

Construindo  
um mundo  
mais  
produtivo

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2019 | 2020

 **WHITE MARTINS**



Construindo  
um mundo  
mais  
produtivo

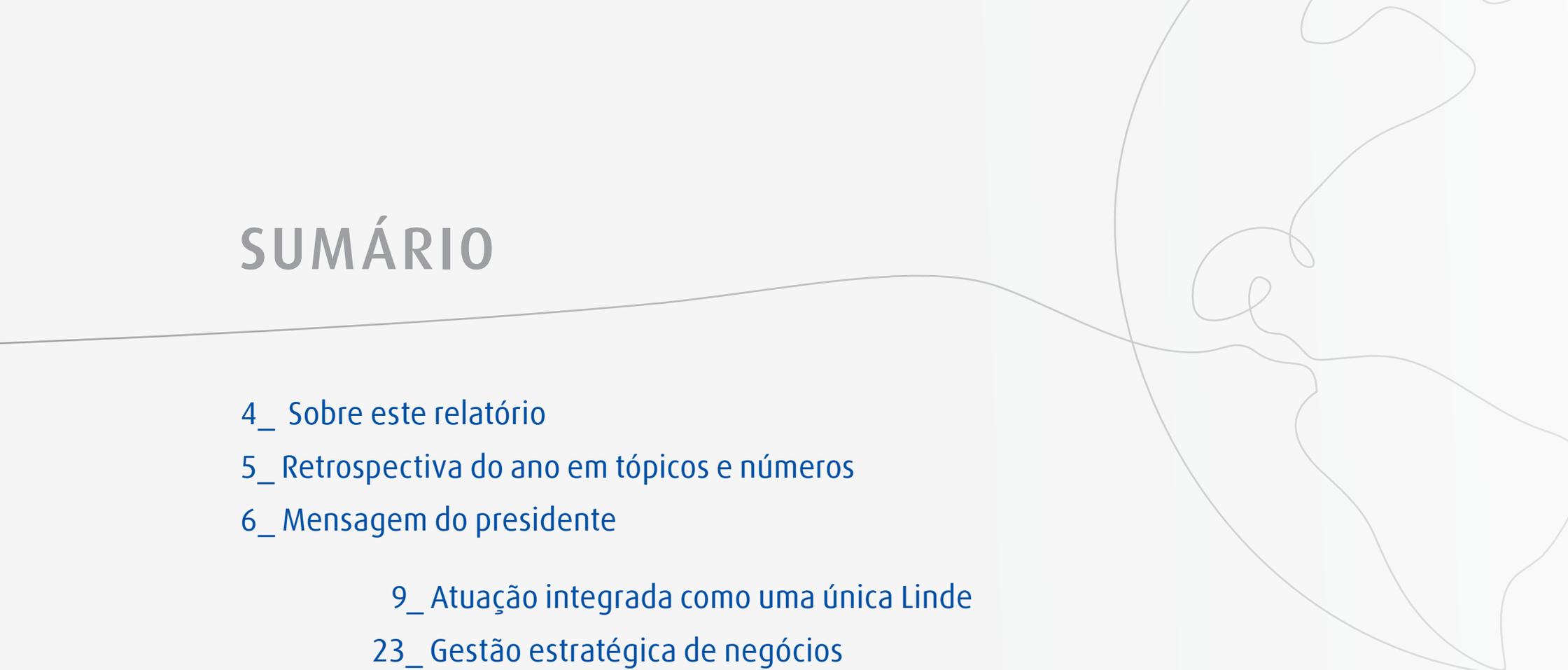
# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2019 | 2020

 **WHITE MARTINS**



# SUMÁRIO



4\_ Sobre este relatório

5\_ Retrospectiva do ano em tópicos e números

6\_ Mensagem do presidente

9\_ Atuação integrada como uma única Linde

23\_ Gestão estratégica de negócios

51\_ Crescimento orientado por inovação e produtividade

67\_ Nosso desempenho ambiental

74\_ Como valorizamos os nossos funcionários

97\_ Relacionamento com a sociedade

102\_ Sumário de conteúdo GRI

# Sobre este relatório

[ GRI 102-45, 102-53, 102-54 ]



O sexto Relatório de Sustentabilidade da White Martins, referente ao biênio 2019-2020, reafirma, de forma transparente, o compromisso da empresa em engajar seus públicos – colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros de negócios e comunidades no entorno de suas operações – na reflexão e na realização de ações concretas de desenvolvimento sustentável.

Agora como parte do grupo Linde, a empresa está direcionada para a missão de contribuir para a construção de um mundo mais produtivo, oferecendo soluções e serviços de alta qualidade, tornando seus clientes mais bem-sucedidos e ajudando a sustentar e proteger o planeta. Essa orientação é o eixo central do relatório, cujos capítulos estão organizados de forma a apresentar o direcionamento estratégico da companhia com a consolidação da fusão, tanto globalmente, quanto na região América Latina Sul, que compreende, além do Brasil, Argentina, Bolívia, Chile, Paraguai, Peru e Uruguai.

O objetivo foi evidenciar as ações e resultados que guiaram a empresa nos últimos dois anos, além de reforçar seus valores - Segurança, Integridade, Comunidade, Inclusão, Responsabilidade -, compromissos do grupo Linde em todas as regiões de atuação, e sua conexão com os compromissos publicamente assumidos, como os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

O enfrentamento dos desafios impostos pela pandemia de COVID-19, ao longo do ano de 2020, é tratado de forma transversal neste relato, dialogando com todos os aspectos relacionados a gestão de riscos, negócios, pessoas e segurança.

Este relatório foi preparado de acordo com o Global Reporting Initiative (GRI) Standards: opção essencial, e as informações incluídas referem-se ao período compreendido entre 1º de janeiro de 2019 e 31 de dezembro de 2020.

A publicação está disponível em sua versão integral, em formato PDF navegável, no site [www.whitemartins.com.br](http://www.whitemartins.com.br). Comentários, sugestões e questionamentos sobre a publicação ou sobre a gestão de sustentabilidade da White Martins podem ser encaminhados para o e-mail [LG.BR.Wm.Sustentabilidade@linde.com](mailto:LG.BR.Wm.Sustentabilidade@linde.com).

# Retrospectiva do ano em tópicos e números



Evitou-se que + de  
**20 MIL**  
TONELADAS DE RESÍDUOS  
[ EQUIVALENTE A 96,46% DO TOTAL GERADO ]  
FOSSEM ENVIADAS  
PARA ATERROS SANITÁRIOS



**15**  
PROJETOS DESENVOLVIDOS  
EM 8 SEGMENTOS DIFERENTES  
DA EMPRESA COM FOCO EM  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



**232**  
PROJETOS CADASTRADOS  
NA PLATAFORMA DE VOLUNTARIADO OXIGENAR,  
ENTRE AÇÕES CORPORATIVAS E PROPOSTAS  
PELOS PRÓPRIOS FUNCIONÁRIOS

**1.159**  
FUNCIONÁRIOS ENGAJADOS  
NO BRASIL E NOS PAÍSES HISPÂNICOS



**763 MIL**  
PESSOAS IMPACTADAS DIRETAMENTE  
PELOS PROJETOS SOCIAIS APOIADOS  
PELA EMPRESA E AQUELES DESENVOLVIDOS  
PELOS FUNCIONÁRIOS



**95%**  
DE FAVORABILIDADE  
NOS TREINAMENTOS APLICADOS PELA EMPRESA



**2.915**  
COLABORADORES NO BRASIL  
**4.399**  
NA REGIÃO AMÉRICA LATINA SUL



CONSIDERADA UMA DAS EMPRESAS  
MAIS SUSTENTÁVEIS DO BRASIL PELO  
GUIA EXAME DE SUSTENTABILIDADE PELA  
**6ª VEZ CONSECUTIVA**



**100%**  
DOS COLABORADORES  
CERTIFICADOS NOS PADRÕES  
DE INTEGRIDADE CORPORATIVA

# Mensagem do presidente

[ GRI 102-14, 102-15 ]



Crescimento  
sustentável com  
responsabilidade  
e eficiência

Gilney Bastos  
Presidente da White Martins/ Linde América Latina Sul



Inovação, excelência  
e eficiência  
operacional são  
atributos da White  
Martins e garantem  
que a empresa  
esteja pronta para  
novos desafios  
e mudanças de  
paradigmas.

Neste Relatório de Sustentabilidade, apresentamos os resultados de um biênio especial para a empresa e para o mundo, em que provamos novamente a resiliência do nosso negócio e o nosso compromisso em contribuir para o desenvolvimento do país e, mais do que nunca, para salvar vidas. Cientes da importância do nosso papel social, é com muita satisfação que prestamos contas aos nossos públicos interessados, compartilhando as ações e o desempenho da companhia em sua missão de construir um mundo mais produtivo.

Em 2019, as empresas Praxair e Linde concluíram o processo global de integração de seus negócios em todas as regiões onde estão presentes. Passamos a fazer parte da maior empresa de gases industriais e engenharia do mundo, que já nasceu forte, aliando liderança em tecnologia a um modelo operacional altamente eficiente e disciplinado. Na região América Latina Sul – que inclui, além do Brasil, Argentina, Bolívia, Chile, Uruguai, Paraguai e Peru – ampliamos a nossa presença e tornamos nossa operação ainda mais robusta e diversificada. Estou certo de que a incorporação de conhecimentos e de novos talentos contribuirá para a sustentabilidade do nosso negócio pelos próximos 100 anos.

Já em 2020, a chegada da pandemia de COVID-19 na região impactou significativamente os sistemas de saúde de todos os países e isso trouxe desafios ainda maiores para as operações e a distribuição de gases e equipamentos medicinais. Nós não medimos esforços para suprir a demanda de oxigênio, que cresceu de forma exponencial. Por outro lado, seguimos, com nosso abastecimento ininterrupto aos clientes de outros segmentos, cumprindo nosso dever de contribuir para a continuidade da atividade industrial em todos os locais em que atuamos.

Isso só foi possível porque contamos com um time de profissionais altamente comprometido, forte e integrado. A organização caminha quando seus funcionários entendem e estão engajados na sua missão. Neste biênio, reforçamos o nosso compromisso com a transparência, o diálogo, a proximidade entre gestores e suas equipes, a criação de oportunidades para o desenvolvimento de carreira e o fortalecimento de uma cultura organizacional pautada pelo respeito aos direitos humanos e pelo combate a todo tipo de preconceito. A diversidade e a inclusão fazem parte de nossa estratégia de negócios, pois acreditamos que experiências, pensamentos e perspectivas diversas são fundamentais para construir equipes de alto desempenho.

# Mensagem do presidente



Entre os resultados apresentados neste relatório, destaco a crescente integração entre nossos desempenhos ambiental e operacional e o alinhamento das nossas métricas com as diretrizes globais da Linde com foco em crescimento sustentável. Estamos evoluindo de forma consistente na gestão da eficiência energética e da logística de distribuição, áreas operacionais com maiores emissões de gases de efeito estufa.

Em outra frente, estamos investindo em novas tecnologias e soluções inteligentes para promover uma transformação digital em diversas áreas da empresa. Demos início à implementação da plataforma SAP e sistemas complementares, que nos levarão a um novo patamar de gestão integrada de negócios, trazendo ainda mais agilidade, transparência e segurança ao gerenciamento dos nossos dados. Além disso, estamos desenvolvendo uma série de iniciativas inovadoras que aumentarão a produtividade e a competitividade da companhia, por meio de tecnologias que permitem um planejamento otimizado de produção e distribuição, aplicativos, *dashboards* em *tableau* e plataformas de *e-commerce* para atender melhor às necessidades dos nossos clientes e automação de processos por RPA (*Robotic Process Automation*, em inglês).

Outro aspecto que gostaria de reforçar é a segurança, que permanece como prioridade das nossas operações. Nada é mais importante do que garantir que colaboradores, clientes, fornecedores e comunidades no entorno das nossas unidades estejam seguros. Colocamos a segurança em primeiro lugar, sendo nosso objetivo não causar danos às pessoas ou ao meio ambiente. No biênio, tivemos desafios que demandaram reforço do nosso foco em disciplina operacional e seguimos tomando todas as medidas para alcançar a nossa meta de zero acidente, com a comunicação constante desse valor, aliada a treinamentos específicos para cada área de atuação da empresa.

Sabemos que o cenário futuro é incerto, frente às rápidas e profundas transformações que estamos vivendo. Continuaremos atuando com a confiabilidade, eficiência, ética e integridade que são marcas da nossa sólida cultura centenária para entregar resultados e contribuir para sustentar e proteger nosso planeta.

Boa leitura!

# Capítulo 1

## ATUAÇÃO INTEGRADA COMO UMA ÚNICA LINDE

# Atuação integrada como uma única Linde

[ GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7 ]



Ao longo dos seus  
mais de 100 anos  
de história, a  
White Martins Gases  
Industriais LTDA  
sempre teve o seu  
crescimento orientado  
por inovação,  
produtividade, ética  
e transparência nos  
negócios.

A empresa entende o papel que deve desempenhar para ajudar a desenvolver soluções econômicas, sociais e ambientais que não só atendam as demandas atuais, como também contribuam para construir um futuro mais eficiente, verde e saudável. Os esforços dedicados à pesquisa e ao desenvolvimento, ao crescimento sustentável e ao progresso financeiro visam atender de forma plena os clientes, as comunidades em que opera e o meio ambiente.

Fundada no Brasil em 1912, a White Martins criou a primeira fábrica de oxigênio do país. Hoje conta com cerca de 2.915 colaboradores, uma equipe focada na excelência operacional e na satisfação dos clientes. Suas atividades envolvem a produção e a comercialização de gases e soluções para quatro principais linhas de produtos (atmosféricos, químicos, medicinais e especiais), que são oferecidos a uma carteira de clientes de pequeno, médio e grande porte em diversos setores da economia.

Com sede no Rio de Janeiro, a empresa conta com 90 unidades estrategicamente localizadas nas cinco regiões do país. Também compõem os ativos da White Martins a maior fábrica de carbureto de cálcio (material usado na produção do acetileno) da América Latina, localizada em Iguatama (MG); a Fábrica de Equipamentos Criogênicos (FEC), em Sorocaba (SP), responsável pela produção de tanques e caminhões criogênicos, membranas, VPSA e plantas criogênicas; o Laboratório de Gases Especiais, que foi transferido de Osasco para Vinhedo (SP), e é o primeiro do Brasil a ser reconhecido como produtor de Materiais de Referência Certificados (MRCs) gasosos pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro; o Centro de Tecnologia (CTR), na Unidade Rio de Janeiro (RJ), que desenvolve aplicações para o segmento de metalmeccânica, em especial para soldagem e corte térmico; além de uma planta de liquefação em Paulínia (SP), que fornece soluções para o segmento de gás natural, com produtos como o Gás Natural Comprimido (GNC) e o Gás Natural Liquefeito (GNL).

A White Martins é uma empresa de capital fechado, que representa a Linde na região América Latina Sul, que compreende, além do Brasil, a Argentina, a Bolívia, o Chile, o Paraguai, o Peru e o Uruguai. A Linde é a maior empresa de gases industriais e engenharia do mundo, com 80 mil funcionários em mais de 100 países e, em 2019, concluiu o processo de integração global de negócios com a Praxair, antiga controladora da White Martins.



[ GRI 102-16 ]

## Missão

Nós vivemos a nossa missão, construir um mundo mais produtivo, todos os dias. Por meio de nossas soluções, tecnologias e serviços de alta qualidade, tornamos nossos clientes mais bem-sucedidos e ajudamos a sustentar e proteger nosso planeta.

## Visão

Estamos empenhados em cumprir a nossa Visão para ser a empresa global de engenharia e gases industriais com melhor desempenho, na qual os nossos colaboradores entregam soluções inovadoras e sustentáveis para os nossos clientes em um mundo conectado.

## Valores

### Segurança

Nós colocamos a segurança em primeiro lugar. Acreditamos que todos os incidentes são evitáveis, sendo o nosso objetivo não causar danos às pessoas, às comunidades ou ao meio ambiente. Trabalhamos continuamente para melhorar, em todo o mundo, a nossa cultura e o nosso desempenho em segurança.

### Integridade

Nós sempre procuramos alcançar nossos objetivos com ética e os mais altos padrões de integridade. Esperamos interações transparentes e respeitadas entre a administração, os funcionários e nossos parceiros de negócios, de acordo com nosso Código de Integridade Corporativa.

### Comunidade

Nós estamos comprometidos em melhorar as comunidades onde vivemos e trabalhamos. Nossas doações para instituições sociais, juntamente com o voluntariado dos funcionários, apoiam iniciativas que fazem contribuições importantes e sustentáveis ao nosso mundo.

### Inclusão

Nós abraçamos a diversidade e a inclusão para atrair, desenvolver e reter os melhores talentos, e construir equipes de alto desempenho. Ao ouvir todas as vozes, nos beneficiamos das diversas opiniões, pensamentos e perspectivas para alcançar nosso pleno potencial e compromisso.

### Responsabilidade

Nós nos responsabilizamos pelo nosso desempenho, individual e coletivamente. Estamos concentrados no que realizamos e em como realizamos, sempre comprometidos em cumprir as metas individuais e da empresa.



# Fusão entre Praxair e Linde AG

[ GRI 102-7, 102-10, 102-15 ]

## Nova operação como uma única Linde

Em março de 2019, as empresas Linde AG e Praxair, antiga controladora da White Martins, concluíram o processo de integração global de negócios, iniciado em 2017. A nova organização adotou o nome mundialmente reconhecido da Linde, mas, no Brasil, a White Martins manteve sua marca, símbolo de excelência há mais de 100 anos.

A fusão teve como foco aliar a liderança de longa data da Linde em tecnologia com o modelo operacional altamente eficiente e disciplinado da Praxair, gerando valor significativo para funcionários, clientes e acionistas. A empresa combinada tem um forte posicionamento em regiões-chave e um portfólio de mercado final mais diversificado e equilibrado, ampliando alcance, expandindo negócios nos mercados industrial e medicinal e aumentando oportunidades de crescimento sustentável.

A nova organização nasceu forte em todas as regiões do mundo, combinando a liderança nas Américas com presença na Europa, China, Oceania e sul da África. As operações no Brasil integram a nova estrutura da Linde na região América Latina Sul, que também inclui Argentina, Bolívia, Chile, Paraguai, Uruguai e Peru. Os negócios na Colômbia e na Venezuela, que antes da fusão também faziam parte da estrutura, passaram a ser administrados pela divisão América Latina Norte, liderada pelo México. Com a conclusão do processo de fusão, na Argentina, no Peru e no Uruguai, a nova empresa agregou ativos da Linde AG aos da antiga Praxair e, no Chile, vendeu as operações da Praxair para assumir integralmente os negócios da Linde já instalados no país. Já no Brasil, em decorrência de acordo com o Conselho



Unidades em todo o Brasil celebraram o início de uma nova Linde.



## A nova Linde em números



Administrativo de Defesa Econômica (Cade), as operações da antiga Linde foram vendidas para um novo competidor.

Os objetivos da empresa incluem crescer de forma lucrativa e sustentável, com responsabilidade. Uma das prioridades da atuação da Linde é garantir o controle da governança, com foco em transparência, ética e integridade, princípios que fazem parte dos pilares da empresa, que tem, ainda, o compromisso inabalável com a segurança e com a disciplina operacional. Seu foco está na satisfação do cliente, na consolidação de uma reputação de excelência em sustentabilidade e na construção do melhor relacionamento com as comunidades dos locais em que opera.

Para marcar o ponto de virada e o início das operações como uma única Linde, os funcionários receberam um amplo material de comunicação com todas as informações úteis sobre a nova organização. Unidades em toda a região realizaram eventos para celebrar o marco, além de participarem de um concurso de fotos para registrar o engajamento em construir um mundo mais produtivo.

# Governança Corporativa



[ GRI 102-18 ]

A White Martins tem um modelo integrado de gestão que busca a otimização dos processos, o acompanhamento próximo do negócio e a eficiência nas tomadas de decisão, visando o desenvolvimento de soluções inovadoras e o crescimento sustentável.

Atualmente, o presidente da região América Latina Sul, Gilney Bastos, tem como reportes oito diretores executivos, divididos por áreas estratégicas de negócios. Gilney, por sua vez, reporta para Ben Glazer, responsável pelas operações de toda a América Latina e PDI, que está logo abaixo de Sanjiv Lamba, vice-presidente de Operações. O CEO global da Linde é Steve Angel.

A estrutura América Latina Sul reúne as operações da Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Paraguai, Peru e Uruguai.



# Ética e Conformidade nos negócios

[ GRI 102-16, 103(205), 205-2 ]



Altamente comprometida em conduzir seus negócios com ética e integridade, a White Martins está atenta ao cumprimento das leis.

A empresa conta, desde a década de 1990, com um Programa de Conformidade robusto, alinhado ao que há de mais atual no Brasil e no mundo. Ele define os padrões de integridade empresarial direcionadores para a atuação ética e legal dos colaboradores, além de apresentar todas as diretrizes de governança da empresa e os seus códigos internos. O programa é coordenado por um comitê formado pelo presidente e por diretores executivos representantes das operações na América Latina Sul, que se reúne trimestralmente para acompanhamento do tema, e repassa o desempenho no período para os mais de quatro mil colaboradores da companhia na região, por meio da Conferência de Resultados. Além disso, o bônus dos executivos está atrelado a métricas de anticorrupção.

A empresa trabalha para manter os mais altos padrões de governança corporativa, conformidade, ética, responsabilidade, integridade e direitos humanos, assim como busca garantir comunicação e conexão dos colaboradores com esses princípios. As políticas da empresa são comunicadas para todos os funcionários e amplamente divulgadas, além de ficarem disponíveis na intranet.

Com a fusão, o Programa de Conformidade ficou ainda mais consistente e alinhado às melhores práticas oriundas das duas empresas. Adequado para respeitar as particularidades de cada país da América do Sul, norteando políticas relacionadas a anticorrupção, segurança e conflito de interesses, o Programa é constantemente debatido em relação a pontos específicos que exigem maior atenção.

Um dos deveres do comitê é a aplicação prática dos Padrões de Integridade Corporativa, documento que concentra as principais diretrizes de conduta para os colaboradores de todos os níveis hierárquicos. Anualmente, todos os funcionários, de toda a região América Latina Sul, devem certificar seu compromisso com esses padrões, por meio de um treinamento em que são repassados os principais temas, como práticas anticorrupção, integridade financeira, segurança da informação, entre outros. No biênio, 100% dos profissionais da empresa na região realizaram a certificação. Além disso, o Código de Integridade Empresarial está disponível no site da empresa e na intranet.

Adicionalmente, todos os funcionários pertencentes aos planos Executivo e Profissional da White Martins na América do Sul, incluindo todos os diretores e gerentes da empresa, recebem bianualmente o treinamento mandatório sobre *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA, lei americana voltada ao combate à corrupção no comércio internacional) e compliance.

# Ética e Conformidade nos negócios

[ GRI 102-16, 103(205) ]



Workshop “Integridade no local de trabalho” abordou temas como assédio sexual e moral, conflito de interesses e práticas anticorrupção.

Em 2019, a empresa realizou o treinamento para 453 lideranças do plano Executivo e 467 funcionários do plano Profissional.

A empresa conta, ainda, com o Integrity Hotline, canal de denúncias oficial, por meio do qual funcionários e outros públicos de relacionamento podem denunciar o descumprimento dos padrões de ética e de integridade empresarial. Os públicos interno e externo acessam essa ferramenta por linha telefônica em cada país ou pelo site. A White Martins garante a confidencialidade das denúncias, investigadas a fundo.

Como parte das rotinas de treinamentos sobre o tema, a empresa realizou, em 2019, o workshop “Integridade no local de trabalho”, que abordou temas como assédio sexual e moral, conflito de interesses, práticas anticorrupção, entre outros assuntos, e a importância do reporte de violações como essas. Mais de 1.500 colaboradores participaram dos encontros em toda a região América Latina Sul, única a realizar esta iniciativa no grupo Linde.

A Certificação de Conformidade Ambiental e de Produtos Controlados foi outra iniciativa da White Martins no biênio, tendo como público-alvo gerentes de unidades, supervisores e gerentes de Operação, Distribuição, Instalação de Gases, Facilities e Laboratórios, além de técnicos, engenheiros e gerentes de SSMAQ. O objetivo foi garantir um entendimento completo por parte dos funcionários acerca de regras ambientais incidentes sobre as atividades da companhia, especialmente obtenção de licenças e autorizações. A certificação também abordou questões sobre uso, guarda, documentação e descarte de produtos controlados. Cerca de 252 profissionais foram certificados nesses temas em 2020.



Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados, a White Martins também iniciou um projeto de adequação dos seus processos, em um trabalho conjunto entre as áreas Jurídica e de Tecnologia da Informação.

Durante a pandemia de COVID-19 na região, visando garantir o cumprimento de todas as diretrizes de ética e conformidade, garantindo a transparência em suas operações, a empresa estruturou sua equipe Jurídica para atuar em



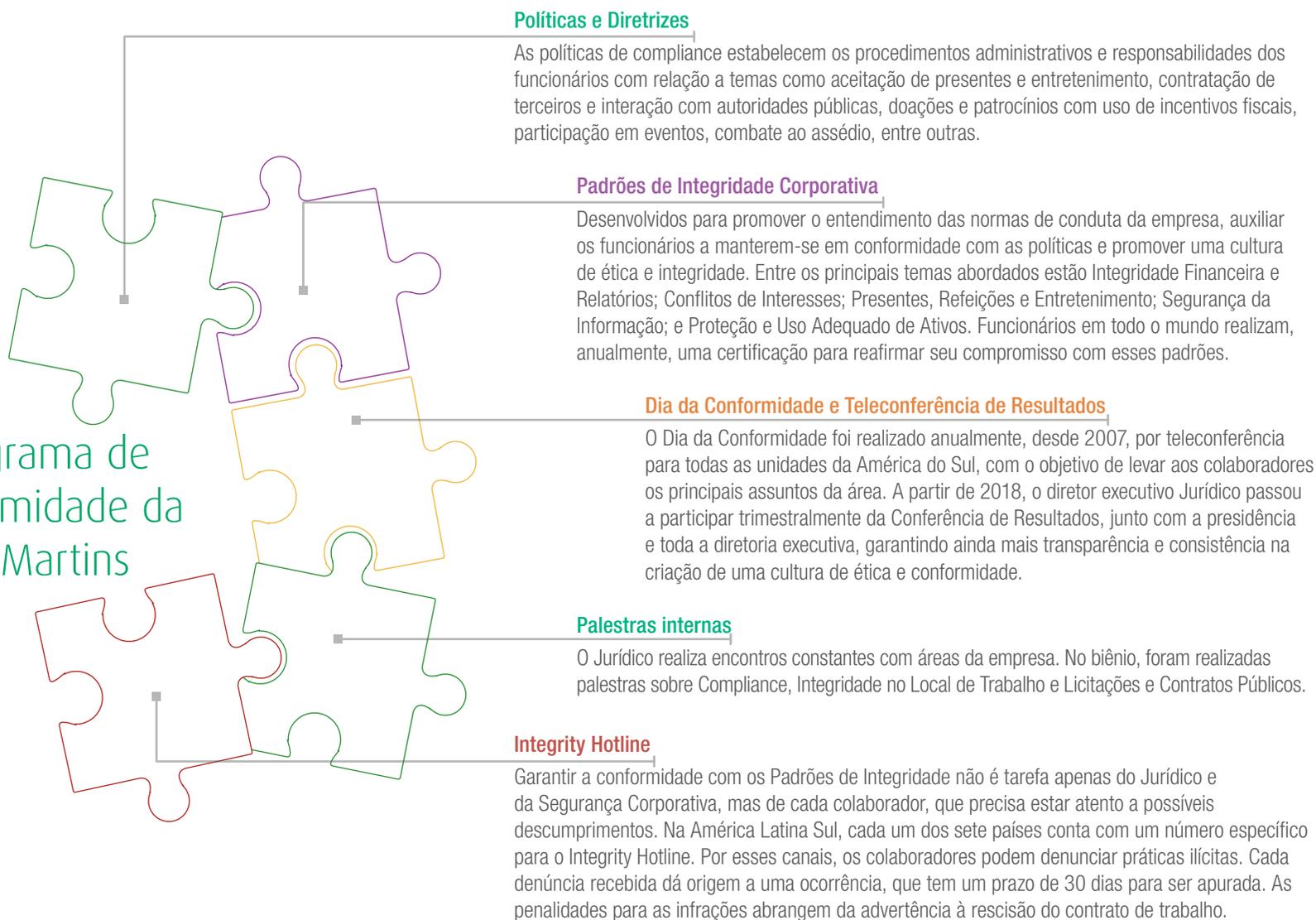
A sólida atuação da White Martins em ética e integridade e seu Programa de Conformidade renderam à empresa, em 2019, a inclusão no Guia Exame de Compliance.

três frentes: garantia dos direitos contratuais por clientes e fornecedores; licitações e contratos públicos; e flexibilização trabalhista. Para dar suporte à área comercial nas negociações realizadas no período, foram realizadas reuniões periódicas com as equipes de Vendas, além do treinamento “Licitações e contratos públicos”, ministrado para cerca de 180 colaboradores em 2020.

A sólida atuação da White Martins no tema e seu robusto Programa de Conformidade renderam à empresa, em 2019, a inclusão no Guia Exame de Compliance. Promovido pela revista Exame, o Instituto FSB Pesquisa e a Fundação Dom Cabral, a publicação reconheceu as melhores práticas de conformidade nas empresas. A White Martins ficou entre as 39 companhias de destaque e entre as cinco melhores da indústria química.



## O Programa de Conformidade da White Martins



# Conformidade na cadeia de valor

[ GRI 103(414), 414-2 ]



## Ética e integridade orientam o relacionamento da White Martins com todos os seus públicos.

As ações da White Martins não se resumem ao âmbito interno. A empresa reproduz e transmite seus valores e condutas aos fornecedores, por meio do Código de Conduta, que é parte integrante dos documentos de contratação, além de contemplar os valores da organização com relação ao tema de sustentabilidade.

A companhia exige, ainda, o conhecimento da origem dos produtos que são fornecidos à White Martins, bem como realiza forte controle relacionado à anticorrupção e ao trabalho escravo (e análogo ao escravo) e infantil. O trabalho é realizado em uma parceria entre as áreas Jurídica e Suprimentos e, em caso de suspeita ou irregularidade, o fornecedor é descredenciado. A empresa também afere a robustez técnica, operacional e financeira dos contratos mais sensíveis fechados pela área de Suprimentos.

Entre as principais iniciativas para engajar a cadeia de valor na promoção e respeito aos direitos humanos, destaca-se o programa Na Mão Certa, criado pela Childhood Brasil, do qual a White Martins é signatária desde 2018. Ciente da sua significativa presença nas estradas por meio do transporte de produtos e, conseqüentemente, da responsabilidade social, a empresa aderiu à iniciativa, que tem o objetivo de mobilizar governos, empresas e organizações do terceiro setor para o enfrentamento da exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias. Além disso, a White Martins busca orientar motoristas próprios e terceiros sobre esse assunto, realizando treinamentos e encontros periódicos junto a esses profissionais.



# Relacionamentos e parcerias institucionais

[ GRI 102-12, 102-13 ]

Com o objetivo de garantir a troca de conhecimentos e melhores práticas empresariais, a White Martins estabelece parcerias com diversas instituições.

A parceria mais recente, estabelecida em 2020, foi a adesão à Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência contra Mulheres e Meninas. A iniciativa, coordenada pelo Instituto Avon e pela ONU Mulheres, com apoio técnico da Fundação Dom Cabral, tem o objetivo de engajar as empresas no combate voluntário ao fim da violência contra mulheres e meninas.

Entre os compromissos assumidos pelas empresas que assinam a Coalizão, estão a associação aos Princípios de Empoderamento das Mulheres; o engajamento pessoal das lideranças em iniciativas que tratam do tema; a realização de atividades de capacitação para o enfrentamento de diversas formas de violência; o desenvolvimento e a implementação de políticas e procedimentos internos contra o assédio sexual nas empresas; além da criação de um ambiente de trabalho seguro para funcionárias vítimas de violência.

Ainda no âmbito da diversidade, do respeito aos direitos humanos e da promoção da sustentabilidade, a White Martins é signatária do Fórum Empresarial LGBTI+; dos WEPs (*Women's Empowerment Principles*, em português, Princípios de Empoderamento das Mulheres), um projeto da ONU Mulheres com o Pacto Global que estabelece princípios corporativos de igualdade de gênero no ambiente de trabalho; da Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero, promovido pelo Instituto Ethos CEERT (Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades) e Institute for Human Rights and Business (IHRB); do Programa Na Mão Certa, da Childhood Brasil; e da Coalizão Cidades pela Água, da The Nature Conservancy (TNC).

A empresa também faz parte da Associação Brasileira da Indústria Química (Abiquim), da Câmara de Comércio Americana (Amcham), da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan) e da Federação das Indústrias de Minas Gerais (FIEMG).

# Instituições parceiras da White Martins



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA  
INDÚSTRIA QUÍMICA



CÂMARA DE COMÉRCIO  
AMERICANA



PELA PROTEÇÃO DA INFÂNCIA

CHILDHOOD BRASIL



COALIZÃO EMPRESARIAL  
PARA EQUIDADE RACIAL  
E DE GÊNERO



COALIZÃO EMPRESARIAL PELO  
FIM DA VIOLÊNCIA CONTRA  
MULHERES E MENINAS



EMPODERA

COMUNIDADE EMPODERA



FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS  
DE MINAS GERAIS



FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



FILHOS NO CURRÍCULO



FÓRUM EMPRESARIAL  
LGBT+



IMPULSO BETA



MOVIMENTO EMPRESARIAL  
PELO DESENVOLVIMENTO  
ECONÔMICO DA MULHER

MOVIMENTO MULHER 360



Entidade das Nações Unidas para a Igualdade  
de Gênero e o Empoderamento das Mulheres

ONU MULHERES



Brasil

THE NATURE CONSERVANCY

# Premiações e reconhecimentos



## WHITE MARTINS



**GUIA EXAME DE SUSTENTABILIDADE**  
Eleita em 2019, pelo sexto ano consecutivo, uma das empresas mais sustentáveis do Brasil.



**PRÊMIO CONSUMIDOR MODERNO**  
Bicampeã na categoria Indústria e finalista como Melhor Empresa do Ano em 2020.



**PRÊMIO MULHERES NA LIDERANÇA**  
Promovido pela ONG Women in Leadership in Latin America em parceria com o Grupo Globo e o Instituto Ipsos, destaque na categoria 'Química e Petroquímica em 2019.



**GUIA EXAME DE DIVERSIDADE**  
Eleita em 2018 e 2019 como empresa destaque na categoria étnico-racial e indústria química.



**PRÊMIO WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES (ONU MULHERES)**  
Categoria bronze, em 2019, como uma das melhores empresas do Brasil com ações para a equidade de gênero no mercado de trabalho e pelo empoderamento econômico das mulheres.



**RECLAME AQUI**  
Reconhecimento, em 2020, com o selo RA1000 pelo alto nível de resolução das questões.



**DOW JONES SUSTAINABILITY INDEXES**  
A Linde é a única empresa participante do setor químico e ilustra o índice desde 2003.

**100 MELHORES EMPRESAS CIDADÃS**  
Em 2020, a Linde foi nomeada uma das 25 melhores empresas na lista das 100 Melhores Empresas Cidadãs, reconhecendo sua transparência ambiental, social e de governança (ESG).

**RANKING ESG DA MSCI**  
Em 2020, a Linde foi elevada à classificação A, em uma escala de CCC até AAA, devido à sua estratégia de descarbonização, incluindo as iniciativas para reduzir em 35%, globalmente, a emissão de gases do efeito estufa e dobrar, até 2028, a compra anual de energia renovável.

**FTSE4GOOD INDEX SERIES**  
Em 2020, a Linde passou a integrar o índice criado pelo FTSE Russell, projetado para medir o desempenho de empresas que demonstram fortes práticas ambientais, sociais e de governança (ESG).

# Capítulo 2

## GESTÃO ESTRATÉGICA DE NEGÓCIOS





# Gestão estratégica de negócios

[ GRI 102-15 ]

A White Martins  
visa o crescimento  
sustentável por meio  
do atendimento das  
necessidades dos  
seus clientes, das  
comunidades em  
que opera e do  
meio ambiente.

Para garantir a melhoria contínua da rentabilidade do negócio e oferecer aos clientes as melhores soluções com responsabilidade financeira e ambiental e confiabilidade no fornecimento, desde 2017, a White Martins se organiza em 16 Unidades de Negócio regionais, também chamadas de BUs (*Business Unit*, em inglês). Neste modelo, o gerente executivo de cada BU faz a gestão operacional, de Negócios e da Margem Operacional da sua região. Ligados a ele – que responde, respectivamente, à diretoria executiva de Negócios Centro-Norte ou Centro-Sul –, estão o gerente de Operações, o gerente regional de Negócio Medicinal e Homecare, o gerente regional de Small Bulk e o gerente regional de Packaged e URC.

Já os clientes de On-site e grande volume de Líquidos ficam sob a gestão da diretoria executiva de Negócios BRIG (Brazil Industrial Gases) e seus diretores e gerentes regionais de negócios, distribuídos em todas regiões do país para melhor e mais dinâmico atendimento às necessidades dos clientes.

Com essa estrutura, a empresa monitora de forma mais próxima a performance das plantas e o custo de distribuição, além de desenvolver inteligência de mercado local por meio da formação de lideranças qualificadas, que conhecem profundamente tanto a operação, quanto o negócio em que atuam. Funcionando de forma independente, cada BU contribui individualmente para os resultados da White Martins, além de reforçar a proposta de valor da empresa junto ao cliente, com uma gestão mais próxima e integrada.

A partir de 2020, após a fusão da Praxair com a Linde, o novo direcionamento estratégico de negócios da empresa passou a seguir o modelo de operação “One Americas”, que tem como base cinco pilares em que a Linde é destaque globalmente.



## Crescimento

Investimento em aplicações e tecnologias, canais de venda e projetos com foco em crescimento.

## Sustentabilidade

Foco na redução da intensidade de emissões de CO<sub>2</sub> e desenvolvimento de projetos com energias renováveis e hidrogênio limpo.

## Pessoas

Incentivo ao intercâmbio de talentos e à meta de contar com 30% de mulheres no quadro de funcionários até 2030, além do engajamento e reconhecimento dos colaboradores.

## Digitalização

Simplificação de processos e diminuição do tempo de execução; desenvolvimento de competências e de um banco de talentos para assumir novos desafios; estabelecimento de um roteiro para a transformação digital.

## Colaboração

Reforço à importância do benchmarking, de boas práticas de precificação e produtividade e da alavancagem da expertise global.



# Portfólio diversificado e ampla cobertura nacional

[ GRI 102-2 ]

A White Martins conta com unidades de produção estrategicamente localizadas, com cobertura nacional, ampla variedade de gases, programas de gestão de processos e sistemas de fornecimento planejados.

Como os gases  
chegam aos  
clientes:

## Packaged

Gases envasados em cilindros. Atendem aos clientes de menor porte de diversos segmentos, como pequenas oficinas mecânicas e laboratórios de análises clínicas.

## Líquidos

Destinados a clientes de médio porte, esses gases passam pelo processo de liquefação e entram em estado líquido. O atendimento demanda uma estrutura de logística multimodal, já que o fornecimento é feito por meio de carretas criogênicas até os tanques dos clientes.

## On-site

Grandes consumidores – indústrias, em sua maior parte –, de consumo contínuo. Para esses clientes é criada uma estrutura de dutos que conduzem gases até o ponto de consumo ou a instalação de plantas on-site, ou seja, plantas de produção de gases dentro do cliente.

Tipos de gases  
comercializados

	Tipo de gás distribuído	Características
Gases industriais	Acetileno, argônio, dióxido de carbono, hélio, hidrogênio, nitrogênio e oxigênio.	Oferecidos em diversos graus de pureza e métodos de fornecimento, podem ser distribuídos de forma líquida ou gasosa, de acordo com as especificações dos clientes.
Mistura de gases	Diferentes combinações de gases industriais.	Seu desenvolvimento envolve técnicas de purificação e investimento contínuo em certificação e tecnologia.
Gases especiais	Diferentes gases industriais, puros ou em combinações	Usados em controles de processos, laboratórios de controle de qualidade e aplicações ambientais e de higiene. A White Martins foi a primeira empresa brasileira a operar no segmento de acordo com a norma ISO 9001.
Gás Natural	GNC (Gás Natural Comprimido) e GNL (Gás Natural Liquefeito)	Inodoro, emite menos poluentes, não é tóxico e gera grande quantidade de energia – e contribui para a formação de uma matriz energética mais limpa.



# Segmentos atendidos

[ GRI 102-6 ]

A White Martins atende a clientes de diversos segmentos com o fornecimento de gases e soluções que contribuem para otimizar suas operações, aumentando a produtividade e eficiência, ao mesmo tempo em que ajudam a reduzir as emissões de gases do efeito estufa.

No segmento industrial, além do fornecimento de gases, a companhia também atua na área de serviços, oferecendo soluções para limpeza, purga, secagem, deslocamento, detecção de vazamento, hidroteste e inspeção de tubulações e tanques de armazenagem. Além disso, oferece serviços de engenharia que abrangem desde análises técnicas à construção de gasodutos e tubulações industriais, entre outros. Em seu portfólio, também encontramos uma linha completa de equipamentos oxcombustíveis, além de máquinas de corte e de solda.

Já na área da saúde, a empresa atua com o fornecimento de gases medicinais, mas também conta com serviços e equipamentos para diversas aplicações clínicas, bem como para as áreas de infraestrutura. A companhia projeta e instala centrais de abastecimento de gases medicinais, além de realizar a manutenção técnica e oferecer dispositivos como misturadores de ar medicinal, sistema para monitoramento de cuidados no leito e painéis medicinais. Também trabalha com oxigenoterapia, terapia respiratória e distúrbios do sono, oferecendo interfaces e acessórios, serviços e uma linha completa de equipamentos com alta tecnologia embarcada, como concentradores de oxigênio, CPAP (equipamento utilizado no tratamento da apneia do sono), BiPAP, ventiladores, entre outros, com opção de venda ou locação.

A empresa também está presente no segmento de atendimento domiciliar respiratório (homecare), em parceria com empresas de atenção domiciliar, secretarias de saúde, planos de saúde e laboratórios do sono.

Sua estrutura integrada de logística e suprimentos garante atendimento com segurança e confiabilidade. Os modelos de venda incluem a atuação da Força de Vendas, as Unidades de Representação Comercial (URCs) e, mais recentemente, o aplicativo de gases industriais.

## Principais clientes

- Alimentos e bebidas
- Energia
- Farmacêutica e biotecnologia
- Indústria automotiva e de transporte
- Laboratórios
- Metalmeccânica: soldagem e corte
- Papel e celulose
- Petróleo e gás
- Química
- Refino
- Saúde
- Siderurgia / Metalurgia
- Têxtil e curtume
- Vidro





## A Central de Licitação é a área responsável pela interação da White Martins com o setor público.

De abrangência nacional, o grupo recebe propostas, verifica oportunidades e faz uma triagem por relevância, levando em consideração, entre outros critérios, o interesse econômico da empresa. A Central é encarregada de incluir a White Martins em licitações públicas, bem como por habilitar os profissionais que vão atuar no processo, de acordo com as regras de compliance da companhia. Todas as diretrizes têm como base o Código de Conduta, que estabelece direcionamentos relacionados a temas como conflitos de interesse, questões de defesa da concorrência, entre outros. A principal participação da empresa em licitações públicas é referente ao fornecimento de gases e serviços na área medicinal, para hospitais.

A empresa mantém um relacionamento próximo com entidades do setor e instituições por meio da Associação Brasileira da Indústria Química (Abiquim), que congrega indústrias químicas de grande, médio e pequeno portes, bem como prestadores de serviços nas áreas de logística, transporte, gerenciamento de resíduos e atendimento a emergências.





Os sistemas de gestão das unidades de produção estão em conformidade com o Programa Atuação Responsável da Associação Brasileira da Indústria Química (Abiquim) e com as normas ISO 9001, 14001, FSSC 22000, ISO 13485 e OHSAs 18001 no que toca à identificação, à avaliação e ao gerenciamento dos impactos dos seus produtos, serviços e processos sobre a segurança e a saúde das partes interessadas, além das Boas Práticas de Fabricação de Gases

Medicinais e Boas Práticas de Fabricação de Produtos para Saúde da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Esses impactos são identificados no ciclo de vida de todos os produtos (que inclui toda a cadeia produtiva) e, posteriormente, controlados ou minimizados com ações preventivas e melhorias – como cuidados com o manuseio dos produtos, procedimentos para comunicação de risco, orientação e treinamento para o cliente.

Um time multidisciplinar, formado por profissionais das áreas de Negócios, Engenharia, Operações, Qualidade e Segurança, realiza o planejamento, o controle e a mitigação de impactos antes da comercialização dos produtos. Auditorias internas e externas verificam se os resultados atendem aos requisitos das partes interessadas e a melhoria contínua de cada sistema de gestão. Esses processos garantem o atendimento aos regulamentos brasileiros e normas internacionais de qualidade. Além disso, trazem vantagens como o aumento da

produtividade e da confiabilidade entre os elos da cadeia produtiva; o avanço na eficiência da gestão ambiental e do consumo de recursos naturais; e aprimora a comunicação entre as diversas áreas da empresa e seus consumidores.

A fusão da Praxair com a Linde, em 2019, trouxe melhorias para a gestão da Qualidade com o aperfeiçoamento de processos, aprimoramento de ferramentas, treinamentos corporativos e o início da participação ativa em comitês que reúnem os líderes de Qualidade de cada uma das regiões de atuação da empresa, a fim de discutir melhores práticas e projetos locais com potencial de replicação, além de fazer o acompanhamento das iniciativas globais



A White Martins mantém rigorosos controles de qualidade de seus produtos.



em andamento. Essa prática possibilita um processo de melhoria contínua no âmbito da Qualidade e estimula discussões que contribuem para a inovação e o desenvolvimento de soluções para questões locais e/ou globais.

Uma das iniciativas de destaque foi a implementação do sistema Intelex, por meio do projeto LIDAP (*Linde Documents and Process*), implementado globalmente pela Linde. O Intelex é uma plataforma com sistemas de gestão de SSMAQ e conta com módulos para gestão de licenças, reporte de incidentes de segurança, gerenciamento de auditorias, controle de documentos, tratamento de não conformidades e outros ainda em desenvolvimento. Os módulos são integrados entre si, facilitando a gestão das informações, além de gerar e enviar automaticamente relatórios customizados diretamente aos gestores locais, regionais e corporativos. Além disso, a plataforma permite a integração à nível global, o que facilita os processos de auditoria interna nas diferentes localidades ao redor do mundo.

Outro ponto importante de 2019 foi a harmonização das Boas Práticas de Fabricação da Anvisa com as normas PIC/s (*Pharmaceutical Inspection Co-operation Scheme*). A White Martins, por meio das gerências da Qualidade e de Assuntos Regulatórios, organizou-se com as equipes de Produção e Distribuição para buscar a adequação a esses requisitos.

A pandemia de COVID-19, em 2020, trouxe impactos para a área responsável pela gestão da Qualidade na White Martins, especialmente no que diz respeito a inspeções e auditorias internas. Após a condução de uma análise de riscos, foi adotada uma metodologia remota de auditorias, utilizada sempre que possível, visando garantir a continuidade destes processos com qualidade e excelência.

No fim de 2020, a empresa obteve, ainda, a recertificação ISO 9001 e 14001 para a produção e fornecimento de gases atmosféricos do segmento Produção de Líquidos, sem registrar não conformidades. As unidades escolhidas como amostra para receber a auditoria externa foram CENA (RJ), Usina Três Lagoas (MS), Usina Ipatinga (MG), Usina Manaus (AM), Usina Camaçari e Usina Copene (BA). A TUV Nord Brasil (BRTUV) foi a certificadora responsável pelos processos.

## Auditorias realizadas no biênio

					% Realização	
	Programadas	Canceladas	Reprogramadas para o ano seguinte	Realizadas	(Sobre o total de auditorias programadas)	(Sobre o total de auditorias programadas menos auditorias canceladas)
2019	119	32	0	87	73%	100%
2020	110	4	19	87	79%	82%



# Rotulagem de produtos e serviços

[ GRI 103 (417), 417-1 ]

A White Martins tem forte preocupação com o uso seguro de seus produtos, com foco em prevenção de acidentes e de contaminação ambiental.

Na área de Packaged, todos os cilindros distribuídos contam com uma etiqueta com informações sobre as características dos gases envasados, dados de segurança e volume do cilindro, entre outros. O site da empresa também apresenta todas as especificações dos produtos e a Ficha de Informação de Segurança de Produtos Químicos (FISPQ), que pode ser solicitada pelos clientes também via Central de Atendimento. A disponibilização desses dados é uma obrigatoriedade legal, especialmente no segmento medicinal, que é submetido à fiscalização da Vigilância Sanitária já que o atendimento às normas de rotulagem é um requisito de Boas Práticas de Fabricação de Gases Medicinais. A empresa também atende a outros requisitos de processo para manter a conformidade com a Certificação de Boas Práticas de Fabricação para a comercialização desses gases.

Normas regulamentadoras preveem processos específicos com relação à integridade física de cilindros, regulação da pressão, entre outros cuidados. No Brasil, a White Martins também segue a norma internacional GHS (Sistema Globalmente Harmonizado para Classificação e Rotulagem de Produtos Químicos - substâncias e misturas), e a comunicação de riscos por meio de rótulos e fichas de dados de segurança padronizados, desenvolvidos pela Organização das Nações Unidas.

A empresa mantém indicadores, metas e planos de ação para avaliar a eficiência da etiquetagem e padronização das embalagens de seus produtos.





A White Martins se mantém firme no compromisso de alcançar progresso financeiro gerando impacto positivo por meio de suas atividades.

O biênio 2019-2020 foi marcado pela conclusão do processo de integração global de negócios entre a Praxair, antiga controladora da White Martins, e a Linde, e pelas medidas de enfrentamento dos impactos da pandemia de COVID-19 na região América Latina Sul.

A consolidação dos planos de sinergia das operações após a fusão, realizados especialmente na Argentina, no Peru, no Uruguai e no Chile foram fundamentais para que a empresa vencesse as adversidades causadas pela instabilidade política e econômica pela qual passaram os países da região em 2019. A agilidade em promover a integração entre as duas empresas, aliada ao forte trabalho de precificação e produtividade realizado no Brasil, contribuíram para que a companhia fechasse o ano entregando os resultados estipulados por sua nova controladora, a Linde.

Já em 2020, os esforços da empresa para mitigar os impactos da pandemia e garantir a rentabilidade do negócio, compensando a queda de volume industrial ocasionada pelo fechamento temporário das indústrias, teve como foco a redução de custos fixos e a eficiência operacional por meio dos projetos de produtividade. A companhia também se estruturou em várias frentes para suprir a área da saúde com gases medicinais e os equipamentos necessários em consequência do aumento exponencial das taxas de ocupação de leitos nos hospitais. O período foi marcado, ainda, pela forte desvalorização cambial na região, mas a resiliência do negócio e a rápida reação das equipes contribuíram para que a White Martins entregasse um resultado anual acima do planejado para o período.

Com relação aos investimentos realizados pela companhia no biênio, o destaque foram os planos de sinergia – com adequação e modernização de plantas antigas para aumentar a capacidade produtiva e eficiência – e os projetos de logística, com a renovação do sistema de distribuição de líquidos, a adequação de estocagem em alguns clientes e a renovação da frota de carretas criogênicas. Além disso, a empresa iniciou a implementação do SAP e sistemas complementares, que contribuirão para a gestão integrada de negócios, em substituição ao JDE e ao Siebel, uma iniciativa que terá impacto em diversas áreas. Saiba mais sobre o projeto na página 57.



Em 2020, a White Martins também inaugurou a Unidade Vinhedo, em São Paulo, a maior e mais moderna planta de produção de gases da América do Sul, que integrou as operações das Unidades Campinas e Osasco (SP). Os ganhos em eficiência operacional e competitividade da nova fábrica são significativos, sendo um modelo de inovação, equipada com tecnologia de ponta e projetada para atender ao que há de mais atual com relação à produtividade de processos.

## Valor econômico gerado e distribuído\* [ GRI 202-1 ]

	2017	2018	2019	2020
<b>Acionistas</b>	226	201	192	7
Colaboradores (remuneração e benefícios pagos para empregados)	450	431	474	475
Governo	919	813	953	1.016
Lucro retido	425	332	439	232
Juros e aluguéis (custos de operação)	297	526	335	769
Investimentos nas comunidades	0,350	0,214	0,204	0,208
<b>TOTAL</b>	<b>2.317</b>	<b>2.304</b>	<b>2.393</b>	<b>2.567</b>
Valor econômico retido (valor econômico gerado – valor econômico distribuído)	425	332	439	232
Valor econômico distribuído	1.892	1.972	1.954	2.335

\*Em R\$ milhões

A partida de uma nova planta de oxigênio gasoso para a siderúrgica ArcelorMittal Tubarão, localizada no município de Serra (ES), foi mais um destaque de 2020. Sempre em busca de qualidade, inovação e eficiência, a White Martins entregou ao cliente uma unidade produtiva com um design de compressor de ar novo e moderno, absorventes do vaso de prepurificação de excelência, além da automação mais avançada já instalada no Brasil. Com o início da operação desta planta – que se soma a cinco outras sob a gestão da companhia –, a ArcelorMittal Tubarão passou a representar o maior parque criogênico da White Martins/Linde na América do Sul.



# VINHEDO: A MAIOR E MAIS MODERNA PLANTA DE PRODUÇÃO DE GASES DA AMÉRICA DO SUL



Accesse o  
QR Code e saiba  
mais sobre a  
Unidade Vinhedo

A nova Unidade Vinhedo (SP), inaugurada em 2020, é a maior e mais moderna planta de produção de gases da América do Sul. Ela integrou as operações das unidades Osasco e Campinas e marcou uma nova etapa na história da White Martins, elevando o patamar da companhia em termos de tecnologia aplicada.

A nova unidade é modelo de inovação e traz ganhos significativos em eficiência operacional e competitividade. Toda a operação de enchimento de cilindros é automatizada, promovendo mais segurança e agilidade para atender aos três segmentos de Packaged da White Martins: Medicinal, Gases Industriais e Gases Especiais. A planta é totalmente paletizada, otimizando o processo de carga e descarga dos caminhões.



Os três laboratórios instalados na Unidade Vinhedo foram equipados com aparelhos de última geração, que permitem à empresa alcançar patamares similares aos maiores institutos de tecnologia do mundo em termos de estudo de gases. É uma unidade de ponta, com capacidade para produzir novas misturas e ampliar o portfólio da White Martins no Brasil, inclusive de gases especiais.

# Relacionamento com fornecedores



[ GRI 102-9 ]



A equipe de Suprimentos, em parceria com a área de Negócios, atuou em várias frentes para garantir os insumos necessários durante a pandemia de COVID-19, especialmente tanques e cilindros.

Na rotina de Suprimentos, os desafios estão, em sua maioria, relacionados à necessidade constante de assegurar valores competitivos na aquisição de produtos, bens e serviços, sem riscos de interrupções nos fornecimentos críticos, além de garantir o alinhamento com as diretrizes de Segurança e Compliance da companhia.

Em 2019, o foco foi operacionalizar os benefícios da fusão, integrar os processos e garantir que não houvesse ruptura nas atividades de atendimento aos segmentos de negócios e operações da empresa. Para isso, foram organizados grupos de trabalho para mapear informações, fornecedores e processos críticos das duas empresas para a elaboração do plano de ação para o início das operações integradas. Após a fusão, as equipes envolvidas atuaram na padronização de políticas, estratégias de atuação, consolidação de preços e contratos, utilização de ferramentas digitais e treinamentos.

Já para mitigar os impactos da pandemia em 2020, a área realizou uma avaliação global dos fornecedores para estabelecer o planejamento de contingência e mapeamento de riscos. Além disso, elaborou cerca de 600 iniciativas, 30% a mais do que no ano anterior, com foco em redução de custos e flexibilização de contratos com fornecedores. Com o aumento da demanda por equipamentos em projetos de infraestrutura de gases em diversos hospitais do país, em parceria com as equipes de Negócios, a área de Suprimentos atuou em várias frentes para garantir os insumos necessários, especialmente tanques e cilindros.

Outros pontos de destaque foram certificação da White Martins como Operador Econômico Autorizado (OEA) junto à Receita Federal, e a elaboração de um questionário para os 100 maiores fornecedores da empresa e as novas contratações, sobre questões relacionadas à diversidade e à sustentabilidade. A intenção foi obter um panorama voluntário das iniciativas desenvolvidas por eles para formar um banco de dados que possa orientar eventuais ações com foco na promoção desses valores junto à cadeia, adicionalmente ao Código de Conduta, documento que, desde 2016, é parte integrante do processo de contratação.



# WHITE MARTINS CONQUISTA CERTIFICAÇÃO COMO OPERADOR ECONÔMICO AUTORIZADO



Em linha com sua forte cultura de conformidade, a White Martins foi certificada, em 2020, como Operador Econômico Autorizado (OEA) junto à Receita Federal. Este reconhecimento é concedido para empresas que operam com Comércio Exterior (importação) e que cumprem, voluntariamente, os padrões de conformidade aplicados à cadeia logística e às obrigações tributárias e aduaneiras. Os critérios para certificação foram estabelecidos pela Receita Federal em consonância com a Organização Mundial de Aduanas.

Depois de um longo processo, que começou em 2018 e envolveu a reunião e adequação de documentos e processos, além de entrevistas e avaliações presenciais por parte de representantes da Receita, a White Martins conquistou essa certificação, que atesta que a empresa opera nos mais altos padrões de conformidade e integridade em atividades correlatas ao Comércio Exterior.

A certificação OEA classifica a White Martins como uma empresa de baixo risco em termos de segurança física da carga e cumprimento das obrigações tributárias e aduaneiras. Ela tem impacto nos mais diversos tipos de operação de importação: equipamentos, produtos, materiais para revenda, brindes, entre outros, assegurando agilidade nas liberações destes itens importados.



A White Martins  
é rigorosa e  
exigente na  
análise de riscos  
de sua operação.

A empresa tem uma visão sistêmica e integrada dos impactos de suas atividades, o que possibilita sinergia e redução de erros. Durante o processo de gerenciamento e execução de projetos, leva em consideração uma análise criteriosa dos riscos inerentes, sejam eles operacionais, ambientais ou de relacionamento, possibilitando antever problemas que podem influenciar negativamente na conclusão do serviço e/ou da solução técnica.

O processo minucioso de gestão de riscos envolve diversos aspectos produtivos, administrativos e financeiros. A confiabilidade é o principal compromisso nesse sentido e está no cerne da produção e fornecimento de seus produtos. A companhia entende que o maior potencial de risco do seu negócio está no processo. Por isso, a gestão de risco começa na decisão de colocar uma planta nova em operação. Os instrumentos de engenharia analisam as consequências de aplicação de um determinado ativo, dentro do âmbito de *design safety*. A instalação e a operação do projeto são auditadas e monitoradas.

Qualquer evento, mesmo de menor repercussão, é investigado para prevenir possíveis ocorrências de eventos semelhantes. A cada dois meses, o Management Committee da Linde (anteriormente, o da Praxair), com a participação do presidente da Linde América Latina Sul e do diretor de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade (SSMAQ), quando necessário, avaliam os eventuais eventos mais graves ocorridos nas operações, suas causas e ações para mitigar seus efeitos.

As diretorias da companhia realizam, trimestralmente, uma avaliação de riscos da região (Brasil e Países Hispânicos), com o suporte da área de Controles Internos, com o objetivo de identificar novos riscos para o negócio e/ou avaliar as ações de mitigação em andamento para os riscos existentes, bem como avaliar os impactos e as probabilidades para materialização do risco. O resultado desse levantamento é reportado à Linde.

Na área financeira e de conformidade, se destacam os instrumentos internos anticorrupção e antitruste. Essas ferramentas contribuem para o acompanhamento e mapeamento mensal das áreas mais sensíveis da empresa. Todas as contingências – remotas, possíveis ou prováveis – são identificadas, permitindo uma maior clareza do cenário para a holding. Em razão do FCPA, a White Martins promove treinamentos periódicos sobre atos com o poder público, como o impedimento de pagamentos não permitidos e a adoção de práticas antissuborno. É um treinamento que envolve todo o corpo profissional e executivo da empresa no Brasil e na América do Sul.



A White Martins é rigorosa e criteriosa na análise de riscos para a segurança e a saúde dos consumidores e usuários de seus produtos. Por isso, faz uma análise detalhada dos riscos de eventos indesejáveis que possam estar atrelados. Quando esses eventos acontecem, os mesmos são registrados, analisados e são apresentados relatórios detalhados

de causas e soluções. Quando apropriado, a companhia prontamente realiza recall. (GRI 416-1)

Na esfera social, o tipo de atividade da empresa não permite que as plantas causem significativas alterações nos territórios onde estão ou serão instaladas, já que os negócios on-site (dentro do cliente) existem, geralmente, em indústrias maturadas ou próximas a parques industriais.

A gestão de riscos operacionais e ambientais em comunidades é pautada no diálogo e na transparência. Os níveis de ruído ambiental são periodicamente monitorados e medidas mitigadoras são concebidas desde a fase de projeto com o objetivo de não causar incômodos à comunidade.

Ainda na esfera ambiental, a própria natureza do negócio faz com que a operação da White Martins seja limpa em termos de emissões. Os principais aspectos ambientais estão relacionados aos resíduos gerados, ao consumo de energia e à queima de combustível para a entrega dos produtos, para os quais a empresa tem ações específicas de mitigação.

Em todo o processo de gestão de riscos, a White Martins busca trocar informações e compreender as demandas do mercado e da sociedade em relação aos temas em pauta nos países em que atua. A adequação e o intercâmbio de informações com órgãos locais ocorrem em todas as unidades na América do Sul.

A gestão de riscos operacionais e ambientais faz parte da atuação da empresa, pautada no diálogo e na transparência com os *stakeholders*.





# Atuação durante a pandemia de COVID-19

[ GRI 403-6 ]

Desde o início da pandemia, a Linde está globalmente comprometida em apoiar seus clientes e comunidades em todas as regiões em que atua.

A empresa está priorizando o fornecimento de oxigênio e gases medicinais essenciais para contribuir no atendimento a pacientes com COVID-19, aumentando a produção nas unidades de separação de ar, quando necessário, e trabalhando em estreita colaboração com os provedores de saúde locais para antecipar a demanda e aumentar as entregas.

Além disso, por meio de seu programa global de Responsabilidade Social (Global Giving) e de seus negócios em todo o mundo, a Linde doou mais de 1,8 milhão de dólares para fornecer ajuda para hospitais, instalações de saúde e comunidades afetadas.

Na região América Latina Sul, como parte das diretrizes do Plano de Continuidade dos Negócios, a White Martins montou um comitê de crise, com integrantes das áreas de Saúde, Segurança, Negócios, Operações, Logística, Facilities, Recursos Humanos e Comunicação, liderado pelo diretor de SSMAQ. O objetivo foi concentrar esforços para preservar a saúde e a segurança dos colaboradores da empresa em toda a região, bem como monitorar a disseminação do vírus e antecipar medidas para mitigar seus impactos.

Ao longo de 2020, a White Martins dedicou esforços para suprir o aumento da demanda por gases medicinais em todas as regiões do país, até mesmo em locais remotos e de difícil acesso. Ciente de seu papel social, atuando no fornecimento de produtos e serviços essenciais à vida de milhares de pessoas e contribuindo para o desenvolvimento de diversos segmentos fundamentais da indústria, a empresa manteve o abastecimento ininterrupto a todos os seus clientes.

Foram mais de mil iniciativas realizadas, que incluíram ações como:

- Ampliação de estocagem em unidades de saúde
- Instalação de novos tanques em tempo recorde
- Unidades de produção trabalhando 24 horas por dia, incluindo fins de semana
- Operações logísticas inéditas para fornecimento de oxigênio
- Aumento da frota de distribuição e produção de equipamentos



## Números até o fim de 2020



Seguindo as orientações da Organização Mundial da Saúde, do Ministério da Saúde e da Linde, a empresa adotou medidas como a suspensão de viagens e da participação em eventos; a adesão ao modelo de trabalho remoto para funcionários tanto no Brasil, quanto nos Países Hispânicos; a criação de protocolos de saúde e segurança para os colaboradores das fábricas, como ampliação dos revezamentos de turnos, a intensificação das rotinas de higienização e a disponibilização de máscaras e álcool em gel para todos; e a comunicação constante com os profissionais em campo, que receberam orientações específicas para minimizar os riscos de contágio e sobre como agir em caso de eventuais barreiras sanitárias, já que a circulação desses funcionários é essencial para garantir a continuidade do fornecimento de gases medicinais e equipamentos aos hospitais.

Adicionalmente, a área de Saúde Ocupacional passou a monitorar de perto todos os casos suspeitos e confirmados de funcionários e contratados com a doença. Os colaboradores receberam orientações sobre como identificar sintomas e reportar suspeitas, confirmações e o contato com pessoas infectadas.

A empresa também adotou procedimentos de comunicação de crise para garantir a transparência no repasse de informações sobre a operação para todos os seus públicos de relacionamento: funcionários, clientes, imprensa, autoridades governamentais, fornecedores e a sociedade em geral.

Com foco no público interno, além do trabalho remoto, a companhia adotou algumas medidas de flexibilização dos contratos de trabalho, conforme legislação dos governos locais. Além disso, desenvolveu um plano de comunicação que teve como foco informar, de maneira imediata e transparente, sobre como a empresa estava atuando para salvar vidas durante a pandemia e reforçar a importância do papel das lideranças neste momento de crise. Outro ponto importante foi garantir que todos tivessem acesso às informações necessárias para continuarem realizando suas atividades, de forma remota ou presencial, e conhecerem os novos direcionamentos e medidas para superar os desafios impostos pela pandemia.

Para apoiar e energizar os funcionários, a empresa passou a publicar de forma frequente orientações de segurança – como o uso de máscara, higienização correta das mãos e distanciamento social –, além de conteúdos especiais sobre comunicação eficaz, produtividade no trabalho remoto, saúde física e mental, entre outros temas. Estas dicas foram compiladas em um material completo, o Guia de Produtividade e Bem-estar na Pandemia.

# Atuação durante a pandemia de COVID-19



RESULTADO DA PESQUISA GLOBAL DA LINDE:

**34 MIL**  
RESPONDENTES  
DE 83 PAÍSES

NO BRASIL,  
**75%**  
AFIRMARAM ESTAR  
“BEM” OU “MUITO BEM”  
NO PERÍODO DE  
CONTINGÊNCIA

**93%**  
“CONCORDARAM” OU  
“CONCORDARAM FORTEMENTE”  
QUE AS DIRETRIZES DE  
SEGURANÇA AJUDARAM  
A GERENCIAR OS RISCOS  
PESSOAIS COM RELAÇÃO À  
COVID-19;

**95%**  
“CONCORDARAM”  
OU “CONCORDARAM  
FORTEMENTE” QUE AS  
INFORMAÇÕES SOBRE A  
PANDEMIA FORAM ÚTEIS.

A White Martins desenvolveu, ainda, a campanha #NossoCompromissoSalvaVidas para reforçar a importância da atuação de cada funcionário e reconhecer os esforços para superar os desafios da pandemia. O objetivo foi despertar no profissional, em especial aqueles que atuam na linha de frente, a motivação para seguir atuando com excelência, segurança e confiabilidade, com a certeza de que suas atividades diárias estão salvando a vida das pessoas.

Além disso, no Brasil, a empresa já contava com o Programa de Apoio ao Funcionário (PAF), iniciativa que coloca à disposição dos colaboradores uma equipe de profissionais especializados para auxiliar no aconselhamento a questões psicológicas, financeiras e jurídicas. Saiba mais sobre o PAF na página 96.

Na área de Desenvolvimento Organizacional, a empresa se reestruturou rapidamente, adequando as rotinas de treinamentos e workshops para atender as necessidades do contexto desafiador. Houve uma aproximação com as equipes de Negócios para a realização de capacitações em competências específicas para a garantia da continuidade das operações com eficiência e confiabilidade. A White Martins também mapeou temas comportamentais para contribuir com a adaptação dos funcionários, como gerenciamento do stress, resiliência e inteligência emocional. Foram cerca de 80 sessões de treinamentos, que reuniram mais de 2.200 participações.

Já no âmbito global, a Linde realizou uma pesquisa para saber como os funcionários estavam lidando com esse momento desafiador. Mais de 34 mil pessoas, de 83 países, responderam ao questionário. No Brasil, 75% dos respondentes afirmaram estar “bem” ou “muito bem” no período de contingência; 93% “concordaram” ou “concordaram fortemente” que as diretrizes de segurança fornecidas pela empresa estavam ajudando a gerenciar os riscos pessoais com relação à COVID-19; e 95% “concordaram” ou “concordaram fortemente” que as informações e atualizações compartilhadas pela empresa sobre a pandemia e o período de contingência foram úteis.

Além disso, a organização concedeu um reconhecimento financeiro para os profissionais que atuaram na linha de frente durante o ano de 2020.

A Linde também lançou os Princípios de Saúde COVID-19. As normas seguem o formato dos Princípios de Segurança, e definem as crenças e ações esperadas para atravessar com segurança pela pandemia:



**1** A PROPAGAÇÃO DO VÍRUS É INFLUENCIADA POR NOSSAS AÇÕES E COMPORTAMENTOS INDIVIDUAIS.

**2** GARANTIR UM COMPORTAMENTO DE PREVENÇÃO À COVID-19 É UMA RESPONSABILIDADE DA LIDERANÇA DA OPERAÇÃO.

**3** SOMOS RESPONSÁVEIS PELOS NOSSOS PRÓPRIOS COMPORTAMENTOS E NOSSAS PRÓPRIAS AÇÕES DE PREVENÇÃO CONTRA A COVID-19 PARA REDUZIR O RISCO DE CONTÁGIO.

**4** NOSSOS FUNCIONÁRIOS SÃO OBRIGADOS A INTERROMPER UM COMPORTAMENTO OU UM TRABALHO SE ESTES NÃO ESTIVEREM EM CONFORMIDADE COM AS DIRETRIZES DA LINDE PARA O COMBATE À COVID-19.

**5** TODOS OS RESULTADOS POSITIVOS DE EXAMES DE COVID-19 DEVEM SER RELATADOS.

**6** NOSSO COMPROMISSO E IMPLEMENTAÇÃO DAS DIRETRIZES PARA O COMBATE À COVID-19 REDUZIRÃO O RISCO DE CONTÁGIO.

**7** AGIR COM SEGURANÇA É UMA CONDIÇÃO DE EMPREGABILIDADE.





# ATUAÇÃO EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

[ GRI 203-2 ]

Desde o início da pandemia do coronavírus no Brasil, a White Martins dedicou esforços para suprir o aumento da demanda por gases medicinais em todas as regiões do país, até mesmo em locais remotos e de difícil acesso.

As mais de mil iniciativas incluíram desde a montagem de novas infraestruturas de fornecimento de gases e oferta de dispositivos médicos para hospitais e clientes contratados, até a ampliação de estocagem e instalação de novos tanques em clientes.

Mesmo em meio a um cenário complexo, a companhia manteve o abastecimento ininterruptamente aos seus clientes das redes pública e privada de saúde.

Comprometida em salvar vidas, a empresa também integrou uma força-tarefa com outras cinco organizações de diferentes setores para aumentar a oferta nacional de ventiladores pulmonares e contribuir no combate à COVID-19. Ao todo, foram produzidas 6.500 unidades do equipamento, entregues ao Ministério da Saúde em agosto de 2020.



A White Martins não mediu esforços para garantir o abastecimento de gases medicinais em instituições de saúde de todo o Brasil.



[ GRI 103 (203) ]

O desenvolvimento sustentável permeia todas as áreas da White Martins e está presente na forma como a empresa atua e se relaciona com seus *stakeholders*. Na América do Sul, o tema é conduzido pela Gerência de Sustentabilidade e Diversidade, que reporta as ações à Diretoria de Talentos e Comunicação que, por sua vez, presta contas à diretoria executiva de Talentos e Sustentabilidade. Os números da região são compartilhados com a vice-presidência de Sustentabilidade global que, por fim, responde ao CEO da Linde. A área também conta com comitês internos, que têm o papel de orientar e definir ações relacionadas a temas específicos. São eles:



## COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Reúne-se semestralmente e avalia os projetos sociais com incentivo fiscal e doações efetuadas pela White Martins. Participam o diretor executivo de Finanças, a diretora executiva de Talentos e Sustentabilidade, a diretora de Talentos e Comunicação, o diretor de Compliance e o diretor Tributário, além da gerente de Sustentabilidade e Diversidade.



## COMITÊ DE DIVERSIDADE

Reúne-se semestralmente e avalia como a empresa evoluiu e os próximos passos para que avance na temática de diversidade e inclusão. Participam o vice-presidente Industrial, os diretores executivos de Finanças, Negócios, Jurídico e Talentos e Sustentabilidade, a diretora de Talentos e Comunicação, além da gerente de Comunicação Institucional e da gerente de Sustentabilidade e Diversidade.

As diretrizes globais de sustentabilidade orientam as estratégias de negócios e trazem resultados para as operações, clientes, sociedade e meio ambiente. Para estimular a cultura sustentável, a empresa investe em programas, campanhas, ações presenciais e atividades virtuais. Os colaboradores valorizam a promoção de temas relacionados à sustentabilidade, interna e externamente, e reconhecem a importância dessas questões nas tomadas de decisão.



## O compromisso com a sustentabilidade faz parte da estratégia de negócios da White Martins.

A White Martins segue uma Política Global de Sustentabilidade da Linde, com orientações que refletem na governança da empresa. Para garantir e evidenciar que o pensamento sustentável faça parte da estratégia corporativa, a companhia conta com uma série de ferramentas que norteiam e influenciam o planejamento e a tomada de decisões, entre as quais estão o Código de Conduta, as Diretrizes de Governança Corporativa e de Gestão Integrada e a Política de Direitos Humanos. A eficácia dessas ações vem sendo reconhecida pelos mais importantes índices globais de desempenho empresarial. Em 2020, a Linde figurou em quinto lugar, entre as empresas do setor químico, no Índice Mundial de Sustentabilidade Dow Jones (DJSI).

Por meio de metas, tanto qualitativas como quantitativas, a White Martins busca a redução de consumo de energia elétrica, de geração e disposição de resíduos e de água. Indicadores também avaliam o desempenho da empresa nas áreas de compliance, diversidade e direitos humanos, envolvendo o engajamento comunitário, por exemplo. A equipe responsável pela sustentabilidade da empresa dialoga sobre o tema com os líderes corporativos e faz a interface com quase todas as áreas, a partir da distribuição e acompanhamento das metas estabelecidas anualmente.

Para otimizar a gestão, a Gerência de Sustentabilidade realiza reuniões mensais com as equipes responsáveis pelo desenvolvimento do tema na empresa e, anualmente, uma apresentação sobre os projetos realizados em cada região é levada ao comitê para análise e avaliação das melhores práticas.

Dentre as ações globais realizadas pela empresa no biênio, pode ser destacado o Programa Desperdício Zero, que contribuiu significativamente para a redução de impactos ao meio ambiente, assim como o Dia da Terra e o Dia da Água, duas iniciativas importantes para lembrar sobre a importância da preservação dos recursos naturais, e o Verde e White, iniciativa que promove a consciência ambiental em alunos de escolas públicas localizadas próximas às operações da companhia. Em 2019, 833 estudantes participaram da iniciativa em 41 unidades no Brasil. Em 2020, a iniciativa teve de ser suspensa em razão da pandemia de COVID-19.

A atuação sustentável da White Martins se reflete em reconhecimentos concebidos nos últimos anos. No biênio, a empresa foi premiada pela sexta vez consecutiva pelo Guia Exame de Sustentabilidade como uma das empresas mais sustentáveis do Brasil.

# Metas de desenvolvimento sustentável da Linde até 2028



Mudanças climáticas



## Mudanças climáticas

### INVESTIR E INOVAR EM DESCARBONIZAÇÃO

- US\$ 1 bilhão em iniciativas de descarbonização
- 1/3 do orçamento anual de Pesquisa e Desenvolvimento para descarbonização

### ATINGIR 35% DE REDUÇÃO DA INTENSIDADE EM GEE COM RELAÇÃO AO EBITDA

- >2x a obtenção de energia com baixo carbono, principalmente de eletricidade renovável ativa
- Melhorar a intensidade energética e de GEE
- 4% para GEE de monóxido de hidrogênio-carbono
- 7% para intensidade energética de plantas criogênicas de separação de ar
- 10% para frota de distribuição de GEE
- 10% de redução absoluta de emissões de GEE de outros GEE

### OFERECER SOLUÇÕES INOVADORAS E SUSTENTÁVEIS

- Contribuir com >50% do faturamento anual do portfólio de sustentabilidade
- Possibilitar >2x a produtividade anual de carbono



Pessoas & Comunidade



## Pessoas & Comunidade

### DIVERSIDADE E INCLUSÃO

- Attingir 30% de representação das mulheres globalmente até 2030

### PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA DOS COLABORADORES

- Contribuir com 550 projetos de engajamento comunitário até 2028
- Integrar avaliações das necessidades comunitárias à fase de design do projeto de engenharia (apenas nos EUA)

### DOAÇÕES GLOBAIS

- Aumentar os gastos filantrópicos ambientais/ climáticos em 50%



Segurança, Saúde & Meio ambiente



## Segurança, Saúde & Meio Ambiente

### SEGURANÇA DO TRABALHO E DA DISTRIBUIÇÃO

- Alcançar um resultado anual em segurança do trabalho melhor do que os níveis da indústria em taxa de casos de dias de trabalho perdidos (LWCR) e taxa total de casos registráveis (TRCR)
- Attingir uma taxa anual de eventos com veículos comerciais (CVIR) de <2,5/milhão km

### GESTÃO DE SAÚDE/PRODUTOS

- Zero venda global de pastas semifluidas de revestimento que contenham cromo hexavalente até 2029 (revestimentos de superfícies)

### MEIO AMBIENTE

- Attingir US\$ 1,3 bilhão em produtividade sustentável
- Implementar Planos de Gestão Hídrica em 100% dos locais pertinentes
- Alcançar Zero Desperdício em 450 unidades



Integridade & Conformidade



## Integridade & Conformidade

- Confirmar 100% da certificação anual em relação ao Código de Integridade Comercial da Linde



# Comunicação com públicos interessados

[ GRI 102-40, 102-42, 102-43 ]

Consciente da sua importância para a sociedade e para a economia, além de sua responsabilidade de zelar pelo melhor uso dos recursos naturais, a White Martins busca manter um relacionamento próximo e transparente com os seus *stakeholders*.

Entre os seus principais públicos de relacionamento, destacam-se colaboradores, clientes, fornecedores, meio acadêmico, imprensa e comunidades no entorno das operações da empresa.

Para manter a comunicação e engajar esses grupos e toda a sua cadeia de valor nas principais questões voltadas para o desenvolvimento sustentável, a White Martins mantém contato direto por meio de suas equipes e de seus diferentes canais de comunicação.

Canal	Público alcançado	Conteúdos atendidos	Frequência
Central de Relacionamento	Todos os stakeholders	Produtos e serviços	Contínuo
Fale Conosco	Todos os stakeholders	Produtos e serviços	Contínuo
Site	Todos os stakeholders	Institucional, negócios, marca empregadora, sustentabilidade	Contínuo
WhatsApp	Funcionários e clientes	Produtos e serviços	Contínuo
Webchat	Clientes	Produtos e serviços	Contínuo
LinkedIn	Todos os stakeholders	Institucional, marca empregadora, sustentabilidade	Semanal
Materiais promocionais	Clientes e fornecedores	Produtos e serviços	Variável
Feiras, eventos e congressos	Clientes, fornecedores, entidades, meios de comunicação, instituições acadêmicas	Institucional, produtos, serviços, marca empregadora, sustentabilidade	Variável
Programa de Relacionamento Cliente Mais	Clientes	Negócios, produtos e serviços	Quadrimestral
Diálogos de Segurança	Funcionários, comunidades, fornecedores	Segurança e sustentabilidade	Variável
Assessoria de Imprensa	Todos os stakeholders	Institucional, negócios, produtos, sustentabilidade	Variável
Conferência de Resultados	Funcionários	Negócios, sustentabilidade, conformidade	Trimestral
Veículos de comunicação interna	Funcionários e contratados	Institucional, negócios, serviços, produtos, sustentabilidade e dia a dia das unidades	Variável



## Temas materiais para a White Martins

- Ética e integridade
- Desempenho econômico com foco no resultado
- Performance dos colaboradores
- Foco nas necessidades e satisfação dos clientes
- Saúde e segurança ocupacional
- Desenvolvimento e inovação
- Adaptação ao cenário econômico
- Cultura de sustentabilidade
- Projetos de engajamento comunitário
- Eficiência no consumo de energia



O processo de determinação da matriz de materialidade da White Martins foi realizado em 2017 e revisado no início de 2019. A primeira etapa contou com a realização de consultas junto aos públicos interno e externo. Os resultados dos questionários aplicados foram cruzados com as prioridades corporativas e com os temas apontados pela matriz global (os objetivos e o desempenho da empresa ficam disponíveis no site corporativo da Linde).

Em 2019, representantes de todos os grupos de stakeholders foram ouvidos para avaliar a atualidade e a pertinência dos temas levantados em 2017. Também foram avaliados estudos de instituições relacionadas às práticas de relato de sustentabilidade e de engajamento de stakeholders que analisaram os principais impactos e temas materiais do setor de gases, como Global Reporting Initiative (GRI) e Governance and Accountability Institute (G&A). Ao fim do processo, foi verificado um nível de aderência superior a 95%, indicativo da atualidade e pertinência dos temas listados na matriz.

# Matriz de materialidade



TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO E RELACIONAMENTO COM O TEMA	ASPECTO GRI	INDICADORES REPORTADOS	LOCALIZAÇÃO DOS IMPACTOS
<b>Ética e integridade</b>	A gestão de aspectos ligados às melhores práticas corporativas, incluindo transparência, conduta de funcionários, ações de compliance e princípios de boa governança	Anticorrupção	205-2	Dentro e fora da empresa
<b>Desempenho econômico com foco no resultado</b>	A busca de resultados financeiros e econômicos positivos, que garantam a perenidade dos negócios	Desempenho econômico	201-1	Dentro e fora da empresa
<b>Performance dos colaboradores</b>	A avaliação do desempenho dos funcionários e as ações de capacitação, treinamento e estímulo ao desenvolvimento profissional	Treinamento e educação	404-1	Dentro da empresa
<b>Foco nas necessidades e satisfação dos clientes</b>	Inclui o relacionamento com clientes, a gestão do portfólio de produtos e serviços e o monitoramento dos níveis de satisfação	Saúde e segurança dos clientes	416-1	Fora da empresa
<b>Saúde e segurança ocupacional</b>	Iniciativas voltadas à prevenção de acidentes com colaboradores, fornecedores, clientes e a população em geral, além de ações internas de qualidade de vida e campanhas de saúde	Saúde e segurança ocupacional	403-2	Dentro e fora da empresa
<b>Desenvolvimento e inovação</b>	Programas de estímulo ao pensamento inovador aplicado a processos, produtos e serviços	--	--	Dentro e fora da empresa
<b>Adaptação ao cenário econômico</b>	A capacidade da White Martins de se adaptar às mudanças no contexto macroeconômico, minimizando impactos externos negativos e mitigando riscos ao bom desempenho econômico	Desempenho econômico	201-1	Dentro e fora da empresa
<b>Cultura de sustentabilidade</b>	A disseminação entre o público interno de um pensamento voltado ao desenvolvimento sustentável e a atividades com impactos positivos nos campos social, ambiental e econômico	--	--	Dentro e fora da empresa
<b>Projetos de engajamento comunitário</b>	Ações focadas no desenvolvimento social, financeiro e humano das comunidades impactadas pelas operações da empresa	Impactos econômicos indiretos	203-1	Fora da empresa
<b>Eficiência no consumo de energia</b>	Medidas de ecoeficiência que proporcionem redução do consumo de energia e recursos naturais	Energia	302-3	Dentro e fora da empresa

# Mecanismos de queixas e avaliações



A Central de Relacionamento da White Martins é o canal oficial para queixas e dúvidas internas e externas. Todas as demandas recebidas, independente do tema e da gravidade, são redirecionadas imediatamente para as equipes responsáveis e, também, para o gerente da unidade envolvida no evento. A empresa monitora o fato, avalia e retorna, para que o reclamante tenha ciência das ações que foram tomadas. Na Central é disponibilizada, ainda, uma célula dedicada à tratativa de situações de crise potencial. A empresa recebe feedback externo de clientes e comunidades onde opera (reclamações ou pedidos) e das agências de controle que notificam e/ou fiscalizam seus processos/sites. A companhia cria planos de ação quando a situação exige e acompanha sua evolução.

Além disso, a White Martins mantém um controle das inspeções internas executadas, e das não conformidades encontradas nessas inspeções, dos resultados das auditorias e do avanço da resolução das não conformidades apontadas nelas. Essas informações, incluindo notificações, fiscalizações e medidas adotadas, são apresentadas mensalmente para as lideranças das áreas envolvidas. Todos os casos que têm origem a partir da Central de Relacionamento são registrados na base de dados da empresa.

# Capítulo 3

## CRESCIMENTO ORIENTADO POR INOVAÇÃO E PRODUTIVIDADE



Com o investimento nesses dois pilares, a White Martins busca construir um futuro mais sustentável.

Com o objetivo de ser a empresa global de engenharia e gases industriais com melhores resultados, a White Martins faz da inovação, apoiada pela eficiência e pela segurança, a sua principal estratégia para atingir a satisfação dos clientes e a melhoria na rentabilidade do negócio. Essa escolha a posicionou, ao longo dos anos, entre as empresas que mais inovam no Brasil.

A White Martins está no caminho para se tornar uma indústria 4.0. Essa mudança só será possível porque a empresa promove o diálogo permanente voltado para a cultura da inovação, associada a práticas sustentáveis. Para tanto, tem canais e programas para estimular a atitude inovadora e o olhar empreendedor entre os colaboradores.

Para a empresa, a inovação e a produtividade caminham juntas. A responsabilidade de promover essa cultura internamente é de todas as diretorias executivas, por meio de normas, diretrizes e políticas específicas. A White Martins conta também com equipes totalmente dedicadas a esses temas em todas as áreas operacionais e de negócios. Um exemplo são os profissionais especializados em aplicações de gases que atuam junto aos clientes para buscar melhorias em seus processos produtivos e contribuir diretamente para a redução de custos, aumento da produtividade e ganhos ambientais.

O Programa de Produtividade da empresa oferece treinamentos e palestras de engajamento, embasadas nas novidades do mercado, que ajudam a reforçar a relevância do assunto para alavancar os negócios. Nos últimos dois anos, a White Martins investiu fortemente em iniciativas de aprimoramento e modernização das operações e na automação das atividades, o que traz mais agilidade e aumenta a rentabilidade do negócio.

Um dos exemplos de ações que estimulam o fortalecimento dessa cultura é uma Campanha de Produtividade que prevê, anualmente, um reconhecimento para cerca de 90 profissionais que atuam nas funções de líderes de Produtividade, Black Belts e Green Belts, de acordo com o atingimento de metas específicas, relacionadas a projetos que usam determinadas metodologias de produtividade.

Também podem ser elegíveis funcionários que atuam como membros de equipe em projetos específicos, de acordo com os critérios definidos na campanha. Em 2020, encaixaram-se nesse perfil 266 colaboradores.

Todos os resultados dos projetos são medidos de acordo com métricas validadas pela área de Finanças, que também tem a responsabilidade de verificar a acuracidade dos cálculos ao fim do ano, sendo esse um dos principais pontos necessários para o pagamento da premiação, de acordo com as regras da campanha.



Em 2020,  
a Linde.Digital  
Brasil desenvolveu  
15 novos projetos  
com foco em  
transformação  
digital em oito  
segmentos  
diferentes da  
empresa.

Acompanhando as principais tendências de mercado, a White Martins vem investindo em novas tecnologias com o objetivo de promover uma transformação digital em seus processos e se tornar uma indústria 4.0.

Nesse sentido, a empresa vem desenvolvendo uma série de iniciativas inovadoras, lideradas pelo grupo Linde.Digital Brasil, que visam promover essa mudança de cultura na companhia. O objetivo dos projetos desenvolvidos pela área é aumentar a produtividade e competitividade da White Martins no mercado, para conquistar novos clientes e alavancar os negócios. As soluções abrangem a empresa de forma holística, desde as áreas de Operações e Suporte até a ponta com a Força de Vendas. O diferencial é a agilidade no desenvolvimento de projetos inovadores e disruptivos, com payback de no máximo dois anos.

A Linde.Digital Brasil, que reúne especialistas de diferentes formações, tem quatro pilares que guiam seu portfólio de projetos: Operações Avançadas, com foco em soluções para aumentar a confiabilidade e eficiência de equipamentos; Logística, com projetos que otimizem a cadeia logística para redução de custos; Processos de Negócios, com o desenvolvimento de ferramentas digitais que auxiliem a Força de Vendas na gestão da carteira de clientes; e Experiência do Cliente, com foco em iniciativas de relacionamento e encantamento.

A White Martins já tem, hoje, projetos implementados que envolvem tecnologias mais descritivas, como o tableau; preditivas, como o forecast de demanda; RPA (Robotic Process Automation, em inglês) e automação. Em 2020, a Linde.Digital Brasil desenvolveu cerca de 15 novos projetos em oito segmentos diferentes da empresa e expandiu as iniciativas de RPA, iniciando o desenvolvimento de mais 11 robôs que irão contribuir para automatizar mais de mil horas de trabalho manual.

Além disso, foram criados dois Comitês Digitais, com foco nos PHs e na região Américas, para priorização de projetos junto às lideranças. Equipes de Finanças e RH também participaram de uma Capacitação Digital em RPA, uma formação de mais de 50 horas em que surgiram 15 novas ideias de automação para a White Martins.



## Quatro pilares de atuação da Linde.Digital Brasil

### 1 Operações Avançadas

Foco em soluções para aumentar a confiabilidade e eficiência de equipamentos.

### 2 Logística

Projetos que otimizem a cadeia logística para redução de custos.

### 3 Processos de Negócios

Desenvolvimento de ferramentas digitais que auxiliem a Força de Vendas na gestão da carteira de clientes.

### 4 Experiência do Cliente

Foco em iniciativas de relacionamento e encantamento.

Com o objetivo de fomentar, ainda, a discussão sobre inovação e transformação digital e gerar reflexão sobre de que forma cada um pode contribuir no ambiente da indústria 4.0, a White Martins realizou a Semana de Produtividade e Inovação, em 2020, em parceria com o Instituto Coppead de Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Com o tema “Olhar digital para um mundo em transformação”, o evento reuniu especialistas de grandes empresas e da universidade em palestras e mesas redondas ao vivo pela plataforma Microsoft Teams, para cerca de 250 funcionários de diferentes áreas da companhia em toda a América Latina Sul, incluindo as unidades no campo.

Soluções inteligentes e ferramentas inovadoras também estão contribuindo para que a White Martins atue com agilidade e eficiência durante a pandemia de COVID-19 no Brasil. Um desses projetos é o Cylinder Inventory Management (CIM), que permite à operação de Packaged a antecipação às eventuais necessidades de remanejamento de cilindros para regiões mais afetadas pela pandemia, de forma ágil e otimizada.



# PROJETOS DE RPA: AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E GANHOS SIGNIFICATIVOS DE PRODUTIVIDADE

Os projetos de automação robótica (Robotic Process Automation, em inglês, RPA), liderados pela equipe da Linde.Digital Brasil, estão otimizando operações, agilizando a análise de dados e contribuindo para a eficiência dos processos.

A tecnologia RPA consiste em criar um software, ou um “robô”, para fazer a coleta automática de informações a partir de diferentes fontes, processar transações, manipular dados ou interagir com outros sistemas.

Um desses projetos já implementado na companhia trata de um software desenvolvido em parceria com a Gerência de Operações Fiscais para acessar as informações de notas fiscais de produtos geradas no JDE, analisar esses dados e emitir automaticamente as guias para pagamento do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), quando aplicável.

Em outra iniciativa, em parceria com a equipe de Contas a Pagar, o robô faz uma varredura nas bases de dados do Serasa, do Banco Central, do Banco do Brasil e do Cartório de Protestos, consultando os CNPJs vinculados à White Martins para identificar a existência de pendências financeiras. A automação, então, extrai esses dados e os reúne em um *dashboard* (painel digital) que pode ser acessado por todos os funcionários da companhia.

Já o projeto realizado junto ao Centro de Logística Packaged desenvolveu duas automações para auditoria e recebimento do Conhecimento de Transporte eletrônico (CTe), documento fiscal gerado pelas transportadoras que realizam o serviço de frete de cilindros para a White Martins.

O projeto realizado com a área de Suprimentos desenvolveu uma automação para cadastrar novos fornecedores, além de fazer alterações naqueles já existentes. O robô, em uma etapa anterior ao cadastro, faz validações em sites governamentais a fim de confirmar informações, bem como verificar se a empresa consta em alguma lista do governo sobre trabalho escravo, empresas inidôneas/suspensas ou punidas.





# APP WHITE MARTINS: PIONEIRISMO NO SEGMENTO NO BRASIL

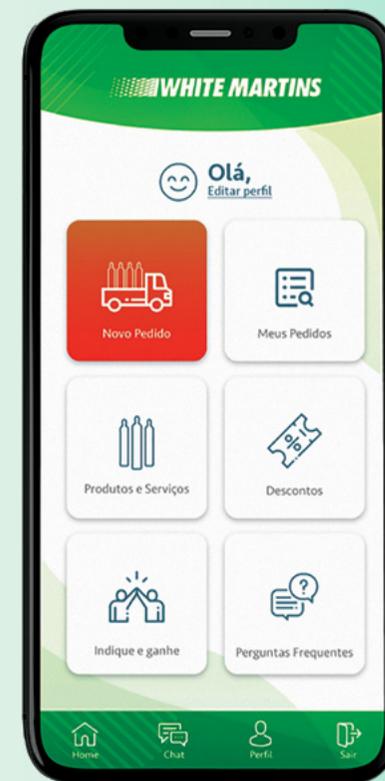


Acesse o QR Code e saiba mais sobre o app de Vendas de Gases Industriais

Para proporcionar uma experiência de compra cada vez mais fácil e ágil, a White Martins lançou um aplicativo para venda de gases industriais, desenvolvido para clientes do segmento Packaged.

Alinhada ao movimento de transformação digital da empresa, a iniciativa é inovadora no mercado de gases do país. Por meio do app White Martins, que está disponível para iOS e Android, os clientes podem fazer novos pedidos de cilindros, acompanhar o status da compra, conferir o portfólio de produtos e serviços e ainda aproveitar promoções exclusivas.

O app White Martins está disponível para clientes de 19 estados, entre eles: Espírito Santo, Alagoas, Amazonas, Bahia, Belém, Ceará, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Rondônia, Santa Catarina, São Paulo e Sergipe.





## Adoção do SAP e novos sistemas de negócios para gestão integrada da empresa



Como parte de seu movimento de transformação digital, a White Martins deu início, em 2020, à implementação do SAP como a nova plataforma de gestão integrada de negócios. A iniciativa promoverá ganhos significativos, trazendo mais agilidade aos processos e permitindo o cruzamento de informações para gerar inteligência de dados.

Mais de 50 representantes de áreas-chave foram selecionados pela empresa para ficar totalmente dedicados ao projeto de implementação, um processo complexo que envolve mudança de cultura e adaptação às novas rotinas e funcionalidades da plataforma. Além delas, mais de 100 funcionários estão envolvidos nas fases de teste do sistema. A iniciativa terá impactos em toda a empresa e em sua forma de operar, gerando mais confiabilidade, eficiência e ganhos significativos na experiência do cliente.



A cibersegurança se tornou ainda mais importante à medida que a companhia avança em seu objetivo de se tornar uma indústria 4.0. Devido à constante evolução dos métodos de ataques cibernéticos, a White Martins – e a Linde, de forma global - considera este tema estratégico para os próximos anos.

No biênio, a empresa colocou em prática uma série de ações para garantir a segurança da informação e investiu no aprimoramento de seus sistemas. Em 2020, foram implantados dois novos antivírus, com focos distintos, em todos os computadores e servidores da região América Latina Sul. A ação foi realizada em conjunto com o time global de Segurança da Informação, com duração de cinco meses, e concluída no fim do ano, sem impactos na operação da empresa.

A White Martins também atualizou seus firewalls de segurança e unificou as plataformas de backup dos Países Hispânicos em um sistema único, gerando mais confiabilidade e segurança no tratamento das informações e permitindo uma gestão mais assertiva e simplificada.

Visando garantir maior integração e segurança de dados, após a fusão, a empresa teve a padronização de diversos processos e sistemas, entre eles a adoção da plataforma Office 365, usada pela organização em escala mundial. A mudança incluiu alterações no e-mail corporativo e acesso a ferramentas adicionais, como MS Teams, Sharepoint, entre outros.

Essa atualização foi fundamental para a estruturação da empresa ao regime de trabalho remoto durante a pandemia. A área de Tecnologia da Informação, além de disponibilizar os dispositivos para que os funcionários pudessem exercer suas funções remotamente – como notebooks e chips para celulares corporativos – também atuou para garantir que os sistemas estivessem adequados para o aumento da demanda, em tempo recorde.

Com foco em incentivar uma cultura de segurança da informação com o fomento a comportamentos seguros dentro e fora da empresa, a White Martins também envia, frequentemente, comunicados sobre o tema para funcionários e contratados. Somente em 2020, foram 12 informativos que abordaram assuntos variados desde segurança de senhas a uso de aplicativos de mensagens e exemplos de golpes virtuais praticados na atualidade. Além disso, a empresa lançou um treinamento e-learning sobre Cibersegurança para toda a região América Latina Sul, com índice de participação de 84,8% dos colaboradores. No mês da Conscientização sobre a Segurança Cibernética, celebrado globalmente pela Linde, a empresa também divulgou uma série de vídeos sobre o tema.

Outra iniciativa, que visa preparar e ajudar os colaboradores a combater as ameaças no ambiente digital, são as simulações de phishing. A equipe de Tecnologia da Informação dispara e-mails específicos e intencionais para dar aos funcionários a oportunidade de aprender como identificar e-mails de phishing e como proceder caso recebam essas mensagens.

# O desafio da logística



A logística de distribuição de gases industriais e medicinais para os clientes em toda a América do Sul conta com um minucioso planejamento para garantir confiabilidade no fornecimento de produtos até em áreas de difícil acesso.



A White Martins busca constantemente aprimorar as operações logísticas e otimizar as rotas, tanto para entregas no cliente final como para o transporte entre unidades.

No Brasil e nos Países Hispânicos, a White Martins usa recursos tecnológicos e ferramentas inovadoras para oferecer atendimento personalizado a cada tipo de cliente. Há, ainda, a preocupação contínua em aprimorar as operações logísticas e otimizar as rotas, tanto para entregas no cliente final como para o transporte entre unidades. O desenvolvimento das operações de logística e a evolução da gestão de processos permitem reduções no consumo de combustível, no volume de emissões de gases e nos acidentes com consequências ambientais graves.

A White Martins tem Centros de Distribuição de Líquidos (CDLs), responsáveis pelas entregas aos clientes, em toda a América do Sul. Eles funcionam como depósitos de gases liquefeitos, onde estes são armazenados em grandes tanques criogênicos para, em seguida, serem distribuídos para o mercado – a frota atual da companhia é composta por 701 veículos.

A logística 4.0 é o pilar do modelo de distribuição de gases liquefeitos. No biênio, a empresa investiu na adoção da plataforma PraGas, que contempla conceitos inovadores, incluindo um otimizador de entregas com roteamento e um novo modelo de previsão de demanda e

planejamento de reabastecimento, contribuindo para uma maior confiabilidade. No entanto, este modelo de previsão de consumo não tem capacidade para prever demandas com variações abruptas e exponenciais.



Projetos de otimização logística contribuíram para uma redução de 7% na quilometragem de entrega de cargas compartilhadas.

Outro projeto de destaque no período foi a adequação de estocagem nos clientes, que também contribuiu para reduzir a quantidade de viagens e, por consequência, o consumo de combustível. Em outra frente, a companhia renovou cerca de 10% da sua frota de carretas criogênicas, garantindo maior capacidade de entrega e segurança dos processos.

Todos esses projetos contribuíram para uma redução de 7% na quilometragem de entrega de cargas compartilhadas no período.

A segurança também é um valor inegociável para a White Martins. Por isso, a companhia investe em tecnologias de monitoramento que visam reduzir o número de acidentes nas estradas, de forma a garantir as condições de trabalho ideais aos motoristas de carretas e caminhões.

O Seeing Machine é um desses sistemas. Ele captura a imagem do condutor em posição de direção e analisa os traços da face para criar uma base com informações de referência, como tamanho dos olhos, formato do rosto, entre outras. Durante as viagens, a câmera capta se há algo de anormal no comportamento do motorista, em tempo real, e envia as imagens para uma central de monitoramento. Ao identificar um evento de fadiga ou distração, o sistema aciona o banco da carreta, que vibra para chamar a atenção do condutor. Se o comportamento continuar, um novo alerta é disparado, e, dessa vez, uma breve buzina é tocada. Atualmente, cerca de 250 carretas da companhia já contam com essa tecnologia.

Durante a pandemia de COVID-19, ao longo do ano de 2020, um dos principais desafios da empresa foi superar as dificuldades logísticas de algumas regiões do país. A White Martins não mediu esforços para levar gases essenciais à vida mesmo em áreas remotas, adequando seu planejamento de rotas com auxílio de dashboards preditivos. Nos Países Hispânicos, a companhia teve, ainda, que enfrentar as complexidades de transportar cargas entre países, quando o aumento do consumo em determinada região superou a capacidade produtiva das fábricas locais. Como a empresa tem operações em toda a América do Sul, em parceria com as áreas de Comércio Exterior, garantiu o atendimento às unidades de saúde, ultrapassando fronteiras e reforçando seu comprometimento em salvar vidas.



## TMW6: CONFIABILIDADE E EFICIÊNCIA NO FORNECIMENTO

No campo das inovações em logística, a White Martins desenvolveu um caminhão criogênico de dois eixos, capaz de transportar gases em maiores quantidades, abastecer os clientes em menos tempo e com ainda mais segurança: o TWM6. O projeto é inédito na América do Sul e foi totalmente desenvolvido no Brasil ao longo de dois anos. O novo modelo tem o mesmo tamanho dos caminhões convencionais, mas consegue transportar 76% a mais de oxigênio e nitrogênio e 46% a mais de argônio.

Além de possibilitar a otimização das rotas pelo fato de transportar mais produto, o TWM6 reduz o tempo de carga e descarga, é um veículo mais leve, reduz a perda de produto e aumenta a produtividade em 66%. O novo caminhão traz benefícios ambientais, ao reduzir o consumo de mais de 2 mil litros de diesel e 588 quilômetros rodados por ano e evitar a emissão de 5,3 toneladas de gases causadores do efeito estufa por veículo.

O ganho de capacidade e automatização garante mais segurança ao processo e menos falhas operacionais: basta plugar a mangueira criogênica ao caminhão para que o sistema inteligente monitore todo o processo de carga e descarga no painel, o que torna a operação mais simples, rápida e segura.





A White Martins distribui gases envasados em cilindros de alta pressão, que atendem aos clientes de menor porte em diversos segmentos, para aplicações menores e mais especializadas.

O Centro de Logística Packaged (CLP) situado em Bauru (SP), é o responsável pela roteirização de 351 veículos que transportam desde cilindros até equipamentos de alta complexidade em oxigenoterapia, realizando atendimento direto a clientes industriais e medicinais. Ao longo do biênio, a companhia ampliou a prestação deste serviço, chegando a 25 unidades de enchimento em todo o país. Em média, a CLP acompanha um atendimento de packaged (como é chamado o segmento de fornecimento de gases por cilindros) a cada 22 segundos, administrando dois tipos de demandas: aquelas já programadas e os pedidos que chegam via Central de Atendimento.

Depois que os caminhões saem das unidades, os controladores do CLP passam a acompanhar todo o percurso, até a chegada dos cilindros ao destino, auxiliando as tripulações, se houver necessidade.

A companhia também inovou e disponibiliza online, por meio de um QR Code fixado no equipamento, o Certificado de Garantia da Qualidade, que reporta a composição das misturas e o resultado de análise do produto no cilindro.

No biênio, a empresa realizou uma série de iniciativas para otimização de rotas, gerando mais eficiência, redução de quilômetros rodados e de consumo de combustível e emissões. Um exemplo foi a descentralização da produção de gases especiais que, anteriormente, eram produzidos apenas em Osasco, reduzindo a quantidade de viagens de transferência de produtos entre unidades. A companhia também revisou outras rotas de transferência, unificando percursos e usando caminhões com maior capacidade de carga.

O início das operações da Unidade Vinhedo (SP) também teve impacto na logística de Packaged da companhia. A centralização da produção dos gases que eram anteriormente fabricados em Osasco e Campinas (SP) permitiu a redução da quantidade de viagens entre unidades e a otimização das rotas de distribuição para os clientes. Além disso, como consequência da desativação da planta de Osasco, a empresa ampliou a capacidade de produção e o portfólio de gases em sua unidade em Diadema (SP).



Como resultado, entre 2019 e 2020, a White Martins alcançou a redução de 397.351 quilômetros rodados nas frotas de transferência.

Outro ponto de destaque do biênio foi a atuação da área de logística de Packaged durante a pandemia. Os funcionários do CLP passaram a atuar em regime de trabalho remoto e a empresa ampliou o quadro de colaboradores responsáveis por esse planejamento. Além disso, para suprir o aumento exponencial da demanda de oxigênio, a companhia investiu na aquisição de cilindros de tamanhos diversos, destinados ao acondicionamento de oxigênio medicinal; ampliou a quantidade de bombas criogênicas instaladas nas unidades de enchimento de cilindros; e realizou uma campanha junto aos clientes visando a devolução de cilindros fora de uso, para aumentar o lastro de equipamentos.



**APÓS A FUSÃO:  
MEDICINAL  
REPRESENTA 30% DOS  
NEGÓCIOS DA LINDE  
GLOBALMENTE**

A inovação na White Martins sempre se fez presente em tecnologias que garantem mais segurança e confiabilidade. Por meio delas, a empresa garante que a entrega dos produtos e a prestação de serviços sejam feitas de acordo com os mais altos padrões de qualidade.

Na área medicinal, as novas soluções oferecidas pela White Martins ao mercado contribuem para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes e ampliam a produtividade do setor de saúde. Após a fusão, o segmento passou a responder por 30% dos negócios da Linde globalmente.

Com a pandemia de COVID-19, a área precisou se reestruturar rapidamente para atender ao aumento da demanda por ampliação de infraestrutura hospitalar, equipamentos e gases essenciais à vida. Projetos foram realizados em tempo recorde, sempre com a segurança, a integridade e a confiabilidade que são marcas da empresa em sua história centenária.

No setor de atendimento domiciliar respiratório (homecare), que a empresa também tem forte atuação, o fornecimento foi mantido inalterado durante a pandemia.



## Concentrador YUWELL

Projetado para ambiente domiciliar e hospitalar, o concentrador produz oxigênio a partir do ar ambiente, retirando os outros gases e entregando somente oxigênio puro. Além do design, o modelo opera com baixo consumo de energia, sendo uma alternativa mais prática e econômica para pessoas que necessitam de terapia com até 5 litros por minuto de oxigênio.



## Nova linha de máscaras da BMC

Nos modelos N5 e F5, são indicadas para terapia do sono e tratamento de distúrbios respiratórios.



## Ventilação não invasiva domiciliar Trilogy EVO

Com uma funcionalidade cruzada alargada, a Trilogy EVO oferece recursos para tratar pacientes em estado crítico e crônico com uma variedade de definições, tais como ambientes de cuidados subagudos ou crônicos, no domicílio do paciente ou durante as suas atividades. Este sistema foi especificamente concebido para ser duradouro e é protegido contra danos durante deslocamentos e transporte médico.



## Ventilador BiPAP de alta complexidade

O BiPAP (Bilevel Positive Pressure Airway) é um dos tipos de respiradores mecânicos usados no suporte ventilatório por pressão e que são tipicamente empregados para a ventilação não invasiva. Semelhante a um compressor, ele tem a capacidade de gerar um fluxo de ar para o paciente fazendo com que a pressão nas vias aéreas do indivíduo fique sempre positiva.



## Compressor de pequeno porte Schulz

Os motocompressores Isentos de Óleo oferecem conforto e segurança para aplicações médico-odontológicas, entre outras. Esses produtos apresentam menor nível de ruído e seus reservatórios de ar e têm pintura interna antibacteriana. Eles garantem durabilidade e contam com a maior rede de assistência técnica do Brasil.



# CRM e Central de Relacionamento

A área de CRM tem como missão criar valor para os clientes internos e externos da White Martins, atuar com antecipação para prover informações estratégicas e garantir excelência e satisfação, sempre com foco em inovação.

A cada seis meses, é realizado um fórum com as Diretorias de Operações e Comercial, no qual a alta liderança discute soluções operacionais que visam melhorar o atendimento ao cliente, se antecipar a possíveis questões e dar mais agilidade à resolução dos processos de maior complexidade.

A Gestão do Relacionamento com o Cliente é baseada em dois programas principais, que passaram por um processo de reformulação que entrará em vigor em 2021. O primeiro é o Cliente Mais, que promove reuniões de avaliação com os clientes participantes três vezes ao ano, com monitoramento e feedback das resoluções. O Cliente Mais é composto pelos mais de 300 clientes da empresa.

Já o Programa NEO (Nova Excelência Operacional) possibilita que o cliente avalie o atendimento no momento que o produto chega ou imediatamente após a prestação de serviço, via palmtop. No período, a White Martins implementou o WhatsApp como um novo canal de relacionamento, que também mede o nível de satisfação dos clientes, via enquete, no final do atendimento. Além disso, todos os profissionais que interagem diretamente com os clientes - motoristas dos segmentos de Líquidos e Packaged, assistentes técnicos e operadores da Central de Relacionamento - realizam periodicamente a Certificação NEO, um teste de conhecimentos com objetivo de conscientizar sobre a importância das avaliações por parte dos clientes, que contribuem para entender a percepção deles sobre produtos e serviços da White Martins e para atuar com urgência em alguns casos.

O cliente está no centro da estratégia de negócios da empresa. Por isso, a companhia realizou uma Pesquisa Nacional de Satisfação, em 2020, com mais de mil respondentes, que certificou um nível de satisfação médio de 4,02 em uma escala de 1 a 5.

No intuito de otimizar as ferramentas de gestão e permitir uma atuação mais assertiva com clientes do mercado de varejo industrial, em parceria com a Linde.Digital Brasil, a área lançou uma ferramenta que permite à Central atuar proativamente com clientes deste mercado, além do lançamento do aplicativo para compras, levando mais conveniência e praticidade para esse público.



# CRM e Central de Relacionamento

Ao longo do biênio, a empresa também investiu em tecnologias para proporcionar experiências cada vez melhores de atendimento, como o chat online, iniciativa pioneira no mercado de gases no Brasil que está disponível no site da White Martins; e o atendimento via WhatsApp, tanto para funcionários, quanto para clientes, com a possibilidade de solicitar a inclusão de pedidos, previsão de entrega, assistência técnica, entre outros serviços.

Outro ponto de destaque foi a rápida resposta das equipes de CRM e Central de Relacionamento aos desafios da pandemia de COVID-19. As equipes se adequaram com agilidade para garantir a continuidade do atendimento, dada a relevância da empresa para a sociedade. Não houve nenhum tipo de interrupção dos processos, que permaneceram sendo realizados com qualidade e de forma humanizada.

As iniciativas para garantir um relacionamento cada vez mais próximo e transparente com os clientes renderam à empresa dois reconhecimentos no biênio: o bicampeonato no Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente, na categoria Indústria, e o recebimento do selo RA1000 pelo alto nível de resolução das questões postadas no site Reclame Aqui.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES



CENTRAL DE RELACIONAMENTO  
0800 709 9000



WHATSAPP  
021 98310-9000



ATENDIMENTO EMERGENCIAL  
0800 709 9003



GERENTE  
DE NEGÓCIOS



SITE  
WHITEMARTINS.COM.BR



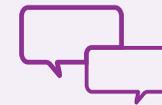
OUVIDORIA  
WWW.PRAXAIR.COM.BR/OUVIDORIA



APP DE VENDAS  
DE GASES INDUSTRIAIS



E-MAIL  
ATENDIMENTO@SAC.WHITEMARTINS.COM.BR



WEB CHAT  
NWDSK.CO/SVOMU

# Capítulo 4

## NOSSO DESEMPENHO AMBIENTAL





Em busca de melhores práticas para o seu desempenho ambiental, a White Martins realiza uma avaliação criteriosa de todos os seus processos para mitigar seus impactos.

Por meio do Sistema de Gerenciamento de Desenvolvimento Sustentável, a empresa gerencia e reporta sistematicamente as informações sobre consumo de energia, água e combustíveis e sobre geração de resíduos em todas as unidades. Com o monitoramento permanente dos EKPIs (indicadores-chave de desempenho ambiental), a companhia está apta a acompanhar os impactos de todos os seus processos produtivos.

A existência desses indicadores temáticos reflete recomendações de iniciativas externas, como o Índice Dow Jones de Sustentabilidade, o Carbon Disclosure Project (CDP) e a metodologia de indicadores da Global Reporting Initiative (GRI).

Para avançar na redução do impacto de suas operações, a White Martins conta com os centros de produtividade, que monitoram as plantas e indicam o andamento das metas, definidas anualmente, assim como a evolução das ações.

Uma vez por ano, uma reunião é realizada com as equipes de todas as regiões para definir quais iniciativas serão implantadas em cada unidade. A cada nova operação planejada pela empresa, riscos ambientais são avaliados – dependendo da dimensão do projeto, a análise é global –, inclusive as questões relacionadas a água e efluentes, ruído e limites legais de emissões, atendendo aos protocolos de Montreal e de Kyoto, por exemplo.

Entre os principais impactos relacionados às operações da companhia, estão o consumo de energia, que é a própria base do processo de transformação de gases, e o ruído, relatado esporadicamente quando ocorre despressurização – escape de produto na tubulação. Para prevenir incômodos às comunidades vizinhas às operações da White Martins, a empresa comunica as ações de manutenção potencialmente causadoras de ruído ao órgão ambiental e ao cliente. Também avalia as reclamações que chegam via Central de Relacionamento, direto nas unidades ou pelos órgãos públicos. Quando adequado, a companhia responde e toma providências para mitigar os impactos, como incluir barreiras e isolar tubulações.

Visando reforçar o seu compromisso com a manutenção da qualidade ambiental e com a sustentabilidade, a White Martins desenvolveu ferramentas de apoio ao gestor das unidades para garantir que eles identifiquem e cumpram os requisitos para a conformidade. Uma delas é a Certificação Mensal de Conformidade Ambiental, na qual o responsável pela planta



A White Martins é signatária da Coalizão Cidades pela Água, da The Nature Conservancy (TNC).

deve informar, mensalmente, se ela está atendendo aos requisitos aplicáveis. Caso alguma não conformidade seja identificada dentro daquele mês, ela deve ser registrada no sistema. A ferramenta abrange todas as unidades na América do Sul e tem os resultados divulgados mensalmente.

Para garantir a Renovação das Licenças Ambientais e a conformidade ambiental das operações, a White Martins criou o Sistema Radar SSMAQ, que está em migração para uma nova plataforma. Esta ferramenta garante que a verificação da documentação necessária para abertura do processo de renovação da licença junto ao órgão ambiental se inicie 250 dias antes do vencimento da licença vigente. Cem dias depois, quando faltam 150 dias para a expiração, as unidades são alertadas sobre os prazos das ações. Nesses dois momentos, é preciso anexar no sistema as evidências das ações tomadas.

Para controlar os demais prazos a serem atendidos para a garantia da validade das licenças ambientais, foi desenvolvido o Portal de Condicionantes de Licenças Ambientais, que envia notificações automáticas próximo à data de vencimento de cada uma. O reporte de conclusão com anexo de evidências passou a ser obrigatório e é feito por meio da intranet. Para auxiliar os gestores das unidades, o sistema abriga documentos oficiais, dentre eles as licenças ambientais e os cadastros das unidades no IBAMA.



O Programa Desperdício Zero é a principal iniciativa da White Martins para a gestão de resíduos. Ele tem como foco evitar o envio de pelo menos 90% dos resíduos gerados para aterros sanitários, garantindo a eles destinos mais sustentáveis, como o reaproveitamento, a reciclagem e a compostagem.

Uma das características desse programa tem sido o alto engajamento das lideranças e das equipes. Em 2019, o Desperdício Zero contou com a participação de 97 unidades, que conseguiram desviar dos aterros sanitários 95,9% dos resíduos gerados, evitando o descarte de mais de 23 mil toneladas. No ano seguinte, 10 novas plantas foram incluídas no programa, todas provenientes de operações da Linde Legacy, herdadas a partir do processo de fusão, chegando a 107 unidades no total. A quantidade de resíduos que foram desviados de aterros no período foi de mais de 20 mil toneladas, equivalente a 96,46% dos resíduos gerados.

Com o objetivo de dar visibilidade e valorizar os esforços das unidades que participam do Programa Desperdício Zero, a White Martins implantou, em 2017, um sistema de avaliação com base em três critérios: cumprimento do prazo de reporte, ausência de erros e atingimento da meta do programa (considerando o resultado acumulado do ano).

A empresa também investe na prática da compostagem, reaproveitamento do lixo de origem orgânica para fertilizar o solo, como uma das principais formas de evitar o descarte de resíduos e a emissão de gases de efeito estufa. A compostagem evita também a emissão do gás metano, que é muito mais poluente do que o dióxido de carbono.

Por meio da criação de hortas comunitárias, funcionários de diferentes plantas fomentam bons hábitos alimentares e práticas ambientalmente sustentáveis dentro e fora da empresa. Nas usinas de Sapucaia do Sul (RS), Juiz de Fora (MG), Bauru (SP) e Belo Horizonte (MG), colaboradores usam os recursos orgânicos para adubar a terra destinada às plantações.

Outra iniciativa de destaque para a redução da geração de resíduos foi realizada pela equipe da Fábrica de Carbureto de Cálcio de Iguatama (MG), que fez uma campanha para minimizar o uso de descartáveis. A iniciativa incluiu a eliminação do uso de copos, potes e talheres plásticos descartáveis no refeitório e o compromisso de reduzir em 70% a utilização de copos de plástico para consumo de bebidas em outras áreas da unidade. A ação também teve como meta, em paralelo, baixar os níveis de sobras de comida no refeitório, gerando assim menos desperdício de alimento.

# Água e efluentes

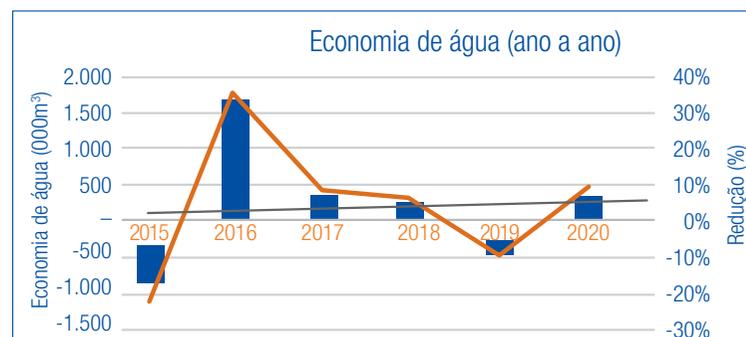
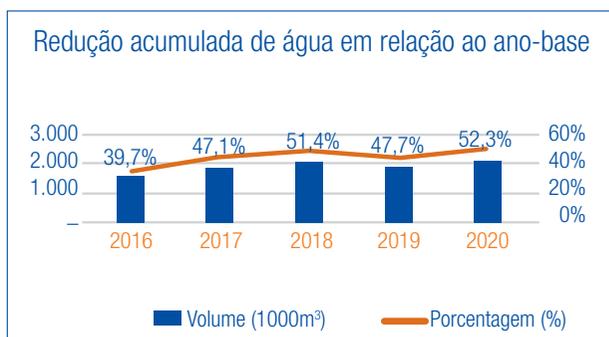


O principal programa para monitoramento do uso da água é o Plano de Gerenciamento de Recursos Hídricos (PGRH), que visa melhorar a performance da companhia no uso e reaproveitamento do recurso.

O sistema foi implantado há cinco anos em unidades que estão instaladas em áreas de alto e médio estresse hídrico e nas que têm consumo elevado – superior a 100 mil metros cúbicos de água por ano. As 13 fábricas monitoradas desenvolveram planos de ação para a reutilização de água e prevenção do desperdício, além do aprimoramento da medição em todos os processos, tanto sanitários como industriais.

O controle minucioso de consumo propicia uma melhoria na eficiência dos processos internos e impacta positivamente as comunidades onde a companhia atua. As iniciativas implantadas nas unidades envolvem aproveitamento de água da chuva e de volumes provenientes de processos de condensação, que são direcionados para uso na torre de refrigeração ou em outras etapas da operação, como limpeza e refrigeração de equipamentos. Ações como a verificação e o reparo de vazamentos reforçam a economia.

Uma das principais conquistas do PGRH foi a redução de consumo de cerca de 2,1 milhões de m<sup>3</sup> de água, o que representa uma economia de 52,3% no acumulado em relação à linha de base de 2014.



Volume de água economizado  
2016 a 2020

2,1 milhões de m<sup>3</sup> de água =





A White Martins desenvolve soluções para reduzir e mitigar os efeitos das suas emissões de gases do efeito estufa (GEE) com auxílio de ferramentas e tecnologias. A empresa realiza o acompanhamento das emissões, que seguem três escopos de avaliação:

- Emissão direta
- Compra de energia elétrica
- Frota de distribuição de líquidos

Na área de logística, a empresa busca otimizar as rotas de distribuição e empregar veículos com maior capacidade de carga e recursos inovadores que permitem planejar a reposição dos produtos aos clientes, estratégia que reduz o número de quilômetros rodados pela frota do Brasil. Leia mais na página 59.



# Energia

[ GRI 103(302), 302-3, 302-4 ]

Reduzir o consumo de energia elétrica e produzir o volume necessário para atender as necessidades dos clientes é o objetivo da White Martins na área de energia. Em 2020, durante a pandemia, a White Martins priorizou o aumento da produção de gases essenciais à vida para fornecimento às unidades de saúde. Em contrapartida, houve forte retração nos volumes consumidos de gases industriais e via gasodutos, devido aos impactos causados nas atividades do setor industrial, afetado pela COVID-19. Neste cenário, a White Martins manteve foco contínuo nas ações de produtividade, registrando uma redução de 5,2% em seu consumo total de energia e gerando um impacto minimizado de 0,5% na intensidade energética de 2019 para 2020. A meta anual da empresa prevê 1% de melhoria deste indicador.

A Central de Confiabilidade, estruturada para cobrir todo o espectro de equipamentos usados na operação e na Fábrica de Equipamentos Criogênicos (FEC), mantém o nível de prevenção a falhas da White Martins compatível com os melhores padrões internacionais, o que garante a máxima disponibilidade das unidades e impacta indiretamente nos índices de otimização energética da operação.

Além disso, com foco em eficiência operacional, a empresa realiza projetos que visam reduzir o consumo de energia ou aumentar a produção com a mesma quantidade de energia. Atualmente, estão sendo realizados cerca de 180 projetos de eficiência energética nas plantas.

A empresa faz a gestão dos KPIs relacionados à energia e produção e atua nas unidades em tempo real por meio do Centro de Produtividade. Ferramentas digitais que fazem cálculos de eficiência energética indicam qualquer desvio do ponto ótimo, e permitem uma atuação eficiente para encontrar oportunidades de melhoria para atingimento das metas.

## Hidrogênio Verde: investimento para o futuro

Hidrogênio verde é um termo utilizado para se referir ao hidrogênio obtido a partir de fontes renováveis, em um processo no qual não haja a emissão de carbono. Diferentemente dos combustíveis fósseis, o aproveitamento energético do hidrogênio raramente se dá por sua combustão, mas sim por meio de uma transformação eletroquímica, realizada em células ou pilhas conhecidas como células a combustível.

No Brasil, o mercado de hidrogênio verde ainda está em desenvolvimento, embora algumas plantas da White Martins já estejam em conformidade ao “Certificado Verde” de padrão europeu. Atualmente, a empresa fornece hidrogênio por *tube trailers*, em sua maioria, para clientes da indústria alimentícia, vidros planos e metalmeccânica.

Globalmente, a Linde lançou, em 2020, a Linde Clean Energy, com o objetivo de capitalizar as oportunidades de mercado, utilizando tecnologias para ajudar os clientes nos esforços de descarbonização de seus processos, provenientes de suas metas de redução e de neutralidade de carbono.

# Capítulo 5

## COMO VALORIZAMOS OS NOSSOS FUNCIONÁRIOS





# Como valorizamos os nossos funcionários

[ GRI 103(401), 401-2 ]

A White Martins acredita que cuidar das pessoas e contribuir para o desenvolvimento de talentos são pilares para o aperfeiçoamento de habilidades que podem transformar o desempenho da empresa.

A White Martins acredita na importância de valorizar pessoas das mais diversas origens e tipos e se empenha anualmente para investir em iniciativas que tragam benefícios tanto para a evolução pessoal do colaborador como para sua atuação profissional, aliando qualidade de vida no trabalho com os objetivos de negócios.

No âmbito da gestão de pessoas<sup>1</sup>, a empresa tem uma série de políticas que orientam o relacionamento com os funcionários e as condutas que são esperadas no dia a dia de trabalho, divididas entre: políticas de Administração de Recursos Humanos; de Recompensa e Reconhecimento; de Desenvolvimento Profissional; de Recrutamento e Seleção; e de Benefícios, Vantagens e Facilidades. A empresa disponibiliza, ainda, uma cartilha com a descrição de todos os benefícios oferecidos que, somados ao salário-base, formam a remuneração total dos funcionários.

Para aproximar a área de Recursos Humanos das equipes de Negócios, a empresa conta com os consultores internos de RH (Business Partners), que apoiam as necessidades específicas de desenvolvimento de pessoas e estão à disposição para orientar gestores e funcionários sobre os programas da companhia, estimulando o diálogo aberto sobre carreira e desempenho. Entre as atribuições desses profissionais, está a identificação e coordenação de treinamentos com base no atendimento a processos, políticas e procedimentos dos segmentos de negócio.

Com a conclusão do processo de fusão, em 2019, a empresa realizou adequações de políticas e ferramentas de RH, alinhando as melhores práticas de cada uma das duas organizações. De forma geral, todo o processo de integração de negócios foi comunicado aos colaboradores com transparência, clareza e constância, seja via lideranças ou pelos canais oficiais de comunicação interna.

Uma das iniciativas globais que a White Martins realiza localmente é a Pesquisa de Pulso da Linde, que tem como objetivo mensurar o envolvimento dos funcionários e avaliar a percepção deles com relação a temas-chave. O questionário online inclui perguntas sobre valores, engajamento e liderança e a participação é voluntária.

1. 100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva

# Como valorizamos os nossos funcionários

[ GRI 103(401) ]



Com foco em atrair os melhores talentos, a equipe de Recrutamento e Seleção realiza os processos de contratação interna e externa. Para vagas em aberto, é possível aproveitar profissionais que já fazem parte do quadro de funcionários da White Martins, uma prática tradicional da empresa. A oportunidade é divulgada por meio do

programa TransformAR em Ação, e a avaliação dos candidatos – que se inscrevem de forma voluntária – é realizada pela equipe de RH junto à área requisitante.

Quando a vaga não é preenchida internamente, a companhia realiza a contratação externa, adotando o modelo de seleção por competências, recurso que permite avaliar o profissional com base em competências-chave preestabelecidas com o líder da área, para assegurar que ele se encaixe no perfil desejado. Todo o processo é acompanhado pelo gestor solicitante, desde a escolha do candidato até a admissão.

Além disso, a White Martins mantém um relacionamento próximo com as principais universidades do Brasil e realiza a contratação de seus estagiários por meio do programa Novos Ares. A empresa participa de feiras de estágio e ministra palestras para universitários

sobre temas estratégicos de negócios, além de receber a visita de estudantes em suas unidades para conhecerem melhor as operações e oportunidades de crescimento profissional oferecidas.

Até o fim de 2020, a White Martins contava com 2.915 colaboradores no Brasil, entre empregados próprios, com contrato de trabalho por tempo indeterminado, e outros contratados por prazos determinados. Em toda a América do Sul, o total de colaboradores da Linde chegou a 4.399.



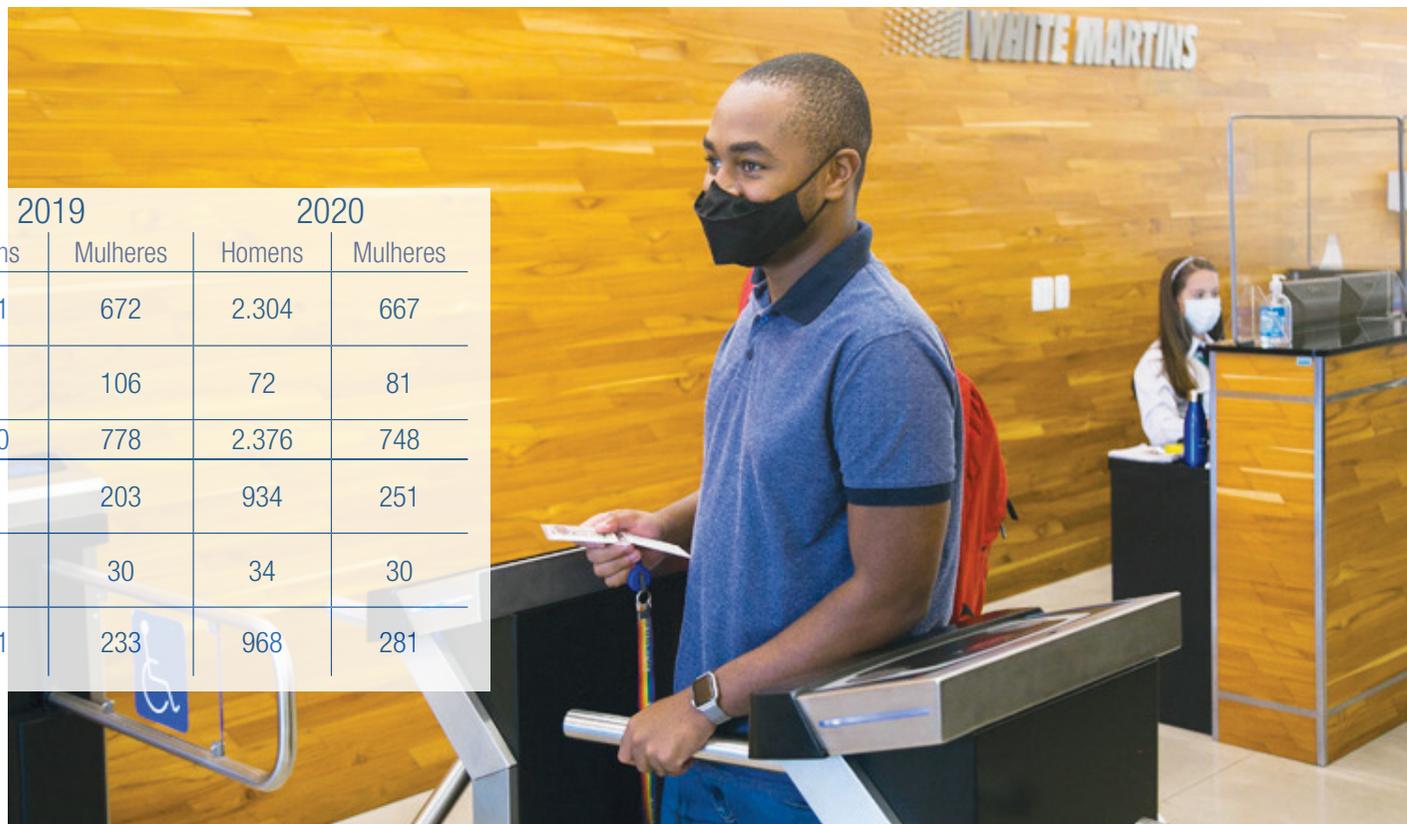
Com foco em atrair os melhores talentos, a equipe de Recrutamento e Seleção realiza os processos de contratação interna e externa.

# Como valorizamos os nossos funcionários



## Colaboradores por contrato de trabalho [ GRI 102-8 ]

		2019		2020	
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
BRASIL	<b>Jornada integral / Contrato permanente</b>	2.391	672	2.304	667
	<b>Jornada parcial / Contrato temporário</b>	89	106	72	81
	<b>Total por gênero</b>	2.480	778	2.376	748
PAÍSES HISPÂNICOS	<b>Jornada integral / Contrato permanente</b>	986	203	934	251
	<b>Jornada parcial / Contrato temporário</b>	35	30	34	30
	<b>Total por gênero</b>	1.021	233	968	281



Até o fim de 2020, a White Martins contava com 2.915 colaboradores no Brasil, entre empregados próprios, com contrato de trabalho por tempo indeterminado, e outros contratados por prazos determinados.



# Desenvolvimento Organizacional

[ GRI 103 (404) ]

## A White Martins tem como premissa o desenvolvimento profissional e pessoal dos seus funcionários no Brasil e nos Países Hispânicos.

A empresa pratica a gestão de pessoas sustentada no reconhecimento dos talentos, no respeito e valorização das diferenças e na busca por um ambiente de trabalho que privilegie a integração e a troca de experiências. A companhia promove programas internos de progressão de carreira, mapeamento de talentos e iniciativas de educação corporativa.

As ações pensadas e colocadas em prática, como eventos presenciais e à distância, treinamentos, programas e campanhas que envolvem todos os colaboradores, a diretoria e a alta liderança, dialogam também com a busca constante por maior produtividade, engajamento e eficiência, resultados conquistados nos últimos anos. O valor desse trabalho muitas vezes se estende às famílias e à comunidade, principalmente quando os temas tratados são ligados a diversidade e inclusão, prioridades da gestão de pessoas.

Com base nos feedbacks e nas demandas do contexto de negócios da companhia, é elaborado anualmente um planejamento de Desenvolvimento Organizacional, no qual são definidos metas e objetivos, com prazos de cumprimento específicos para cada programa ou projeto. A partir desse calendário anual, a empresa distribui as ações de acordo com sua necessidade e urgência.

A White Martins desenvolve programas consistentes de mapeamento de talentos que contribuem para o crescimento da empresa. A companhia realiza processos como o Talent Review, liderado pelo Business Partner (BP) junto aos diretores das áreas e seus reportes diretos; o Plano de Sucessão, que identifica e prepara líderes para suceder os gestores já existentes; o Banco de Talentos, uma ferramenta para mapear e acompanhar os talentos da companhia; o Talent Sponsorship, um programa de Desenvolvimento de Mulheres; e a Avaliação de Desempenho, processo anual que foi remodelado após a fusão da Praxair com a Linde.

A partir de 2019, a plataforma SAPHRON, já usada globalmente pela Linde, foi adotada no Brasil para a realização da Avaliação de Desempenho para funcionários de todos os níveis hierárquicos. O processo, que antes estava baseado em uma escala de notas de acordo com a performance, passou a ser mais constante. Após a inserção dos objetivos individuais na plataforma, no início de cada ano, a empresa estimula que os feedbacks sobre desempenho sejam realizados de forma contínua, sem estarem atrelados a etapas preestabelecidas. No fim do ano, os gestores fazem uma análise final de forma mais qualitativa e destacam pontos de atenção para estimular o crescimento individual.



# Desenvolvimento Organizacional

[ GRI 103 (404) ]



Durante a pandemia, a área de Desenvolvimento Organizacional se reestruturou rapidamente e manteve a realização de treinamentos que reuniram mais de 2.200 participações.



As lideranças também têm a liberdade de identificar as necessidades das diferentes áreas da empresa e dos funcionários. No entanto, todas as unidades e segmentos devem seguir a política de Desenvolvimento Organizacional da companhia, que existe há mais de 30 anos e está publicada na intranet.

Os compromissos da White Martins com relação à gestão de pessoas, treinamento e desenvolvimento, também estão registrados em outras políticas, como a Política de Idiomas, a Política de Pós-graduação/MBA e a Política de Avaliação de Desempenho.

## Média de horas de treinamento [ GRI 404-1 ]

	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>Brasil</b>				
<b>Administrativo</b>	52,4	51,8	40,7	39,8
<b>Executivo</b>	38,4	146,7	32,9	118,5
<b>Operacional</b>	64,4	2,6	35,9	7,0
<b>Profissional</b>	47,3	104,0	40,7	80,9
<b>Técnico</b>	54,3	1,2	53,4	1,0

Países Hispânicos	2019		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>Argentina</b>	13,94	14,01	11,99	11,55
<b>Bolívia</b>	5	2	5	2
<b>Chile</b>	25,79	51,62	9,031	12,76
<b>Peru</b>	53,2	45,81	40,95	28,74
<b>Uruguai</b>	15	15	9	2,16



## Foco no aperfeiçoamento profissional e no desenvolvimento de novas habilidades e competências.

A White Martins investe em diversas iniciativas que estabelecem um processo de aprendizagem focado na obtenção, manutenção e disseminação de conhecimento.

Uma dessas ações é o Comitê de Oportunidades, momento em que funcionários mapeados pelo RH têm a chance de apresentar, para um grupo formado por diretores ou gerentes, algum projeto de sucesso em que tiveram participação relevante. Outra frente é o programa de Mentoring, que promove encontros entre o colaborador e um líder sênior para discutirem sobre carreira, tomada de decisão, gestão, processos e estratégia. Já o Coaching, quando necessário, é feito para colaboradores mapeados e a empresa busca os serviços de consultoria externa.

A White Martins também aposta em treinamentos presenciais e e-learning para capacitar colaboradores em diferentes regiões do Brasil. Por meio de um Catálogo de Treinamentos, disponibilizado na intranet da empresa, os profissionais têm acesso a mais de 50 cursos que fazem parte da trilha fixa de desenvolvimento, divididos por temas: Desenvolvimento Pessoal; Saúde, Segurança e Meio Ambiente; Conhecimento Técnico; e Negócios. Além disso, a área de Desenvolvimento Organizacional realiza uma série de outros treinamentos específicos, segmentados por público ou de acordo com a necessidade das áreas e com a estratégia de negócios da companhia.

Com foco no aperfeiçoamento das lideranças, por exemplo, a empresa realizou, em 2020, 49 capacitações com cerca de 1.400 participações. Entre os destaques estão “Liderança Inclusiva”; “Liderança pessoal em tempos de incerteza” (127 líderes treinados); e “Liderando times à distância” (187 líderes treinados).

Para facilitar e garantir o acesso dos funcionários de toda a América do Sul, a empresa concentra a realização dos treinamentos no ambiente virtual Capacitar. Além disso, mede a percepção acerca dos temas por meio das avaliações de reação respondidas pelos participantes no fim de cada atividade. A média alcançada em 2020 ficou em torno de 95% de favorabilidade – isto é, de pessoas que avaliaram os treinamentos como bons ou ótimos. O resultado obtido nessas avaliações, incluindo sugestões e queixas dos funcionários, é analisado para que sejam



feitos os ajustes necessários e aspectos como evasão, participação, homem/hora de treinamento e comparativo ano a ano são indicadores levados em conta no processo de planejamento anual da área. No biênio, foram cerca de 200 sessões de treinamentos, que somaram mais de 4.500 participações.

Outra frente que tem como objetivo a disseminação de conhecimento é a realização das palestras do Saber White – em que um funcionário apresenta alguma área específica da empresa, suas principais funções, projetos e resultados – e do Radar do Saber, iniciativa em que um especialista externo é convidado a falar sobre algum tema relevante que reflete os valores da empresa e contribui para reforçar sua cultura interna. Entre 2019 e 2020, a White Martins realizou 44 sessões dessas iniciativas, com temas como Transformação Digital, Comunicação Não Violenta, Previnição, Dia do Cliente, Outubro Rosa, Novembro Azul, Inclusão e Equidade Racial, entre outros.

## Atração

Programa Novos Ares  
Recrutamento e Seleção  
TransformAR em Ação



## Gestão de talentos na White Martins

## Mapeamento

Avaliação de Desempenho  
Banco de Talentos  
Plano de Sucessão  
Talent Review  
Talent Sponsorship

## Desenvolvimento

Coaching  
Comitê de Oportunidades  
E-learning e Catálogo de treinamentos  
Mentoring  
Saber White e Radar do Saber  
Treinamentos presenciais



# Diversidade e Inclusão

[ GRI 103( 405) ]

A principal meta global da Linde em diversidade e inclusão é alcançar o índice de 30% de mulheres nível 12+ (nível universitário) até 2030.



A White Martins acredita que o talento independe de características como gênero, raça, origem, tipo físico e orientação sexual – e vem, nos últimos anos, elevando o patamar de suas iniciativas em diversidade e inclusão, alinhadas às diretrizes da Linde. O objetivo é garantir, cada vez mais, a igualdade de oportunidades a seus colaboradores.

Desde 2009, a companhia tem uma estratégia global para esses temas, que é trabalhada a partir de três pilares: Cultura (projetos trabalhados pelas áreas de Sustentabilidade e Diversidade e Comunicação), Desenvolvimento (gestão feita pela área de Desenvolvimento Organizacional) e Atração (iniciativas propostas pela área de Recrutamento e Seleção).

A principal meta global da Linde em diversidade e inclusão é alcançar o índice de 30% de mulheres nível 12+ (nível universitário) até 2030. Hoje, são cerca de 25% de mulheres nessa categoria, na região América Latina Sul e no Brasil.

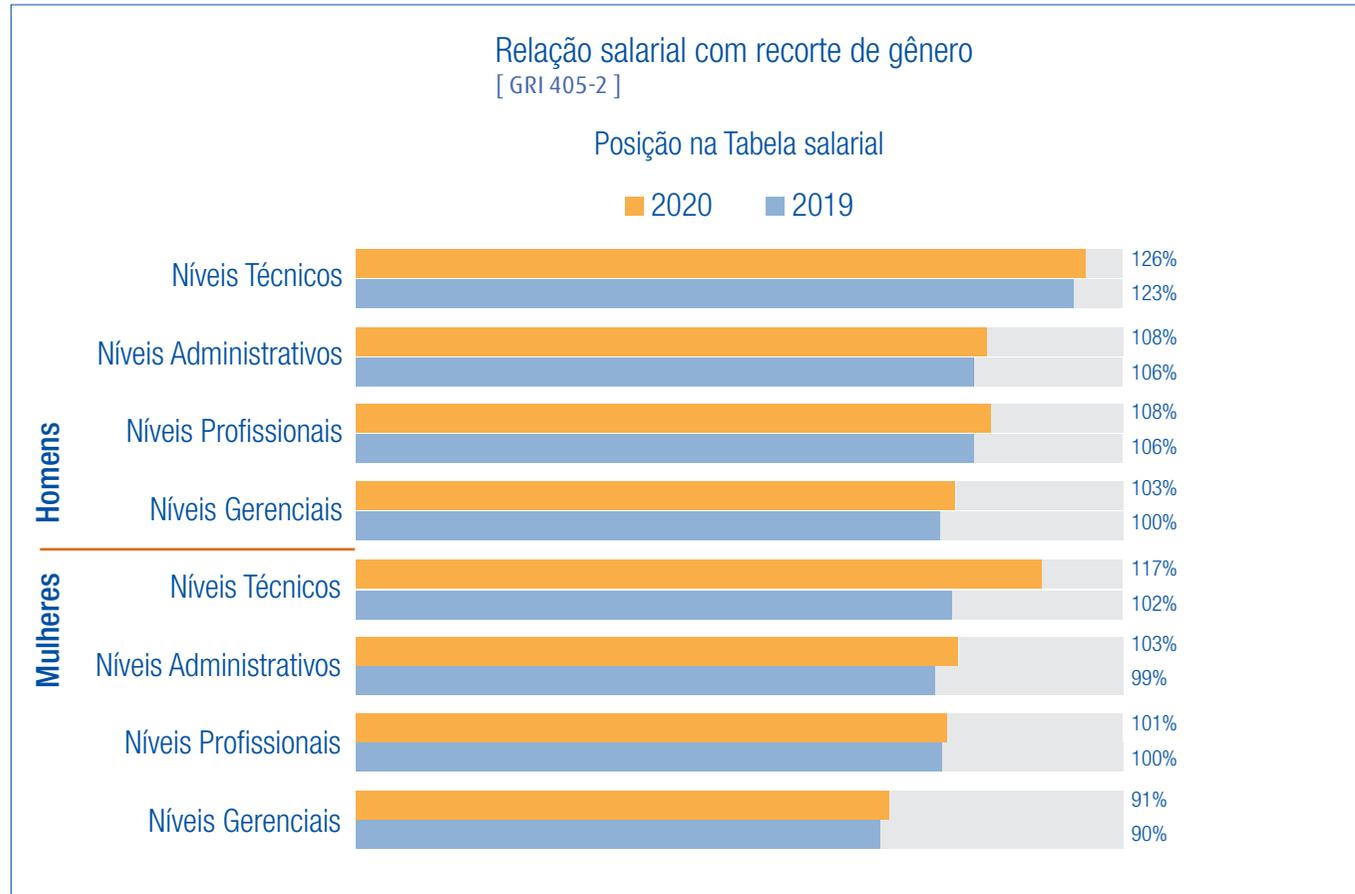
Outros indicadores que demonstram um avanço alcançado em gênero por meio de um trabalho estruturado em atração, desenvolvimento e cultura, é que 40% dos currículos recebidos em 2020 foram de mulheres.

Em outra frente, a empresa acompanha indicadores relacionados a remuneração e movimentações salariais com foco em gênero, buscando contribuir para a equidade no mercado de trabalho. De acordo com dados do relatório “Mulheres no mundo do trabalho: desafios pendentes para uma equidade efetiva na América Latina e no Caribe”, da Organização Internacional do Trabalho (OIT), divulgado em 2019, para cada hora trabalhada, as mulheres são remuneradas com um salário, em média, 17% inferior ao dos homens com a mesma idade, nível educacional, presença de crianças em casa e tipo de trabalho.



O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) também divulgou, em 2021, uma pesquisa sobre equidade salarial que apontou que, no Brasil, as mulheres receberam 77,7% do salário dos homens em 2019. Entre cargos de gerência e diretoria, as brasileiras ganharam apenas 61,9% do rendimento dos homens.

Na White Martins, de acordo com o levantamento realizado em 2020, a maior diferença salarial está entre os profissionais dos Níveis Gerenciais, em que as mulheres recebem, em média, um salário 12 pontos percentuais abaixo dos homens.





# Diversidade e Inclusão

Um dos aspectos que reforça a relevância do assunto para a estratégia de negócios da empresa foi a adesão do valor da inclusão entre os valores globais da Linde, após a fusão. O CEO, Steve Angel, participa ativamente de ações e campanhas que visam promover a diversidade e a inclusão não só internamente, mas como valores essenciais para a construção de uma sociedade mais justa. O presidente da região América Latina Sul, Gilney Bastos, segue na mesma linha, contribuindo para o fomento da causa e o atingimento das metas de toda a diretoria executiva acerca do tema.

A empresa conta com um Comitê de Diversidade, formado pela alta liderança, que se reúne semestralmente e traça estratégias e planos de ação. A gestão do tema é responsabilidade da diretoria executiva de Talentos e Sustentabilidade, que está amparada pela Política de Diversidade, alinhada à Política Global de Direitos Humanos, aos Padrões de Integridade Empresarial e às Diretrizes do Sistema de Gestão Integrada da companhia. Trimestralmente, a área reporta à matriz os resultados e ações de destaque.

A adesão a pactos e iniciativas de desenvolvimento, cultura e comunicação para fomento da diversidade e da inclusão colaboram para que a empresa seja reconhecida como referência no tema perante a sociedade. A White Martins é signatária da Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência contra Mulheres e Meninas, da Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero, do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, do Women's Empowerment Principles (Princípios de Empoderamento das Mulheres, WEPs na sigla em inglês), da ONU Mulheres e do Movimento Mulher 360. Seus compromissos estão publicados no site da empresa e, muitos deles, se baseiam nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), no Pacto Global e na meta 50-50, estabelecida pelas Nações Unidas com o objetivo de alcançar a equidade de gênero.

A White Martins também participa e promove eventos que discutem os principais desafios e estratégias para consolidação da cultura de diversidade e inclusão no meio empresarial. No biênio, a companhia realizou o encontro Meninas e Mulheres nas Ciências, em parceria com a Unesco, ONU Mulheres e FIRJAN, para discutir estratégias para ampliar o acesso e a atuação feminina em



A White Martins foi reconhecida no biênio pelo Guia Exame de Diversidade, como destaque na categoria étnico-racial.



A White Martins apoiou e participou do evento “Gênero e mercado de trabalho”, promovido pelo Projeto Celina, do jornal O Globo.

carreiras ligadas à área conhecida como STEM (Ciências, Tecnologia, Engenharia e Matemática); apoiou e participou do evento “Gênero e mercado de trabalho”, promovido pelo Projeto Celina, do jornal O Globo, com objetivo de discutir as transformações geradas pela crescente participação das mulheres no mercado de trabalho e como isso pode impulsionar o PIB mundial; marcou presença na 4ª Conferência Empodera, evento promovido pela consultoria Comunidade Empodera; e patrocinou e participou do evento online Afropresença, ação promovida pelo Ministério Público do Trabalho de São Paulo e o Pacto Global da ONU.

A empresa também patrocinou o documentário “Como ela faz?”, exibido na TV Cultura, GNT e lançado no Globoplay em março de 2020. Dirigida por Tatiana Villela, a produção acompanha um dia na vida de 13 diferentes mulheres que revelam as adversidades vividas nas suas jornadas diárias em busca de melhores oportunidades no mundo do trabalho.

Como resultado de sua estratégia consolidada de diversidade e inclusão, a White Martins foi reconhecida no biênio pelo Guia Exame de Diversidade, como destaque na categoria étnico-racial; pelo Prêmio Women’s Empowerment Principles, na categoria bronze, como uma das melhores empresas do Brasil com ações para a equidade de gênero no mercado de trabalho e pelo empoderamento econômico das mulheres; e pelo Prêmio Mulheres na Liderança, promovido pela ONG Women in Leadership in Latin America em parceria com o Grupo Globo e o Instituto Ipsos, como destaque na categoria “Química e Petroquímica”.

# Diversidade e Inclusão



[ GRI 405-1 ]

Diversidade nos órgãos de governança por gênero (Brasil)		Homens	Mulheres
2019		75,67%	24,33%
2020		75,51%	24,49%

Diversidade nos órgãos de governança por idade (Brasil)		Até 30 anos	De 31 a 50 anos	Acima de 50 anos
2019		4%	64%	33%
2020		4%	62%	35%

Diversidade de gênero por categoria funcional (Brasil)	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>Administrativo</b>	48,9%	51,1%	49,4%	50,6%
<b>Estagiário</b>	47,4%	52,6%	52,2%	47,8%
<b>Operacional</b>	98,9%	1,1%	97,1%	2,9%
<b>Profissional</b>	69%	31%	67%	33%
<b>Técnico</b>	98%	2%	97,8%	2,2%
<b>Total</b>	75,9%	24,1%	76,9%	23,1%

Diversidade etária por categoria funcional (Brasil)	2019			2020		
	Até 30 anos	De 31 a 50 anos	Acima de 50 anos	Até 30 anos	De 31 a 50 anos	Acima de 50 anos
<b>Administrativo</b>	30,4%	54,2%	15,4%	26%	55%	15%
<b>Estagiário</b>	99%	1%	0%	98%	2%	0%
<b>Operacional</b>	15,8%	62,8%	21,4%	14%	65%	21%
<b>Profissional</b>	17,4%	64%	18,6%	15,7%	65,2%	19,1%
<b>Técnico</b>	22,2%	63,9%	13,9%	18,5%	65,9%	15,6%
<b>Total</b>	26,4%	57,1%	16,5%	22,4%	58,4%	19,2%



A White Martins tem um forte comprometimento em promover a conscientização de seus funcionários com relação a diversidade e inclusão.

Por isso, a companhia conta com ações consistentes nas áreas de Recrutamento e Seleção, Treinamento e Desenvolvimento, cultura organizacional e Comunicação para fortalecer, continuamente, o conhecimento e a sensibilização em torno desses temas, bem como oferecer oportunidades iguais de desenvolvimento.

Entre as ações está o Programa de Liderança Feminina, que tem como foco alavancar o desenvolvimento das líderes da empresa. No biênio, foram realizados 9 workshops e outros encontros, que impactaram 21 mulheres mapeadas pela área de Recursos Humanos.

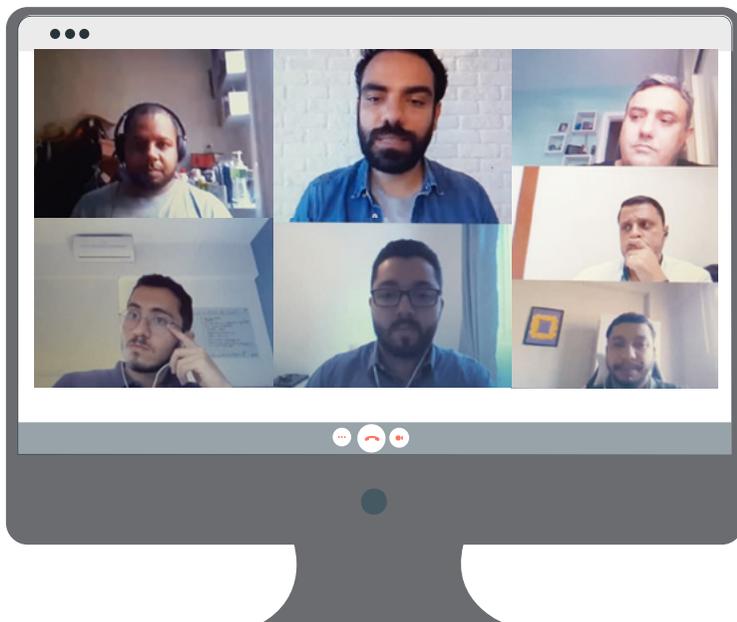
Outra iniciativa de destaque é o programa de mentoria InspirAR, em parceria com a Comunidade Empodera, no qual os funcionários inscritos voluntariamente atuam como mentores de jovens talentos afrodescendentes de comunidades de baixa renda. A empresa realizou duas turmas, entre 2019 e 2020, que envolveram 30 jovens no total.

Outro destaque do período foi a realização do webinar Advocate for Change, para marcar o Dia da Consciência Negra. A iniciativa – inspirada no evento inicialmente realizado pela Linde logo após o episódio fatal de racismo com o cidadão americano George Floyd – reuniu mais de 200 funcionários da White Martins. Os participantes tiveram a oportunidade de assistir a um vídeo do CEO da Linde, Steve Angel, falando sobre o tema, bem como da vice-presidente global de Diversidade, Vanessa Abrahams-John. Com abertura do presidente da companhia, Gilney Bastos, e da diretora executiva de Talentos e Sustentabilidade, Anna Paula Rezende, o evento também contou com a participação de funcionários negros de todo o Brasil, que puderam manifestar suas percepções sobre comentários e atitudes racistas, além de reforçarem a importância de as empresas promoverem uma cultura inclusiva em toda a sua cadeia de valor.

# Ações para a consolidação de uma cultura de diversidade



Mentoria InspirAR: funcionários inscritos voluntariamente atuam como mentores de jovens talentos afrodescendentes de comunidades de baixa renda.



Em parceria com a consultoria PapodeHomem, a empresa busca sensibilizar o público masculino na discussão de gênero e no processo de mudança da sociedade, do ambiente familiar e do mundo corporativo.

Outra frente de atuação, por meio da consultoria PapodeHomem, busca sensibilizar o público masculino na discussão de gênero e no processo de mudança da sociedade, do ambiente familiar e do mundo corporativo. A White Martins também promove anualmente a campanha Respeito, que marca datas importantes dentro da temática de diversidade como o Dia Internacional da Mulher, Dia Internacional Contra a Discriminação Racial, o Dia Internacional do Orgulho LGBTI+, o Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa, entre outros.

Para disseminar ainda mais conhecimento sobre o tema, a companhia também realiza sessões do Radar do Saber com temáticas focadas em diversidade. Exemplos de assuntos tratados no biênio são “Sororidade”, “Setembro Verde” – sobre o mês da pessoa com deficiência -, “Outubro Rosa”, “Novembro Azul” - focados em saúde da mulher e do homem -, e “Dezembro Laranja”, sobre o combate à violência contra a mulher.

# Ações para a consolidação de uma cultura de diversidade



## Engajamento nos 21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra a Mulher

Adesão ao pacto Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência contra Mulheres e Meninas, divulgação da cartilha Violência contra a Mulher, feita em parceria com a CGP Brasil, e criação de cards informativos sobre os números de violência contra a mulher, disponíveis para download no app de comunicação interna Conectar WM e distribuição via WhatsApp.

## Programa de Liderança Feminina

Tem como foco alavancar o desenvolvimento das líderes da empresa



## Parceria com Rede Mulher Empreendedora

Patrocínio a uma série de vídeos com dicas de administração para mulheres que estão à frente de negócios próprios, com objetivo de destacar a importância de apoiar e incentivar o empreendedorismo feminino.

## Campanha Respeito

Fomenta a conscientização e o respeito às diferenças em datas comemorativas como o Dia Internacional da Mulher, o Dia Internacional Contra a Discriminação Racial, o Dia Internacional do Orgulho LGBTI+, o Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa, entre outros.

## Radar do Saber

Sessões com foco em diversidade, como sororidade, parentalidade e filhos no home office, Setembro Verde, Outubro Rosa e Novembro Azul.

## Programa de Mentoria InspirAR

Funcionários voluntários atuam como mentores de pessoas em situação de vulnerabilidade social.

## Webinar Advocate for Change

Evento em comemoração ao Dia da Consciência Negra que promoveu o debate sobre racismo com a participação de mais de 200 funcionários.

## Dia Mundial da Diversidade Cultural e mês da Diversidade Cultural

Engajamento nas campanhas globais da Linde que mobilizam colaboradores em torno dessa temática.

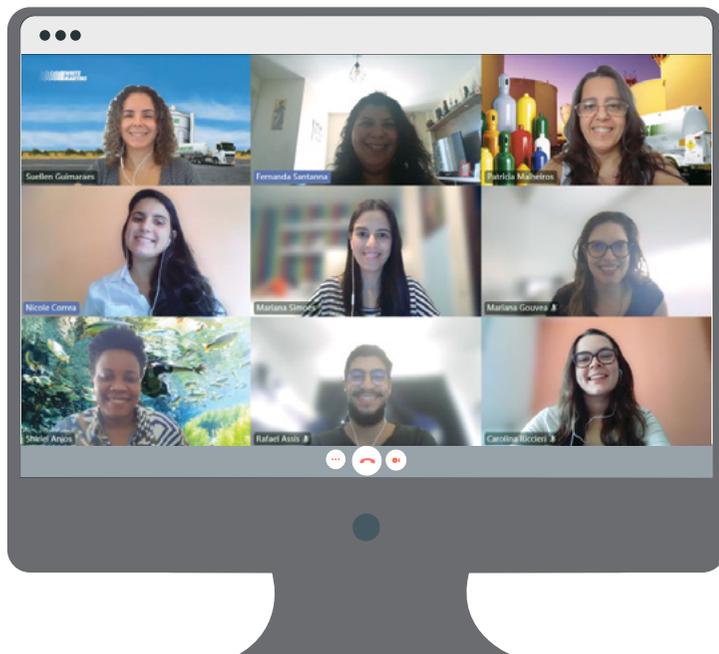
## Rodas de conversa com PapodeHomem

Busca sensibilizar o público masculino na discussão de gênero e no processo de mudança da sociedade, do ambiente familiar e do mundo corporativo.

# Grupo de Valorização da Diversidade



O presidente Gilney Bastos assinou o Manifesto do Grupo de Valorização da Diversidade.



O GVD realiza reuniões mensais com troca de experiências, produção de conteúdo e propostas de iniciativas.

Criado em 2017 para incentivar ainda mais o diálogo interno sobre os temas diversidade e inclusão, o Grupo de Valorização da Diversidade (GVD) é composto por cerca de 20 funcionários voluntários, engajados em questões de gênero, raça, pessoas com deficiência e LGBTI+ e na abordagem da inclusão no ambiente corporativo, valorizando o ser humano. Cerca de 70% dos participantes do grupo são mulheres, incluindo a liderança, e 22% são negros. Além disso, 28% são pessoas da área administrativa; 33% são funcionários do plano executivo; e 33% do plano profissional. Do total de participantes, 28% são identificados como geração X, 50% como geração Y e 22% geração Z.

Eles participam de reuniões mensais, trocam experiências, produzem conteúdo e geram iniciativas, sempre a partir da identificação de práticas que incentivem a inclusão, o desenvolvimento e a melhoria contínua no ambiente de trabalho.

Em 2019, com o objetivo de ampliar o alcance de suas ações, o GVD lançou seu Manifesto, detalhando como cada um dos funcionários pode se envolver, em termos de ações e comportamentos, e ser um Aliad@ dos temas de diversidade e inclusão. Os colaboradores podem conhecer e assinar o Manifesto voluntariamente, registrando seu compromisso em promover um ambiente inclusivo, plural, respeitoso e acolhedor.



# Comunicação como ferramenta de engajamento

A White Martins preza pela comunicação próxima e direta com os funcionários, por isso, investe em canais de comunicação interna que informam direcionamentos estratégicos da companhia e estabelecem vínculos cada vez maiores entre empresa e colaboradores, a partir do conhecimento sobre suas atividades, projetos e planos para o futuro.

Esta linha de ação tem resultados que se estendem para o meio externo: a partir do momento em que o profissional da White Martins conhece os temas relacionados à empresa e seus interesses, ele consegue com que outros públicos entendam melhor os valores da companhia e sua colaboração para a sociedade.

O diálogo com os funcionários é promovido por meio de canais de comunicação pensados estrategicamente para informar e aproximar. O aplicativo ConectAR WM, disponível para os sistemas iOS e Android, é considerado o HUB de notícias da empresa, reunindo as principais informações da White Martins. A ferramenta contribui para tornar a comunicação interna mais ágil, moderna e acessível. O app também conta com seções como Palavra do Presidente, Aniversariantes, Tempo de Serviço, Produtos e Serviços, e 'Eu na White Martins', na qual o funcionário é protagonista e publica o conteúdo que deseja compartilhar com os demais colegas de trabalho.

A empresa também conta com os comunicados internos para divulgar informações práticas e de serviços via e-mail corporativo. A companhia produz ainda o White Notícias, um informativo também enviado por e-mail, que realiza a cobertura de temas importantes e estratégicos para o negócio.

Os funcionários também podem acompanhar a White Martins pelo site oficial da empresa e pela rede LinkedIn, que alcançou no biênio a marca de 100 mil seguidores. A campanha interna para celebrar a conquista contou com a participação de colaboradores de todo o Brasil. Além disso, a companhia lançou, no LinkedIn, sua Página de Carreiras, com o objetivo de reforçar seu potencial de marca empregadora.

Trimestralmente, o presidente da região América Latina Sul e os diretores executivos se reúnem em uma conferência que é transmitida em tempo real para todas as unidades do Brasil e dos Países Hispânicos, para apresentar os principais resultados do período. Em 2020, em razão da pandemia de COVID-19, esta iniciativa passou a ser realizada com transmissão ao vivo pela plataforma Microsoft Teams Live. Durante o evento, os colaboradores têm a oportunidade de tirar dúvidas e enviar comentários sobre diferentes assuntos.



# Saúde e segurança do funcionário

[ GRI 103 (403), 403-1, 403-2, 403-3 ]

Garantir a segurança e o bem-estar das pessoas e das comunidades vizinhas às operações é um dos valores prioritários da White Martins.

Por meio de um Sistema de Gestão Integrada (SGI), a área de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade (SSMAQ) estabelece critérios e métodos para o gerenciamento contínuo dos riscos das operações, priorizando a prevenção de situações capazes de impactar seus colaboradores, contratados, clientes, população e meio ambiente. Em 2019 e 2020, a empresa não registrou nenhum acidente fatal entre funcionários e terceiros.

A política de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade da White Martins e suas diretrizes estão alinhadas com o direcionamento estratégico da Linde.

Por meio de programas e treinamentos contínuos, capacitações e campanhas, assim como procedimentos e sistemas inovadores voltados exclusivamente para o aprimoramento da segurança no ambiente de trabalho, a empresa busca promover uma cultura de prevenção entre funcionários, contratados e fornecedores de produtos e serviços.

A área de SSMAQ é a responsável pelo monitoramento dos indicadores relacionados à segurança nas operações da empresa. Todos os eventos são devidamente reportados e analisados em reuniões periódicas. A equipe também faz uma avaliação anual do desempenho das unidades em saúde e segurança e desenvolve planejamentos de melhorias a partir da aplicação das melhores práticas. Todas as unidades são devidamente classificadas (a empresa entende os riscos de cada localidade, cada uma com sua especificidade) e análises mais rigorosas do que as exigidas pela legislação são promovidas para aquelas com maiores níveis de risco.

A White Martins investiga qualquer acidente que envolva colaboradores (funcionários ou contratados), produtos ou atividades de prestação de serviços, com o objetivo de identificar suas causas e eliminar a possibilidade de ocorrência similar. A segurança é uma questão fundamental na gerência da operação. A liderança é responsável por garantir que os procedimentos sejam cumpridos por pessoas capacitadas, utilizando os equipamentos adequados, conduzindo a atividade de forma correta evitando, desta forma, danos e lesões aos envolvidos na operação, ao cliente e ao meio ambiente. Para reduzir cada vez mais riscos de falhas humanas, a White Martins busca, sempre que possível, automatizar os processos.



Outras ferramentas de controle das operações também foram digitalizadas nos últimos dois anos, garantindo sites mais eficientes e seguros e contribuindo para a identificação de melhorias durante as auditorias. O processo de distribuição dos produtos também conta com investimentos contínuos em tecnologias modernas e veículos mais seguros. Regularmente, são realizados treinamentos e capacitações com motoristas e demais profissionais envolvidos na operação de distribuição em todo o Brasil.

Com relação aos condutores, o processo de qualificação e de coaching é semestral, além de ser obrigatório após a ocorrência de um evento crítico. Ano após ano, a empresa busca intensificar este processo de forma que as lideranças estejam cada vez mais presentes junto a esse público.

Por meio de um sistema de gerenciamento de risco, a Central de Monitoramento acompanha em tempo real as operações nas estradas e apura ocorrências na condução dos veículos. Com o objetivo de conscientizar as equipes, a empresa realiza Diálogos Diários de Segurança (DDS) com toda a operação e, periodicamente, líderes participam destes diálogos com os condutores. A White Martins é pioneira nessa conversa face a face com os motoristas de seus veículos.

Todos os colaboradores da região América Latina Sul passam por treinamentos constantes em temas relacionados à Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Qualidade. Além disso, recebem comunicações periódicas sobre temas relacionados à saúde e realizam ações pontuais nas unidades para gerar engajamento e conscientização.

Com o objetivo de fortalecer a cultura de segurança e a prevenção de acidentes entre os colaboradores, foi realizada, nas diferentes unidades, em 2019, a Semana de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SEPAT) com a coordenação das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes. Esses encontros reforçam o compromisso com a prevenção de acidentes e fomentam práticas para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores.



Para reforçar ainda mais o compromisso da empresa com o tema e consolidar a cultura de segurança, a White Martins realizou, em 2020, uma campanha sobre os Princípios de Segurança e as Regras que Salvam Vidas, com uma série de vídeos explicativos divulgados para todos os funcionários e contratados. Os sete Princípios de Segurança são diretrizes de comportamento adotadas pela White Martins e as Regras que Salvam Vidas consistem em um conjunto de normas estabelecidas globalmente pela Linde em todas as suas operações. Elas tratam de nove dos aspectos mais importantes de segurança na operação. A empresa também realiza anualmente o Dia do Comprometimento com a Segurança, treinamento obrigatório para funcionários e contratados que, a cada edição, aborda um aspecto de segurança que seja relevante no momento.

## Resultados em segurança do período

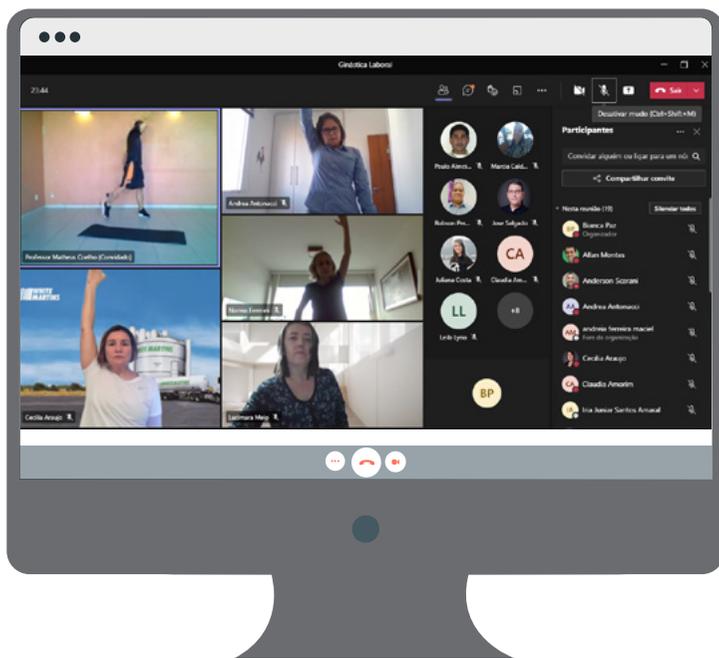
[ 403-9 ]

Empregados	2019	2020
Número de óbitos (empregados)	0	0
Acidentes de trabalho	0	3
Acidentes de trabalho com comunicação obrigatória	0	3
Índice de acidentes de trabalho	0	0,09
Terceiros		
Número de óbitos (terceiros)	0	0
Acidentes de trabalho	7	5
Acidentes de trabalho com comunicação obrigatória	7	5
Índice de acidentes de trabalho	0,19	0,13

# Promoção da saúde



[ GRI 403-6 ]



A White Martins oferece atividades voltadas para a saúde e o bem-estar, como a ginástica laboral.

A White Martins considera a saúde e o bem-estar físico e emocional dos seus colaboradores um patrimônio que deve ser preservado.

Como empresa socialmente responsável e alinhada às melhores práticas de mercado, a White Martins oferece aos seus colaboradores e respectivos dependentes elegíveis, um programa amplo de assistência à saúde que inclui, além do atendimento médico-hospitalar e odontológico, a cobertura adicional para despesas com tratamentos de doenças que coloquem em risco a vida do paciente.

Além disso, os funcionários também podem participar de atividades voltadas para a saúde e o bem-estar, oferecidas pela companhia, como a ginástica laboral, consultas com nutricionista e sessões de alongamento e relaxamento mental (essas últimas apenas para os funcionários das unidades localizadas no estado do Rio de Janeiro).

A atenção com os colaboradores também envolve o incentivo a hábitos saudáveis, que contribuem para a qualidade de vida e bem-estar, e a disseminação desses hábitos junto a seus familiares. Por meio de campanhas informativas, divulgadas pelos canais de comunicação interna, a White Martins reforça os benefícios da alimentação balanceada e saudável, da prática regular de atividades físicas e da realização de exames preventivos que podem auxiliar na identificação de doenças ainda em fase inicial, com maiores chances de êxito no tratamento.



# PAF (PROGRAMA DE APOIO AO FUNCIONÁRIO): BENEFÍCIO À DISPOSIÇÃO DOS COLABORADORES DA WHITE MARTINS

A White Martins oferece a todos os seus funcionários e dependentes, incluídos no plano de saúde empresarial, um benefício único, o Programa de Apoio ao Funcionário (PAF). Totalmente confidencial, o programa conta com profissionais especializados que ajudam os colaboradores a solucionar questões de ordem:

- Emocional (estresse, depressão, pânico, ansiedade etc);
- Dificuldades de relacionamento (pessoal ou profissional);
- Abuso moral ou físico;
- Dependência de álcool e/ou outras drogas;
- Contratempos financeiros;
- Entraves jurídicos.

O PAF é um serviço acessado por telefone, que funciona 24h por dia, 7 dias por semana (das 8h às 20h para qualquer assunto e, das 20h às 8h, para emergências). Esse é um dos benefícios que tem contribuído para a saúde e o bem-estar dos funcionários da White Martins durante o período da pandemia.

# Capítulo 6

## RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE



# Relacionamento com a sociedade

[ GRI 103 (203), 203-2 ]

A White Martins está comprometida em desenvolver e apoiar ações que fazem contribuições importantes às comunidades do entorno de suas operações e à sociedade em geral.

Por meio de projetos próprios ou incentivados, ações de voluntariado e o fomento ao respeito à diversidade e aos direitos humanos, a empresa busca contribuir com a construção de uma realidade mais justa e humanitária.

Por meio de sua Política de Doações e Patrocínios com Incentivos Fiscais, a empresa avalia e seleciona periodicamente novos projetos para destinar aporte financeiro. As iniciativas são avaliadas em conjunto pelo Comitê de Responsabilidade Social Corporativa. O grupo se reúne semestralmente e avalia os projetos sociais com incentivo fiscal e doações efetuadas pela White Martins. Participam o diretor executivo de Finanças, a diretora executiva de Talentos e Sustentabilidade, a diretora de Talentos e Comunicação, o diretor de Compliance e o diretor Tributário, além da gerente de Sustentabilidade e Diversidade. A soma dos investimentos da companhia em projetos locais atingiu cerca de US\$ 1.000.082 em 2020, impactando cerca de 763 mil pessoas diretamente e mais de 2 milhões indiretamente.

Entre os projetos apoiados está o Doutores da Alegria, que introduz a arte do palhaço no universo da saúde, intervindo junto a crianças, adolescentes e outros públicos em situação de vulnerabilidade e risco social em hospitais públicos. A parceria de longa data, há mais de 10 anos, também viabiliza a realização de diversas ações da ONG com o público interno da White Martins, como webinars e intervenções em datas comemorativas.

PAÇO DO FREVO



PRÓ CRIANÇA CARDÍACA



NÚCLEO DE DESENVOLVIMENTO CULTURAL DE DIADEMA



INSTITUTO DARA



DOCTORES DA ALEGRIA



Accesse o QR Code e confira uma das ações realizadas pelo Doutores da Alegria em parceria com a White Martins



# Relacionamento com a sociedade

[ GRI 103 (203), 203-2 ]

ASSOCIAÇÃO SOL MAIOR



DE PEITO ABERTO



INSTITUTO SUPERAR



HOSPITAL SÃO JOSÉ

A empresa também patrocina, desde 2010, a ONG Escola de Gente que, em 2019, lançou o aplicativo para celular Vem CA (Cultura Acessível) para ampliar o acesso de pessoas com deficiência a atividades culturais acessíveis. A plataforma é gratuita, aberta ao público e colaborativa, uma vez que os próprios produtores culturais podem incluir eventos com opções de acessibilidade em todo o Brasil.

Para contribuir com a ampliação da conscientização acerca de temas socioambientais, a empresa também apoia, desde a primeira edição há nove anos, a Mostra Ecofalante de Cinema. O projeto cultural já atingiu um público de mais de 500 mil pessoas e, atualmente, é a maior mostra de cinema gratuita de São Paulo e considerada o mais importante evento sul-americano audiovisual dedicado a temas socioambientais. Em 2020, devido à pandemia, o festival foi totalmente online, atingindo um número recorde de mais de 197 mil pessoas, em 1.781 cidades, incluindo 86 municípios dos 95 em que a White Martins está presente.

Outra instituição apoiada pela White Martins é o Hospital Angelina Caron, localizado na cidade de Campina Grande do Sul, na região metropolitana de Curitiba (PR). A entidade filantrópica foi fundada em 1983 e hoje atende, em média, 140 mil pessoas por ano, cerca de 90% delas pelo SUS. A White Martins, além de ser a fornecedora de gases medicinais para o hospital, também destina recursos para três projetos: o Mais Saúde aos Idosos, que visa a melhoria dos leitos SUS da enfermaria, garantindo aos pacientes um tratamento mais humanizado e tecnológico; o projeto Idoso

Bem Cuidado, que tem o objetivo de atender com qualidade e segurança pacientes idosos que necessitam de cuidado intensivo, melhorando a infraestrutura e aprimorando as condições técnicas das equipes assistenciais; e o projeto de revitalização do núcleo de Ensino e Pesquisa do hospital, que incentiva o desenvolvimento científico por parte do corpo clínico e promove workshops de atenção à saúde para a comunidade.



# Relacionamento com a sociedade

[ GRI 103 (203), 203-2 ]

Já a Operação Sorriso, que conta com o apoio da White Martins há mais de seis anos, visa contribuir para a inclusão social e profissional ao realizar cirurgias em crianças e jovens com fissura lábiopalatina que não têm acesso a tratamentos médicos. A instituição conquistou, em 2019, o conceito máximo (A+) no Selo Doar. A certificação, elaborada pelo

Instituto Doar, legítima, destaca e incentiva o profissionalismo de empresas de voluntariado, contribuindo para que se tornem referências em gestão institucional, estratégia, representação e responsabilidade.

Ainda, em parceria com a ONG One by One, a White Martins retomou, em 2019, a coleta, em todas as unidades do Brasil, de lacres de latinhas de refrigerantes e outras bebidas, que serão revertidos para a compra de cadeiras de rodas para doação a crianças assistidas pela ONG. O projeto de coleta dos anéis de lata nasceu no CENA (RJ) em 2011, com o intuito de contribuir para a melhoria da qualidade de vida de adultos e crianças e ajudar instituições em todo o país.

Em outra frente, a White Martins lançou, em 2016, o portal Oxigenar, plataforma online para cadastro e engajamento em projetos de trabalho voluntário, tanto no Brasil como nos demais países da América do Sul. Em 2020, a iniciativa ampliou seu protagonismo, com 232 projetos cadastrados, entre ações corporativas e propostas pelos próprios funcionários, e mais de 1.159 funcionários engajados no Brasil e nos Países Hispânicos..

De forma global, a companhia ainda participa do Prêmio Global de Engajamento Comunitário da Linde que, em 2020, premiou o projeto Escuela Básica Lo Boza, da Linde Chile – por meio do qual, cerca de 25 voluntários contribuem para ampliar o conhecimento de mais de 60 famílias da região sobre educação ambiental e sustentabilidade. A White Martins também desdobra na região o programa de Doação Combinada da Linde, no qual, a cada doação feita por um funcionário, a Linde faz outra no mesmo valor, dobrando a contribuição final.

Durante a pandemia de COVID-19, a empresa deu continuidade à parceria com diversos projetos, que tiveram que adequar suas ações para o atendimento remoto. Com as novas leis de incentivo, a empresa conseguiu expandir esse apoio a outras iniciativas e, assim, o alcance de seu impacto social positivo para outras regiões do país, como o Instituto Mano Down, em Minas Gerais.

NAU DOS MESTRES



CAMPANHA ANÉIS DE LATA



INSTITUTO MANO DOWN

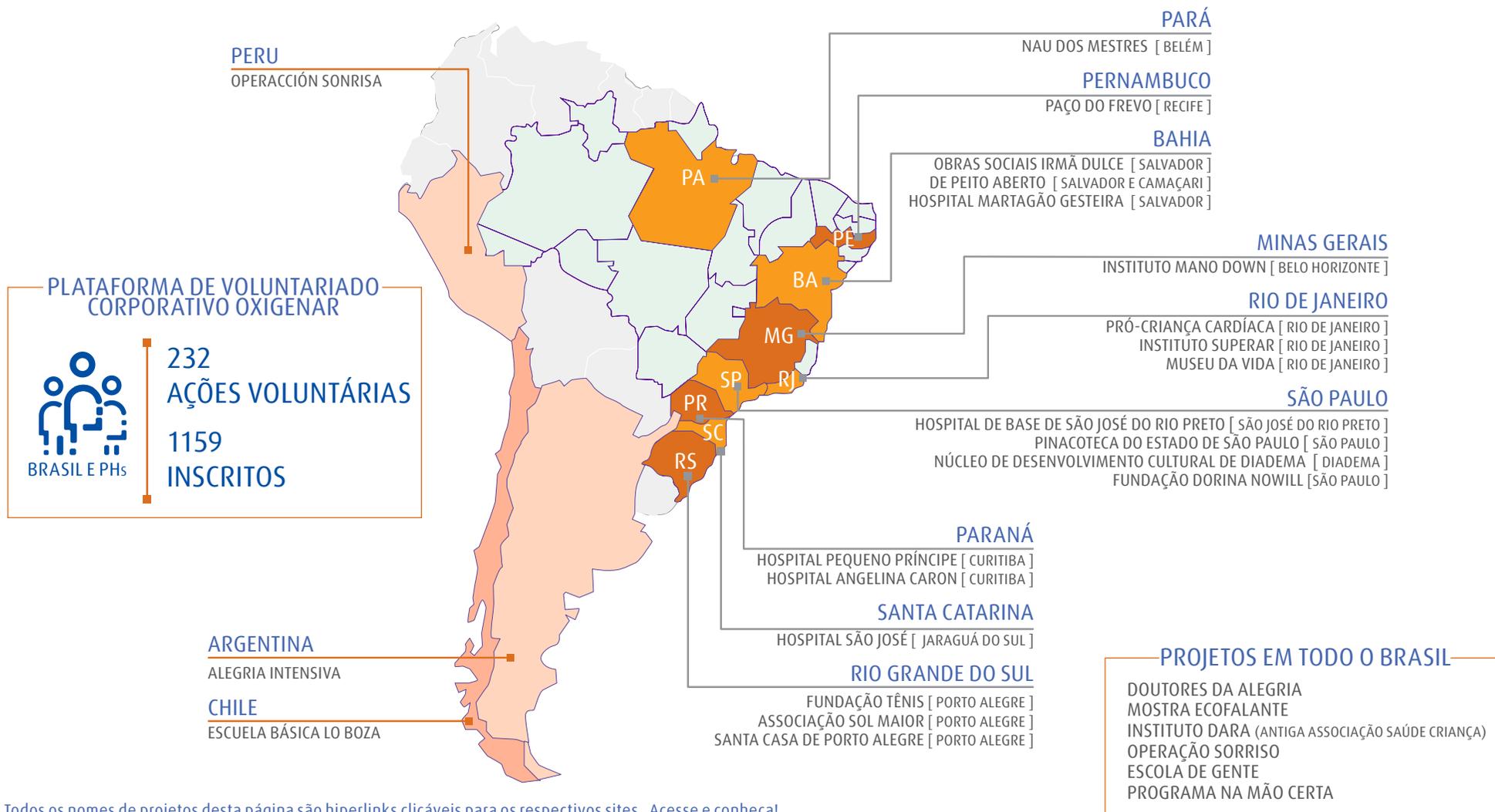


OPERAÇÃO SORRISO

## Principais projetos patrocinados na região América Latina Sul

**BENEFICIADOS DIRETOS** | 1.5 MM DE PESSOAS

**BENEFICIADOS INDIRETOS** | 4.2 MM DE PESSOAS



Todos os nomes de projetos desta página são hiperlinks clicáveis para os respectivos sites. Acesse e conheça!



# Sumário de conteúdo GRI



[ GRI 102-55 ]

Standards	Itens de divulgação	Página/resposta/omissão	ODS
GRI 102 CONTEÚDOS GERAIS 2016	<b>Engajamento de stakeholders</b>		
	102-40: Lista de grupos de stakeholders	47	
	102-41: Acordos de negociação coletiva	75	8
	102-42: Identificação e seleção de stakeholders	47	
	102-43: Abordagem para engajamento de stakeholders	47	
	102-44: Principais preocupações e tópicos levantados	48	
	<b>Práticas de relato</b>		
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	4	
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	2019/2020	
	102-47: Lista de tópicos materiais	48	
	102-48: Reformulações de informações	Não houve	
	102-49: Alterações no relato	Não houve	
	102-50: Período coberto pelo relatório	2019/2020	
	102-51: Data do relatório mais recente	2017/2018	
	102-52: Ciclo de emissão de relatórios	bianual	
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	4	
	102-54: Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	4	
	102-55: Sumário de conteúdo da GRI	102 a 105	
	102-56: Verificação externa	Não houve	
	GRI 201 DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	32
103-2: A forma de gestão e seus componentes		32	
103-3: Evolução da forma de gestão		32	
201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído		33	8, 9

# Sumário de conteúdo GRI

[ GRI 102-55 ]



Standards	Itens de divulgação	Página/resposta/omissão	ODS
GRI 203 IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	44, 98, 99, 100	
	103-2: A forma de gestão e seus componentes	44, 98, 99, 100	
	103-3: Evolução da forma de gestão	44, 98, 99, 100	
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	98, 99, 100	1, 3, 8
GRI 205 COMBATE À CORRUPÇÃO 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	15, 16	
	103-2: A forma de gestão e seus componentes	15, 16	
	103-3: Evolução da forma de gestão	15, 16	
	205-2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	15	6
GRI 302 ENERGIA 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	73	
	103-2: A forma de gestão e seus componentes	73	
	103-3: Evolução da forma de gestão	73	
	302-3: Intensidade energética	73	7, 8, 12, 13
	302-4: Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	73	7, 8, 12, 13
GRI 401 EMPREGO 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	75, 76	
	103-2: A forma de gestão e seus componentes	75, 76	
	103-3: Evolução da forma de gestão	75, 76	
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	75	3, 5, 8
GRI 403 SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	92	
	103-2: A forma de gestão e seus componentes	92	
	103-3: Evolução da forma de gestão	92	
	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	92	8
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	92	8
	403-3: Serviços de saúde do trabalho	92	8
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	95, 39	8
	403-9: Acidentes de trabalho	94	8

# Sumário de conteúdo GRI



[ GRI 102-55 ]

Standards	Itens de divulgação	Página/resposta/omissão	ODS
GRI 404 CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	78	
	103-2: A forma de gestão e seus componentes	78	
	103-3: Evolução da forma de gestão	78	
	404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado	79	4, 5, 8, 10
GRI 405 DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	82	
	103-2: A forma de gestão e seus componentes	82	
	103-3: Evolução da forma de gestão	82	
	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	86	5, 8
	405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	83	5, 8, 10
GRI 414 AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	35	
	103-2: A forma de gestão e seus componentes	35	
	103-3: Evolução da forma de gestão	35	
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	35	5, 8, 16
GRI 416 SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	29	
	103-2: A forma de gestão e seus componentes	29	
	103-3: Evolução da forma de gestão	29	
	416-1: Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	29, 38	
GRI 417 MARKETING E ROTULAGEM 2016	103-1: Explicação do tema material e seus limites	31	
	103-2: A forma de gestão e seus componentes	31	
	103-3: Evolução da forma de gestão	31	
	417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	31	12

# Agradecimentos



A White Martins  
agradece  
especialmente  
aos mais de 50  
colaboradores de  
diversas áreas  
da América  
Latina Sul que  
contribuíram para  
elaboração deste  
relatório

ADRIANA OLIVEIRA  
ADRIANO VALLE  
ALLAN MONTES  
ANA CLARA HOMAISSI  
ANGELA AQUINO  
ANGELICA COUAILLAC  
BARBARA NUNES  
BEATRIZ ALVES  
BEATRIZ MAGALHÃES  
BRUNA CARDOSO  
BRUNO COSTA  
CECÍLIA ARAÚJO  
CHRISTIANO HEFFER  
CLAUDIA ASSUNÇÃO  
CLAUDIA SILVEIRA  
DANIEL PEREIRA  
DENIS GAMA  
DJALMA OLIVEIRA  
EDSON VALENTINO

ERIC LEITE  
FLAVIO TEIXEIRA  
GIOVANNI CAMPOS  
GUILHERME RICCI  
HENRIQUE CARDOSO  
INGRID SILVA  
JULIA LOMBA  
JULIANA VENTURA  
JULY GOMES  
LEONIDAS BORIO  
LOURIVAL NUNES  
LUCAS MACHADO  
LUCAS YANNELLO  
LUIS RIBEIRO  
LUIZ WERNECK  
LUIZ MACHADO  
MAGDA VILLELA  
MARCELO FORTES  
MARCIO DAAS

MARCOS GONZALEZ  
MARCOS GUIMARÃES  
MARCUS VALENÇA  
MARDEN FERREIRA  
MARIANA GOUVEA  
MONICA BARRETO  
MONICA VASCONCELOS  
PATRICIA CELESTINO  
PATRICIA MALHEIROS  
PEDRO BRAGA  
RENATO BAPTISTA  
RITA FIALHO  
ROBERTO FERREIRA  
SILVANA RUYS  
SIMONE PERNAMBUCO  
SUELLEN GUIMARÃES  
THAISA SÁ  
VICTOR LOURENÇO  
VIVIANE GUIMARÃES  
WILLIAM MACEDO



Presidente\_

Gilney Bastos

Comitê Executivo\_

Anna Paula Rezende | Carlos de Marco | Edson Araújo

Eduardo d'Ávila | Fernando Inocente | Gustavo Costa | Mário Simon | Paulo Baraúna

Gerentes Gerais dos Países Hispânicos\_

Antonio Chacín (Bolívia) | Sergio Novelli (Chile) | João Rosário (Paraguai) |

Julio Cáceres (Peru) | Romulo Santana (Argentina) | Víctor Sánchez (Uruguai)

Diretoria Executiva Talentos e Sustentabilidade\_

Anna Paula Rezende

Diretoria Talentos e Comunicação\_

Cristina Fernandes

Gerência de Sustentabilidade e Diversidade e coordenação do projeto\_

Mariana Simões

Analista de Sustentabilidade e Diversidade e apoio do projeto\_

Nicole Corrêa

Consultoria GRI, Conteúdo e Projeto Gráfico\_

Approach Comunicação ([www.approach.com.br](http://www.approach.com.br))

Fotografia\_

Banco de imagens White Martins

© CLARA ANGELEAS/TNC

Conheça o Relatório de Sustentabilidade Global da Linde em [www.linde-gas.com](http://www.linde-gas.com).

WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS LTDA.

Av. Pastor Martin Luther King King Jr., 126, bloco 10,

Corporate – Ala C, 7º andar, Del Castilho

Rio de Janeiro, RJ

CEP: 20760-005

[www.whitemartins.com.br](http://www.whitemartins.com.br)

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE

2019 | 2020



 **WHITE MARTINS**