água, por qualidade e destinação	43
EN22	Peso total de resíduos	43
EN29	Impactos ambientais no transporte de produtos	40

Desempenho Social – Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

LA1 (parcial)	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	28
LA2	Número total e taxa de rotatividade – <i>turnover</i>	30

*Partes interessadas ou públicos de interesse da empresa

LA3 (parcial)	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	28
LA4	Total de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	28
LA6	Empregados representados em comitês de saúde e segurança	31
LA7 (parcial)	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	31
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco para empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	30
LA10	Média de horas de treinamento	29
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres	32

Desempenho Social – Direitos Humanos

HR2 (parcial)	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e às medidas tomadas	33 e 34
HR6 (parcial)	Operações de risco de ocorrência de trabalho infantil	44

HR7 (parcial)	Operações de risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	44
------------------	--	----

Desempenho Social – Sociedade

SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	35
SO3 (parcial)	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização	17 e 18
SO4	Medidas tomadas em caso de corrupção	18

Desempenho Social – Responsabilidade pelo Produto

PR2 (parcial)	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	33
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	32
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	33



O **Relatório de Sustentabilidade Ultragaz 2014** foi produzido sob a coordenação da Diretoria de Operações (Plínio Laerte Braz) e Gerência de Sustentabilidade (Aline dos Santos Barbosa, Daniela Gentil, Karine Rio Philippi e Mayara Andrade Lima), com a participação das seguintes áreas da empresa: Comercial (Domiciliar e Empresarial), Desenvolvimento Empresarial, Engenharia, Logística, Planejamento Financeiro, Qualidade, Produção, Marketing, Recursos Humanos, Relações Institucionais e Ouvidoria, Saúde, Segurança e Meio Ambiente, Relações com Investidores e Comunicação Institucional do Grupo Ultra. **Concepção, consultoria e texto:** Ideia Sustentável. **Projeto gráfico:** Cesar Mangiacavalli. **Fotos:** Mari Vaccaro, Ivan Donizete da Silva, Banco de Imagens Ultragaz. Solicitações de informações adicionais, sugestões ou comentários, envie e-mail para sustentabilidade@ultragaz.com.br.



Verniz de baixo impacto ambiental, com matérias-primas provenientes de fontes renováveis



Cia. Ultragaz S/A.
Av. Brigadeiro Luis Antônio, 1.343, Bela Vista
01317-910, São Paulo, SP
Informações: sustentabilidade@ultragaz.com.br
www.ultragaz.com.br