

Informe de
**responsabilidad
social corporativa**

2013



● ● Sumário

5 Carta do presidente e *country manager*

7 Processo de elaboração do Informe

11 Gas Natural Fenosa

25 A Responsabilidade Corporativa e a Gas Natural Fenosa

37 Compromissos de Responsabilidade Corporativa

93 Informação adicional



Carta do Presidente e *Country Manager*



Temos o prazer de apresentar o Informe de Responsabilidade Social Corporativa das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil, correspondente ao exercício de 2013. Um ano caracterizado não só pelo bom resultado econômico e operacional da Ceg, da Ceg Rio, da Gas Natural Fenosa em São Paulo e da Gas Natural Serviços, como também pela realização de projetos voltados para o crescimento e desenvolvimento de todas as pessoas que estão presentes em nossa cadeia de valor.

Fazemos parte do grupo de empresas que acredita que é sua função contribuir para o progresso da sociedade. E acreditamos que, por meio de nossa atividade principal, de distribuição do gás natural, estamos fazendo isso. Trata-se de uma energia reconhecidamente mais limpa, eficiente, segura e que contribui para a redução da emissão de poluentes na atmosfera.

Este Informe também traz um panorama de todo nosso esforço pela busca de uma gestão mais eficiente, responsável e transparente. Esse compromisso com a sociedade está formalizado em nossa Política de Responsabilidade Corporativa, que traz consigo o empenho explícito de toda a organização em velar pela integridade. Em todas as suas filiais, a Gas Natural Fenosa conta com ferramentas como o modelo de gestão do Código de Ética e de Prevenção de Delitos, ou as políticas antifraude e de Direitos Humanos. Elas contribuem para a correta atuação dos funcionários da Gas Natural Fenosa em todo o mundo.

Também é nosso compromisso e uma prioridade em nossa gestão zelar pela segurança e a saúde de todas as pessoas que fazem parte de nossa empresa. Por isso, em 2013, continuamos com a implantação do projeto Compromisso com a Segurança e a Saúde, que tem o objetivo

principal de proporcionar uma mudança qualitativa na cultura da segurança na companhia, mediante um novo enfoque baseado nos comportamentos individuais seguros e na identificação e antecipação de situações de risco para os próprios trabalhadores. Esse plano está sendo implantado em toda a companhia e, no Brasil, por intermédio da Equipe Central de Projetos (ECP) e pela Alta Direção com ações voltadas para colaboradores, líderes e empresas prestadoras de serviço.

Também mantivemos uma série de ações para proporcionar mais qualidade de vida para nossos funcionários, como a licença-maternidade estendida e a saída antecipada às sextas-feiras. Graças a essas ações, recebemos a certificação de empresa familiarmente responsável – EFR, concedida pela Fundação Más Familia. Com isso, passamos a ser a primeira companhia brasileira a conquistar essa certificação, que avalia a conciliação da vida familiar e profissional, a igualdade de oportunidades e a inclusão de grupos socialmente desfavorecidos.

Também apoiamos uma série de projetos sociais, culturais e de meio ambiente, voltados para a melhoria do nosso entorno e das comunidades nele envolvidas.

Acreditamos que nossas ações geraram uma contribuição positiva para as regiões em que estamos presentes e colaboraram na redução dos impactos de nossas atividades.

Convidamos a todos para a leitura deste informe. É uma oportunidade de conhecer mais de perto o trabalho realizado por uma equipe extraordinária que se empenha, dia a dia, em construir uma empresa cada vez melhor.

Bruno Ambrust e Antoni Almela

● ● Processo de Elaboração
do Informe



Processo de elaboração do Informe

Alcance e enfoque

Este informe apresenta todas as atividades realizadas pelas empresas operadas pela Gas Natural Fenosa no Brasil: Ceg, Ceg Rio, Gas Natural Fenosa São Paulo e Gas Natural Fenosa Serviços, ao longo de 2013.

Todas as empresas atuam no mercado de distribuição de gás natural no Brasil, sendo que a Gas Natural Serviços é a única que opera no mercado não regulado de gás.

Este informe atende às recomendações da última versão do Guia para elaboração de memórias de sustentabilidade do *Global Reporting Initiative* 3.1 (GRI). Também está de acordo com a proposta de conteúdo mínimo e estrutura de informe indicado pela Gas Natural Fenosa para todas as filiais internacionais da empresa. Consideramos que este documento atende ao nível de aplicação B. Além disso, traz indicadores específicos do suplemento setorial *oil and gas*, recomendado para as companhias que atuam nesse setor.

Os indicadores apresentados aqui são consolidados e fazem referência ao conjunto de todas as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil e aos dados consolidados ao longo do exercício.

Com o objetivo de dar ao leitor a oportunidade de fazer uma análise da evolução temporal dos dados, publicamos os indicadores relativos aos anos de 2011, 2012 e 2013.

Princípios para a elaboração deste informe

De acordo com as recomendações do *Global Reporting Initiative*, a apresentação equilibrada e razoável do desempenho da organização requer a aplicação de certos princípios para determinar o conteúdo da informação pública elaborada em matéria de:

• **Materialidade:** sua importância está determinada pelos impactos significativos que a organização pode exercer, assim como a influência substancial das análises e decisões dos grupos de interesse. Para o Informe 2013, consideramos como materiais os temas analisados no estudo de materialidade desenvolvido pela Gas Natural Fenosa. Essa análise foi desenvolvida a partir das solicitações recebidas de investidores, índices de sustentabilidade e propostas apresentadas nas assembleias de acionistas do setor energético. Com isso, foi possível contrastar o desempenho da Gas Natural Fenosa em relação a esses temas. Partindo dessa base, para este informe de 2013 foram atualizados os temas materiais, atendendo aos requerimentos detectados pelos investidores e analistas especializados.

A Gas Natural Fenosa também considerou os aspectos incluídos nas recomendações do *Global Reporting Initiative* e, em particular, nos elementos apresentados na análise do *Rep Trak*, ferramenta empregada pela companhia para medir sua reputação. A Gas Natural Fenosa entende que todos os assuntos relacionados à materialidade foram incluídos neste informe.

• **Participação dos grupos de interesse:** o estabelecimento de um diálogo ativo com os grupos de interesse é um princípio fundamental dentro da estratégia da Gas Natural Fenosa.

A Companhia identificou seus grupos de interesse, suas expectativas e buscou realizar ações para estabelecer um diálogo bidirecional. Esse processo está detalhado no item correspondente ao diálogo com os grupos de interesse e ao governo da responsabilidade corporativa.

• **Contexto da sustentabilidade:** o informe analisa o desempenho da companhia no contexto das exigências econômicas, ambientais e sociais de seu entorno social e de mercado. Os itens correspondentes ao modelo de negócio, estratégia, trazem mais informações sobre esse aspecto.

• **Exaustividade:** o esquema de conteúdos foi definido com a participação dos responsáveis das principais áreas de gestão da Companhia. Isso assegura que os aspectos essenciais de cada uma das áreas de atividade da Gas Natural Fenosa sobre seu entorno e seus próprios objetivos de negócio foram considerados.

Qualidade da informação divulgada

Assim como a matriz na Espanha, a Gas Natural Fenosa Brasil buscou seguir as recomendações do *Global Reporting Initiative* para velar pela qualidade da informação divulgada neste informe. Com o objetivo de garantir a qualidade das informações, buscamos seguir os seguintes princípios:

• **Equilíbrio:** o informe expõe claramente os aspectos positivos e negativos do desempenho da organização, permitindo fazer uma valoração razoável da empresa.

• **Comparabilidade:** a informação contida no informe permite analisar a evolução no desempenho da companhia ao longo do tempo.

• **Precisão:** toda a informação descrita no informe é necessária e se apresenta com o maior detalhamento possível para que os grupos de interesse da empresa possam valorar adequadamente o desempenho dessa área.

• **Periodicidade:** esta é a primeira vez que a Gas Natural Fenosa Brasil veicula seu informe de responsabilidade corporativa seguindo o modelo GRI. A empresa tem como meta e compromisso veicular esse informe de forma anual.

• **Clareza:** a informação está apresentada de maneira compreensível, acessível e útil.

Para facilitar sua correta compreensão, evita-se o uso de tecnicismos. Além disso, buscamos empregar gráficos, tabelas e uma linha gráfica que possibilitem agilizar a leitura do documento.

Verificação

A empresa não realizou a verificação e se estrutura para fazê-lo no próximo informe.

Consultas e informação adicional

Os leitores podem enviar suas dúvidas, consultas e solicitações de informação por meio da página web da companhia: www.gasnaturalfenosa.com.br

● ● Gas Natural Fenosa

- 12 Gas Natural Fenosa em números
- 15 Um modelo de negócio competitivo e integrado
- 16 Uma história de crescimento no Brasil
- 20 Estrutura organizacional Brasil
- 21 Estratégia da Gas Natural Fenosa



Gas Natural Fenosa em números

Gas Natural Fenosa é um grupo multinacional líder no setor energético, pioneiro na integração do gás e da eletricidade. Está presente em mais de 25 países, onde oferece serviços para cerca de 20 milhões de clientes dos cinco continentes, com uma potência instalada de 16 GW e um mix diversificado de geração de eletricidade.

Gas Natural Fenosa

- Fluxo de gás
- Planta de liquefação
- ◆ Planta de regaseificação
- ◆ Planta de regaseificação própria
- ▲ Contratos de gás a longo prazo
- Gasoduto Europa-Maghreb (EMPL)
- Gasoduto Medgaz

Porto Rico
Infraestrutura de GN/GNL e geração elétrica.

República Dominicana
Geração elétrica.

México
Geração elétrica e distribuição de gás.
Comercialização de GN/GNL.

Guatemala
Telecomunicações.

Costa Rica
Geração elétrica.

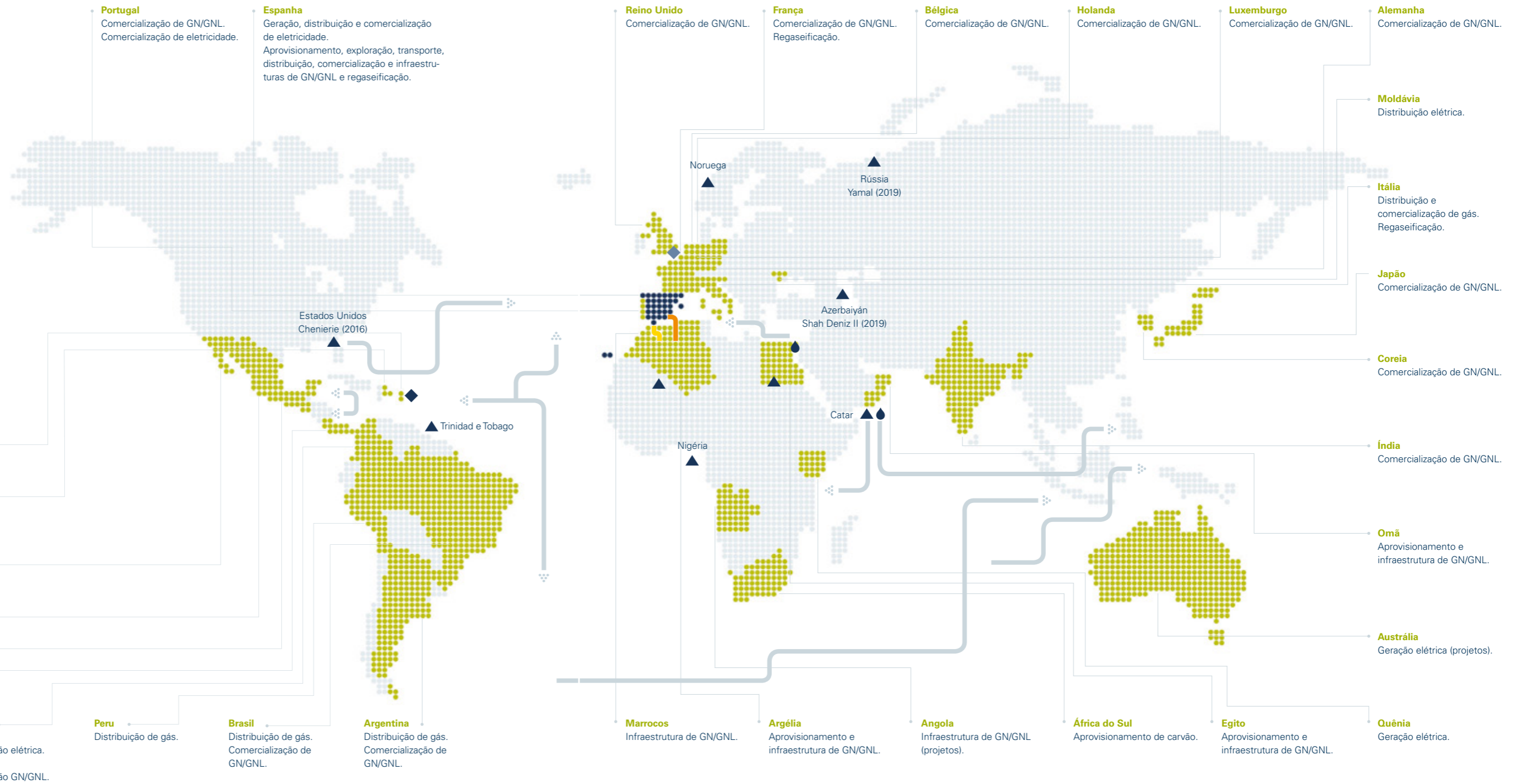
Panamá
Geração e distribuição elétrica.

Colômbia
Distribuição e comercialização elétrica.
Distribuição e comercialização GN/GNL.

Peru
Distribuição de gás.

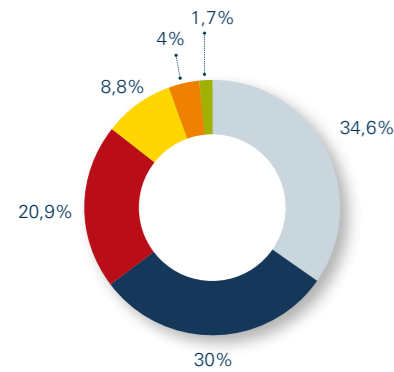
Brasil
Distribuição de gás.
Comercialização de GN/GNL.

Argentina
Distribuição de gás.
Comercialização de GN/GNL.



Nota: O mapa reflete os países em que a empresa tem atividade de negócios, independentemente se dispõe de pessoal ou de agência comercial estabelecida.

Acionistas e investidores da Gas Natural Fenosa (%)



- Grupo "A Caixa"
- Grupo Repsol
- Investidores institucionais internacionais
- Acionistas minoritários
- Sonatrach
- Investidores institucionais espanhóis

Principais grandezas da Gas Natural Fenosa

Operações	2013	2012	2011
Vendas de atividade de distribuição de gás (GWh)	424.808	409.774	395.840
Transporte de gás / EMPL (GWh)	122.804	116.347	111.855
Pontos de fornecimento de distribuição de gás (em milhares)	11.948	11.663	11.372
Pontos de fornecimento de distribuição de eletricidade (em milhares)	7.543	8.309	8.133
Rede de distribuição de gás (km)	123.690	120.760	116.438
Energia elétrica produzida (GWh)	53.756	56.268	56.616

Pessoal	2013	2012	2011
Número de empregados	16.323	17.270	17.769

Financeiro (milhares de euros)	2013	2012	2011
Valor líquido do volume de negócios	24.969	24.904	21.076
Benefício operacional bruto (Ebitda)	5.085	5.080	4.645
Resultado da exploração	2.963	3.067	2.947
Investimentos totais	1.636	1.386	1.406
Benefício atribuível à empresa	1.445	1.441	1.325

Dados por ação (euros por ação)	2013	2012	2011
Cotação em 31 de dezembro	18,69	13,58	13,27
Benefício	1,44	1,45	1,39

Um modelo de negócio competitivo e integrado

Gas Natural Fenosa é uma empresa integrada de gás e eletricidade, cujo modelo de negócios se apoia em quatro fortalezas fundamentais:

- Ser um operador *best in class* na distribuição e na venda de energia.
- Dispor de um parque de geração eficiente e diversificado que permita administrar de maneira competitiva os recursos naturais disponíveis.
- Possuir um sólido posicionamento internacional, com amplas perspectivas de desenvolvimento.
- Contar com uma equipe humana comprometida e com grande experiência no negócio.

O negócio da Gas Natural Fenosa se foca no ciclo de vida completo do gás, desde o momento de sua exploração até a sua comercialização, passando pela geração, distribuição e comercialização de eletricidade, atividades que contribuem com mais de 99% no Ebitda da empresa. A estas se unem outras áreas de negócio, como os serviços energéticos, que favorecem a diversificação das atividades e das receitas, antecipando-se às novas tendências de mercado e atendendo às necessidades específicas dos clientes e lhes oferecendo um serviço integral e não somente centrado na venda de energia.

A base do negócio de nossa empresa se encontra nos mercados regulados e liberados de gás e eletricidade, com uma contribuição crescente da atividade internacional.

Liderança no negócio de gás

Gas Natural Fenosa opera em toda a cadeia de valor do gás. A empresa é a líder no mercado de distribuição espanhol, onde leva gás natural para mais de 1.000 municípios em nove comunidades autônomas e supera os 5 milhões de clientes. Além disso, é a primeira distribuidora da América Latina e conta com uma importante presença no mercado italiano.

Adicionalmente a isso, graças a uma carteira de fornecimentos de GNL e de gás natural de cerca de 30 bcm (bilhões de metros cúbicos) e a uma infraestrutura de gás única

e integrada, na qual se destaca uma frota de dez navios-tanque, a empresa se situa como uma das maiores operadoras de GNL do mundo e um referencial nas bacias do Atlântico e do Mediterrâneo, dispondo de uma posição privilegiada para desenvolver novos mercados, fundamentalmente na área mediterrânea, na América Latina e na Ásia.

As linhas estratégicas da Gas Natural Fenosa se baseiam na internacionalização da comercialização e no desenvolvimento de infraestruturas, aproveitando a sua posição atual.

Referência no negócio de eletricidade

Gas Natural Fenosa é a terceira operadora do mercado espanhol, onde distribui o gás natural para 3,8 milhões de clientes, tendo também um importante papel na América Latina, com 2,9 milhões de clientes, e na Moldávia, com 0,8 milhão de clientes.

Gas Natural Fenosa tem um amplo conhecimento de todas as tecnologias de geração e conta com uma infraestrutura de implantação energética capaz de se ajustar às

necessidades de cada modelo energético e à realidade de cada país.

Atualmente, a Gas Natural Fenosa baseia as suas prioridades na finalização dos projetos de geração já iniciados, no impulso à comercialização de serviços energéticos para os lares e para os negócios, e no fortalecimento do negócio de comercialização para os grandes clientes.

Uma história de crescimento no Brasil

No Brasil, a Gas Natural Fenosa iniciou suas atividades em 1997, quando venceu o leilão de privatização do serviço de distribuição de gás e passou a operar a Ceg e a Ceg Rio, a primeira com atuação na região metropolitana do Rio de Janeiro e a segunda no interior do Estado.

Três anos depois, no ano de 2000, a empresa adquiriu uma nova área de concessão, dessa vez na região sul de São Paulo. Uma área *greenfield*, onde não havia serviço de distribuição de gás canalizado e que passou a ser operada pela Gas Natural Fenosa São Paulo.

As três áreas de concessão são reguladas. No Rio de Janeiro a fiscalização é realizada pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio (Agersa) e, em São Paulo, pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps).

Em 2002, o Grupo iniciou uma nova atividade com a criação da Gas Natural Fenosa Serviços, com atuação no mercado de soluções energéticas, tais como locação de equipamentos para cogeração, climatização, geração em ponta, compressão de gás para postos de GNV. Em 2012, a empresa começou a desenvolver produtos para o segmento residencial por meio da venda de aquecedores e planos de assistência a gás.

Se considerarmos a soma dos resultados financeiros alcançados por todas as empresas, a Gas Natural Fenosa está entre as 100 maiores do Brasil. Foi pioneira no desenvolvimento do mercado de GNV, tornando o Rio de Janeiro líder absoluto desse mercado.

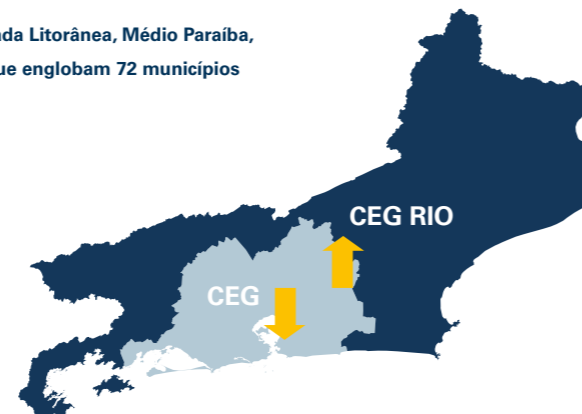
Área de concessão da Gas Natural Fenosa no Rio de Janeiro

CEG Rio

Regiões Norte e Noroeste Fluminense, Baixada Litorânea, Médio Paraíba, Serrana, Centro Sul e Baía de Ilha Grande, que englobam 72 municípios do interior do Estado do Rio.

CEG

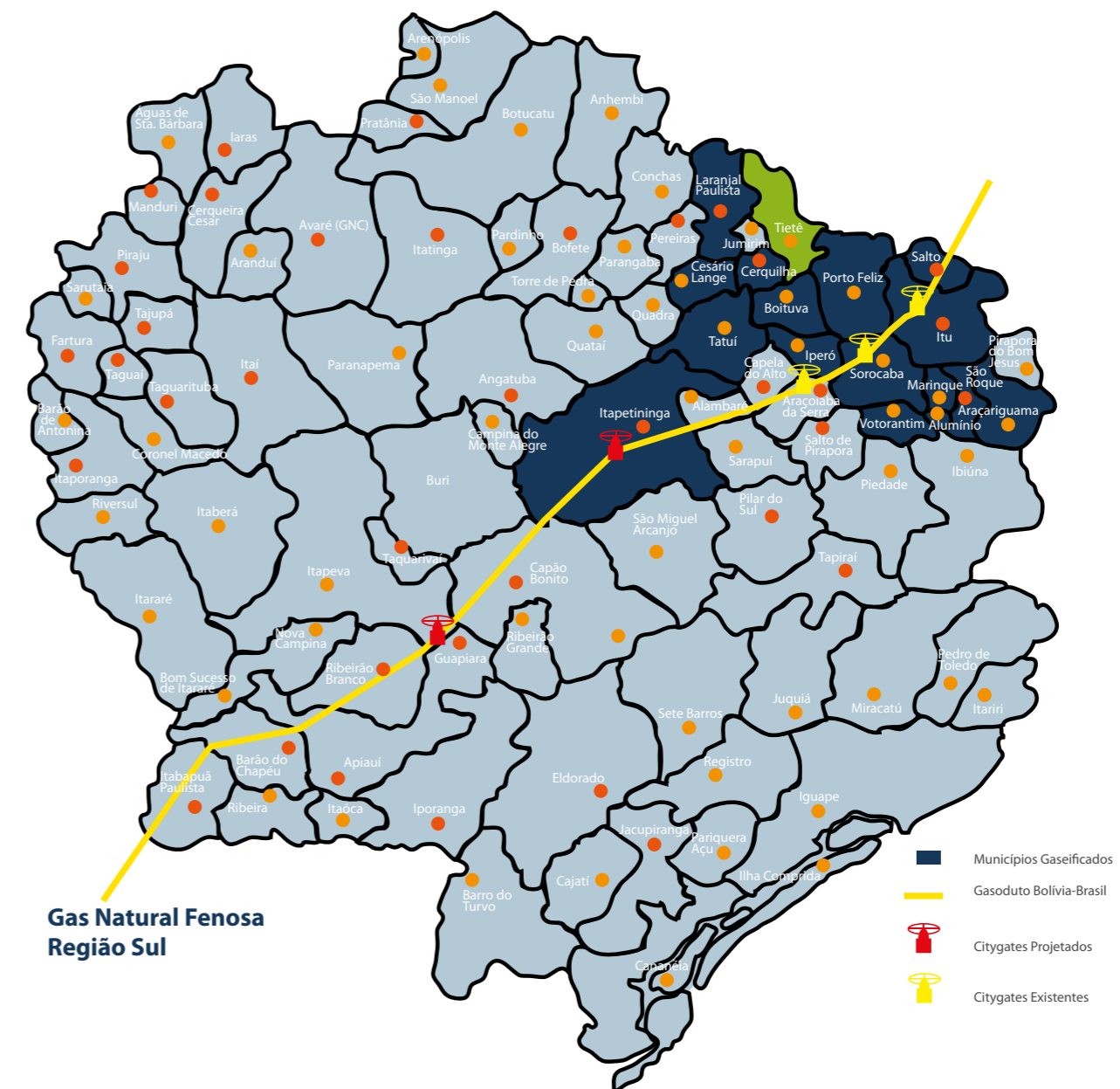
Região Metropolitana: Municípios de Belford Roxo, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Japeri, Magé, Maricá, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Queimados, São Gonçalo, São João de Meriti, Itaguaí, Mangaratiba, Mesquita, Tanguá, Paracambi e Seropédica.



Área de concessão em São Paulo

A área de concessão abrange o total de 93 municípios ao sul do Estado de São Paulo.

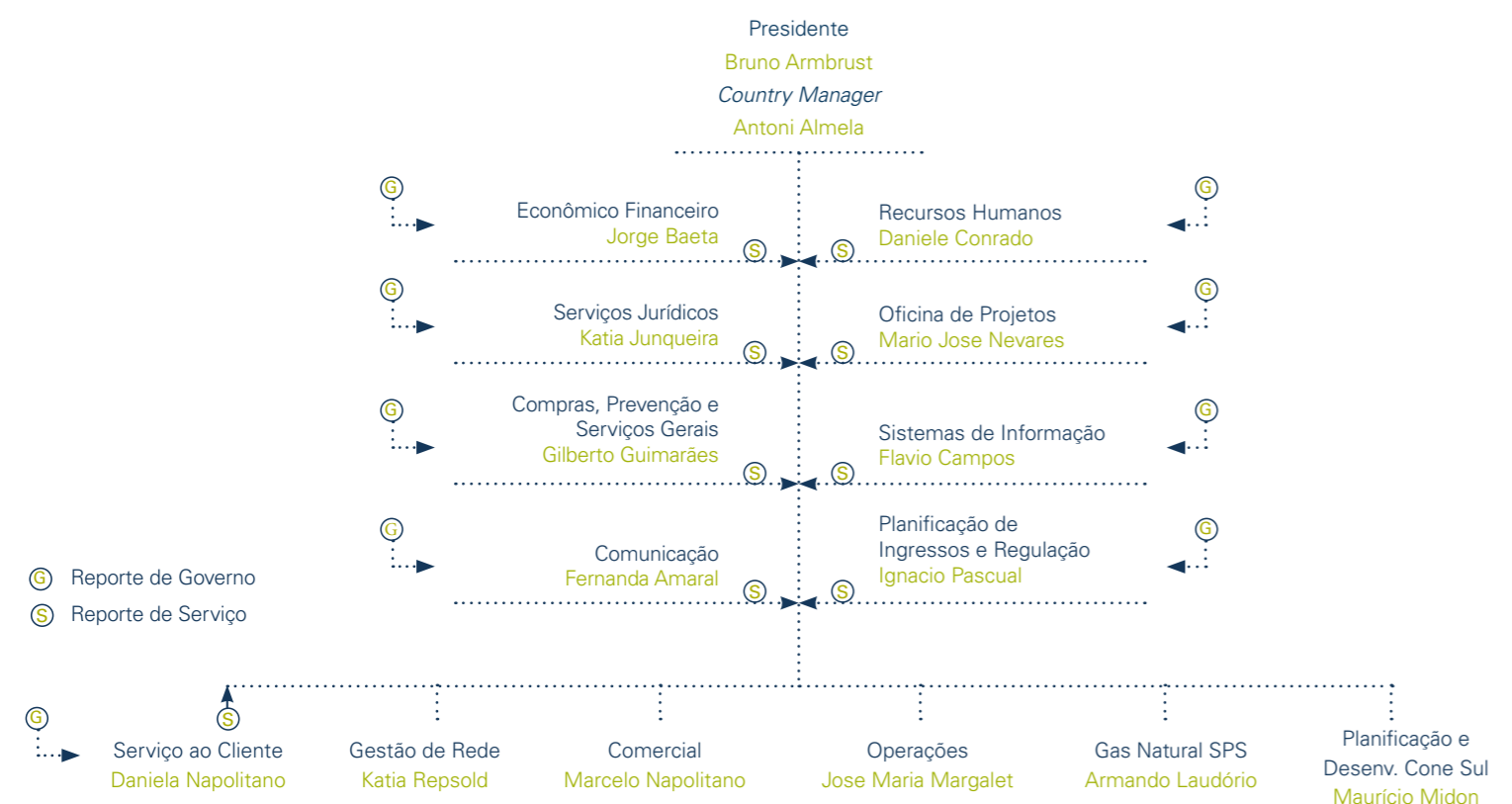
Zona de distribuição	Número de clientes em 2013	Ano de aquisição
Rio (Ceg)	818 mil	1997
Rio (Ceg Rio)	39 mil	1997
S. Paulo (Gas Natural Fenosa)	41.675	2000



Principais Magnitudes

Principais Magnitudes	2013				2012				2011			
	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Operacional												
Clientes	898.819	818.256	38.888	41.675	869.650	798.289	33.333	38.028	841.741	777.757	28.380	35.604
Vendas totais de gás (Km³) *	8.140.034	4.359.137	3.296.316	484.581	6.193.856	3.286.522	2.412.485	494.850	4.557.667	2.461.586	1.572.045	524.036
Investimentos (K BRL)	220.094	172.618	26.573	20.903	202.634	155.552	30.400	16.681	149.390	110.329	30.423	8.639
Km de rede	6.439	4.124	1.040	1.275	6.290,40	4.042,03	1.001,85	1.246,51	6.136,84	3.955,99	957,95	1.222,90
Pessoal												
Número de empregados	483	452	1	30	498	465	1	32	504	471	1	32
Financeiro (K BRL) **												
Ebitda	1.019.272	652.631	225.348	141.293	838.112	567.282	181.050	89.780	779.777	539.468	154.165	86.143
Faturamento bruto ***	6.949.781	3.640.257	2.599.561	709.963	5.628.301	3.246.254	1.748.071	633.976	4.583.646	2.818.884	1.234.159	530.603
Faturamento líquido ****	6.069.466	3.117.739	2.387.865	563.861	4.804.556	2.736.278	1.565.503	502.775	3.779.132	2.304.180	1.055.125	419.827
Opex *****	331.467	255.436	44.931	31.100	310.675	246.510	37.243	26.922	274.251	213.972	33.513	26.765

Estrutura Organizacional Brasil



	Total
Valor econômico direto gerado: rendas.	6.957.489
Valor econômico direto distribuído: custos operacionais.	5.469.231
Valor econômico direto distribuído: salários e benefícios dos funcionários.	81.562
Valor econômico direto distribuído: pagamentos para o Governo.	638.348
Lucro Bruto.	1.400.730
Lucro Líquido.	563.147
Doações e outros investimentos na comunidade (com incentivo fiscal).	4.514
Doações e outros investimentos na comunidade (sem incentivo fiscal).	1.234

Em milhares de R\$

Estratégia da Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa apresentou, em 2013, a revisão das linhas estratégicas da empresa para o período de 2013 – 2015, além de uma visão estratégica até 2017, com o objetivo de adequá-las, sob os critérios realistas e objetivos possíveis de realização, ao contexto macroeconômico e energético atual.

A revisão do Plano Estratégico da Gas Natural Fenosa foi feita após o cumprimento dos objetivos de 2012, o que demonstra a solidez da empresa e a credibilidade que a Gas Natural Fenosa oferece ao mercado, levando em conta um contexto econômico e regulatório adverso.

As linhas estratégicas da Gas Natural Fenosa para o período de 2013 – 2015 se baseiam na:

- Execução dos planos de eficiência.
- Gestão de cada linha de negócios de acordo com as condições de mercado.
- Gestão do portfólio de negócios, segundo o seu encaixe estratégico.

As prioridades estratégicas da empresa para o período de 2013 – 2015 reforçarão o atual modelo de negócios, que se assenta intensamente no impulso e nas oportunidades de crescimento no exterior e, em especial, em seu crescente protagonismo no mercado global de gás (fundamentalmente de GNL), o que permitirá a manutenção de seus resultados sólidos.

Planos de eficiência

Gas Natural Fenosa prevê que a continuação dos planos de eficiência permitirá a obtenção de uma economia na casa de até 300 milhões de euros no ano de 2015, principalmente nas atividades de operação e de manutenção, e nos custos de comercialização e de estrutura corporativa.

Previsões para o negócio e impacto regulatório

No período de 2013 – 2015, a empresa prevê um crescimento ou uma manutenção do Ebitda nas atividades de distribuição de gás na Europa, nas de aprovisionamento e de comercialização de gás do mercado varejista da Espanha e da Europa, bem como em seus negócios de gás e de eletricidade na América Latina.

Pelo contrário, é esperada uma queda no negócio de eletricidade na Espanha, tanto na geração e na comercialização quanto na distribuição, fruto do impacto regulatório das medidas aplicadas recentemente.

Parte dos esforços da empresa será destinada para a redução parcial desses impactos regulatórios, com planos de eficiência, e para o trâmite dos planos de investimento durante esses anos, de acordo com a rentabilidade e com a carteira de negócios, segundo o seu encaixe estratégico.

Dessa forma, o Ebitda gerado fora da Espanha continuará crescendo em um ritmo mais rápido, chegando a representar cerca de 45% em 2015.

Disciplina financeira e compromisso com o acionista

Os objetivos financeiros da empresa para esse período passam pela manutenção ou pelo leve aumento do Ebitda (superior aos 5,2 milhões de euros) e do benefício líquido (em torno de 1,5 milhão de euros), bem como pela melhoria do índice Dívida Líquida / Ebitda em até 2,5 vezes, no horizonte do exercício de 2015.

Os investimentos previstos para o período de 2013 – 2015 totalizarão 5,2 milhões de euros, com uma média aproximada de 1,7 milhão de euros por ano. Esses investimentos se centrarão nos negócios de gás e na distribuição de gás na Europa, bem como na expansão orgânica das atividades do grupo na América Latina.

Gas Natural Fenosa continua comprometida com uma sólida política de dividendos em dinheiro e pretende manter o *pay out* em níveis de 62%, na linha dos últimos anos, compatível com os objetivos de crescimento e de desalavancagem previstos.

Nesse sentido, a revisão estratégica volta a contemplar a redução de dívida como objetivo prioritário e espera passar dos 16 milhões de euros em 2012 para cerca de 13 milhões em 2015.

Oportunidades de crescimento a partir de 2015

A gestão adequada dos negócios em todo o mundo permitirá à empresa estar preparada para continuar crescendo a partir de 2015, quando a recuperação econômica da Europa começará a se consolidar, e graças ao aumento da presença nos mercados internacionais da GNL com a venda de gás proveniente de novos contratos, como o celebrado com Cheniere, nos Estados Unidos.

Além do mais, a partir dessa data a Gas Natural Fenosa prevê contar com a flexibilidade adicional para efetuar investimentos de até 7 milhões de euros, caso sejam apresentadas as condições adequadas, compatibilizando os referidos investimentos com a manutenção do índice Dívida Líquida / Ebitda em três vezes.

No Brasil: foco na universalização do gás natural

Crescimento orgânico:

Desde 1997 a empresa vem investindo fortemente na ampliação das redes de distribuição. De 1997 até 2013 o total de investimentos chegou a R\$ 5 bilhões. Desse total, R\$ 3,2 milhões foram investidos exclusivamente nas atividades operacionais da Ceg, da Ceg Rio e da Gas Natural São Paulo Sul, para distribuição de gás natural canalizado nas suas áreas de concessão nos Estados do Rio de Janeiro e de São Paulo.

No Brasil, a estratégia da Gas Natural Fenosa está baseada na universalização do gás natural nas áreas de concessão em que está presente, tendo em vista que somente 3% da população brasileira é atendida por rede de gás canalizado. O Rio de Janeiro é o Estado com o maior nível de penetração, com cerca de 25% do total das residências abastecidas com gás natural, seguido de São Paulo, com 8%, e os demais Estados, com menos de 2%.

As três concessionárias do serviço público de distribuição de gás natural operadas pela Gas Natural Fenosa, juntas, atingiram a marca de 898.819 clientes atendidos em 2013.

Se considerarmos a soma dos resultados financeiros alcançados por todas as empresas, a Gas Natural Fenosa está entre as 100 maiores do Brasil. Além disso, a Ceg foi a grande vencedora do setor de Petróleo e Gás da 13ª edição do prêmio Valor 1000, que, além de premiar as campeãs em 25 setores da economia, estabelece um *ranking* das mil maiores empresas do país.

Enfoque está na diversificação dos mercados

No Brasil, a Gas Natural Fenosa atua no crescimento de clientes e de volume de vendas de gás em cinco diferentes mercados: residencial, comercial, industrial, GNV e de geração térmica. A expansão é feita por meio

da construção de novas redes de distribuição e também por intermédio de sistema de gás natural comprimido (GNC).

• **Residencial:** é o que concentra o maior volume de clientes, um total de 818 mil. A estratégia comercial está baseada no conforto, na comodidade e, principalmente, na segurança proporcionada. Grande parte dos novos clientes atendidos deixa de usar o gás liquefeito de petróleo (botijão de gás) e passa para o gás natural, que é fornecido por meio de canalizações e não precisa ser armazenado no ponto de consumo. Nesse mercado, a empresa tem dado especial atenção aos novos empreendimentos residenciais, atuando em parceria com as empresas construtoras, para que esses imóveis sejam projetados e construídos conforme as normas brasileiras de segurança e aptos ao uso do gás natural. No caso do Rio de Janeiro, a Ceg e a Ceg Rio exigem o cumprimento das normas de segurança do Regulamento de Instalações Prediais de Gás do Rio de Janeiro (RIP/RJ). Em São Paulo, não há uma lei que obrigue a uso desse regulamento, mas a empresa segue as mesmas normas empregadas no Rio de Janeiro, buscando a segurança no uso do gás.

• **Comercial:** para esse mercado, o gás natural é uma opção mais segura e confiável por ser distribuído de forma contínua e sem interrupções. A Gas Natural Fenosa também busca fomentar o desenvolvimento de uma linha de equipamentos voltados para estabelecimentos comerciais e que proporcionem eficiência energética, tais como: geradores de pequeno porte, churrasqueiras, fornos para padaria, entre outros.

• **Industrial:** o gás natural representa um diferencial importante, já que, de todos os combustíveis fósseis, é o menos poluente.

• **GNV:** a empresa fornece gás natural para postos de combustíveis instalados nas três áreas de concessão. O abastecimento é feito não só por rede de distribuição, como também por meio de sistemas de gás natural comprimido

(GNC). O Rio de Janeiro lidera esse mercado, com a maior frota e o maior número de postos de revenda do combustível.

• **Geração:** a empresa fornece gás natural para termelétricas em operação e instaladas em suas áreas de concessão, sempre que os reservatórios de água das hidrelétricas estão abaixo dos níveis mínimos considerados pelo Operador Nacional do Sistema (ONS). O objetivo é dar segurança ao sistema de energia elétrica do país e evitar a ocorrência de apagões.

Aspectos relevantes voltados para o crescimento do negócio:

Competitividade das tarifas

Em 2013, foi concluído o Processo Regulatório sobre a 3ª Revisão Quinquenal de Tarifas da Ceg e da Ceg Rio, empresas da Gas Natural Fenosa no Rio de Janeiro. A Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agerensa), por meio da Deliberação nº 1.796, determinou uma taxa de remuneração (CAPM) de 9,757%, aprovou todo o plano de investimentos proposto para o quinquênio 2013-2017, efetuou pequenos ajustes em contas de custos operacionais e aprovou o redesenho da estrutura tarifária proposto pela Ceg e a Ceg Rio.

As novas tarifas estão mais competitivas em relação ao gás natural liquefeito de petróleo (GLP), sobretudo no interior do Estado, onde há grande potencial de crescimento. O mercado comercial será o foco de atuação da empresa nos próximos anos.

As áreas com maior potencial de crescimento são: Teresópolis, Campos dos Goytacazes, Macaé e Cabo Frio; no Rio, Centro, Barra da Tijuca, Campo Grande, Bangu, Zona Sul, Tijuca e Vila Isabel; além dos municípios de Niterói, São Gonçalo e Nova Iguaçu.

Obras de Infraestrutura

Ceg

No Rio de Janeiro, na área de concessão da Ceg, foram construídos 8 km de um total de 20 km da rede de aço-carbono de alta pressão AP-16 bar, referente ao projeto Gasoduto Presidente Kennedy, que é um reforço do anel metropolitano do Rio de Janeiro, para o abastecimento de indústrias e postos de GNV da zona oeste do município.

Também foi remanejado um total de 6 km de redes de aço-carbono de alta pressão AP-16 bar e de redes de polietileno de média pressão MP-4 bar, em diversos diâmetros, devido às obras da Transcarioca, da Transoeste, da Transolímpica e do Porto Maravilha.

Nos municípios de Japeri e Seropédica, foi concluída a obra para abastecimento da UTE Baixada Fluminense, que consistiu na construção de 12 km de rede de aço-carbono de 20 polegadas de diâmetro em alta pressão AP42 bar e construção de duas estações de medição, cromatografia e odorização.

Foi realizada ainda a construção de ramais para abastecimento de postos GNV, indústrias e comércios. Destaca-se também a construção de 2,8 km de duto de alta pressão AP 16 para atender à indústria Coca-Cola.

Dando prosseguimento ao programa de modernização contínua das redes da cidade, foram substituídos 33.145 metros de canalizações e 2 mil ramais. Nesse trabalho, a segurança foi um objetivo prioritário na linha de atuação da Ceg.

Ceg Rio

Na área de concessão da Ceg Rio, foram realizados dois importantes projetos para ampliação das redes de distribuição, nos municípios de:

• **Teresópolis** – Expansão da rede de distribuição do município, com a construção de 2.402 km, sendo iniciada a operação da nova estação de descompressão de gás natural, com capacidade para abastecimento de clientes residenciais, comerciais, industriais e GNV.

• **Guapimirim** – Conclusão da nova base de compressão de gás natural, com capacidade de 3.000 m³/h, para abastecimento dos municípios de Nova Friburgo, Teresópolis e, futuramente, Cachoeiras de Macacu.

Além disso, a companhia investiu na construção de ramais para ampliar o abastecimento de clientes comerciais e industriais.

Gas Natural Fenosa em São Paulo

A Gas Natural Fenosa em São Paulo expandiu sua infraestrutura de distribuição, executando 670 ramais e 16,76 km de redes, terminando o ano com quase 1.400 km em operação e se mantendo como a 3ª maior distribuidora de gás natural canalizado do país em infraestrutura de fornecimento.

Quanto à confiabilidade e à segurança do sistema, foram realizadas inspeções preventivas em 100% das redes de alta e média pressão e efetuadas cerca de 4.200 inspeções em instalações auxiliares.

Contribuição para o desenvolvimento

As empresas da Gas Natural Fenosa acreditam que, por meio da universalização do gás natural nas regiões em que estão presentes, colaboram para a atração de novos investimentos e instalações de indústrias que necessitam desse insumo para seus processos produtivos. Também fomentam a geração de empregos diretos e indiretos, tendo em vista a necessidade de mão de obra local em atividades ligadas ao fornecimento do produto.

Outro benefício está na redução de poluentes na atmosfera. O gás natural é uma energia limpa. Seu uso - seja pela indústria, seja por veículos - gera uma sensível redução nos níveis de poluentes na atmosfera.

Com o crescimento do uso do gás natural, principalmente pela indústria, estima-se que já se reduziu o uso do óleo combustível, um dos maiores emissores de poluentes e gases do efeito estufa. Somente no Rio de Janeiro, estima-se que houve uma redução em torno de 94%.

A atuação da empresa está pautada em sua Política de Responsabilidade Corporativa.

Em São Paulo, a Gas Natural Fenosa – com recursos destinados ao programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) – capacitou 141 profissionais do Corpo de Bombeiros de Sorocaba e região, 62 colaboradores da CPFL (concessionária de luz) e 160 do SAAE (concessionária de saneamento básico). O objetivo foi promover o desenvolvimento de ações que garantam o pronto atendimento em situações de urgência, bem como o incremento da segurança das redes de distribuição de gás natural e da utilização do produto.

A Responsabilidade Corporativa e a Gas Natural Fenosa

26 Gestão da Política de Responsabilidade Corporativa

29 O Governo da Responsabilidade Corporativa





Gestão da Política de Responsabilidade Corporativa

Política de Responsabilidade Corporativa

A Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa formaliza os compromissos assumidos pela empresa, estimulados de maneira efetiva a partir da alta direção e que determinam a estrutura de boa parte do presente Relatório de Responsabilidade Corporativa:

O Conselho de Administração da Gas Natural Fenosa aprovou, em 2013, a nova Política de Responsabilidade Corporativa, que mantém os seis compromissos até o momento vigentes, mas que inclui alterações que afetam o compromisso de segurança e saúde, derivados do renovado e válido comprometimento da empresa em relação a essa matéria.

Orientação ao cliente



Envidamos os nossos esforços para conhecer e para satisfazer as necessidades dos nossos clientes. Queremos ser capazes de lhes dar uma resposta rápida e eficaz e de lhes proporcionar um serviço excelente que, além de cumprir os requisitos legais, esteja de acordo com os compromissos voluntariamente assumidos por nosso grupo.

1. Construir relações de confiança com vocação em longo prazo, por meio de uma abordagem próxima e acessível.
2. Escutar as suas opiniões para podermos nos adequar às suas necessidades.
3. Trabalhar ao longo de toda a nossa cadeia de valor visando a melhorar continuamente a qualidade e a segurança dos nossos produtos e serviços.

Compromisso com os resultados



Elaboramos planos estratégicos e indicamos os objetivos coletivos e os individuais. Tomamos decisões para melhorar os resultados e para garantir o cumprimento dos compromissos adquiridos, administrando adequadamente os riscos.

1. Trabalhar para obter uma rentabilidade adequada aos recursos empregados.
2. Promover a gestão eficiente dos recursos dentro do marco de uma melhoria contínua dos processos.
3. Aplicar a todo momento as melhores práticas de transparência informativa, estabelecendo canais de comunicação, tanto com os mercados quanto com os demais agentes com interesses no Grupo, para afirmar a nossa credibilidade e a nossa reputação.

Meio ambiente



Desenvolvemos as nossas atividades prestando uma atenção especial à proteção do entorno e ao uso eficiente dos recursos naturais que necessitamos para satisfazer a demanda energética. Em respeito ao meio ambiente, atuamos além do cumprimento dos requisitos legais e de outros requisitos ambientais que voluntariamente adotemos, envolvendo os nossos fornecedores e fomentando em nossos grupos de interesse o uso responsável da energia.

1. Contribuir para o desenvolvimento sustentável mediante a ecoeficiência, o uso racional dos recursos naturais e energéticos, a minimização do impacto ambiental, o fomento da inovação e o uso das melhores tecnologias e processos disponíveis.
2. Contribuir para a redução da mudança climática por meio de energias de baixa emissão de carbono e de energia renovável, da promoção da economia e da eficiência energética, da aplicação de novas tecnologias e da captura do carbono.
3. Integrar critérios ambientais nos processos de negócios, nos novos projetos, e em atividades, produtos e serviços, bem como na seleção e na avaliação de fornecedores.
4. Minimizar os efeitos adversos sobre os ecossistemas e fomentar a conservação da biodiversidade.
5. Garantir a prevenção da contaminação e a melhoria contínua mediante a otimização da gestão ambiental, da minimização dos riscos ambientais e da participação ativa dos empregados.

Interesse pelas pessoas



Promovemos um ambiente de trabalho respeitoso com os nossos empregados e focalizado em sua formação e desenvolvimento profissional. Propiciamos a diversidade de opiniões, perspectivas, culturas, idades e gêneros em nossas organizações.

1. Propiciar aos nossos empregados a formação e as oportunidades de desenvolvimento profissional adequadas às suas competências.
2. Promover um ambiente de trabalho motivador, no qual se respeite o empregado e se assegure a contribuição responsável de suas iniciativas.
3. Fomentar a clareza dos objetivos, a liderança eficaz, as remunerações competitivas e o reconhecimento dos êxitos.
4. Oferecer as condições para o melhor equilíbrio pessoal e profissional em um marco de igualdade e diálogo.

Segurança e saúde



Planejamos e desenvolvemos as nossas atividades assumindo que nada é mais importante do que a segurança e a saúde. Nesse sentido, a nossa atuação vai além do cumprimento das obrigações legais e de outros requisitos que voluntariamente adotemos, impulsionando a melhoria contínua nas condições de trabalho e na gestão da segurança e da saúde, envolvendo os nossos fornecedores, as empresas colaboradoras, os clientes e outros grupos de interesse, com o objetivo de eliminar os acidentes e os danos à saúde.

1. Garantir que a segurança e a saúde sejam responsabilidades que não possam ser atribuídas a terceiros e que, por meio de um compromisso visível, sejam lideradas pela alta direção e assumidas de forma proativa por toda a organização, bem como por nossos fornecedores e empresas colaboradoras.
2. Estabelecer a segurança e a saúde como uma responsabilidade individual que condicione o emprego dos trabalhadores da Gas Natural Fenosa, bem como a atividade de suas empresas colaboradoras.
3. Zelar para que qualquer situação potencial de risco que possa afetar os trabalhadores, os clientes, o público e a segurança das instalações seja notificada, avaliada e administrada de um modo apropriado.
4. Estabelecer a aprendizagem como um fator de mudança ao encontro da cultura da segurança, mediante a formação contínua, a análise de acidentes e de incidentes e a difusão das lições aprendidas.
5. Integrar os critérios de segurança e os de saúde exigentes nos processos de negócio, nos novos projetos e em atividades, instalações, produtos e serviços, bem como na seleção e na avaliação de fornecedores e empresas colaboradoras, cujo descumprimento condicione o início ou a continuação da atividade.
6. Proporcionar os recursos e os meios necessários que possibilitem o cumprimento dos padrões de segurança estabelecidos em cada momento.

Compromisso com a sociedade



Aceitamos a nossa responsabilidade e contribuimos para o desenvolvimento econômico e social dos países nos quais estamos presentes, colaborando com os nossos conhecimentos, nossas capacidades de gestão e criatividade. Dedicamos parte de nossos benefícios ao investimento social, mantendo um diálogo permanente com a sociedade para conhecer as suas necessidades, buscando a sua satisfação.

1. Integração positiva na sociedade dos países em que estamos, avaliando o impacto social de nossa atividade e respeitando a cultura, as normas e o ambiente.
2. Gerar valores por meio de nossa própria atividade e com a colaboração com organizações não governamentais, a comunidade e outros agentes sociais, em todos os países em que estamos presentes.
3. Promover a educação, a formação, a riqueza cultural e a inclusão da população mais desfavorecida por meio do investimento social.

Integridade



Fomentar que as pessoas que integram o Grupo atuem com ética, honestidade e integridade, respeitando os valores, os princípios e os códigos éticos que impulsionam o Grupo, contribuindo assim para o aumento da confiança da nossa empresa.

1. Afastar a corrupção, a fraude e o suborno no desenvolvimento de nossa atividade e estabelecer medidas para evitá-los e combatê-los, desenvolvendo canais internos que permitam a comunicação de irregularidades, respeitando e protegendo o anonimato do comunicante.
2. Respeitar os princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas, bem como os princípios da OCDE para o governo das sociedades.
3. Respeitar todos os aspectos compreendidos pela Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas e pela Declaração da OIT, relativos aos princípios fundamentais do trabalho, prestando atenção especial ao reconhecimento dos direitos das minorias étnicas, recusando a exploração infantil, os trabalhos forçados ou qualquer outra prática que infrinja os direitos dos trabalhadores.

O governo da Responsabilidade Corporativa

Órgãos do Governo

Na estratégia de negócios da Gas Natural Fenosa, o compromisso com a responsabilidade corporativa desempenha um papel essencial. O Conselho de Administração é o órgão encarregado por supervisionar as atuações desenvolvidas pela empresa nessa matéria, de acordo com o disposto em seu regulamento e com as recomendações estabelecidas pelo Código Unificado de Bom Governo.

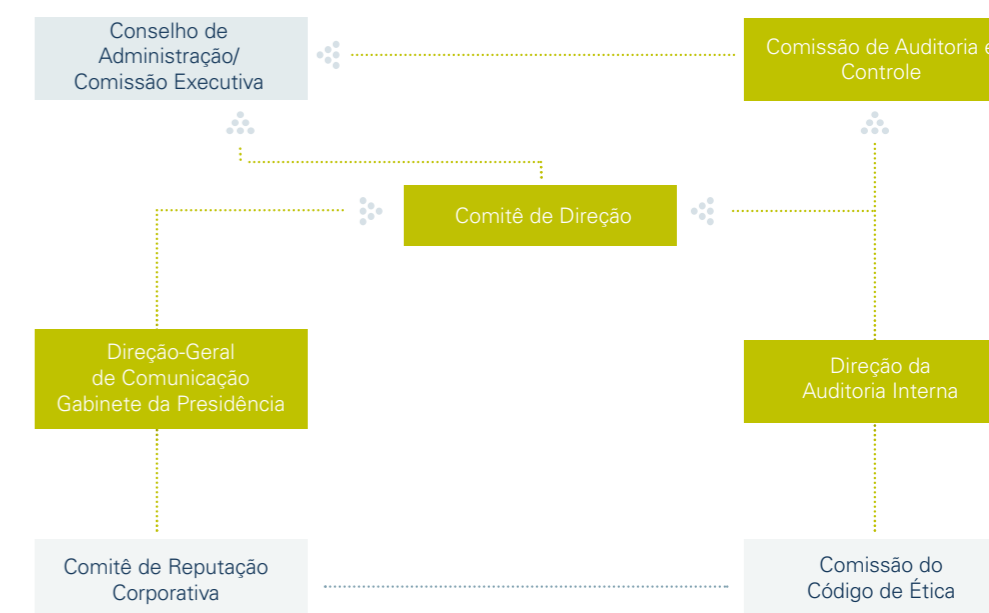
A empresa conta com um Comitê de Reputação Corporativa e uma Comissão do Código Ético, que exercem uma importante função no fomento e na implantação de ações relacionadas com a responsabilidade corporativa.

Comitê de Reputação Corporativa

O Comitê de Reputação Corporativa, presidido pela Direção-Geral de Comunicação e pelo Gabinete da Presidência, é formado por representantes de algumas das áreas da empresa mais envolvidas na investida de ações em matéria de responsabilidade e de reputação corporativa.

O comitê reporta ao Comitê de Direção que, por sua vez, informa ao Conselho de Administração.

Estrutura de governo da responsabilidade corporativa na Gas Natural Fenosa



Funções do Comitê de Reputação Corporativa

- Implantar a gestão da responsabilidade e a reputação corporativa em toda a organização, sobre a premissa de uma atuação responsável e criadora de valores para os grupos de interesse.
- Analisar os riscos e as oportunidades para crescimento da reputação em cada unidade de negócio e área geográfica, facilitando o intercâmbio de informação necessário para orientar a gestão da empresa.
- Zelar pela construção de uma cultura corporativa comprometida com a proteção da reputação e com o encorajamento da responsabilidade corporativa.
- Abordar o desenvolvimento das políticas e dos procedimentos na responsabilidade corporativa.
- Elaborar os relatórios em matéria de responsabilidade corporativa e supervisionar o processo de revisão externa da informação neles publicados.

Membros do Comitê de Reputação Corporativa

- Comunicação e Gabinete da Presidência (Presidência do Comitê).
- Administração e Fiscalização.
- Assuntos de Governo Corporativo.
- Auditoria Interna.
- Compras, Prevenção e Serviços Gerais.
- Estratégia Corporativa e Relações Internacionais.
- Estratégia e Desenvolvimento Latino-americano.
- Estratégia e Desenvolvimento de Gás e de Eletricidade.
- Gestão Comercial Latino-americana.
- Governo e Projetos Transversais de Recursos Humanos.
- Mercado Terciário e Soluções Energéticas.
- Relações com Investidores.
- Marketing Corporativo e Reputação.
- Riscos.
- Serviço ao Cliente.
- Serviços Jurídicos de Comercialização Atacadista.

Comissão do Código Ético

A Comissão do Código Ético tem como função propiciar o conhecimento, a compreensão e o cumprimento do Código Ético da empresa.

A comissão, presidida pela Direção de Auditoria Interna, é formada por representantes de algumas das unidades mais diretamente envolvidas nos assuntos contemplados no Código Ético.

A Comissão do Código Ético reporta as suas atuações ao Comitê de Direção e à Comissão de Auditoria e Controle.

Funções da Comissão do Código de Ética

- Fomentar a difusão e o conhecimento do Código Ético.
- Interpretar o Código Ético e orientar as atuações no caso de dúvidas ou conflito.
- Facilitar e tramitar uma via de comunicação a todos os empregados, fornecedores e empresas colaboradoras (função exclusiva da Comissão Corporativa).

Membros da Comissão do Código de Ética

- Auditoria Interna (Presidência e Secretaria da Comissão).
- Financiamento e Mercado de Capitais.
- Marketing Corporativo e Reputação.
- Relações trabalhistas.
- Serviço ao Cliente.

Gas Natural Fenosa conta com comissões locais em diferentes países nos quais desenvolve as suas operações, com o objetivo de zelar pela difusão do Código Ético nos distintos âmbitos de atuação da empresa. As comissões locais contam com uma composição funcional que replica à Comissão do Código Ético.

Compromisso com os resultados.
Presença nos índices de investimento socialmente responsável

O investimento socialmente responsável é aquele que, em conjunto com os aspectos financeiros tradicionais, incorpora as suas decisões de seleção de carteira critérios de caráter social, ambiental, ético e de bom governo.

Há nove anos a Gas Natural Fenosa participa de maneira ininterrupta do Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Em 2013 continuou sendo a empresa líder do setor de distribuição de gás. Além disso, como em anos anteriores, foi incluída, pela oitava vez, na variante europeia do índice, o DJSI Europe. Foi reconhecida também como líder mundial em sustentabilidade em seu setor, segundo o Anuário de Sustentabilidade de 2014, publicado anualmente pela RobecoSAM, recebendo a distinção Gold Class.

Do mesmo modo, a Gas Natural Fenosa manteve, pelo décimo segundo ano consecutivo, a sua presença no FTSE4Good, ao qual pertence desde os seus primórdios, em 2001.

A presença nesses índices de sustentabilidade dá valor ao esforço realizado pela empresa em matéria de sustentabilidade e transparência informativa, implicando reconhecimento externo de boa evolução de suas atuações nessa matéria.

Composição das comissões locais (*)

Argentina – Brasil – Colômbia – Itália – México – Moldávia – Panamá

Presidente	Recursos Humanos
Membro	Auditoria Interna
Membro	Comunicação
Membro e Secretário	Assuntos Jurídicos

(*) As consultas e as notificações procedentes de países distintos aos anteriores são administradas pela Comissão Corporativa do Código Ético.

Gestão e medição da reputação corporativa

RepTrak

Para o compromisso de atender às necessidades e expectativas dos grupos de interesse nos processos de tomada de decisão é necessário conhecer a percepção que os públicos de interesse têm ao longo do tempo, a respeito das realizações da companhia.

Uma adequada gestão da reputação contribui para que a empresa possa atrair seus públicos de interesse, contribuindo para a consecução de seus objetivos, suas estratégias e seus negócios. A gestão da reputação está baseada na identificação de potenciais riscos reputacionais que se materializam quando existe uma diferença entre a realidade da companhia e a percepção dos grupos de interesse, por não atender às expectativas que esses grupos têm ou pela empresa não comunicar adequadamente as atuações da companhia.

A Gas Natural Fenosa Brasil fez uma primeira medição de sua reputação corporativa em 2011 por meio do modelo *Rep Trak*. Trata-se de uma metodologia desenvolvida pelo *Reputation Institute* que mede a reputação emocional (*Rep Trak Pulse*) em função da estima, da admiração, do respeito, da confiança e da impressão. Esse índice contempla o vínculo emocional que os públicos em geral têm com a companhia.

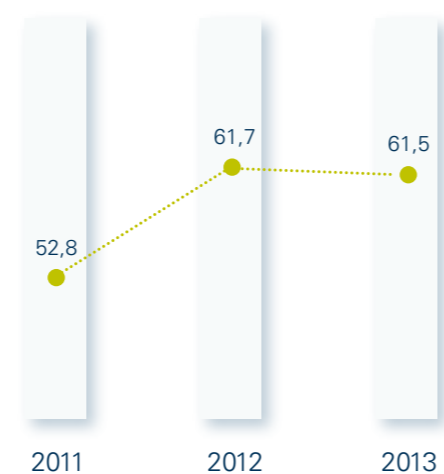
O modelo também contempla uma análise racional por meio da valoração de 27 atributos agrupados em sete dimensões: oferta, trabalho, governo, liderança, inovação, cidadania e finanças.

O modelo permite uma avaliação contínua que, por sua vez, possibilita o desenvolvimento de iniciativas específicas para o avanço de aspectos-chave da reputação.

Metodologia RepTrak



Rep trak pulse: a percepção da sociedade quanto à Gas Natural Fenosa Brasil

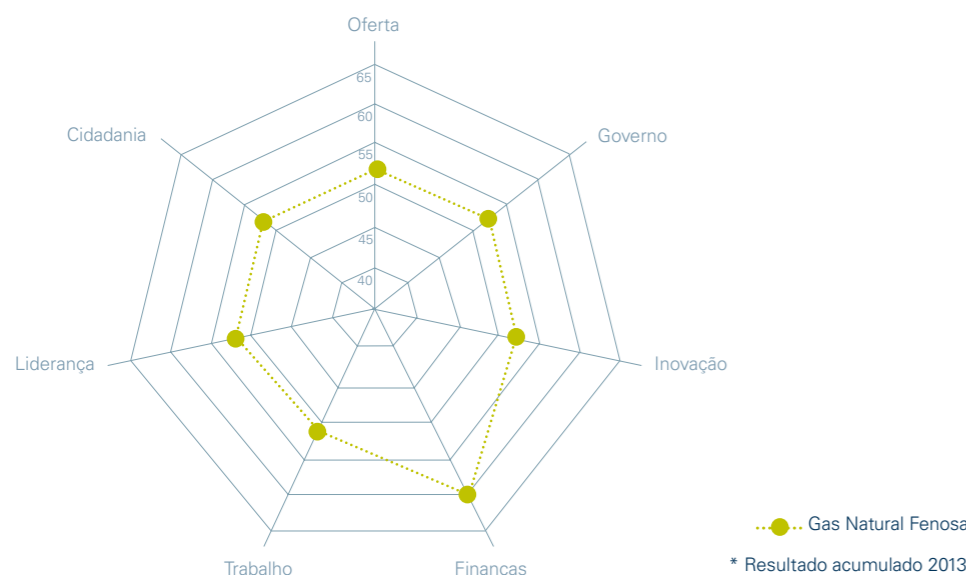


Rep trak pulse: a reputação da Gas Natural Fenosa Brasil por dimensões (*)

Em 2011, foi implantado projeto-piloto, e, em 2012, as medições foram realizadas de forma sistemática, semestralmente. Em 2013, houve uma mudança de metodologia e os questionários passaram a ser aplicados por e-mail e não mais por meio de entrevistas por telefone. A mudança gerou diferença nos resultados. O indicador pulse aplicado no gráfico acima já está com fator de correção, conforme estudo elaborado pelo Reputate Institute.

Redes sociais:

A empresa também faz uma escuta ativa na Internet, por meio de monitoramento diário sobre o que falam sobre a empresa na web. E também na imprensa. Por meio do material coletado, a companhia identifica as menções feitas a respeito da empresa a partir das dimensões do modelo RepTrak e as quantifica em função de sua notoriedade (relevância do veículo e do seguidor na rede social) e notabilidade (sentimento positivo, negativo ou neutro). Por meio dessas ferramentas a empresa tem um modelo único de medição de sua reputação.



Públicos de Interesse da Gas Natural Fenosa Brasil

Para a Gas Natural Fenosa, o desenvolvimento de um clima de confiança com seus grupos de interesse é imprescindível para o êxito de seus planos de negócio. Sendo assim, a Companhia busca fomentar um relacionamento pautado pelo diálogo com seus diversos públicos de relacionamento. Para isso, é essencial ter uma adequada identificação e definição de seus stakeholders.

Principais grupos de Stakeholders engajados pela organização

Públicos de Interesse

Acionistas e investidores	Investidores institucionais, Acionistas minoritários
Grupos financeiros	Bancos comerciais
Sócios do negócio	Pessoas físicas ou jurídicas com as quais a empresa compartilha projetos empresariais em concreto
Clientes	Residenciais, Comerciais, Industriais, Geração de Energia
Colaboradores	Funcionários efetivos e de empresas contratadas pela Companhia
Fornecedores	Empresas que prestam algum serviço ou vendem materiais para empresa
Sociedade	Comunidades do entorno das áreas de atuação da empresa. Órgãos de Defesa do Consumidor, Associações de Moradores, Sindicatos, Associações Comerciais, Clientes e público presente nas redes sociais da empresa
Governo	Governos estaduais e municipais das áreas de atuação da empresa
Agências reguladoras	Órgãos definidos pelo Governo para fiscalizar o serviço de distribuição de gás das áreas de concessão
Justiça	Poder Legislativo

A empresa se relaciona com esses grupos por meio de ações de consulta e divulgação

• **Ações de consulta:** bidirecionais, nas quais a companhia e seus grupos de interesse interatuam para um intercâmbio de informação ágil e fluido. As conclusões são consideradas na melhora e adequação de processos da empresa e, em particular, na seleção de conteúdos e dos informes de responsabilidade corporativa das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil.

• **Ações de divulgação:** unidirecionais, nas quais a companhia facilita a informação para seus grupos.

Consultas feitas aos stakeholders

Clientes

Realização de pesquisa com clientes da companhia para valorar sua satisfação e identificar necessidades e expectativas no segmento residencial.

Reuniões em condomínios, associações de moradores, órgãos de defesa do consumidor e agência reguladora, com o objetivo de identificar pontos de melhoria.

Atendimento móvel em 18 municípios para acolher as diversas solicitações de clientes. Por meio dessa ação foram realizados 487 atendimentos.

Continuação do programa Diálogo Aberto, com o objetivo de estreitar relacionamentos e fazer parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor. O objetivo principal foi estabelecer parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor e garantir a aproximação com os clientes.

Participação em mutirões de conciliações em praças públicas promovidos por essas instituições de amparo e defesa do consumidor no município e no Estado. Durante o ano, a Companhia participou de dez eventos e garantiu 100% de conciliações ao longo de sua atuação.

Setecentos e vinte e três atendimentos a solicitações de clientes pelas redes sociais. Por meio do site Reclame Aqui, a empresa atendeu a 561 reclamações. Pela página da Gas Natural Fenosa no Facebook foram 139 e, no Twitter, 23.

Acionistas

Reuniões realizadas com investidores.

Atenção contínua às solicitações de informação de analistas e investidores institucionais e consultas dirigidas à Unidade de Relacionamento com Investidores.

Criação de espaço web próprio destinado a investidores.

Colaboradores

Pesquisa de percepção a respeito de todas as formações realizadas, sejam presenciais ou por meio da Universidade Corporativa (virtual).

Pesquisa sobre percepção de colaboradores a respeito do Dialogar, programa de comunicação interna. Por meio dessa pesquisa foi possível avaliar o grau de satisfação com todos os veículos de comunicação interna.

Avaliação 360° para todos os diretivos que fazem parte do Comitê de Direção da empresa.

Pesquisa anual de comunicação interna, para avaliar o grau de satisfação dos colaboradores com os veículos de comunicação interna.

Resposta a 150 mensagens de colaboradores enviadas por meio do Canal Dialogar, pelo e-mail dialogar@gasnatural.com.

Fornecedores

Reuniões periódicas com fornecedores.

Sociedade

Recepção e análise de propostas de colaboração e atenção a organizações e entidades para maior conhecimento de seus projetos.

Monitoramento das redes sociais (*Facebook e Twitter*) com o objetivo de conhecer o que é falado sobre a empresa nesse ambiente.

Ações de divulgação feitas para stakeholders

Clientes

Entrega de *folders* sobre normas de segurança e uso eficiente do gás natural.

Veiculação de informações aos clientes por meio de fatura sobre uso seguro do gás natural, nova página web e informações de utilidade pública para melhor uso do gás.

Lançamento de novo portal na web.

Veiculação, via web, de tabela de tarifas da empresa, atualizada sempre que houver alguma alteração.

Resposta a mais de 7.049 solicitações feitas por clientes à Ouvidoria da empresa.

Gestão e atendimento de 723 solicitações de clientes por meio das redes sociais. Sendo 561 do site Reclame Aqui, 139 pela página da empresa no Facebook e 23 no Twitter.

Acionistas

Veiculação na página web dos resultados trimestrais e anuais da companhia e de toda documentação societária.

Fornecedores

Divulgação da campanha “Compromisso com a Segurança e a Saúde” para os fornecedores da Gas Natural Fenosa Brasil.

Colaboradores

Lançamento do Plano de Desenvolvimento Individual para todos os colaboradores da companhia.

Realização da Semana da Carreira para todos os colaboradores das empresas da Gas Natural Fenosa. Trata-se de uma semana de palestras, *workshops* e orientações da equipe de RH para que os colaboradores possam ter condições de fazer seus próprios planos de carreira.

Jornadas de sensibilização e prevenção de riscos laborais e sistema de gestão, conforme a OHSAS.

Encontro Diretivo Brasil: durante dois dias a empresa reuniu 119 de seus líderes. O encontro contou com uma série de palestras relacionadas aos principais desafios da empresa.

Programa Dialogar: foram emitidos 562 comunicados e produzidas 49 edições de *newsletter* semanal.

Número de consultas feitas por funcionários pelo e-mail dialogar@gasnatural.com respondidas: 150.

Compromissos com a Responsabilidade Corporativa

- 38 Orientação ao cliente
- 48 Compromisso com os resultados
- 53 Meio ambiente
- 65 Interesse pelas pessoas
- 66 Principais projetos e programas
- 69 Indicadores
- 76 Segurança e Saúde
- 90 Auditoria Interna



Orientação ao Cliente

As empresas da Gas Natural Fenosa Brasil atuam diariamente com o objetivo de proporcionar uma excelente experiência do cliente com a companhia. Para esse desafio, a empresa entende que é necessário fomentar o envolvimento e a conscientização dos colaboradores sobre a necessidade da participação ativa de cada um, respondendo de imediato às solicitações recebidas pelos canais de relacionamento.

Por isso, a estratégia das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil está centrada em incentivar, permanentemente, todas as equipes internas e terceirizadas a oferecer um excelente serviço para que, em qualquer ocasião, o cliente fique satisfeito com o atendimento prestado pela empresa.

Assim, é realizada uma série de ações com o objetivo de estabelecer uma cultura de relacionamento que abranja todos os colaboradores, incluindo as equipes das empresas prestadoras de serviços.

Paixão pelo Serviço

Em 2013, a Gas Natural Fenosa deu prosseguimento ao projeto Paixão pelo Serviço. Trata-se de uma nova filosofia de trabalho e exige uma mudança de comportamento que requer mais dedicação, persistência, otimismo, espírito de equipe e compromisso com o resultado.

Por meio desse projeto foram criadas mesas de trabalho com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria e ações direcionadas à excelência no atendimento ao cliente. Também foram premiadas as equipes e pessoas de diversas áreas da empresa que apresentaram alto desempenho em atividades voltadas para o atendimento ao cliente.

Dentre as ações do projeto Paixão pelo Serviço, destacam-se:

Fórum de Escuta

O projeto organizado pela Oficina Técnica de Atendimento ao Cliente – OTAC conta com a participação das áreas envolvidas no processo de atendimento ao cliente para ouvir ligações, analisar as incidências de reclamações, os principais motivos e discutir sobre ações corretivas e preventivas. Por meio dessa ação, 60 ligações foram ouvidas. Desse total, **15 foram analisadas** pelo fórum de escuta, sendo nove referentes a atendimentos da Ceg e da Ceg Rio e seis da Gas Natural Fenosa em São Paulo.

Entre as ações corretivas implementadas estão:

- **Não recebimento de conta** – Ajuste no procedimento para reduzir a ocorrência da falha.
- **Não cumprimento de prazo** – Criação de uma célula de atendimento para tratativa desses atendimentos e para evitar a reclamação.
- **Varição de consumo** – Implantação da célula de variação de consumo com atendentes especializados a explicar o tema para o cliente.
- **Serviço impróprio de retirada indevida de medidor** – Implantação de novo procedimento, no qual uma equipe especial é enviada para atendimento no mesmo dia.
- **Serviço indevido de cadastro do endereço** – Alteração do procedimento em que o cliente não precisa enviar cópia do documento de comprovação (somente em casos de alterações cadastrais).
- Agilidade e eficiência no processo de alteração no sistema.

Leitura facilitada

Criação do serviço no qual o próprio cliente, ao registrar reclamação de consumo, informa a leitura no medidor e o atendente realiza a análise imediatamente, não sendo necessário aguardar o técnico ir ao local.

Cerca de 509 clientes foram beneficiados por esse novo serviço e tiveram mais agilidade na solução do seu caso.

Trocando experiências

Promover encontro com as áreas e empresas, para compartilhar conhecimentos em relação às atividades afins, facilitando a troca de informações e interação entre os colaboradores. Ao todo, foram realizados 20 encontros, sendo 312 horas totais.

Trocando experiências 2013

Áreas	Qtd de visitas	Qtd de participantes	Horas contabilizadas
Centro de Atenção Presencial x GNF	3	14	42
Call Center x GNF	7	66	198
Centro de Atenção Presencial x Equipe Técnica	4	6	18
GNSPS x Equipe Técnica	2	4	12
Call Center x GNS	4	14	42
Total	20	104	312

Parceria com a Equipe Especial

A empresa mantém uma equipe de técnicos altamente capacitados, com larga experiência e conhecimento das normativas técnicas para instalações e aparelhos a gás em residências.

A partir da análise do histórico de consumo dos consumidores, a empresa passou a fazer inspeções em condomínios com o objetivo de realizar correções nas cabines de medidores. Ao longo do ano, 100 mil medidores também foram substituídos.

Por meio desse projeto, foram entregues **2.557** notificações em condomínios que tinham anomalias (iluminação, mau estado e sem limpeza) no PI. Foram instaladas **2.832** plaquetas de identificação em medidores. Também foram registradas **304** localizações de chaves de PI.

Revisão de processos

Por meio dessa ação, um grupo de trabalho revisou os principais processos de Atendimento ao Cliente, procurando adotar uma linguagem mais clara e de acordo com as necessidades encontradas pelas áreas, propondo melhorias e orientação para os atendentes, garantindo qualidade e agilidade no atendimento ao cliente.

Em 2013 foram revisados 32 dos maiores processos utilizados no *call center* e nos Centros de Atenção Presencial.

Resultados Anuais das Pesquisas

Pesquisa Global	TAM 2012	META 2013	TAM 1º Tri	TAM 2º Tri	TAM 3º Tri	TAM 4º Tri	Proposta Objetivo 2014
Brasil	8,45	8,5	8,52	8,57	8,58	8,48	Pdte

Processos Brasil	TAM 2012	META 2013	TAM 1º Tri	TAM 2º Tri	TAM 3º Tri	TAM 4º Tri	Proposta Objetivo
Atendimento Presencial (Agências)	8,51	8,6	8,46	8,56	8,57	8,55	Pdte
Atendimento Telefônico	7,95	8,0	7,99	8,15	8,03	8,01	Pdte
Faturamento e Cobrança	9,28	9,0	9,34	9,34	9,25	9,18	Pdte
Reclamação	6,82	7,0	7,06	7,22	7,12	6,91	Pdte
Urgência	8,69	8,8	8,80	8,94	8,78	8,66	Pdte

Programa Diálogo Aberto

Por meio do programa Diálogo Aberto, a Gas Natural Fenosa estabelece parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor para garantir a aproximação com os clientes.

Por intermédio desse projeto, a empresa produziu uma cartilha, na qual o cliente recebe informações sobre dicas de segurança, consumo consciente e responsabilidades dos clientes e da empresa. Também estão disponíveis na cartilha telefones de atendimento, endereços dos centros de atenção presencial e todos os demais canais de comunicação que estão à disposição dos clientes.

O projeto também leva a empresa aos mutirões de conciliações em praças públicas promovidos por essas instituições. Por meio desse projeto, a Gas Natural Fenosa participou de dez eventos realizados no Rio de Janeiro e garantiu 100% de conciliações ao longo de sua atuação.

Uma dessas ações foi realizada em parceria com o jornal "Extra". Numa ação inédita no país, esse jornal levou sua redação para a Praça XV. E a Gas Natural Fenosa foi uma das empresas convidadas a participar do projeto, batizado de "Extra na Rua".

O projeto ocupou, durante uma semana, uma grande área em frente ao Paço Imperial, em um espaço de 200 metros quadrados. A ideia era aproximar o leitor da publicação, além de promover várias atividades.

Outro evento relevante foi a participação da terceira edição do evento de ação global do Procon Carioca, com o objetivo de realizar conciliações com os clientes de Vila Isabel e bairros do entorno. O projeto, organizado pelo Procon, contou com grande adesão e proporcionou a interação da Gas Natural Fenosa com os clientes da região.



Diversificação dos canais de contato

A companhia diversificou seus canais de contato com o público. Manteve o serviço de atendimento a pessoas com necessidades especiais e viabilizou o recebimento das faturas em braille para clientes com deficiência visual. O sistema de atendimento móvel viabilizou a prestação de serviços a clientes residenciais localizados em municípios que ainda não dispõem de agências.

Localidade	Qtd. de Atendimentos
Duque de Caxias	20
Nilópolis	8
Itaboraí	11
Porto Real	15
Mesquita	10
Belford Roxo	123
Itaguaí	17
Barra Mansa	13
Friburgo	4
Três Rios	8
Arraial do Cabo	18
Cabo Frio	18
Barra do Piraí	16
Nova Iguaçu	3
Teresópolis	4
Rio das Ostras	3
Taquara	5
Senador Camará	191
Total de atendimentos geral	487

Queda no volume de reclamações para o órgão regulador

A Ceg e a Ceg Rio registraram queda no volume de reclamações para o órgão regulador. Somente na Ceg houve uma queda de 37%. Já na Ceg Rio, essa redução chegou a 71%.

Mercado de Novas Construções

Com o intuito de sensibilizar o mercado imobiliário dos benefícios do gás natural e apresentar as soluções energéticas que podem ser implantadas em condomínios, a Gas Natural Fenosa estabeleceu uma parceria com diversas construtoras.

Por meio dessa parceria, a companhia prevê que 5.590 apartamentos estejam aptos a usar o gás natural nos próximos anos.

Gas Natural Serviços lança novo produto

A Gas Natural Serviços, que atua na área de serviços não regulados, lançou no mercado um novo plano de assistência para manutenção corretiva e preventiva dos principais eletrodomésticos de uma residência. As vendas foram iniciadas em agosto de 2013.

Existem duas modalidades de planos: Serveletric Complet e Serveletric Express. Ambos atendem a serviços emergenciais, manutenção corretiva de eletrodomésticos, pequenas instalações elétricas e indicação de profissionais independentes. O plano Complet inclui, ainda, a manutenção preventiva de aparelhos de ar-condicionado. A meta da GNS é que 13 mil clientes contratem os novos serviços até o fim de 2014.

Relacionamento pelas redes sociais

Com o objetivo de interagir e desenvolver um relacionamento positivo com clientes e usuários, a Gas Natural Fenosa Brasil, por intermédio das redes sociais, investiu na aproximação da marca ao seu consumidor, com a criação de seus canais oficiais no Facebook, Twitter, Instagram e YouTube. Tudo alinhado a um conceito de fácil absorção e contextualizado dentro do universo de valores da Gas Natural Fenosa: o conforto.

Apostando no desenvolvimento da *hashtag* #curtominhacasa, a marca estabeleceu o conceito de toda a comunicação, ligada ao posicionamento de conforto, ressaltando os bons momentos proporcionados pela presença do gás natural na vida de seus consumidores. Com isso a empresa conseguiu aumentar a base de fãs e promover engajamento.

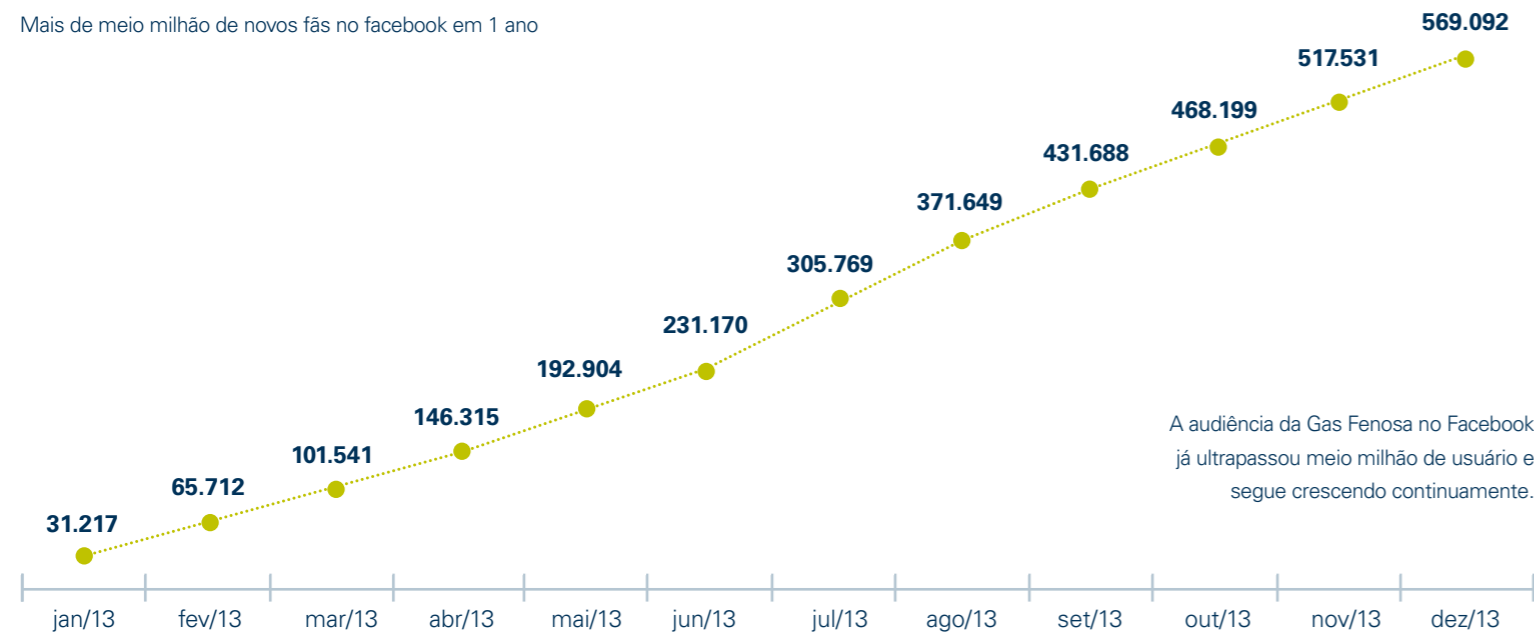
Além do mote de conforto, a gastronomia e a segurança no uso do produto seguem como assuntos amplamente disseminados por meio das presenças da marca no Facebook e Instagram, combinando-os com o estilo de vida e interesses do público-alvo e um tom de voz amigável e confiável, como alguém que entende do que fala.

Ainda no Facebook, a companhia cobre a gama de serviços e campanhas institucionais em publicações segmentadas para regiões de concessão que variam entre 10 e 12 postagens mensais fixas intercaladas com publicações de interação, voltadas ao interesse comum do consumidor. Enquanto, pelo Twitter, investiu-se no estabelecimento de um canal de atendimento rápido e direto com o consumidor, variando com uma produção de conteúdo relacionada aos serviços oferecidos pelas empresas do Grupo, completando a presença social da marca nas redes.

A empresa também desenvolveu um aplicativo para receber solicitações de clientes por intermédio de sua página. Com essa ferramenta, a empresa atendeu a 139 solicitações pelo Facebook e 23 pelo Twitter.

Evolução mensal da base de fãs

Mais de meio milhão de novos fãs no facebook em 1 ano



Ação do Dia dos Namorados

Partindo da premissa de que no Dia dos Namorados muitos casais enfrentam restaurantes lotados, filas de espera e frustração, a empresa realizou uma promoção com o objetivo incentivar as pessoas a curtirem a sua casa, com um jantar exclusivo feito por um *chef*.

Dessa forma, a empresa incentivou seus fãs a enviarem suas histórias sobre tentativas frustradas de comemorar o Dia dos Namorados, por meio de um *app* no Facebook. Dois fãs, clientes da empresa, foram selecionados e receberam um jantar exclusivo em sua casa. A experiência desses clientes foi registrada em um vídeo que foi compartilhado na página do Facebook.

O objetivo da ação foi atrair clientes para a página da empresa e construir um relacionamento com eles.



Ceia de Natal com a *chef* Flávia Quaresma

A empresa organizou uma ação com o objetivo de proporcionar aos clientes mais engajados de sua página a experiência de uma aula com a *chef* Flávia Quaresma, ensinando a preparar receitas especiais de Natal.

Ao todo, 20 clientes da empresa foram beneficiados pela ação, que buscou estabelecer um relacionamento mais próximo com os clientes da empresa por meio de seus canais nas redes sociais.

Vídeos e fotos da aula foram compartilhados nos canais da empresa nas redes sociais. Além de alcançar mais de 2,3 milhões de pessoas, a ação se expandiu impactando usuários fora da abrangência de fãs e seguidores da marca. Por meio das ações geradas, foi possível impactar os amigos e seguidores de quem se envolveu com o conteúdo, que reverberou em menções espontâneas nas redes.

Em 2014, a empresa tem como meta conquistar 800 mil fãs no Facebook, criar relacionamento mais próximo com clientes por meio das redes sociais e desenvolver campanhas para atrair clientes.

Também é objetivo da empresa fomentar crescimento do mercado comercial, por meio de parceria com restaurantes e *chefs* da gastronomia.

Segurança no uso do gás

Outra meta das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil é conscientizar seus clientes sobre a importância do cumprimento de condições de segurança para evitar acidentes domésticos relacionados ao uso incorreto dos seus aparelhos a gás. Esse trabalho objetiva também esclarecer que, conforme normas e legislação vigentes, as distribuidoras de gás não atuam como agente fiscalizador e que não podem ser responsáveis pelo estado de conservação e manutenção de instalações e aparelhos a gás.

Por isso, a empresa busca permanentemente sensibilizar seus clientes sobre a importância do cumprimento das normas de segurança. Por meio de campanhas publicitárias, palestras nas escolas, informações mensais nas faturas e no site (www.gasnaturalfenosa.com.br), as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil buscam sensibilizar seus clientes e dar orientações sobre a manutenção e conservação dos equipamentos a gás.

Em 2013, a empresa também utilizou as redes sociais para sensibilizar seus clientes e divulgar informações sobre as vistorias que ajudam a identificar qualquer irregularidade no funcionamento dos aparelhos. Tais vistorias podem ser feitas por técnicos da Ceg ou por outra empresa especializada, da confiança do cliente.



Orientação sobre a correta instalação dos aquecedores

Durante o período de janeiro e outubro de 2012, a Ceg verificou um aumento no número de instalações invertidas de aquecedores. O problema ocasiona a entrada de água na rede pública de distribuição de gás e, conseqüentemente, a falta de gás para prédios localizados próximos do lugar em que o aquecedor foi instalado de forma indevida.

Para analisar o tema e propor melhorias, a empresa criou um grupo de trabalho com o objetivo de discutir periodicamente ações que podem ser realizadas com o objetivo de alertar clientes e fabricantes de aquecedores sobre a necessidade da correta instalação do aparelho.

Esse grupo analisou os manuais de instalação de aquecedores existentes hoje no mercado, verificou a necessidade de alterar as normas de instalação e desenvolver campanhas de conscientização.

Uma das medidas adotadas foi a inclusão, no site da empresa, de um *checklist* para ser utilizado no ato da instalação do equipamento.

Por meio das redes sociais, a empresa também buscou chamar a atenção para a importância da instalação correta do equipamento, que deve ser feita sempre por profissionais certificados.



Segurança do sistema de distribuição

Todo o gás fornecido pelas empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil é adquirido da Petrobras. Por intermédio de pontos de entrega, denominados *city-gates*, as empresas recebem o gás e o introduz em sua rede de distribuição. O sistema de distribuição de gás, tanto do Rio de Janeiro (operado pela Ceg e a Ceg Rio) quanto de São Paulo (operado pela Gas Natural Fenosa São Paulo), é controlado e monitorado 24 horas. Esse trabalho é realizado por meio de dois Centros de Operação e Controle das redes existentes, havendo um no Rio e outro em São Paulo.

Desenvolvimento de Fornecedores

Também faz parte da estratégia das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil o desenvolvimento de fornecedores. A empresa acredita que cada vez mais o êxito das companhias está em sua capacidade de criar valor para aqueles com os quais se relaciona e, especialmente, os colaboradores de empresas prestadoras de serviço. Eles têm um papel-chave em determinadas áreas que permitem que as companhias possam:

- Mitigar a possível volatilidade dos preços dos produtos e serviços prestados.
- Aumentar a qualidade do serviço.
- Dar acesso às melhores soluções tecnológicas.
- Incrementar a eficiência em todos os processos.

A manutenção de relações comerciais duradouras, estáveis e de confiança com

os fornecedores demonstra ser um fator determinante para uma companhia que quer garantir a excelência de produtos e serviços oferecidos aos clientes.

O trabalho conjunto com os fornecedores com o objetivo de criar mais valor agregado mediante a execução de processos mais eficientes demonstra ser uma ferramenta indispensável.

Para isso, é necessário que o enfoque na gestão de provedores evolua da tradicional relação comercial até uma visão mais ampla, buscando agregar valor às distintas fases dos processos operacionais.

O objetivo é buscar um crescimento sustentável por meio de um diálogo colaborativo e baseado em um exercício de transparência entre as partes, para que os fornecedores possam compartilhar, de maneira proativa, o seu *know-how*.

Política de gestão de fornecedores

No Brasil, a empresa segue o mesmo procedimento adotado pelo grupo em todas as suas filiais. Os processos de contratação obedecem aos requisitos da Norma Geral de Contratação Externa. Através dela, a Gas Natural Fenosa estabelece os princípios gerais para todas as suas contratações de obras, bens e serviços, garantindo um modelo homogêneo, eficiente e de qualidade para a gestão dos processos de compra e para a aprovação e contratação dos serviços de assessores externos. Sua missão é minimizar possíveis riscos. A empresa também conta com a Norma Geral de Qualidade de Fornecedores, que estabelece a sistemática de gestão global, dando cobertura a todo o ciclo de vida dos contratos, desde sua avaliação inicial até o acompanhamento do desempenho.

Junto ao cumprimento desses princípios, o objetivo-chave é a competitividade, via eficiência e redução de gastos recorrentes. Nos últimos anos, a Diretoria de Compras da Gas Natural Fenosa desenvolveu iniciativas voltadas para a redução de preços unitários. O impacto desse processo conjunto foi satisfatório. A companhia desenvolveu o Plano de Melhora da Eficiência 2012-2014, com o objetivo de contribuir ativamente para o alcance dos objetivos estratégicos da companhia e, entre outros, evoluir com o modelo de gestão de compras.

O marco desse plano são os projetos de desenvolvimento de fornecedores que permitem que a Direção de Compras, alinhada com o negócio, possa promover o intercâmbio de conhecimentos com os fornecedores para obter benefícios para ambas as partes. São projetos com um enfoque colaborativo e com o objetivo principal de obter uma redução de custos totais.

Nosso enfoque

No Brasil, as empresas da Gas Natural Fenosa contratam externamente bens e serviços no valor de R\$ 506 milhões, o que constitui uma fonte de criação de riqueza importante, assim como uma oportunidade de construir parcerias com fornecedores, buscando eficiência, flexibilidade, igualdade de oportunidades e transparência.

	2011	2012	2013
Fornecedores com contratos vigentes:	284	378	614
Volume de compras realizado:	R\$ 300 milhões	R\$ 451 milhões	R\$ 506 milhões

A metodologia dos projetos de desenvolvimento de fornecedores da Gas Natural Fenosa conta com as seguintes fases:

- Identificação de categorias de fornecedores críticas para o negócio, em que é possível desenvolver a colaboração.
- Segmentação dos fornecedores.
- Diagnóstico interno e determinação do provedor.
- Plano de ação e execução.

Ao longo de 2012, a Gas Natural Fenosa realizou o processo de identificação de áreas de negócio em que é possível obter a colaboração no processo de identificação de fornecedores para toda a companhia. A partir de um esquema global, a Gas Natural Fenosa determina uma metodologia específica para cada país e cada atividade, desenhando projetos de desenvolvimento com um alto nível de especificidade, com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável, reduzir desigualdades sociais e responder a necessidades específicas.

Novo sistema de cadastro de fornecedores

Em 2013, a Gas Natural Fenosa Brasil iniciou a implantação do novo modelo corporativo de gestão de fornecedores. Dessa forma, todos os fornecedores da empresa começaram a efetuar o seu registro no sistema corporativo Repró. O novo cadastro possui um sistema de validação de dados e documentos, consultas a órgãos reguladores/fiscalizadores, governamentais, que visam a qualificar as empresas que desejam prestar serviços para a companhia. Por meio desse sistema, a Gas Natural Fenosa Brasil terá mais subsídios no processo de escolha de fornecedores em seus processos de licitação, como também conseguirá estabelecer uma melhor gestão cadastral de seus fornecedores durante a vigência contratual. A expectativa é a de que todo o novo modelo esteja totalmente implantado em 2014.

O sistema Repró é uma base de fornecedores aberta, que consolida informações de fornecedores do Brasil e de muitos países, e que tem grandes empresas compradoras em sua carteira. Com isso, os fornecedores da Gas Natural Fenosa Brasil poderão ser identificados e convidados por outras companhias a participar de licitações de outras empresas, gerando a oportunidade de desenvolvimento e crescimento dos prestadores de serviço da companhia.

Nossa atuação

No Brasil, a Gas Natural Fenosa lançou, em 2011, o projeto-piloto de desenvolvimento de fornecedores na área comercial, para a captação de pontos de abastecimento, demonstrando o compromisso da companhia com a gestão de pessoas de *front office*, que é a imagem da Gas Natural Fenosa com clientes.

Esse projeto consiste no desenvolvimento de planos de formação interna de agentes comerciais.

Parceria com o Sebrae

Em 2013, a Gas Natural Fenosa fez uma parceria com o Sebrae voltada para o desenvolvimento de seus fornecedores. Durante um ano, gestores de 22 empresas que detêm o contrato com a companhia fizeram um curso com o

objetivo de estimular a implementação, em seus negócios, de ferramentas de gestão com base nos critérios da Fundação Nacional da Qualidade. Em dezembro de 2013, todas os participantes foram certificados pelo Sebrae.

Selo Sindistal

A Ceg manteve seu programa de qualificação – Selo de Qualidade Sindistal – SQS, iniciado em 2012. Em junho, a empresa realizou uma nova entrega de certificação de empresas. Desta vez, oito empresas receberam a certificação.

O processo envolve a avaliação cadastral, o sistema de gestão das empresas, a qualificação/certificação da mão de obra e a responsabilidade com o meio ambiente e a segurança, baseados em normas nacionais e internacionais.

Para obter o selo, as empresas precisam solicitar adesão ao Sindistal (Sindicato das Indústrias de Instalações Elétricas, Gás, Hidráulicas e Sanitárias do Rio de Janeiro), responsável pela elaboração desse Selo de Qualidade. O Sindistal reforçou a necessidade

de as empresas concessionárias terem seus prestadores de serviços devidamente qualificados e certificados por um instrumento de credibilidade.

A necessidade de se obter a qualificação é imediata. Possuir o Selo de Qualidade Sindistal – SQS é um diferencial mercadológico para a empresa. A expansão do mercado de instalações do Rio de Janeiro é uma realidade, e a exigência de certificação começa a ser um protocolo natural dos contratantes de serviços.



	Brasil	
Financiamento	Atividades planejadas	Atividades terminadas
Gestão	10	7
Operação	19	10
Formação	13	9

Treinamento para relacionamento com públicos de interesse

A Gas Natural Fenosa realizou um treinamento para 30 técnicos que trabalham na operação da Gas Natural Fenosa em São Paulo, com o objetivo de preparar esse público para uma correta comunicação com os públicos de interesse.

O treinamento é um desdobramento do simulado realizado em junho de 2013, para verificar se normas e procedimentos internos estão sendo cumpridos durante os atendimentos de emergência, bem como o preparo das equipes diante do trabalho da imprensa.

O treinamento incluiu palestra, orientações de como lidar com os vários públicos de interesse e dinâmicas de grupo.



Desafios para 2014

No Rio de Janeiro, a empresa está formalizando uma parceria com o Sebrae, com o objetivo de formar e capacitar jovens de UPPs nos cursos de Instalador Predial e Manutenção de Tubulações a Gás, Soldagem em Polietileno, Soldagem em Polietileno - Nível Avançado.

O objetivo é formar 64 profissionais em 20 comunidades pacificadas no Rio.

Compromisso com resultados

Os mercados energéticos vivem um constante processo de integração, globalização e aumento da competência. Nesse contexto, as empresas da Gas Natural Fenosa Brasil têm como objetivo atuar conforme a estratégia da matriz, que está baseada na integração dos negócios de gás e eletricidade em uma única companhia para competir de forma eficiente e aproveitando sinergias de ambos os modelos de negócio.

O bom desempenho econômico da Gas Natural Fenosa em todos os países nos quais está presente, associado às suas práticas de sustentabilidade, fortalece cada vez mais o negócio da empresa. A companhia busca atuar de maneira compatível com seu entorno, tratando de atender às expectativas de cada um dos grupos de interesse. Esse esforço foi reconhecido pela presença da Gas Natural Fenosa em um dos mais prestigiosos índices de sustentabilidade, como o Dow Jones Sustainability Index, o Carbon Disclosure Project, no qual a Gas Natural Fenosa foi a empresa mais bem avaliada nos setores em que está presente.

No Brasil, as empresas da Gas Natural Fenosa contam com um modelo de negócio sólido e estável. Estão entre as 200 maiores empresas brasileiras e são referência no mercado nacional de distribuição de gás em volume de investimentos, expansão das redes de distribuição, vendas para o mercado termelétrico e desenvolvimento do mercado de GNV.

Das quatro empresas, apenas a Ceg é capital aberto e tem ações na Bovespa.

Relacionamento com acionistas

As empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil entendem que a transparência das informações é um fator-chave para o desenvolvimento de seu compromisso com os mercados, acionistas e investidores.

Com essa finalidade, a área de Relações com Investidores conta com os seguintes canais de comunicação:

- **Comunicação direta:** com o objetivo de garantir o cumprimento dos princípios da igualdade no tratamento e na difusão simultânea da informação, a companhia mantém um estreito relacionamento com os investidores e facilita toda informação necessária, especialmente sobre a Ceg, que, de todas as empresas no Brasil, é a única de capital aberto.

- **Web corporativa:** em 2012, as empresas da Gas Natural Fenosa lançaram uma nova web, com espaço dedicado exclusivamente para acionistas. Por meio desse canal, as empresas disponibilizam toda a documentação exigida pela lei.

- **Reuniões informativas:** realização de reuniões, conselhos de administração e assembleia de acionistas.

Das quatro empresas operadas pela Gas Natural Fenosa no Brasil, somente a Ceg tem ações negociadas na Bolsa. A Diretoria Econômico-Financeira e de Relações com Investidores - DIREF, além das atividades

inerentes à gestão econômico-financeira da Ceg, desde julho de 2009 também é responsável pelo relacionamento com os investidores e acionistas, com a Comissão de Valores Mobiliários – CVM e com a Bolsa de Valores de São Paulo – Bovespa, onde as ações são negociadas.

A Diretoria vem trabalhando dentro dos modernos conceitos de governança corporativa, agregando cada vez mais transparência a suas práticas e seus procedimentos. Ela também atua no relacionamento com associações de classes, como a Associação Brasileira das Companhias Abertas – ABRASCA, da qual a Ceg é associada desde 2010, buscando aprimorar os serviços e a clareza das informações prestadas aos acionistas e ao mercado, desenvolver suas práticas de governança corporativa e aprimorar o acompanhamento da legislação societária e suas modificações, mantendo suas equipes atualizadas, para garantir o cumprimento da legislação aplicada ao mercado de capitais.

No site www.gasnaturalfenosa.com.br estão disponíveis todos os esclarecimentos que devem ser divulgados ao mercado de capitais, como informações societárias e econômicas, que são essenciais para a decisão de investir na Ceg.

Composição acionária das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil

Ceg	
Acionista	Participação no capital social (%)
Grupo Gas Natural	54,16
Gas Natural Internacional SDG S.A.	35,26
Gas Natural SDG S.A.	18,90
BNDES Participações S.A. - BNDESPAR	34,56
Pluspetrol Energy Sociedad Anônima	2,26
Demais Acionistas	0,23
Ações em tesouraria	0,0047
Total	100

Ceg Rio			
Acionista	Capital social (%)	Quantidade de Ações (%)	
		Capital votante (ordinárias)	Preferenciais
Grupo Gas Natural	54,16	54,16	54,16
Gas Natural Internacional SDG	35,26	35,26	35,26
Gas Natural SDG	18,90	18,90	18,90
Pluspetrol Energy S.A.	2,26	2,26	2,26
Gaspetro	0,23	0,23	0,23
Total	100	100	100

Gas Natural Fenosa São Paulo	
Acionista	Participação no capital social (%)
Gás Natural Serviços S.A.	0,01
Gás Natural Serviços SDG S.A.	99,99
Total	100

Gas Natural Fenosa Serviços	
Acionista	Participação no capital social (%)
Gás Natural do Brasil S.A.	1,64
Gás Natural Internacional SDG S.A.	98,36
Total	100

Principais indicadores financeiros

Ceg

Receita líquida

As receitas líquidas da companhia foram de R\$ 3.117.739,00, o que representou um aumento de 13,96%, com relação a 2012, quando somaram R\$ 2.735.833,00. Dessa forma, e como apontam os demais índices deste sumário financeiro, a empresa manteve seu ritmo de crescimento.

Lucro bruto

O lucro bruto, em 2013, chegou a R\$ 950.984,00, superando em 12,34% o resultado obtido no ano anterior (R\$ 846.505,00), o que representa uma margem bruta de 30,50%, mantendo-se praticamente em linha com a margem apresentada em 2012 (30,94%).

Lucro operacional

O lucro operacional foi de R\$ 544.277,00. Com um aumento de R\$ 73.709,00 frente a 2012, esse índice obteve um incremento de 15,66%. Na variação do período anterior (2011 a 2012), o incremento do lucro operacional foi de 9,36%. Dessa forma, com um aumento de pouco mais de seis pontos percentuais com relação ao incremento anterior, consta-se de fato o aumento do ritmo de crescimento da companhia.

Lucro líquido

O lucro líquido do exercício fechou 2013 em R\$ 341.257,00, o que representa aumento de R\$ 50.880,00, ou seja, 17,52% superior a 2012. Esse resultado também foi melhor se comparado à variação do período anterior (2011 a 2012), quando o incremento foi de pouco mais de 15%.

Conta de Resultados (R\$ mil)	2013	2012	Varição (R\$)	Varição (%)
Receita líquida de vendas e serviços	3.117.739	2.735.833	381.906	13,96%
Lucro bruto	950.984	846.505	104.479	12,34%
Lajida (Ebitda)	645.875	572.514	73.361	12,81%
Lucro operacional	544.277	470.568	73.709	15,66%
Lucro líquido do exercício	341.257	290.377	50.880	17,52%
Margem bruta	30,50%	30,94%		-0,44%

Lajida (Ebitda)

A Comissão de Valores Mobiliários – CVM editou, em 04/10/2012, a Instrução Normativa 527/2012, que dispõe sobre a divulgação voluntária de informações de natureza não contábil, denominadas Lajida (Ebitda) e LAJIR (EBIT). A Instrução determina os critérios para o cálculo do Lajida (Ebitda) com o objetivo de uniformizar a divulgação desse dado, melhorar a sua compreensão pelo mercado e, ao mesmo tempo, torná-la comparável entre as companhias abertas. Dessa forma, desde o exercício anterior, os dados a seguir já estão adaptados à nova forma de cálculo determinada pela CVM.

Assim, o Lajida (lucro antes de juros, impostos, depreciações e amortizações) de R\$ 645.875,00 do ano de 2013 supera em 12,81% o obtido em 2012. Entre 2011 e 2012, o aumento do Lajida foi de 8,48%. Dessa maneira, esse índice também apresenta um resultado melhor frente à variação dos anos anteriores. Esse aumento vem sendo resultado da redução de custos operativos, aumento da margem do gás, e demonstra o comportamento favorável que apresentam os negócios da companhia, o qual se reflete na manutenção do crescimento médio anual do Lajida em torno dos 10,92% nos últimos sete anos.

Ceg Rio

Receita líquida

Em 2013, as receitas líquidas da companhia tiveram um aumento de R\$ 861.732,00 frente ao ano anterior, chegando a R\$ 2.387.865,00, o que representou um aumento de 56,47%, com relação a 2012, quando somaram R \$1.526.133,00. Dessa forma, e, como apontam os demais índices deste sumário financeiro, a empresa manteve o forte ritmo de crescimento.

Lucro bruto

A Ceg Rio encerrou o ano de 2013 com um lucro bruto de R\$ 274.770,00, superando em 25,58% os resultados obtidos em 2012. Assim, o aumento do lucro bruto frente ao ano anterior soma R\$ 55.971,00, o que representa uma margem bruta de 11,51%.

Conta de Resultados (R\$ mil)	2013	2012	Varição (R\$)	Varição (%)
Receita líquida de vendas e serviços	2.387.865	1.526.133	861.732	56,47%
Lucro bruto	274.770	218.799	55.971	25,58%
Lajida (Ebitda)	223.388	179.810	43.578	24,24%
Lucro operacional	206.481	163.480	43.001	26,30%
Lucro líquido do exercício	140.530	110.358	30.172	27,34%

Lucro operacional

O lucro operacional em 2013 foi de R\$ 206.481,00, valor R\$ 43.001,00 superior ao do ano anterior, ou seja, 26,30% acima do lucro operacional obtido em 2012.

Lucro líquido

O lucro líquido do exercício de 2013 chegou a R\$ 140.530,00, valor 27,34% superior do alcançado no ano anterior. Esse resultado foi reflexo principalmente do despacho para as térmicas, em consequência da redução do nível dos reservatórios de água, o que ampliou muito a demanda para esse segmento.

Lajida (Ebitda)

A Comissão de Valores Mobiliários editou, em 04/10/2012, a Instrução Normativa 527/2012, que dispõe sobre a divulgação voluntária de informações de natureza não contábil, denominadas Lajida (Ebitda) e LAJIR (EBIT). A Instrução determina os critérios para o cálculo do Lajida (Ebitda) com o objetivo de uniformizar a divulgação desse dado, melhorar a sua compreensão pelo mercado e, ao mesmo tempo, torná-la comparável entre as companhias abertas. Dessa forma, os dados a seguir já estão adaptados à nova forma de cálculo determinada pela CVM, inclusive os valores relativos a 2012, possibilitando a correta comparação do dado.

O Lajida de R\$ 223.388,00, registrado em 2013, apresentou um acréscimo de 24,24% em comparação com o ano anterior.

Esse aumento é resultado da redução de custos operativos, aumento da margem do gás, e demonstra o comportamento favorável que apresentam os negócios da companhia, o qual se reflete na manutenção do crescimento médio anual do Lajida da Ceg Rio em torno dos 20,16% nos últimos seis anos.

Gas Natural São Paulo**Receita líquida**

No ano de 2013, a Receita Líquida da empresa fechou em R\$ 563,8 milhões, permanecendo em linha com 2012 e tendo um aumento considerável em relação ao ano anterior, de 34,3%.

Lucro bruto

A empresa alcançou Lucro Bruto de R\$ 146,1 milhões. Em relação ao exercício de 2012, foram 21,3% de incremento, evidenciando que a empresa está recuperando os resultados gradativamente, depois do impacto da redução das margens, resultado da Revisão Quinzenal concluída em 2010, além da queda do volume de vendas nos segmentos industrial e de GNV.

Resultado financeiro

O resultado financeiro de 2013 foi de R\$ 2,9 milhões, apontando redução de 39,1% em relação ao ano de 2012, que foi de R\$ 4,7 milhões. O principal motivo da queda foi a realização da redução de capital, em maio de 2013, no valor de R\$ 100 milhões, que contribuiu para a diminuição da receita com aplicação financeira.

Lucro operacional

O Lucro Operacional da companhia em 2013 foi de R\$ 105,4 milhões, apresentando um aumento de quase R\$ 51,2 milhões em relação ao ano anterior, reflexo, basicamente, da atualização monetária das tarifas.

Lajida (Ebitda)

Em 2013, o Lajida registrado foi de R\$ 140,3 milhões, com aumento de 57,3% sobre 2012.

Remuneração aos acionistas da Ceg

Em 13 de dezembro de 2013, foi aprovada na Assembleia Geral de Acionistas a remuneração dos juros sobre capital próprio, no valor de R\$ 36.343,00, a serem pagos em julho de 2014.

O dividendo mínimo obrigatório, no valor de R\$ 48.848,00, foi registrado de forma a atender ao disposto no estatuto da companhia, o qual estabelece uma distribuição mínima de 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido do exercício, após as deduções previstas em lei.

O saldo remanescente, no valor de R\$ 255.577,00, permaneceu no patrimônio líquido da companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2014, que deliberará sua retenção ou sua distribuição aos acionistas.

A administração da companhia irá propor aos acionistas a distribuição de 100% do lucro líquido do exercício, deduzida a constituição da reserva legal aplicável.

Remuneração aos acionistas da Ceg Rio

Em 13 de dezembro de 2013, foi aprovada na Assembleia Geral de Acionistas a remuneração dos juros sobre capital próprio, no valor de R\$ 9.610,00, a serem pagos em julho de 2014.

Lajida (R\$ mil)	2013	2012	Varição (R\$)	Varição (%)
Lajida	140.282	86.158	50.983	57,09%
Lucro líquido do exercício	81.361	44.378	33.575	70,26%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	26.952	10.428	15.717	139,89%
Resultado financeiro	-2.887	-5.432	-1.852	-39,08%
Depreciação e amortização	34.856	36.784	161	0,45%

O dividendo mínimo obrigatório, no valor de R\$ 25.519,00, foi registrado de forma a atender ao disposto no estatuto da companhia, o qual estabelece uma distribuição mínima de 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido do exercício, após as deduções previstas em lei.

O saldo remanescente, no valor de R\$ 105.386,00, permaneceu no patrimônio líquido da companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2014, que deliberará sua retenção ou sua distribuição aos acionistas.

A administração da companhia irá propor aos acionistas a distribuição de 100% do lucro líquido do exercício, deduzida a constituição da reserva legal aplicável.

Remuneração aos acionistas da Gas Natural Fenosa São Paulo

Em conformidade com a estrutura de capital apresentada, a administração propôs uma distribuição de resultados de R\$ 29,9 milhões a título de juros sobre o capital próprio, aprovada pela Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas, que foi realizada em 18/12/2013. O pagamento, em única parcela, está previsto para o mês de julho de 2014.

Essa proposta será apreciada na Assembleia Geral de Acionistas no mês de abril de 2014.

Meio Ambiente

Princípios de Atuação / Gestão Ambiental

A Gas Natural Fenosa, consciente da importância de realizar uma adequada gestão ambiental que preserve o entorno e ao mesmo tempo garanta a sustentabilidade econômica e social da companhia, desenvolveu uma cultura empresarial de respeito e sensibilização pelo meio ambiente que é permanentemente repassada a seus empregados, clientes, fornecedores e à sociedade em geral.

Nesse sentido, a Gas Natural Fenosa incorpora os compromissos ambientais em seus negócios, o que se traduz em atuações de preservação dos espaços naturais onde a empresa está presente. Essas atuações compreendem tanto as práticas realizadas diretamente pela companhia como a colaboração com terceiros para desenvolver ações focadas na conservação, sensibilização e educação em matéria de meio ambiente.

A continuação, além da implantação, certificação e manutenção do Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com a ISO 14001:2004 destacam os projetos iniciados pela Gas Natural Fenosa em 2013 com base na Política de Responsabilidade Corporativa e nos compromissos ambientais.

Compensação Ambiental

O posicionamento da Gas Natural Fenosa frente às mudanças climáticas tem como base o princípio contemplado na Política de Responsabilidade Corporativa: “Contribuir para a atenuação das mudanças climáticas por meio de energias com baixo teor de carbono e renováveis, da promoção da redução e da eficiência energética, da aplicação de novas tecnologias e da captura do carbono.”

Nesse sentido, por intermédio da iniciativa “Menos Gases de Efeito Estufa”, a Gas Natural Fenosa se compromete a:

- Manter estratégias e políticas em matéria energética coerentes com a segurança no fornecimento, na competitividade e na sustentabilidade ambiental.
- Estabelecer objetivos quantificados de redução de emissões de gases de efeito estufa.
- Nivelar o balanço dos vetores sociais, ambientais e econômicos a fim de contribuir para uma economia baixa em carbono.
- Otimizar e fomentar a redução e a eficiência energética em nossas instalações e em nossos clientes, como a contribuição mais eficaz na luta contra o aquecimento global.
- Ser ativos nos mercados de carbono e apoiar sua globalização para que as tendências em produção e consumo de energia sejam sustentáveis.
- Guiar as atuações da companhia para conscientizar o conjunto da sociedade na solução global de mudanças climáticas.
- Estabelecer medidas concretas que contribuam para atingir o compromisso de redução de emissões globais, equitativos e sustentáveis.
- Incentivar a execução de projetos de redução de emissões de gases de efeito estufa na escala global, prestando especial atenção aos países em desenvolvimento.

Formação Ambiental

No ano de 2013, as campanhas realizadas abordaram temas relacionados à Educação Ambiental. Foram apresentados sete temas:

1) Dia Mundial da Água – dia 22 de março – Foi realizada campanha de conscientização com o representante da distribuidora de água do Rio de Janeiro - CEDAE, que palestrou sobre a origem da água, seu tratamento e enfatizou a importância do consumo consciente.

2) Dia Mundial do Meio Ambiente – dia 6 de junho – Foi promovida palestra em comemoração à data. O objetivo foi divulgar conceitos e práticas ambientais que contribuam para o desenvolvimento humano e profissional.

3) Dia da Árvore – dia 21 de setembro – Foi realizada uma caminhada ecológica no Pão de Açúcar, com a entrega de cartão de papel semente.

4) Dia Mundial Sem Carro – dia 22 de setembro – Foram neutralizados 100% das emissões da frota durante a semana de 22 a 29 de setembro (9t de CO₂) em homenagem à data e publicado um informativo convidando os colaboradores a refletir sobre os problemas causados pelo uso intenso de automóveis, principalmente nos grandes centros urbanos.

5) Dia do Consumo Consciente – dia 15 de outubro – Foram divulgadas dicas de consumo consciente para o fogão e aquecedor, objetivando a utilização eficiente dos recursos naturais e a proteção do meio ambiente.

6) Dia da Criança – dia 12 de outubro – Foi realizada conscientização ambiental com os filhos dos colaboradores que participaram do evento e neutralizadas as emissões do mesmo simbolizando essa iniciativa com a entrega de balões com a frase CO₂ Neutro.

Também merecem destaque as iniciativas realizadas pela Gerência de Gestão de Ativos, entre elas o Encontro de Sustentabilidade

desenvolvido na Estação de Medição de GN, em Japerí, com o objetivo de plantar árvores no entorno da estação visando à arborização da área com espécies nativas da Mata Atlântica em parcela do terreno da Estação; o Workshop: Gestão de Rede e a Sustentabilidade, com o objetivo de discutir questões sustentáveis no processo de construção da rede de distribuição de gás natural e teve como público-alvo os gestores de obras da GNF; e o Fórum Ambiental para Gestores de Obras, realizado em homenagem ao Dia Mundial do Meio Ambiente, com o objetivo de sensibilizar os gestores de obras da GNF quanto à minimização dos impactos ambientais nas suas atividades e fomentar a integração dos gestores com a área de Projetos de Melhor Operacional para incrementar novas realizações, em parceria com todas as áreas da empresa envolvidas com a rede de gás.

Entre os treinamentos realizados em 2013 se realçam os de aspectos e impactos ministrados para a Ceg e a Gás Natural Serviços e o módulo de formação ambiental ministrado para os facilitadores do Sistema Integrado de Gestão.

Reaproveitamento de Resíduos

A Gas Natural Fenosa tem um sistema de gerenciamento de resíduos que promove a redução, a reutilização e a reciclagem dos resíduos gerados. O controle dos mesmos é realizado por meio do sistema de manifestos cujo resultado se consolida no Inventário de Resíduo e o Cadastro Técnico Federal. Ambos os documentos são apresentados para avaliação dos órgãos ambientais de caráter estadual e federal. O objetivo desse controle é reduzir a cada ano a quantidade de resíduos, conscientizar os colaboradores quanto a essa redução e assim melhorar continuamente o Sistema de Gestão Integrado (SIG).

Também é realizado treinamento para gerenciamento de resíduos para as empresas contratadas responsáveis pela construção de redes e ramais de média e baixa pressão, por intermédio da Universidade Estendida. O

objetivo foi adequar as atividades de construção realizadas pelas contratadas aos requisitos de meio ambiente estabelecidos pela GNF.

Programas de Reciclagem

A Gas Natural Fenosa recicla madeira, sucata, papel e papelão, tóner, cartuchos, alumínio, Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), óleo usado, pilhas, baterias e lâmpadas fluorescentes para a proteção do meio ambiente e minimização da utilização de fontes naturais, muitas vezes não renováveis. A empresa, além de se comprometer com a diminuição da quantidade de resíduos, preocupa-se também com o tratamento final, ampliando as atividades a fim de contribuir para o desenvolvimento sustentável, o uso racional dos recursos e a mitigação dos impactos ambientais no Sistema de Gestão Integrado (SIG).

Sistema de Remediação Ambiental

A Gas Natural Fenosa investiu - e mantém - um sistema de remediação ambiental que visa a recuperar em seu site áreas degradadas pelo antigo processo produtivo de gás manufaturado, atualmente substituído pela distribuição de gás natural. Nesse sentido, foram realizadas investigações ambientais e avaliações de risco e empregadas tecnologias mundialmente reconhecidas para reabilitar tais áreas para uso, fomentando a preservação do meio ambiente e da biodiversidade.

Inspeções Ambientais

Em 2013, foram realizadas 20 inspeções ambientais com a finalidade de avaliar o atendimento aos requisitos legais aplicáveis nas instalações da GNF Brasil, da GNS e da rede de distribuição. Estas inspeções tiveram como objetivo avaliar o cumprimento da Política Ambiental da GNF, em linha com o Sistema Integrado de Gestão.

Ruído Ambiental

O Programa de avaliação de ruído ambiental teve como objetivo mensurar as emissões de ruído produzido pelas atividades de distribuição de gás visando à prevenção da poluição acústica no meio ambiente e proposição de controle/atenuação de suas consequências. Nesse sentido, foram realizadas oito avaliações na Ceg, na Ceg Rio e na GNSPS.

Projeto de Uso de Combustíveis Alternativos pela frota de veículos da empresa

Visando a incentivar a eficiência energética e ambiental, todas as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil botaram em prática um novo programa de gestão da frota, com o objetivo de mensurar com mais detalhes o consumo de combustíveis utilizados e evitar desperdícios. Cada colaborador que dirige carro da empresa recebeu um cartão com créditos para abastecimento do seu veículo, e a companhia incentivou o uso de combustíveis menos poluentes. No primeiro mês de implantação do Programa Frota Sustentável, houve redução de 47,42% do consumo de diesel e 41,75% de gasolina aditivada, e um aumento de 42,64% do consumo de GNV.

Outra etapa importante do programa teve lugar na semana do Dia Mundial Sem Carro, de 22 a 29 de setembro, quando a equipe de Meio Ambiente se comprometeu a quantificar e neutralizar 100% das emissões de gases de efeito estufa geradas pela frota no período. Assim, a Gas Natural Fenosa, através da compra de nove créditos de carbono, beneficiou o Projeto Florestal Santa Maria, responsável pelo plano de manejo florestal da madeira mais sustentável em florestas tropicais.

Programa de Comunicação das Ações Ambientais

Comunicação Ambiental Interna: Foram divulgados internamente comunicados visando à conscientização da utilização adequada dos recursos naturais e o melhor aproveitamento das matérias-primas disponíveis. A comunicação ambiental interna do grupo Gas Natural Fenosa tem como propósito fazer com que todos conheçam as ações ambientais realizadas pela empresa, e mobilizar os colaboradores com o mesmo objetivo, bem como manter um clima favorável às mudanças, permitindo à organização se adaptar facilmente às transformações.

Participação Ambiental Externa: A equipe de meio ambiente teve participação ativa em eventos desenvolvidos por institutos ambientalmente reconhecidos, como a Gerência de Mudanças Climáticas da Secretaria de Meio Ambiente, que organizou o *Workshop para atualização dos dados do Inventário de GEE da Cidade do Rio de Janeiro*, e a Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae), que organizou a palestra *Legislação Ambiental e as Responsabilidades de Empresas e de Profissionais*. Vale destacar a participação no Prêmio Brasil Ambiental da Amcham Rio, na categoria emissões atmosféricas, com o projeto de neutralização *Gas Natural: Conscientização e Responsabilidade Começam em Casa*.

Licenciamento Ambiental

Os critérios para licenciamento ambiental e a exigência de estudos ambientais para instalação e operação dos ramais de distribuição de gás são determinados por uma série de legislações federais, estaduais e municipais. Entre as principais estão a

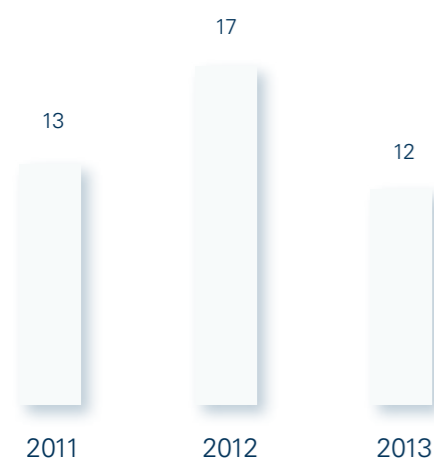
Resolução CONAMA nº 237, de 1997, a Lei nº 12.651, de 2012 (Código Florestal), a Resolução CONEMA nº 15, de 2009. Segue parte da Resolução CONEMA nº 15, de 2009, com o resumo dos critérios para licenciamento e exigência de estudos ambientais:

Tipo de Duto	Pressão (bar)	Licenciamento	Análise de Risco	Relatório de Segurança	Área/ Locação	Referência (Artigo)
Gasoduto	> 19	EIA/RIMA ou revisão do EIA/RIMA ou RAS	Sim (incluída no EIA ou RAS)	Não	Classes de locação 1, 2 ou 3, Industrial ou Portuária	2º e 4º
Gasoduto	≤ 19 > 4,2	EIA/RIMA ou revisão do EIA/RIMA ou RAS	Sim (incluída no EIA ou RAS)	Não	Rural, Urbana, Industrial ou Portuária	2º e 4º
Ramal de distribuição	Área não degradada > 19	EIA/RIMA ou revisão do EIA/RIMA ou RAS	Sim (incluída no EIA ou RAS)	Não	Classes de locação 1, 2 ou 3, Industrial ou Portuária	3º, 4º e 5º
	Área degradada > 19	LP, LI e LO	Sim	Não	Classes de locação 1, 2 ou 3, Industrial ou Portuária	3º, 4º e 5º
Ramal de distribuição	≤ 19 > 4,2	LP, LI e LO	Sim	Não	Rural/Urbana	3º e 5º
Ramal de distribuição	≤ 4,2 > 0,05	LP, LI e LO	Não	Sim	Rural/Urbana	3º e 6º
Ramal de distribuição	≤ 0,05	Dispensado	Não	Não	Rural/Urbana	7º

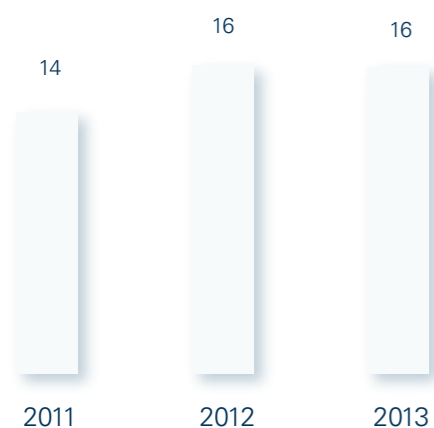
ART. 16 Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas a Deliberação CECA/CN nº 4.678, de 23 de maio de 2006, e as demais disposições em contrário.

O Licenciamento Ambiental é um procedimento administrativo pelo qual o órgão ambiental competente licencia a localização, a instalação, a ampliação e a operação de empreendimentos e atividades que utilizam recursos ambientais, consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras ou daquelas que, sob qualquer forma, possam causar degradação ambiental, considerando as disposições legais e regulamentares e as normas técnicas aplicáveis ao caso. (Resolução CONAMA nº. 237/97).

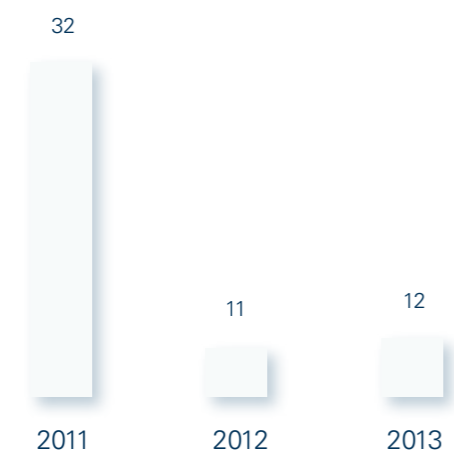
Nº de processos de licenciamento iniciados em 2011, 2012 e 2013



Nº de licenças concedidas pelos órgãos ambientais:



Nº e porcentagem dos processos operacionais que implicam riscos para a biodiversidade



Obs.: LOs concedidas pelo órgão ambiental INEA com risco tolerável de acordo com parâmetro estabelecido pelo órgão

Nº e porcentagem

No sistema de distribuição de gás o risco ambiental é gerido mediante o cumprimento dos parâmetros de licenciamento para a atividade. As empresas da Gas Natural Fenosa identificaram áreas de atuação cuja atividade da empresa poderia causar risco significativo da biodiversidade e realizaram e supervisionaram os planos abaixo com o objetivo de preservar o meio ambiente.

2010	Manutenção do Reflorestamento de Vila Canaã em Petrópolis (realizada em atendimento à LP e à LI do Ramal Petrópolis).
2011	Manutenção do Reflorestamento de Vila Canaã em Petrópolis (realizada em atendimento à LP e à LI do Ramal Petrópolis). Plantio de mudas GNC Friburgo (iniciativa voluntária da Ceg Rio).
2012	Manutenção do Reflorestamento de Vila Canaã em Petrópolis (realizada em atendimento à LP e à LI do Ramal Petrópolis). Manutenção do plantio de mudas GNC Friburgo (iniciativa voluntária da Ceg Rio).
2013	Projeto de Educação Ambiental no Parque Estadual da Pedra Branca (realizado em atendimento à Licença do Ramal Coca-Cola). Programa de Educação Ambiental no Município de Japeri (realizado em atendimento à licença de obras do Ramal UTE Baixada). Manutenção do reflorestamento na Estação GNC Friburgo (iniciativa voluntária). Manutenção do reflorestamento Vila Canaã (exigência da licença do Ramal Petrópolis). Plantios dos pontos de falha da Fazenda São Lázaro, no Parque Municipal Ecológico Maria Tuca, município de Tatuí/SP, em cumprimento ao Termo de Compromisso de Recuperação Ambiental nº 183/02 e o atendimento da carta CETESB 1089-CJD. Plano de Recuperação de Área Degradada (PRAD) implantado no Parque Municipal Ecológico Maria Tuca, no município de Tatuí, em cumprimento ao Plano de Recuperação de Área Degradada Processo nº 75461/2002.

Controle Ambiental da Rede

Programa de Gerenciamento de Resíduos - PGR (Ceg e Ceg Rio)

Realizado o treinamento para gerenciamento de resíduos para as empresas contratadas responsáveis pela construção de redes e ramais de média e baixa pressão, por intermédio da Universidade Estendida. O objetivo é adequar as atividades de construção realizadas pelas contratadas aos requisitos de meio ambiente estabelecidos pela GNF.

Inspecções ambientais na rede de distribuição (Ceg e Ceg Rio)

Em 2013, foram realizadas 14 inspecções ambientais com a finalidade de avaliar o atendimento aos requisitos legais aplicáveis na rede de distribuição. Essas inspecções têm como objetivo avaliar o cumprimento da Política Ambiental da GNF, em linha com o Sistema Integrado de Gestão.

Encontro de Sustentabilidade (Ceg)

Realizada pela Gerência de Gestão de Ativos na Estação de Medição de GN, em Japeri, o Encontro de Sustentabilidade teve o objetivo de plantar árvores no entorno da estação visando à arborização da área com espécies nativas da Mata Atlântica em parcela do terreno da Estação (Ceg).

Workshop: Gestão de Rede e a Sustentabilidade (Ceg e Ceg Rio)

Teve o objetivo de discutir questões sustentáveis no processo de construção da rede de distribuição de gás natural e teve como público-alvo os gestores de obras da GNF.

Fórum Ambiental para Gestores de Obras (Ceg e Ceg Rio)

Em homenagem ao dia Mundial do Meio Ambiente, tendo como público-alvo os gestores de obras da GNF, foi realizado o Fórum Ambiental com objetivo de sensibilizar os responsáveis pelas obras quanto à minimização dos impactos ambientais nas suas atividades e fomentar a integração dos gestores com a área de Projetos de Melhora Operacional para incrementar novas realizações, em parceria com todas as áreas da empresa envolvidas com a rede de gás.

Gerenciamento de resíduos (Ceg e Ceg Rio)

Ao longo do ano de 2013, foram descartados os seguintes resíduos:

Resíduos perigosos

Hipoclorito com mercaptana – 0,451 t
Estopa Contaminada – 0,225 t
Penetrol – 17 t
Fumo negro – 0,3 t
Cal virgem – 0,2 t
Água oleosa – 27,05 t
Latas de tinta – 0,1 t

Resíduos não perigosos

Sucata metálica – 42 t

Gerenciamento de resíduos

Resíduo	Quantidade	Tratamento	Custo
Pilhas e baterias	540 kg	Reciclagem	R\$ 2.460,00
Cartuchos e tñers	700 kg	Reciclagem	sem custo

Ruído Ambiental (Ceg, Ceg Rio e SPS)

O Programa de Avaliação de Ruído Ambiental tem como objetivo mensurar a emissão de ruído produzido pelas atividades de distribuição de gás visando à prevenção da poluição acústica no meio ambiente e proposição de controle/atenuação de suas consequências.

Ruído Ambiental Realizado na Rede de Distribuição de Gás

Empresa	Avaliações
Ceg	4
Ceg Rio	3
GNF SPS	1
Total	8

Inspeções ambientais na rede de distribuição (Ceg e Ceg Rio)

Foram realizadas 14 inspeções ambientais com a finalidade de avaliar o atendimento aos requisitos legais aplicáveis na rede de distribuição. Essas inspeções tiveram como objetivo avaliar o cumprimento da Política Ambiental da GNF, em linha com o Sistema Integrado de Gestão.

Treinamentos ambientais

- 13 treinamentos com 248 participantes e um total de 34 horas.

Principais treinamentos:

- *Workshop* Gestão de Rede e a Sustentabilidade (Ceg e Ceg Rio)

Teve o objetivo de discutir questões sustentáveis no processo de construção da rede de distribuição de gás natural e teve como público-alvo os gestores de obras da GNF.

- Programa de Gerenciamento de Resíduos - PGR (Ceg e Ceg Rio): (para as contratadas)

Realizado o treinamento para gerenciamento de resíduos para as empresas contratadas responsáveis pela construção de redes e ramais de média e baixa pressão, por intermédio da Universidade Estendida. O objetivo é adequar as atividades de construção realizadas pelas contratadas aos requisitos de meio ambiente estabelecidos pela GNF.

Campanhas ambientais

Encontro de Sustentabilidade

Realizada pela Gerência de Gestão de Ativos na Estação de Medição de GN, em Japeri, o Encontro de Sustentabilidade teve o objetivo de plantar árvores no entorno da estação visando à arborização da área com espécies nativas da Mata Atlântica em parcela do terreno da Estação (Ceg).

Grupo planta mudas de ipê em ação integrada e sustentável

A Gerência de Gestão de Ativos (Diretoria de Gestão de Rede), em linha com a Política de Responsabilidade Ambiental da Gas Natural Fenosa, realizou, no dia 10 de dezembro, na Estação de Medição de Gás Natural, em Japeri, uma ação de sustentabilidade e de integração com a Gerência de Operações Centrais de Rede – OCR (Diretoria de Operações).

O grupo teve a oportunidade de conhecer a estação de gás natural e saber tudo sobre a construção da mesma, mediante explicação do responsável técnico da OCR, Marco Marreiro.

Os participantes não apenas assistiram, mas também “botaram a mão na massa”, plantando mudas de ipê-amarelo e ipê-branco no entorno da estação. Foi uma experiência prazerosa para todos os colaboradores.

Previsto para 2014

Está prevista uma série de campanhas em 2014, com o objetivo de elevar cada vez mais a conscientização ambiental das áreas operacionais.

- Programa de gerenciamento de resíduos para as contratadas.
- Semana do meio ambiente (na rede de distribuição de gás).

Treinamentos ambientais nas obras da rede de distribuição:

- Gerenciamento de resíduos.
- Aspectos e impactos ambientais.
- Combate à proliferação de vetores.

Fórum Ambiental para Gestores de Obras (Ceg e Ceg Rio)

Em homenagem ao Dia Mundial do Meio Ambiente, tendo como público-alvo os gestores de obras da GNF, foi realizado o Fórum Ambiental com o objetivo foi sensibilizar os responsáveis pelas obras quanto à minimização dos impactos ambientais nas suas atividades e fomentar a integração dos gestores com a área de Projetos de Melhora Operacional para incrementar novas realizações, em parceria com todas as áreas da empresa envolvidas com a rede de gás.

Comunicação Ambiental

Publicação em *newsletter*, de reportagem sobre o Fórum Ambiental para Gestores de Obras.

ANEXO – Indicadores de Meio Ambiente

Obs.: Em 2013, a nomenclatura dos indicadores mudou de Ceg, Ceg Rio e GNSPS para Centros de Trabalho e Distribuição de Gás

	2011	2012	2013
Materiais Utilizados, por peso e volume	Odorizante: 55,6 t (Ceg) 58,015 t (Ceg Rio) 9,541 t (GNFSPS) Praguicidas: 5,004 t (Ceg)	Odorizante: 50,92 t (Ceg) 11,13 t (Ceg Rio) 8,16 t (GNFSPS) Praguicidas: 2,82 t (Ceg) 0,05 t (GNFSPS)	Papel 1,396 t Tôner e cartuchos 1,42 t Óleo lubrificante 0,855 t Óleo isolante 0,266 t Hipoclorito de sódio 0,18t Desinfetantes 0,001 t Tintas e solventes 0,007 t Odorizante 61 t Nitrogênio 1,468 t
Consumo de gás natural	Consumo de gás natural na frota própria: 163.570,5 m³ (Centros de Trabalho)	Consumo de gás natural na frota própria: 145.521 m³ (Centros de Trabalho) Consumo de gás natural por perdas na rede de Distribuição: 282.055,927 GJ (Ceg) 105.925,191 GJ (Ceg Rio) 111.902,797 GJ (GNFSPS)	Consumo de gás natural na frota própria: 172.663,17 m³ Consumo de gás natural processo: 40.318,78 m³
Consumo de derivados de petróleo	Consumo de gasolina na frota própria: 182.148,38 L (Centros de Trabalho) Consumo de diesel/gasóleo na frota própria: 44.815,82 L (Centros de Trabalho)	Consumo de gasolina na frota própria: 232.454 L (Centros de Trabalho) Consumo de diesel/gasóleo na frota própria: 58.899 L (Centros de Trabalho)	Consumo de gasolina na frota própria: 202.317,88 L Consumo de diesel/gasóleo na frota própria: 74.075,36 L Consumo de diesel/gasóleo resto: 1.833,34 L Consumo de etanol (álcool) na frota própria: 68.392,75 L Consumo de biodiesel na frota própria: 0 L
Consumo direto de energia combustíveis fosseis	Consumo de etanol na frota própria: 98.876,26 L (Centros de Trabalho)	Consumo de etanol na frota própria: 90.465 L (Centros de Trabalho)	Consumo de biodiesel na frota própria: 0 L (Ceg,Ceg Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho)
Consumo de água em outros processos	Consumo de biodiesel na frota própria Ceg,Ceg: 0 L (Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho)	Consumo de água em outros processos: 0,004 Hm³ (Ceg) 0,00001 Hm³ (Ceg RIO) 0,001 Hm³ (GNFSPS) 0,03 Hm³ (Centros de Trabalho)	Consumo de água em outros processos: 0,005 Hm³ (Ceg) 0,000217 Hm³ (GNFSPS)
Materiais Utilizados, por peso e volume		-	-
Consumo de água em edifícios		Consumo de água em edifícios: 0,027766 Hm³ (Centros de Trabalho)	Consumo de água em edifícios: 28.076 L
Consumo total de água	Volume total de água captada: 0,004 Hm³ (Ceg) 0,00001 Hm³ (Ceg RIO) 0,001 Hm³ (GNFSPS) 0,03 Hm³ (Centros de Trabalho)	Volume total de água captada: 0,005 Hm³ (Ceg) 0,000217 Hm³ (GNFSPS) 0,027766 Hm³ (Centros de Trabalho)	Volume total de água captada: 1.251.564 L

	2011	2012	2013
Emissões diretas de GEI	Emissões de CO ₂ por consumo de gás natural na frota veicular própria: 313.729,181 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ por consumo de gás natural na frota veicular própria: 313.729,181 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ por consumo de gás natural na frota veicular própria: 372.245,07 kg CO ₂
	Emissões de CO ₂ por consumo de gasolina na frota veicular própria: 513.814,648 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ por consumo de gasolina na frota veicular própria: 513.814,648 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ por consumo de gasolina na frota veicular própria: 447.201,985 kg CO ₂
	Emissões de CO ₂ por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 158.581,052 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 158.581,052 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 199.442,24 kg CO ₂
	Emissões de CO ₂ em Fontes móveis por consumo de combustíveis: 986.124,881 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ em Fontes móveis por consumo de combustíveis: 986.124,881 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ em fontes móveis por consumo de combustíveis: 1.018.889,296 kg CO ₂
	Emissões de CO ₂ por consumo de gás natural na frota veicular própria: 352.642,155 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ em fontes móveis por consumo de combustíveis: 986.124,881 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ por consumo de biodiesel na frota veicular própria: 0 kg CO ₂
	Emissões de CO ₂ por consumo de gasolina na frota veicular própria: 402.619,47 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CH ₄ por consumo de gás natural na frota veicular própria: 27,962 kg CH ₄ (Centros de Trabalho)	Emissões totais CO ₂ equivalentes em fontes fixas: 92.127,929 kg CO ₂
	Emissões de CO ₂ por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 120.663,17 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CH ₄ por consumo de gasolina na frota veicular própria: 185,359 kg CH ₄ (Centros de Trabalho)	Emissões totais CO ₂ equivalentes em fontes móveis: 1.062.890,703 kg CO ₂
	Emissões de CO ₂ em Fontes móveis por consumo de combustíveis: 875.924,79 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CH ₄ por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 21,401 kg CH ₄ (Centros de Trabalho)	Emissões totais diretas de CO ₂ equivalente: 1.155.018,632 kg CO ₂
	Emissões de CO ₂ por consumo de biodiesel na frota veicular própria: 0 kg CO ₂ (Ceg, Ceg Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho)	Emissões de CH ₄ por consumo de biodiesel na frota veicular própria: 0 kg CH ₄ (Ceg, Ceg Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho)	Emissões de CH ₄ por consumo de gás natural na frota veicular própria: 610,455 kg CH ₄
	Emissões de CO ₂ em fontes móveis por consumo de combustíveis: 875.924,79 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CH ₄ em fontes móveis por consumo de combustíveis: 234,721 kg CH ₄ (Centros de Trabalho)	Emissões de CH ₄ por consumo de gasolina na frota veicular própria: 161,328 kg CH ₄
Total de Emissões de CH ₄ totais: 6.208.300 m ³ (Ceg)	Emissões de N ₂ O por consumo de gás natural na frota veicular própria: 0,559 kg N ₂ O (Centros de Trabalho)	Emissões de CH ₄ por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 10,497 kg CH ₄	
2.210.969 m ³ (Ceg Rio)	Emissões de N ₂ O por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 1,284 kg N ₂ O (Centros de Trabalho)	Emissões de CH ₄ em fontes móveis por consumo de combustíveis: 782,281 kg CH ₄	
2.334.456 m ³ (GNFSPS)	Emissões de N ₂ O por consumo de biodiesel na frota veicular própria: 0 kg N ₂ O (Ceg, Ceg Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho)	Emissões de N ₂ O por consumo de gás natural na frota veicular própria: 19,906 kg N ₂ O	
	Emissões de N ₂ O em fontes móveis por consumo de combustíveis: 61,158 kg N ₂ O (Centros de Trabalho)	Emissões de N ₂ O por consumo de gasolina na frota veicular própria: 51,625 kg N ₂ O	
	Total de Emissões fugitivas de CH ₄ da rede de ferro fundido: 5.944.940 m ³ (Ceg)	Emissões de N ₂ O por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 10,497 kg N ₂ O	
	2.232.603 m ³ (Ceg Rio)	Emissões de N ₂ O por consumo de biodiesel na frota veicular própria: 0 kg N ₂ O	
	2.358.594 m ³ (GNFSPS)	Emissões de N ₂ O em fontes móveis por consumo de combustíveis: 82,028 kg N ₂ O	
		Total de Emissões fugitivas de CH ₄ da rede de ferro fundido: 7.376.452 m ³	

	2011	2012	2013
Fontes fixas. Emissões diretas de CO₂	Emissões de CO ₂ em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0 kg CO ₂ (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) 2.031.923,61 kg CO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO ₂ totais em fontes fixas por consumo de combustível: 0 kg CO ₂ (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) 2.031.923,62kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0 kg CO ₂ (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) 251,316 kg CO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO ₂ totais em fontes fixas por consumo de combustível: 0 kg CO ₂ (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) 969,272 kg CO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO ₂ em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 86.923,384 kg CO ₂ Emissões de CO ₂ em fontes fixas por consumo diesel processo: 4.936,128 kg CO ₂ Emissões de CO ₂ totais por fontes fixas por consumo de combustíveis: 91.859,512 kg CO ₂
Fontes fixas. Emissões diretas de CH₄		Emissões de CH ₄ em Fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0 kg CH ₄ (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) 0,022 kg CH ₄ (Centros de Trabalho) Emissões de CH ₄ em fontes fixas por consumo de diesel/gasóleo no processo: 0 kg CH ₄ (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) 0,131 kg CH ₄ (Centros de Trabalho)	Emissões de CH ₄ em fontes fixas por consumo gás natural processo: 7,747 kg CH ₄ Emissões de CH ₄ em fontes fixas por consumo diesel processo: 0,666 kg CH ₄ Emissões de CH ₄ totais em fontes fixas por consumo de combustível: 8,413 kg CH ₄
Fontes fixas. Emissões diretas de N₂O (t CO₂ eq)	Emissões de N ₂ O em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0 kg N ₂ O (Ceg, Ceg Rio,GNFSPS e Centros de Trabalho) Emissões de N ₂ O em fontes fixas por consumo de diesel/gasóleo no processo: 0 kg N ₂ O (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) 0,008 kg N ₂ O (Centros de Trabalho)	Emissões de N ₂ O em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0 kg N ₂ O (Ceg, Ceg Rio,GNFSPS e Centros de Trabalho) Emissões de N ₂ O em fontes fixas por consumo de diesel/gasóleo no processo: 0 kg N ₂ O (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) 0,008 kg N ₂ O (Centros de Trabalho)	Emissões de N ₂ O em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0,155 kg N ₂ O Emissões de N ₂ O em fontes fixas por consumo de diesel/gasóleo no processo: 0,04 kg N ₂ O
Fontes fixas. Emissões diretas de SF6 (t CO₂ eq)	-	-	-
Fontes fixas. Emissões diretas de CFC y HFC	-	-	-
Água vertida ao mar	-	-	-
Água vertida ao canal fluvial	-	-	-
Água vertida à rede pública	Água vertida à rede pública de saneamento: 0,0004 Hm ³ (Ceg) 0,001 Hm ³ (GNFSPS) 0,03 Hm ³ (Centros de Trabalho)	Água vertida à rede pública de saneamento: 0,000116 Hm ³ (GNFSPS) 0,027215 Hm ³ (Centros de Trabalho)	Água vertida à rede pública de saneamento: 28.076 L
Água vertida à fossa séptica	Água vertida à fossa séptica: 0 Hm ³	Água vertida à fossa séptica: 0,0001 Hm ³ (Ceg Rio)	-
Volume total vertido	Volume total vertido: 0,0004 Hm ³ (Ceg) 0 Hm ³ (Ceg Rio) 0,001 Hm ³ (GNFSPS) 0,03 Hm ³ (Centros de Trabalho)	Volume total vertido: 0 Hm ³ (Ceg) 0,0001 Hm ³ (Ceg Rio) 0,000116 Hm ³ (GNFSPS) 0,027215 Hm ³ (Centros de Trabalho)	Volume total vertido: 28.076 L

	2011	2012	2013
Resíduos não perigosos gerenciados (toneladas)		Peso total de resíduos não perigosos: Sucata: 37,53 t (Ceg) - Enviada para Reciclagem Escombros: 267 t (Centros de Trabalho) – Enviado para Aterro Sanitário Madeira: 35,68 t (Ceg) – Enviada para Reciclagem	
	Peso total de resíduos não perigosos: Sucata: 44,55 t (Ceg) – Enviada para Reciclagem Madeira: 24,21 t (Ceg) – Enviada para Reciclagem Plástico: 6,7 t (Ceg) – Enviado para coprocessamento	Medicamentos: 0,1 t (Centros de Trabalho) – Enviados para Incineração Papel e Papelão: 6,6 t (Centros de Trabalho) – Enviados para Reciclagem Plástico: 0,005 t (Centros de Trabalho) – Enviados para Reciclagem Resíduos Vegetais: 41,6 t (Centros de Trabalho) – Enviados para Aterro Sanitário Toner, Cartuchos e CDs: 2,802 t (Centros de Trabalho) – Enviados para Reciclagem	Sucata 120,1 t Embalagens vazias: 0,629 t Entulho 28,9 t Madeira 8,12 t Papel e papelão 9,558 t Resíduo vegetal 140,27 t
Produção resíduos perigosos (toneladas)	Óleo Usado: 0,27843 t (Ceg) Enviado para reciclagem Hidrocarboneto contaminado com água: 3,8 t (Ceg) 0,8 t foram enviadas para reciclagem e as outras 3 t foram enviadas para coprocessamento Soluções Aquosas: 15,86 t (CEG) Enviada para reciclagem	Hidrocarbonetos contaminados com água: 15 t (Ceg) 10t foram enviadas para Coprocessamento 30 t (Centros de Trabalho) Resíduos Biossanitários: 16 t (Centros de Trabalho) Soluções Aquosas: 1,2 t (CEG) Solo contaminado com hidrocarboneto: 0,6 t (Centros de Trabalho) Enviado para Coprocessamento	Absorventes e isolantes: 0,725 t Óleo usado: 0,054 t Embalagens vazias contaminadas: 0,629 t Hidrocarbonetos mais água: 0,047 t Pilhas e baterias: 0,65 t Resíduos sólidos contaminados com hidrocarbonetos: 0,81 t Lâmpadas fluorescentes: 0,417 t

ANEXO - Indicadores de Meio Ambiente

Obs.: Em 2013 a nomenclatura dos indicadores mudou de Ceg, Ceg Rio e GNSPS para Centros de Trabalho e Distribuição de Gás

	2011	2012	2013
Custo de multas significativas e número de sanções não monetárias por não cumprimento de normativa ambiental	-	-	-
Investimentos e gastos em proteção do meio ambiente	Gastos: R\$ 868.698,92 (Ceg) R\$ 174.179,82 (Ceg Rio) Investimentos: R\$ 20.967.915,11 (Ceg) R\$ 287.708,96 (Ceg Rio) R\$ 97.643,41 (GNFSPS)	Gastos: R\$ 723.962,60 (Ceg) R\$ 117.889,85 (Ceg Rio) R\$ 195.139,34 (GNFSPS) Investimentos: R\$ 31.436.448,04 (Ceg) R\$ 429.501,56 (Ceg Rio) R\$ 131.591,66 (GNFSPS)	Gastos: R\$ 682.064,92 Investimentos: R\$ 176.000,00
Deglose de gastos ambientais	Proteção Atmosférica: R\$ 8.048,00(Ceg) R\$ 4.716,00 (Ceg Rio) Gestão da Água: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Gestão de Resíduos: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Solos: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Alterações Climáticas: R\$ 19.840.642,00 (Ceg) Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Eficiência Energética: R\$ 1.119.225,11 (Ceg) R\$ 230.939,08 (Ceg Rio) Qualidade de Produtos: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Impacto Visual: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Ruídos: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Vários: R\$ 52.053,88 (Ceg Rio) R\$ 97.643,41 (GNFSPS) Proteção da Biodiversidade: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Proteção contra vazamentos: R\$ R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS)	Proteção Atmosférica: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Gestão da Água: R\$ 2.679,40 (Ceg) R\$ 30.000,00 (Ceg Rio) Gestão de Resíduos: R\$ 3.627,07 (Ceg) Solos: R\$ 514.799,10 (Ceg) Alterações Climáticas: R\$ 4.300,00 (Ceg) Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 55.120,00 (Ceg) Eficiência Energética: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Qualidade de Produtos: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Impacto Visual: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Ruídos: R\$ 11.079,14 (Ceg) Vários: R\$ 128.667,89 (Ceg) R\$ 74.709,85 (Ceg Rio) R\$195.139,34 (GNFSPS) Proteção da Biodiversidade: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Proteção contra vazamentos: R\$ 3.690,00 (Ceg)	Proteção Atmosférica: R\$ 2.677,00 Gestão de Resíduos: R\$ 2.989,00 Solos: R\$ 627.922,92 Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 48.476,00 (24.056,00+14.970,00+9.450,00)

	2011	2012	2013
Deglose de investimentos ambientais	Proteção Atmosférica: R\$ 8.048,00(Ceg) R\$ 4.716,00 (Ceg Rio) Gestão da Água: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Gestão de Resíduos: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Solos: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Alterações Climáticas: R\$ 19.840.642,00 (Ceg) Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Eficiência Energética: R\$ 1.119.225,11 (Ceg) R\$ 230.939,08 (Ceg Rio) Qualidade de Produtos: R\$ 0,00 (Ceg ,Ceg Rio e GNFSPS) Impacto Visual: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Ruídos: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Vários: R\$ 52.053,88 (Ceg Rio) R\$ 97.643,41 (GNFSPS) Proteção da Biodiversidade: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNSPS) Proteção contra vazamentos: R\$ R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS)	Proteção Atmosférica: R\$ 0,00 (Ceg,Ceg Rio e GNFSPS) Gestão da Água: R\$ 887,10 (GNFSPS) Gestão de Resíduos: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Solos: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Alterações Climáticas: R\$ 31.326.646,95 (Ceg) Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Eficiência Energética: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Qualidade de Produtos: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Impacto Visual: R\$ 7.000,00 (Ceg Rio) Ruídos: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Vários: R\$ 109.801,09 (Ceg) R\$ 422.501,56 (Ceg Rio) R\$ 130.704,56 (GNFSPS) Proteção da Biodiversidade: R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS) Proteção contra vazamentos: R\$ R\$ 0,00 (Ceg, Ceg Rio e GNFSPS)	Solos: R\$ 176.000,00
Emissões diretas de GEI	Investimento: R\$ 19.840.642,00 (Ceg)	Investimento: R\$ 31.326.646,95 (Ceg) Gasto: R\$ 4.300,00 (CEG)	-
Emissões de metano em transporte e distribuição	Vários: Gastos R\$ 335.188,26 (Ceg) R\$ 58.694,90 (Ceg Rio) R\$ 174.179,82 (GNFSPS) Vários: Investimento R\$ 52.053,88 (Ceg Rio) R\$ 174.179,82 (GNFSPS)	Vários: Gastos R\$ 128.667,89 (Ceg) R\$ 74.709,85 (Ceg Rio) R\$195.139,34 (GNFSPS) Vários: Investimento R\$ 109.801,09 (Ceg) R\$ 422.501,56 (Ceg Rio) R\$ 130.704,56 (GNFSPS)	-
Geração de resíduos perigosos	Gasto: R\$ 18.710,66 (Ceg)	Gasto: R\$ 3.627,07 (Ceg)	Gasto: R\$ 2.989,00

Interesse pelas pessoas

O desenvolvimento profissional das pessoas da Gas Natural Fenosa é um dos compromissos principais da nossa Política de Responsabilidade Corporativa e está baseado nos seguintes princípios:

- Proporcionar aos nossos colaboradores formação e oportunidades de desenvolvimento profissional adequadas às suas competências.
- Promover um entorno de trabalho motivador em que se assegure o respeito ao empregado e a valorização responsável de suas iniciativas.

- Fomentar a clareza de objetivos, a liderança eficaz, compensações competitivas e reconhecimento dos méritos.

- Facilitar as condições para um maior equilíbrio pessoal e profissional, por meio da igualdade e do diálogo.

Para promover um entorno de trabalho motivador e desenvolver seus profissionais, a companhia implantou e deu prosseguimento a programas de treinamento, desenvolvimento, reconhecimento e qualidade de vida para os colaboradores.

A Gas Natural Fenosa realizou o ciclo 2013 da **Pesquisa de Clima e Compromisso**, com o objetivo de conhecer o grau de satisfação e compromisso de todos os funcionários da empresa. A pesquisa foi 100% *on-line*, com a participação de 91% dos funcionários. Comunicação, Responsabilidade Corporativa, Compromisso Sustentável e Chefia foram as categorias mais bem avaliadas. Destaque positivo também para a boa percepção dos funcionários sobre os benefícios, o reconhecimento não remunerado, a flexibilidade de horário, a adequação dos treinamentos e o alto conhecimento da missão e visão da organização.

Em 2013, as empresas da Gas Natural Fenosa Brasil promoveram uma série de treinamentos. Foram 48.886 horas de formação, uma média de 102 horas por funcionário. A empresa também manteve o programa de incentivo aos estudos, no qual manteve um total de 75 bolsas.

A Universidade Corporativa Gas Natural Fenosa lançou em 2013 os Itinerários de Formação. Os itinerários são uma solução formativa personalizada apresentada em um mapa de habilidades e conhecimentos. Cada itinerário é composto por três blocos:

– Conhecimentos de contexto, comum a todos os profissionais;

– Habilidades que cada um necessita para desempenhar com sucesso seu trabalho; e

– Conhecimentos funcionais, que foram selecionados por cada área de negócio. Os conhecimentos funcionais vão aparecendo em cada itinerário à medida que são desenvolvidos.

O primeiro itinerário formativo a ser desenvolvido foi o do Gestor de Obra, que começou em 2012 e vem sendo adaptado de acordo com as necessidades locais. O itinerário é composto por 17 módulos e práticas no simulador.

Principais Projetos e Programas

Certificação EFR

Merece destaque no ano a obtenção do certificado **EFR Global (empresa familiarmente responsável)**, que reconhece o grupo Gas Natural Fenosa como líder internacional na qualidade de emprego, flexibilidade e estímulo à vida social dos colaboradores, assim como a sua formação e desenvolvimento profissional, o que potencializa uma cultura corporativa baseada no respeito e compromisso mútuos da empresa com seu quadro de funcionários. O grupo se torna o primeiro no mundo a obter o certificado EFR Global. O Brasil obteve a certificação local em 2012.

Esta, sem dúvida, é uma conquista importante que só vem ratificar o compromisso da Gas Natural Fenosa de construir uma empresa cada vez maior e melhor.

Foram ressaltados pontos especialmente relevantes na certificação, tais como: forte política, em nível corporativo, de Responsabilidade Social; a formação, com o alcance de 100% dos funcionários e com muitos cursos e ferramentas disponíveis; a boa avaliação do ambiente de trabalho por parte dos funcionários; o apoio da alta direção às políticas e medidas EFR implantadas; apoio e consideração dos familiares dos funcionários em alguns benefícios e ações desenvolvidas e práticas de extensão à cadeia de valor do compromisso com a conciliação.

Programa de Qualidade de Vida

Também foram realizadas, em 2013, diversas atividades voltadas para a manutenção do bom clima laboral, como o Programa de Qualidade de Vida. Esse programa foi mantido no intuito de proporcionar aos funcionários cada vez mais o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

Consta de sessões de *shiatsu* e reflexologia, ensaios do coral, caminhada ecológica, assim como a locação de quadra de futebol para estimular a prática de exercícios físicos. Ao longo do ano, datas comemorativas foram celebradas com a equipe, como: Dia Internacional da Mulher, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Secretárias, Dia do Mestre, Dia da Criança e Natal.

Por intermédio do Programa de Reconhecimento, a Gas Natural Fenosa Brasil também homenageou o empenho e a dedicação dos funcionários em projetos relevantes ocorridos ao longo do ano, assim como homenageou os funcionários que, após muitos anos de dedicação, se aposentaram pela empresa.

Oportunidades de desenvolvimento

Com o objetivo de reforçar o compromisso da Companhia com o desenvolvimento profissional de seus funcionários, ampliando canais de comunicação para que empresa e colaboradores mantenham aberta a discussão sobre desenvolvimento e carreira, a empresa realizou a quarta edição do evento “Carreira em Foco”.

Essa ação contou com especialistas em Recursos Humanos, que por meio de palestras, consultorias individuais e a divulgação de programas e políticas de gestão de carreira, mostraram aos colaboradores as ferramentas de desenvolvimento que a empresa disponibiliza para cada um e a melhor forma de utilizá-la. Foi realizado o lançamento do novo modelo de competências – “Nossa Liderança”.

Este ano o evento também contou com filhos de funcionários para um bate-papo com colaboradores da empresa. O objetivo era transmitir um pouco do dia a dia de diferentes profissões, para que os jovens – todos com idades entre 15 e 18 anos – pudessem vivenciar aquela que, em breve, pode ser a atividade exercida por eles todos os dias.

Também foram investidos R\$ 1.602.666,33 em mais de 80 mil horas de capacitação para os colaboradores e terceirizados.

Projetos relevantes que foram lançados e desenvolvidos em 2013

Gestão de Talentos

Estabelecemos um novo modelo de Gestão de Talento que tem como objetivo apoiar as necessidades estratégicas da empresa, bem como potencializar a cultura do desenvolvimento para todos os funcionários. Como eixo principal, foi implementado o modelo de competências denominado “Nossa Liderança”, que é composto de 24 competências estruturadas em três pilares-chave: Visão, Pessoas e Gestão. Foi realizada a avaliação 360° (ferramenta de desenvolvimento em que o participante se autoavalia e é estimado por seu chefe, seus pares e colaboradores) para um nível específico de gestores que culminou em um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), no qual cada participante determinou seus objetivos e, juntamente com seu gestor, elaborou um plano de ação para desenvolver competências.

Itinerários de Formação

Uma solução formativa personalizada apresentada em um mapa de habilidades e conhecimentos. Cada itinerário é composto por três blocos: conhecimentos de contexto, comum a todos os profissionais; habilidades que cada um necessita para desempenhar com sucesso seu trabalho; e conhecimentos funcionais, que foram selecionados por cada área de negócio. Os conhecimentos funcionais vão aparecendo em cada itinerário à medida que são desenvolvidos.

Programa de Mobilidade Interna

Foi potencializado com o objetivo de promover a movimentação interna na empresa, aumentando com esse contingente a cobertura de vagas e obtendo uma ótima adequação pessoa-posto. O índice de vagas fechadas com colaboradores internos foi de 85%, sendo 77% de promoções e 23% de movimentações laterais.

Mobilidade Interna Global

Com a intenção de aproveitar ao máximo o talento dos profissionais da companhia, oferecendo a possibilidade de se candidatar às vagas disponíveis em todos os países onde o grupo está presente, conjugando o interesse dos funcionários e as necessidades do negócio. Neste ano, houve a contratação de um funcionário por meio desse processo, para a área de Planificação e Desenvolvimento CONE SUL.

Programa Bolsa de Estudos

Patrocina parte importante do investimento na educação. A empresa promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores por meio de 23 bolsas de estudo fornecidas em 2013, totalizando 75 bolsas ativas neste ano, em cursos de graduação e pós-graduação, ligados às necessidades da empresa e às atividades do cargo.

Programa Jovem Aprendiz

Em parceria com o SENAI/RJ, jovens de 14 a 21 anos foram formados no curso de Encanador Gasista Predial. O Programa já está em sua 12ª edição.

Universidade Estendida

A companhia lançou a Universidade Estendida, que prevê treinamentos para fornecedores e contratadas com o intuito de apoiar na consecução dos objetivos, assegurando a formação dos fornecedores e garantindo a adequação aos padrões de qualidade, segurança e serviço da empresa. A metodologia da Universidade Estendida está alinhada com os objetivos das direções técnicas e tem o mesmo processo de formação da Universidade Corporativa: detecção de necessidades, realização do plano de formação, execução e seguimento dos indicadores. Itinerários de formação foram criados para atender exclusivamente às necessidades de cada perfil.

A igualdade de oportunidades, a diversidade e a integração social como pilares de crescimento

O respeito à pessoa, o desenvolvimento do talento, a promoção de um entorno de trabalho respeitoso com os empregados são alguns dos objetivos da gestão das pessoas que atuam nas empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil.

A companhia se envolve na formação e no desenvolvimento de sua equipe, potencializando o compromisso e propiciando a diversidade de opiniões, perspectivas, culturas, idades e gênero, como aposta no desenvolvimento humano e social.

A companhia realizou uma formação *on-line* sobre seu Código de Ética, tendo a participação de 95% dos funcionários. O Código de Ética tem como missão fornecer um padrão de comportamento fundamentado na ética na atividade diária do funcionário, assim como proporcionar aos empregados os mecanismos adequados para consulta e notificação de ocorrências.

Garantir a igualdade de oportunidades, promover e respeitar a diversidade, assim como oferecer uma carreira profissional atrativa e estimulante, são parte fundamental do compromisso assumido pela companhia com seus colaboradores.

A Gas Natural Fenosa rechaça taxativamente a discriminação por qualquer motivo. Esse critério se estende aos processos de seleção, promoção, baseados na evolução das capacidades da pessoa e em análises e requerimentos do posto de trabalho, no desempenho individual e no mérito.

Nas empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil, cada vez mais as mulheres ocupam cargos de chefia. Hoje já são sete que participam como membros efetivos ou convidados do Comitê de Direção Brasil.

Reconhecimento da representatividade sindical dos centros de trabalho

As empresas da Gas Natural Fenosa respeitam o direito e a liberdade de associação e representação sindical em todas as regiões em que estão presentes. Os sindicatos que representam os colaboradores da empresa contam com representante dos trabalhadores eleitos livremente, com pleno respeito ao princípio da legalidade e liberdade de expressão.

Política de benefícios adaptados às necessidades dos empregados

Sempre com o compromisso de oferecer aos seus funcionários uma política de benefícios diversificada e abrangente, a companhia contou, no ano de 2013, com 25 tipos de benefícios, entre os quais se destacam: Plano de Previdência, Plano de Saúde, Plano Odontológico, Auxílio-Medicamento, Seguro de Vida, Auxílio-Creche, Auxílio-Excepcional, Vale-Refeição, Cesta Básica, Empréstimos e Extensão da Licença-Maternidade de quatro para seis meses.

Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

Na Gas Natural Fenosa a jornada de trabalho, exceto para os funcionários de serviços essenciais, realiza-se em horários flexíveis, tanto para a entrada quanto para a saída. Em todos os feriados que ocorrem às terças e quintas-feiras, os funcionários são dispensados do trabalho às segundas e sextas-feiras (com exceção daqueles que trabalham em serviços essenciais), mediante a compensação, conforme calendário estabelecido pela empresa.

A partir de 2013, estendemos para o ano todo a redução de jornada de trabalho em duas horas às sextas-feiras, mediante compensação ao longo do ano.

Geração de compromisso e envolvimento dos empregados e oportunidades de desenvolvimento profissional

Buscando apoiar seus colaboradores no desenvolvimento das suas carreiras, as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil realizaram o evento Carreira em Foco.

Cerca de 330 colaboradores participaram da iniciativa, e a pesquisa realizada após o evento revelou que a satisfação média foi de 9,5, numa escala de 1 a 10. O evento procurou gerar a oportunidade de os colaboradores compreenderem, de forma prática e efetiva, o processo de planejamento de carreira, que começa com o entendimento de si mesmo, o conhecimento dos seus valores, de suas habilidades, seus interesses, suas motivações, para estabelecer metas realistas, possíveis de serem atingidas.



Indicadores

Informações Quadro de Pessoal

Rio de Janeiro

Principais Indicadores

Quadro de Pessoal/Número de empregados	450
Homens/Mulheres (%)	60 / 40
Total de Diretivos*	38
Mulheres em postos diretivos	12
Gasto de Pessoal (R\$)	101.050.801,22
Horas de Treinamento por empregado	104,9
Investimento em formação anual (R\$)	1.569.951,33

*Diretores e gerentes. Corporativa do Código Ético.

São Paulo

Principais Indicadores

Quadro de Pessoal/Número de empregados	30
Homens/Mulheres (%)	63 / 37
Total de Diretivos*	1
Mulheres em postos diretivos	0
Gasto de Pessoal (R\$)	4.968.060
Horas de Treinamento por empregado	56
Investimento em formação anual (R\$)	32.715

*Diretores e gerentes. Corporativa do Código Ético.

Quadro de pessoal por tipo de contrato

	Contrato	Total	Total Geral	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2011	Equipe Diretiva (ED)	30	490	22	73,33%	8	26,67%
	Cargos de Chefia (MI)	62		41	66,13%	21	33,87%
	Técnicos (TE)	291		178	61,17%	113	38,83%
	Postos Operacionais (PO)	107		65	60,75%	42	39,25%
2012	Equipe Diretiva (ED)	38	491	26	68,42%	12	31,58%
	Cargos de Chefia (MI)	77		46	59,74%	31	40,26%
	Técnicos (TE)	281		167	59,43%	114	40,57%
	Postos Operacionais (PO)	95		61	64,21%	34	35,79%

Quadro de pessoal por tipo de contrato

	Contrato	Jornada de trabalho	RJ	SP	Total	Total Geral	Homens		Homens Total	% Homens	Mulheres		Mulheres Total	% Mulheres
							RJ	SP			RJ	SP		
2011	Estagiários	parcial	49	9	58	96	19	5	24	41,38%	30	4	34	58,62%
	Celetistas	integral	24	6	30		7	5	12	40,00%	17	1	18	60,00%
	Temporários	integral	8	0	8		4	0	4	50,00%	4	0	4	50,00%
2012	Estagiários	parcial	40	5	45	80	22	2	24	53,33%	18	3	21	46,67%
	Celetistas	integral	29	5	34		9	4	13	38,24%	20	1	21	61,76%
	Temporários	integral	1	0	1		1	0	1	100,00%	0	0	0	0,00%
2013	Estagiários	parcial	38	6	44	80	22	3	25	56,82%	16	3	19	43,18%
	Celetistas	integral	24	5	29		8	3	11	37,93%	16	2	18	62,07%
	Temporários	integral	6	1	7		2	0	2	28,57%	4	1	5	71,43%

Quadro de pessoal por tipo de emprego, por contrato e por região

	Contrato	RJ	SP	Total	Total Geral	Homens		Homens Total	% Homens	Mulheres		Mulheres Total	% Mulheres
						RJ	SP			RJ	SP		
2011	Equipe Diretiva (ED)	29	1	30	490	21	1	22	73,33%	8	0	8	26,67%
	Cargos de Chefia (MI)	57	5	62		38	3	41	66%	19	2	21	34%
	Técnicos (TE)	272	19	291		167	11	178	61,17%	105	8	113	38,83%
	Postos Operacionais (PO)	100	7	107		61	4	65	61%	39	3	42	39%
2012	Equipe Diretiva (ED)	36	2	38	491	24	2	26	68,42%	12	0	12	31,58%
	Cargos de Chefia (MI)	71	6	77		41	5	46	59,74%	30	1	31	40,26%
	Técnicos (TE)	263	18	281		158	9	167	59,43%	105	9	114	40,57%
	Postos Operacionais (PO)	89	6	95		57	4	61	64,21%	32	2	34	35,79%
2013	Equipe Diretiva (ED)	38	1	39	480	26	1	27	69,23%	12	0	12	30,77%
	Cargos de Chefia (MI)	69	7	76		37	6	43	56,58%	32	1	33	43,42%
	Técnicos (TE)	266	17	283		156	9	165	58,30%	110	8	118	41,70%
	Postos Operacionais (PO)	77	5	82		52	3	55	67,07%	25	2	27	32,93%

Quadro de pessoal por gênero

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2011		490	306	62,45%	184	37,55%
2012		491	300	61,10%	191	38,90%
2013		480	290	60,42%	190	39,58%

Idade média por gênero

	Idade Média Total	Homens	Mulheres
2011	39	41	37
2012	39	41	37
2013	40	41	38

Índice de rotatividade

	Total	Rot. Média Anual
2011	490	19,14%
2012	491	12,70%
2013	480	13,06%

(Altas + Baixas/ Modelo médio)

Índice de rotatividade por gênero

	Total	Homens	Mulheres	Rot. Homens	Rot. Mulheres
2011	490	306	184	19,61%	17,93%
2012	491	300	191	14,00%	10,99%
2013	480	290	190	13,79%	12,11%

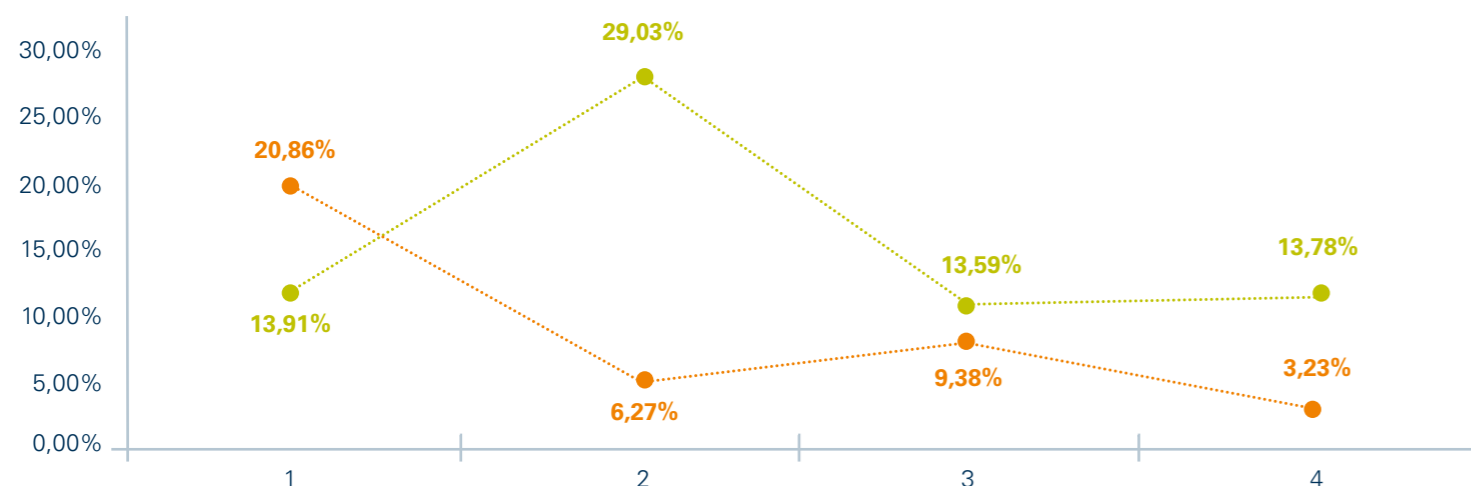
Índice de rotatividade por gênero e idade

	Idade	Total	Total Geral	Homens	Mulheres	Rot. Homens	Rot. Mulheres
2010	Até 35	207	485	113	94	20,35%	23,40%
	36-50	202		140	62	12,14%	6,45%
	Mais de 50	76		59	17	5,08%	0,00%
2011	Até 35	197	490	106	91	33,96%	23,08%
	36-50	217		139	78	10,07%	10,26%
	Mais de 50	76		61	15	16,39%	26,67%
2013	Até 35	159	491	82	77	20,73%	16,88%
	36-50	249		150	99	10,67%	6,06%
	Mais de 50	83		68	15	13,24%	13,33%
2013	Até 35	147	480	86	84	20,93%	13,10%
	36-50	249		145	91	9%	13%
	Mais de 50	83		59	15	15%	0%

Baixas e altas por gênero e idade

	Faixa Etária	Feminino		Tempo médio no último cargo (baixas)	Masculino		Tempo médio no último cargo (baixas)
		Altas	Baixas		Altas	Baixas	
2010	Até 35	17	5	2	14	9	3
	36-50	2	2	2	4	13	5
	Mais de 50	-	-	-	-	3	6
2011	Até 35	17	4	2	22	14	2
	36-50	5	3	2	5	9	2
	Mais de 50	-	4	3	-	10	2
2013	Até 35	11	2	1	11	6	2
	36-50	3	3	1	6	10	2
	Mais de 50	-	2	7	1	8	3
2013	Até 35	9	2	2	11	7	4
	36-50	2	10	6	4	9	5
	Mais de 50	-	-	-	-	9	8

Rotatividade por região



Porcentagem dos diretivos locais sobre o total de pessoas que integram a equipe diretiva da companhia.

	% Dretivos Locais	Total de Dretivos	Dretivos Expatriados	Dretivos Locais
2011	85,71%	35	5	30
2012	86,36%	44	6	38
2013	90,70%	43	4	39

*Informações extraídas do arquivo de controle interno.

Treinamento | Quadro de pessoal formado (%).

2013		2012		2011	
Categoria		Categoria		Categoria	
Diretivos	100%	Diretivos	100%	Diretivos	100%
Excluídos de convênio	100%	Excluídos de convênio	100%	Excluídos de convênio	100%
Técnico	100%	Técnico	100%	Técnico	100%
Operacional	100%	Operacional	100%	Operacional	100%
TOTAL	100%	TOTAL	100%	TOTAL	100%
Gênero		Gênero		Gênero	
Mulher	100%	Mulher	100%	Mulher	100%
Homem	100%	Homem	100%	Homem	100%
TOTAL	100%	TOTAL	100%	TOTAL	100%

Dado global e separado por categoria profissional e gênero

Horas de formação por gênero

	Gênero	Horas	Nº empregados	Horas/empregados
2011	Homem	17.404	306	55
	Mulher	12.634	184	66
	Total	30.038	490	61,3
2012	Homem	18.926	300	63,1
	Mulher	14.457	191	75,7
	Total	33.383	491	68
2013	Homem	34.699	290	119,7
	Mulher	14.187	190	74,7
	Total	48.886	480	101,8

Total de horas letivas.

2013		2012		2011	
Categoria		Categoria		Categoria	
Diretivos	3.374	Diretivos	6.792	Diretivos	4.076
Excluídos de convênio	8.107	Excluídos de convênio	7.507	Excluídos de convênio	7.082
Técnico	35.262	Técnico	15.313	Técnico	15.244
Operacional	2.143	Operacional	3.771	Operacional	3.636
TOTAL	48.886	TOTAL	33.383	TOTAL	30.038
Gênero		Gênero		Gênero	
Mulher	34.699	Mulher	18926	Mulher	17.404
Homem	14.187	Homem	14.457	Homem	100%
TOTAL	48.886	TOTAL	33.383	TOTAL	30.038

Dado global e separado por categoria profissional e gênero

Investimento em formação anual

2013	2012	2011
R\$ 1.602.666,33	R\$ 1.620.700,00	R\$ 1.586.716,50

Investimento em formação por pessoa

2013		2012		2011	
Diretivos	R\$ 2.836,21	Diretivos	R\$ 5.392,41	Diretivos	R\$ 5.719,33
Excluídos de convênio	R\$ 3.497,08	Excluídos de convênio	R\$ 4.377,09	Excluídos de convênio	R\$ 5.603,38
Técnico	R\$ 4.099,36	Técnico	R\$ 3.090,05	Técnico	R\$ 2.922,55
Operacional	R\$ 846,45	Operacional	R\$ 2.215,26	Operacional	R\$ 2.030,50
GLOBAL	R\$ 3.338,89	GLOBAL	R\$ 3.300,81	GLOBAL	R\$ 3.238,20

Dado global e separado por categoria profissional e gênero

Assistentes por categoria profissional e gênero

2013		2012		2011	
Categoria		Categoria		Categoria	
Diretivos	528	Diretivos	518	Diretivos	323
Excluídos de convênio	1207	Excluídos de convênio	852	Excluídos de convênio	654
Técnico	2425	Técnico	2195	Técnico	1601
Operacional	462	Operacional	532	Operacional	409
TOTAL	4622	TOTAL	4097	TOTAL	2987
Gênero		Gênero		Gênero	
Homem	2593	Homem	2200	Homem	1689
Mulher	2029	Mulher	1897	Mulher	1298
TOTAL	4622	TOTAL	4097	TOTAL	2987

Dado global e separado por categoria profissional e gênero

Usuários de formação on-line sobre o total do quadro de pessoal (%)

2013		2012		2011	
Categoria		Categoria		Categoria	
Diretivos	79,49%	Diretivos	28,90%	Diretivos	
Excluídos de convênio	84,21%	Excluídos de convênio	36,40%	Excluídos de convênio	
Técnico	84,40%	Técnico	14,20%	Técnico	
Operacional	66,27%	Operacional	60,00%	Operacional	
TOTAL	80,83%	TOTAL	27,70%	TOTAL	
Gênero		Gênero		Gênero	
Homem	81,03%	Homem	24,70%	Homem	
Mulher	80,53%	Mulher	32,50%	Mulher	
TOTAL	80,83%	TOTAL	27,70%	TOTAL	

Dado global e separado por categoria profissional e gênero

Grau de satisfação dos participantes (%)

2013	2012	2011
9,4	9,4	9,3

Horas de formação por áreas de conhecimento (2013 e 2012)

2013		2012		2011	
Áreas de Conhecimento	Horas	Áreas de Conhecimento	Horas	Áreas de Conhecimento	Horas
Formação presencial	48.352	Formação presencial	32.983	Negócio comercial comum	136
Alto potencial	200	Negócio distribuição de eletricidade	43	Varejo	1.122
Habilidades para a gestão	11.057	Negócio comercial comum	1.216	Serviço ao cliente	1.530
Negócio distribuição de gás	192	Serviço ao cliente	392	Negócio de redes de gás	2.543
Gestão de rede de gás	747	Negócio distribuição de gás	1.798	Gestão de rede de gás	498
Distribuição de gás	102	Gestão de rede de gás	1.213	Distribuição de gás	208
Inovação de redes de gás	24	Distribuição de gás	226	Integração cultural	1.168
Negócio distribuição de eletricidade	8	Cultura corporativa	4.555	Prevenção de riscos laborais	1.748
Negócio comercial comum	46	Prevenção de riscos laborais	828	Sistemas de informação	587
Atacado	9	Sistemas de informação	1.401	Recursos humanos	1.367
Varejo	52	Recursos humanos	2.308	Qualidade	3.666
Serviço ao cliente	123	Qualidade	2.652	Meio ambiente	519
Prevenção de riscos laborais	3.615	Meio ambiente	467	Idiomas	7.499
Qualidade	665	Idiomas	3.959	Alto potencial	600
Transformação e melhora contínua	155	Alto potencial	720	Habilidades para a gestão	3.567
Meio ambiente	95	Habilidades para gestão	4.441	Direção	1.818
Engenharia	23.001	Direção	2.576	Inovação	234
Compras	802	Econômico-financeiro	96	Compras	56
Sistemas de informação	1.179	Atacado	334	Geração	48
Serviços jurídicos	452	Marketing	297	Atacado	3
Estratégia e desenvolvimento	267	Inovação comercial	14	Marketing	30
Saúde integral	218	Serviços jurídicos	430	Comercialização de energia latam	6
Cultura corporativa	1.845	Estratégia e desenvolvimento	846	Total	30.038
Idiomas	1.575	Formação online (uv)	400		
Formação on-line (uv)	534	Direção	14		
Direção	52	Habilidades para a gestão	77		
Habilidades para a gestão	11	Up e mid e regulação	3		
Upstream	6	Geração	8		
Midstream/shipping	4	Distribuição de gás	62		
Compras de gás	1	Distribuição de eletricidade	1		
Ciclos combinados	1	Comercial	8		
Carvão e motores diesel	2	Processos	154		
Negócio distribuição de gás	12	Internacionalização	73		

Segurança e Saúde

A criação de um entorno seguro e saudável é um compromisso visível e uma responsabilidade de todas as pessoas que integram a Gas Natural Fenosa no Brasil.

Em 2013, as empresas da Gas Natural Fenosa não registraram acidentes no sistema de distribuição de gás natural e, conseqüentemente, não houve vítimas, permitindo fechar o ano com o indicador máximo (=10,0 pontos). Um dos destaques foi a manutenção da certificação da Ceg pela empresa Certificadora AENOR, na OHSAS 18.001 (Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho).

Entre os vários aspectos que foram relevantes para a redução dos índices de acidentabilidade, destacam-se:

- Treinamento teórico em situações de emergência para o Corpo de Bombeiros do Rio de Janeiro, além de treinamento prático em combate a incêndio com gás natural no campo de instrução da Ceg, localizado na Unidade São Cristóvão.

- Treinamentos de segurança para efetivos e contratados.

- Identificação de perigos e riscos de todas as atividades exercidas por efetivos e contratados que trabalham para a Ceg.

- Análises das ocorrências no sistema de distribuição de gás natural pelo Comitê de Análise de Acidentes (CAE).

	2011	2012	2013
Dias perdidos	10	5	58
Vítimas (mortos)	0	0	0
Índice de frequência	1,72	0,84	1,85
Índice de gravidade	0,01	0,004	0,05
Índice de Incidência	4,12	2,03	4,15
Acidentes com baixa	2	1	2
Taxa de falta		1	
Taxa de doença ocupacional	0	0	0
Acidentes fatais	0	0	0

(1) Com referência à taxa de falta e pelos critérios do cálculo (Número total de dias perdidos, não por acidente de trabalho, durante o exercício dividido pelo número total de dias trabalhados pelo coletivo de Trabalhadores durante o mesmo período e multiplicado por 200.000), peço favor verificar com a área de RH.

Projeto Compromisso com a Segurança e a Saúde

Durante o ano de 2013, a Gas Natural Fenosa continuou a implantação do plano Compromisso com a Segurança e a Saúde. O plano tem por objetivo proporcionar uma mudança qualitativa na cultura da segurança na companhia, mediante um novo enfoque baseado nos comportamentos individuais seguros e a identificação e antecipação de situações de risco para os próprios trabalhadores.

O plano está sendo implantado em toda a companhia e, no Brasil, por intermédio da Equipe Central de Projetos (ECP) e pela Alta Direção com ações voltadas para colaboradores, líderes e empresas prestadoras de serviço.

Para sua implantação, a Gas Natural Fenosa conta com o apoio da Dupont, referência mundial na aplicação das melhores práticas de segurança e saúde laboral. Em 2013 foram realizadas as seguintes atividades:

- **Formação Liderança em Segurança:** Participaram dessa formação a Alta Direção, Diretores, Gerentes, Chefes e Responsáveis.
- **Reuniões da Equipe Central de Projeto (ECP):** Realização de reuniões mensais para implantação do plano de choque, dando início ao plano de compromisso com Segurança e Saúde.

Com a execução completa do plano, prevista para 2015, espera-se conseguir que todos os colaboradores atuem considerando que a segurança é uma prioridade de primeiro nível e que a tolerância com atos inseguros na companhia em seu perímetro social tem que ser zero.

O objetivo é fazer com que todos os colaboradores se sintam motivados e orgulhosos de trabalhar em um entorno seguro e sejam conscientes de que sua contribuição é vital. Também se pretende converter a Gas Natural Fenosa em uma referência dessas práticas dentro do setor.

A cultura preventiva, também na cadeia de valor

A importância do trabalho que as empresas prestadoras de serviço realizam para a Gas Natural Fenosa exige que a companhia seja capaz de estender para elas a cultura de prevenção com que desenvolve as suas próprias atividades. A extensão da cultura de prevenção se baseia na definição dos critérios de segurança nas diferentes fases de contratação, em fundamentar os conteúdos e as ferramentas que asseguram o correto intercâmbio de informação, assim como no acompanhamento do desempenho das empresas colaboradoras.

Nesse âmbito, entre outras ações, as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil buscam realizar

- Registro de incidentes e de sanções a contratadas.

- Implantação das inspeções documentadas e reuniões com contratadas.

- Plano de Ação Pessoal (PAP) de Segurança e Saúde.

- Implantação de Observações Preventivas de Segurança (OPS).

- Implantação de normas de segurança e saúde.

- Campanhas de saúde.

um acompanhamento específico dos acidentes ocorridos com o pessoal dessas empresas, prestando especial atenção aos motivos das causas. Para isso foi desenvolvida uma ferramenta de monitoramento dos acidentes das contratistas, cuja informação é fundamental para a melhoria da administração da segurança e a saúde em nível corporativo, e permitirá desenvolver as linhas de atuação que incidirão sobre os aspectos mais vitais desde o ponto de vista do acidente.

Com relação à formação, a Gas Natural Fenosa inclui nos seus contratos a exigência de que todos os seus fornecedores e contratistas se certifiquem de que seus empregados tenham recebido uma formação específica em segurança e prevenção dos riscos trabalhistas para os trabalhos para os quais foram encomendados.

Os indicadores de sinistralidade são acompanhados mensalmente por meio do sistema informático da GNF Espanha (www.gnal.ecua.es).

As empresas da Gas Natural Fenosa Brasil também realizam atividades de *formação para terceiros e envolvem esse público na identificação dos perigos e riscos*.

Internamente, as empresas da Gas Natural Fenosa têm duas comissões de prevenção de acidentes (Cipa). Uma funciona no Rio de Janeiro e é formada por colaboradores da Ceg e da Ceg Rio e outra em Sorocaba, formada por trabalhadores da Gas Natural Fenosa São Paulo.

Essas comissões se reúnem mensalmente e contam com a presença de empresas de prestadoras de serviço. Nessas reuniões são discutidas as atividades preventivas, análise dos acidentes do trabalho e programas de prevenção de riscos.

Em 2013 foram realizadas 24 reuniões, sendo 12 na Ceg e 12 na Gas Natural Fenosa São Paulo.

Saúde no Trabalho

A saúde no trabalho faz parte do compromisso da Gas Natural Fenosa ao oferecer aos seus empregados um ambiente de trabalho saudável, especialmente naquelas linhas de negócio com maiores riscos a partir desse ponto de vista.

As atividades de Vigilância da Saúde realizadas contribuem para o sucesso desse objetivo, além de proporcionar diversos benefícios à companhia e aos empregados, como os destacados anteriormente (melhoria nas condições de trabalho, do ambiente de trabalho, da produtividade e o rendimento dos trabalhadores), todos esses com um impacto positivo a partir do ponto de vista dos custos e da rentabilidade.

A realização dos exames médicos periódicos é o principal trabalho realizado nessa questão.

Graças a eles, e, sobretudo para que a realização esteja de acordo com os riscos esperados dos trabalhadores em seu posto, pode-se certificar a aptidão de cada empregado para o tipo das atividades realizadas, e, caso seja necessário, propor adaptações/mudanças para garantir a saúde no trabalho.

Metas para 2014

A empresa tem como meta para 2014 intensificar a realização de campanhas promocionais de saúde. Essas campanhas serão criadas a partir do resultado do estudo dos dados epidemiológicos dos trabalhadores, analisando as carências e as necessidades nos assuntos de saúde, as recomendações dos órgãos oficiais, ou as demandas dos próprios usuários dos serviços de saúde da companhia. As campanhas são projetadas a fim de ter a máxima incidência possível sobre a melhoria na saúde dos trabalhadores.

Danos causados nas redes

Nos anos de 2011, 2012 e 2013 não houve incidentes graves no sistema de distribuição de gás (instalações e ativos da empresa).

Porém, como fato relevante, devemos informar o crescimento de casos de terceiros que atingiram acidentalmente as redes de gás durante a execução de obras.

• **2011** – 327 interferências de terceiros (Aumento de 210% em relação a 2010)

• **2012** – 513 interferências de terceiros (Aumento de 12,5% em relação a 2011)

• **2013** – 534 interferências de terceiros (Aumento de 4% em relação a 2012)

O aumento de interferências do ano de 2010 para o ano de 2011 se deu devido à mudança no critério de comunicação de incidentes, que antes considerava somente os acidentes de repercussão pública, e a partir de 2011 passou a considerar todos os acidentes.

Para evitar situações como essa, a companhia desenvolveu um guia para obras em vias públicas nos municípios abastecidos por gás canalizado. Esse guia recomenda que as concessionárias entrem em contato com a Ceg antes de executar qualquer trabalho, para obter o cadastro das redes de gás. As companhias mantêm um cadastro atualizado e equipes especializadas na vigilância e no acompanhamento de obras que podem orientar a perfuração do solo para evitar que a rede de gás seja atingida.

Segurança Técnica Industrial

Gestão de Segurança na rede de distribuição de gás (Ceg e Ceg Rio)

Acompanhamento dos serviços não rotineiros que demandam adoção de medidas de controle específicas para a sua execução, em cumprimento à Norma Técnica de Segurança, NT-800-BRA Parte 1 (Liberação e acompanhamento de serviços).

Empresa	Quantidade
Sistema de Distribuição de Gás – Ceg	409
Sistema de Distribuição de Gás – Ceg Rio	23

Treinamentos de Segurança (Ceg)

Com o objetivo de promover as melhores práticas de segurança e atender ao Plano de Formação 2013 da Diretoria de Recursos Humanos, foram ministrados pela equipe de Segurança Industrial sobre: Comportamento Humano, Noções Básicas de Segurança, Perigos e Riscos, Segurança nas Atividades de Manutenção de Medidores, Sinalização de Segurança em Obras, Utilização de Equipamentos de Proteção Individual, Procedimento de Emergências, Organização e Limpeza.

Inspecões Técnicas de Segurança em obras na rede de distribuição (Ceg, Ceg Rio e SPS)

Tem o objetivo de preservar a integridade física dos colaboradores e a manutenção da conformidade com os parâmetros contidos na legislação vigente em matéria de segurança e saúde.

Empresa	Quantidade
Ceg	35
Ceg Rio	6
GNSPS	4

Programa de Conscientização de Segurança e Saúde (Ceg)

Esse Programa consiste em diálogos semanais em que os colaboradores das áreas realizam palestras, com duração aproximada de 30 minutos, utilizando recursos visuais diversificados, desde o *stand-up* até as apresentações formais, abordando temas relacionados à saúde, prevenção, segurança em todas as áreas de interesse, às estatísticas, lições aprendidas e ao *benchmarking*.

A iniciativa, da Diretoria de Gestão de Rede, visa a fortalecer a conscientização em matéria de segurança e saúde e promover a integração dos colaboradores, apresentando e discutindo temas presentes no dia a dia de todos.

Temas apresentados em 2013: Política de Segurança Corporativa da GNF, Segurança no uso de aquecedores, Montanhismo – segurança em esportes radicais, modo correto de respirar, Direção defensiva, Raios UVA, UVB e UVC – como se proteger, Ergonomia (postura correta e exercícios laborais), O pedestre na era da tecnologia e a falta de cuidado no trânsito, Radiação Solar – Riscos à Saúde e Prevenção, Cuidados no Abastecimento de GNV, Segurança em eletricidade, HIV.

Simulados de emergência na rede de distribuição (SPS)

Conforme o Plano de Atendimento à Emergência, com a parceria do Corpo de Bombeiros o intuito é o de aperfeiçoar as ações de respostas aos cenários de emergência, verificar possíveis falhas para melhoria dos procedimentos, em conformidade com a norma OHSAS 18001, favorecendo a promoção da ampliação dos conceitos de prevenção e combate a incêndio.

Simulados realizados na rede de distribuição, em duas estações (Éden e Araçoiaba) nos quais foi avaliado o atendimento das equipes de emergência, visando à segurança e à preservação da imagem da empresa.

Sistema de Prevenção e Combate a Incêndio (Ceg, Ceg Rio e SPS)

Aprovação no Corpo de Bombeiros dos Estados do Rio de Janeiro e de São Paulo das instalações das estações de gás.

Ceg: estação de Regulagem e Medição de Itambi (Certificado de Aprovação)

Ceg Rio: Estação Resende (sete bocas). (Certificado de Aprovação)

SPS: cinco estações (Porto Feliz, Araçoiaba, Tatuí, Eden, Itu) – foram emitidos os Certificados (AVCB – Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros).

Compromisso com a sociedade

Educação, consumo consciente e cultura são os três pilares do Programa de Responsabilidade Social da Gas Natural Fenosa no Brasil

A missão das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil é distribuir energia. Um bem cada dia mais precioso para o desenvolvimento das cidades com sustentabilidade, já que o gás natural é um dos energéticos com menor impacto ambiental, garantindo crescimento econômico e bem-estar, aliado à melhor qualidade do ar em nossas cidades e manutenção do equilíbrio ambiental.

A Ceg, a Ceg Rio, a Gas Natural em São Paulo e a Gas Natural Serviços entendem que a sua missão empresarial vai além do investimento na distribuição de gás com qualidade e segurança.

As empresas acreditam que podem fazer ainda mais para construir um futuro melhor e sustentável. E que só por meio da educação – em seu sentido mais amplo – é possível construir um futuro mais sustentável e melhor para as futuras gerações. Dessa forma, a educação é foco prioritário em sua política de apoio e patrocínios.

Os projetos que receberam apoio ou que foram desenvolvidos pela empresa em 2013 também buscaram contribuir para a solução dos problemas existentes nas regiões em que a empresa está presente, assim como também minimizar danos causados pelas atividades realizadas pela empresa em toda a cadeia de valor.

Energia para crescer

O programa Energia para Crescer foi implantado em todas as unidades da América Latina da Gas Natural Fenosa com o objetivo de divulgar o uso consciente do gás natural. No Brasil, o programa contempla duas atividades desenvolvidas paralelamente: uma palestra orientadora, intitulada Programa para o Uso Responsável do Gás.

Por meio desse projeto, a Ceg e a Ceg Rio levam gratuitamente para escolas uma peça teatral itinerante, um manual de boas práticas e uma palestra – formatada como uma dinâmica apresentada por educadores, ao final do espetáculo teatral.



Em 2013, o projeto foi levado para 60 escolas públicas e particulares, beneficiando um total de 7.450 alunos e 2.060 professores e adultos.

O projeto une arte, educação e meio ambiente com o objetivo de conscientizar alunos sobre a importância do meio ambiente e da adoção de práticas sustentáveis. Tudo com o objetivo de dotar esses jovens de consciência crítica sobre o uso dos recursos ambientais e das fontes de energia, para construir uma geração futura atuante, multiplicadora de boas práticas no trato com o meio ambiente, com especial foco estratégico no uso seguro e eficiente dos recursos energéticos.

Formação para liderar

O programa levou filhos de dois funcionários da Gas Natural Fenosa Brasil para fazer um curso formativo em Liderança e Sustentabilidade, na Universidade Corporativa da Gas Natural Fenosa, em Ávila, Espanha.

O programa Formação para Liderar, destinado aos filhos de funcionários, tem como objetivo contribuir para a formação integral de jovens e futuros profissionais de diferentes cursos universitários. Ter até 26 anos, possuir conhecimentos de espanhol em nível intermediário, estar cursando regularmente, a partir do 3º período da faculdade ou curso técnico, ter rendimento acadêmico com média superior a sete, comprovado em histórico escolar certificado pelo estabelecimento de ensino, e realizar um trabalho escrito sobre um tema da escolha do participante são requisitos para participar do programa



Dia solidário apoiou a formação de jovens

Por meio do projeto Jovens na Cozinha, 16 jovens foram certificados no curso de

cozinheiro internacional, promovido pela Unilasalle – instituição de ensino superior de Niterói. Todos os alunos têm entre 17 e 25 anos e pertencem a famílias com renda familiar de até três salários mínimos.

A iniciativa é financiada pelo programa Dia Solidário, que recebe doações de colaboradores da Gas Natural Fenosa em todo o mundo. Por meio desse programa, são arrecadados recursos anualmente que doam o valor equivalente a um dia do salário. Toda a quantia arrecadada é dobrada pela empresa e destinada a projetos voltados para a formação de jovens de baixa renda.

O projeto Jovens na Cozinha forma profissionais para o mercado de alimentos e bebidas, setor que é um dos mais aquecidos da economia local. Dividido em quatro módulos, o curso oferece tanto disciplinas voltadas para a formação pessoal, como ética e postura profissional, quanto técnicas e práticas de gastronomia, básica e avançada.



Capacitação de jovens do Pavão-Pavãozinho

Os recursos do programa Dia Solidário também beneficiaram nove moradores da comunidade Pavão-Pavãozinho, em Ipanema. Após um processo seletivo realizado por comissão formada por funcionários da sede do Grupo, na Espanha e no Brasil, os estudantes receberam bolsas integrais para cursar o ensino superior.

Mediante recursos da Fundação Gas Natural Fenosa, 30 moradores da comunidade do Pavão-Pavãozinho foram formados e certificados no curso de revestimento cerâmico, ministrado pelo Senai.

O Pavão-Pavãozinho tem 15 mil moradores e apenas 50 têm nível superior. A maioria da população local não chega a completar o ensino médio e é inserida logo cedo no mercado informal de trabalho, executando serviços de *motoboy*, vendas em pequenos estabelecimentos comerciais etc. Assim, esses cinco jovens contemplados no projeto estão, felizmente, fugindo a essa regra e tendo a oportunidade de se graduar e ter uma carreira sólida.

Programa de Voluntariado Gentileza

Por meio desse programa, os colaboradores da Gas Natural Fenosa Brasil se engajaram em uma série de causas sociais. No Rio de Janeiro, eles organizaram visitas para doação de brinquedos, roupas e donativos para as creches que recebem apoio da empresa. Em São Paulo, na Páscoa, a Casa de Belém, na cidade de Salto, foi palco de uma grande festa oferecida pela empresa às crianças atendidas. No Natal, por meio do Programa Natal sem Fome, foram doados 400 brinquedos aos Fundos Sociais das cidades de Sorocaba, Votorantim, Salto de Pirapora, Piedade e Vale do Ribeira para encaminhamento a 39 instituições beneficentes.



Patrocínios e doações

Por meio de seu programa de patrocínios e doações, a empresa busca apoiar projetos e iniciativas que gerem valor para a sociedade e que reforcem seu compromisso social.



Principais projetos no Rio de Janeiro

A Ceg e a Ceg Rio patrocinaram, em 2013, projetos que se destacaram no cenário cultural do Estado do Rio. Com mais de 150 horas de música, teatro, oficinas e exibição de filmes, entre outras atrações, o Festival de Teresópolis levou grandes artistas da MPB, como João Bosco, Toninho Horta e Roberto Menescal para a cidade serrana. No comando das oficinas, nomes de peso como Daniel Azulay. O evento também contou com uma mostra de teatro. Foram nove espetáculos, todos idealizados, dirigidos e encenados por artistas e produtores de Teresópolis.

Considerado um dos mais importantes festivais de arte, cultura e gastronomia do Estado do Rio de Janeiro, o Pirai Fest chegou à sua 12ª edição em 2013 reunindo cerca de 70 mil visitantes. A programação teve, além de atrações culturais, aulas de culinária regional ministradas por *chefs* renomados da cozinha brasileira. A edição de 2013 também prestou uma homenagem ao centenário de nascimento do poeta e compositor Vinicius de Moraes, tema de diversas atividades na rede escolar municipal da cidade.

Ainda em Pirai, a Ceg Rio é uma das patrocinadoras da restauração, revitalização e readequação do Casarão Cultural de Arrozal. A edificação, um exemplo da arquitetura colonial da região, tem data de construção indefinida, mas a marca inaugural em sua fachada data de 1835. O sobrado, localizado na praça principal de Arrozal – distrito de Pirai –, marca o Ciclo do Café. Mais do que recuperar sua arquitetura e importância histórica, o objetivo é transformá-lo em um centro cultural, com espaços para capacitação profissional.

Outro evento cultural de grande porte, o Festival Vale do Café, levou 80 mil pessoas para fazendas históricas, igrejas e praças da região. Foram promovidos concertos, aulas de música, apresentações de tradições populares, entre outras atrações. Um dos

objetivos é criar um polo turístico cultural e acelerar o desenvolvimento econômico do interior do Estado. O festival recebeu, em 2010, o Prêmio de Cultura do Estado do Rio de Janeiro na categoria Empreendedorismo, promovido pela Secretaria de Estado de Cultura do Rio de Janeiro.

Em 2013, as empresas também marcaram presença, mais uma vez, no Prêmio Rio Sociocultural, iniciativa anual que premia ações que contribuem para o crescimento social e o aumento da autoestima das comunidades, além de gerar trabalho e renda. Nesta quarta edição, o número de inscrições bateu o recorde, com 387 projetos inscritos, de 69 municípios.

Com o patrocínio da Ceg Rio, o projeto Clique Popular reuniu moradores da Rocinha, entre 18 e 60 anos, em oficinas de fotografia coordenadas pelo premiado fotógrafo documentarista João Roberto Ripper. O resultado foi apresentando em uma exposição que reuniu 40 imagens que fogem do clichê das favelas cariocas, de autorretratos a cenas cotidianas do morro.

Principal referência de música clássica no Estado do Rio, a Sala Cecília Meireles está prestes a ser reinaugurada após passar por uma reforma que vai transformá-la na mais moderna sala de concertos do país. E entre os apoiadores está a Ceg Rio. O espaço apresenta, anualmente, cerca de 200 concertos noturnos e outros 200 didáticos, com a participação de solistas e conjuntos de diversos gêneros e formações.

Nos cinemas, as empresas marcaram presença em 2013 com o apoio ao filme “Tainá 2 – A origem”, cujo roteiro aborda o futuro das questões ambientais.

E, na dança, o destaque foi a celebração dos 21 anos de fundação da Companhia de Ballet de Niterói, uma das primeiras companhias públicas do país. Escolhido especialmente para celebrar a data, o espetáculo “Romeu e Julieta” foi encenado em três cidades, com distribuição de parte dos ingressos para instituições sem fins

lucrativos. Também foram oferecidas quatro oficinas de dança criativa gratuitas e voltadas para jovens de 12 a 16 anos. No total, foram 12 apresentações no segundo semestre do ano.

Principais projetos em São Paulo

A Gas Natural Fenosa em São Paulo deu continuação às ações e aos programas de responsabilidade social corporativa, com base nos quatro pilares sustentados pelo grupo Gas Natural Fenosa no mundo: Social, Educação, Cultura e Meio Ambiente. Os projetos nessas áreas são desenvolvidos com o intuito de contribuir para a promoção do bem-estar e da qualidade de vida na região de atuação da empresa, assim como para o fortalecimento de sua imagem como socialmente responsável e do relacionamento com as comunidades.

• Projeto Tom Natural

Promovido pela Gas Natural Fenosa em São Paulo desde 2009, com recursos do ICMS, por meio do Programa de Ação Cultural (ProAC), do governo do Estado de São Paulo. Já foi investido mais de R\$ 1 milhão no projeto, que, em 2013, recebeu apoio das secretarias de Cultura de Sorocaba, Itu, Salto, Tatuí e Porto Feliz. O programa compreende apresentações de artistas da região, além de shows esporádicos de músicos reconhecidos nacionalmente, com destaque para as apresentações dos artistas Sérgio Reis e Chico Teixeira, em 2013.

• 5ª Caminhada Outubro Rosa

A Gas Natural Fenosa em São Paulo apoiou, pelo 4º ano consecutivo, uma causa social relevante no mundo inteiro: a prevenção e a cura do câncer de mama. Por meio de seu projeto musical Tom Natural, a companhia levou um show especial do cantor Sérgio Reis à “Caminhada Outubro Rosa”, de conscientização pela cura da doença. Além disso, a sede da empresa permaneceu iluminada de cor-de-rosa durante uma semana, em apoio ao movimento.

• Feira “Gás Natural, Energia Total”

Depois de passar por seis cidades da região e atender um público estimado de mais de 14 mil pessoas, a feira educativa “Gás Natural, Energia Total”, uma realização da concessionária Gas Natural Fenosa em São Paulo, permaneceu aberta para visitação no Museu da Energia de Itu, mantido pela Fundação Energia e Saneamento, ligada à Secretaria de Energia do Estado. Trata-se de um projeto promovido pela companhia, com recursos do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) da ARSESP (Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo). A feira no Museu da Energia de Itu recebeu aproximadamente mil visitantes.

Ações Sociais

Empresa Amiga Solidária

Em 2013, completando oito anos consecutivos, a Gas Natural Fenosa foi reconhecida como “Empresa Amiga Solidária”, pelo auxílio prestado à instituição de utilidade pública Lar Escola Monteiro Lobato, em Sorocaba, para a educação e a formação sociocultural de crianças e adolescentes carentes. Os recursos doados pela empresa em 2013 foram utilizados para compra de instrumentos musicais para a fanfarras da entidade e material esportivo.

Campanha do Agasalho

Participação na Campanha do Agasalho do Fundo Social de Solidariedade do Governo do Estado de São Paulo, com a doação de 400 cobertores. Em 2013, a companhia entregou, ainda, outros 600 cobertores para o Fundo Social de Solidariedade Porto Feliz e incentivou seus colaboradores e clientes a igualmente doarem peças de roupas em bom estado de uso para as famílias carentes atendidas.

Campanha do Dia da Criança

Desde 2008, a Gas Natural Fenosa em São Paulo apoia os Fundos Sociais de Solidariedade das cidades da região, com a entrega de brinquedos às crianças carentes atendidas por diferentes entidades, durante a semana de 12 de outubro. Neste ano, as cidades beneficiadas foram: Sorocaba, por meio das entidades Associação Pró-reintegração Social da Criança e ASIPECA (Associação de Socorro Imediato a Pessoas com Câncer) e Porto Feliz, Boituva, Tatuí, Itu e São Roque, por meio de seus Fundos Sociais de Solidariedade. A campanha arrecadou um total de 800 brinquedos.

Cestas de Natal

Desde 2007, a companhia colabora com as comemorações de Natal promovidas pelos Fundos Sociais de Solidariedade das cidades onde atua. No ano de 2013, os municípios de Boituva, São Roque e Porto Feliz foram beneficiados pelo programa.

Doação de computadores

Com o objetivo de incentivar a inclusão digital, a Gas Natural Fenosa em São Paulo realizou a doação de nove computadores ao Instituto Sorriso de Criança, que atende crianças carentes da cidade de Votorantim. No ano de 2013, a empresa também doou seis máquinas para o Corpo de Bombeiros de Sorocaba.

Casa de Belém

Em 2013, foram doadas 150 cestas básicas para manutenção das atividades da Casa de Belém, da cidade de Salto, instituição que tem como missão acolher e abrigar, temporariamente, as crianças vitimadas pela violência física, sexual, psicológica ou em total estado de abandono.

GPACI

A Gas Natural Fenosa em São Paulo doou medicamentos para o tratamento das crianças com câncer atendidas pelo hospital do GPACI (Grupo de Pesquisa e Apoio ao Câncer Infantil), localizado na cidade de Sorocaba e que é referência estadual em índices de cura.



Integridade

A Gas Natural Fenosa no Brasil tem uma trajetória pautada na integridade e na conduta ética da companhia. O crescimento da empresa está fundamentado nesses princípios e faz parte da cultura corporativa, de sua vocação de prestação de serviço para clientes e regiões nas quais está presente.

A ética e a honestidade são pilares fundamentais da declaração de Missão, Visão e Valores da companhia e de seus planos estratégicos, assim como a política de Responsabilidade Social Corporativa.

As empresas da Gas Natural Fenosa acreditam que atuar com integridade contribui de forma determinante para o alcance dos objetivos empresariais e de gestão do negócio de forma sustentável.

Governo Corporativo

Modelo de gestão do Código Ético

O Código Ético, elaborado e aprovado pelo Conselho de Administração, constitui o instrumento fundamental da Gas Natural Fenosa para atuar de forma íntegra, responsável e transparente.

É o documento que estabelece os princípios que guiam a forma de atuar dos funcionários da companhia em questões relacionadas com a corrupção e o suborno, o respeito das pessoas, o desenvolvimento profissional, a igualdade de oportunidades, a relação com empresas colaboradoras, a segurança e a saúde no trabalho e o respeito ao meio ambiente, entre outras.

Desde 2005, quando foi aprovado, o Código foi renovado periodicamente para adaptá-lo à nova realidade da companhia.

A Gas Natural Fenosa conta ainda com um Modelo de Gestão do Código Ético, liderado pela Diretoria de Auditoria Interna, cujos objetivos são velar pelo seu conhecimento, sua aplicação e seu cumprimento. Esse Modelo de Gestão conta com:

- O próprio Código Ético.

- A Comissão do Código Ético é presidida pelo diretor de Auditoria Interna com a finalidade de dar objetividade e independência responsável e de velar pela divulgação e o cumprimento do código mediante a supervisão e o controle dos sistemas de salvaguarda. Conta com comissões locais nos países de maior atividade da companhia.

- Sistemas de salvaguarda são os mecanismos criados pela companhia para velar pela difusão e o cumprimento do Código Ético. São os seguintes:

- Canal de denúncias, por meio do qual todos os funcionários e fornecedores podem realizar consultas e denunciar condutas que não estejam de acordo com o Código, de boa-fé, de forma confidencial e sem temor de represálias.

- Procedimento de declaração recorrente, por meio do qual todos os colaboradores declaram que leram, compreenderam e que cumprem o Código.

- Curso *on-line*, formação obrigatória para todos os funcionários, que aborda os aspectos incluídos no Código.

Além disso, o modelo de gestão do Código Ético estabelece que a Comissão de Auditoria e Controle do Conselho de Administração e o Comitê de Direção deverão receber informes periódicos da Comissão do Código Ético, os quais irão tratar dos temas mais relevantes relacionados nesse âmbito.

A comissão também é responsável por receber as denúncias relacionadas à fraude, à auditoria e às falhas nos processos contábeis e de controle interno.

Durante o exercício de 2013, a Comissão do Código Ético recebeu um total de 79 comunicações, das quais dez foram do Brasil.

Cabe destacar também que a comissão não recebeu denúncias que puseram em evidência incidentes da Gas Natural Fenosa Brasil relativas a questões de exploração laboral ou infantil ou que estejam relacionadas aos direitos das comunidades locais e aos direitos humanos.

No Brasil, a comissão local foi criada em 2006 e está integrada pelos responsáveis de quatro áreas da empresa: Auditoria Interna, Comunicação, Recursos Humanos e Serviços Jurídicos.

Entre as ações de comunicação e formação realizadas no Brasil em 2013 se destacam:

- Realização de curso do Código Ético: todos os colaboradores foram incentivados a realizar um curso *on-line* do Código Ético por intermédio da plataforma virtual da Universidade Corporativa do Grupo. Os resultados da formação *on-line* foram amplamente satisfatórios, 76% concluíram a formação, cerca de 19% informaram que fizeram o curso, mas houve um erro no sistema que não classificou esse público como aprovado. Já 1% não pôde fazer o curso por licenças sindicais, médicas, férias. Somente 4% não concluiu a formação.
- Difusão do Código Ético na empresa, com fotos de colaboradores com o Código Ético.

A Comissão do Código Ético promove o desenvolvimento e o conhecimento do Código de Ética entre todos os colaboradores, com o objetivo de continuar fortalecendo a Gas Natural Fenosa como uma empresa com um elevado nível de responsabilidade corporativa e reputação mediante um curso *on-line*, de acesso por intermédio da Universidade Corporativa.

Política de Direitos Humanos

Desde 2011, a Gas Natural Fenosa conta com uma Política de Direitos Humanos aprovada pelo Comitê de Direção. O desenvolvimento e a aprovação dessa política é a resposta dada pela companhia às crescentes exigências do ambiente, especialmente naquelas zonas onde a proteção dos direitos humanos cobra uma importância especial.

A Política de Direitos Humanos da Gas Natural Fenosa formaliza o compromisso da companhia para a proteção dos direitos humanos no seu âmbito de influência. Pretende evitar que nenhum dos procedimentos, das operações ou outras políticas da companhia ocasionem abusos ou violações dos direitos humanos de pessoas da Gas Natural Fenosa ou de terceiros que se relacionam com esta. A política cobra todo seu significado nos lugares onde a legislação local não oferece um nível adequado de proteção dos direitos humanos. Nesses casos, a Gas Natural Fenosa se compromete a garantir uma proteção equivalente à do restante das áreas onde desenvolve sua atividade.

A política estabelece dez compromissos, os quais foram determinados a partir dos principais riscos com relação aos direitos humanos detectados na companhia. Para garantir que sejam respeitados, foram estabelecidas as responsabilidades específicas e os indicadores, correspondendo à supervisão final do cumprimento ao Comitê de Reputação Corporativa. Cabe destacar que o auditor de contas, PwC, realizou, com base na informação de 2011, uma verificação do demonstrativo da

implantação na organização da política e a efetividade dos procedimentos determinados. Com base nessa verificação serão estabelecidas as linhas de atuação para a melhoria dos procedimentos de implantação.

A política também aceita o que foi estabelecido no Relatório do Representante Especial do secretário-geral das Nações Unidas (Relatório Ruggie) sobre a questão dos direitos humanos e as empresas multinacionais e demais empresas comerciais, assim como os órgãos criados em virtude dos tratados de direitos humanos.

O conhecimento e o cumprimento da política são reforçados na companhia mediante o plano de comunicação e formação, que inclui um curso *on-line* obrigatório e acompanhamento por todos os funcionários. O número de pessoas que até o final de 2012 tinha realizado o curso sobre a Política de Direitos Humanos, implementado na Universidade Virtual, foi de 9.681. Adicionalmente, foram realizados outros cursos formativos relacionados com direitos humanos, cuja dedicação estimada foi de 9.890 horas.

Cabe também destacar que, em 2013, em todo o grupo, prestou serviço ativo um total de 1.081 vigilantes de segurança, dos quais 892 (82,5%) participaram dos diferentes cursos de atualização com relação à segurança privada. Dentro da formação, e cumprindo o artigo contratual em que é refletido no que se refere à atualização dos conhecimentos e das formas de atuação com relação ao respeito dos direitos humanos, foi dedicado um total de 6.135 horas de formação deste assunto.

Durante o ano de 2013, dentro da sistemática de revisão de processos e normativa que realiza a área de Auditoria Interna, foi realizada uma verificação do seu grau de implantação e cumprimento dos compromissos da política. A partir das conclusões e evidências obtidas, está-se trabalhando em um plano de ação que permita melhorar progressivamente nosso desempenho nesse âmbito.

Sistema de gestão de risco

A Gestão de Risco na Gas Natural Fenosa

A gestão de risco da Gas Natural Fenosa objetiva garantir a previsibilidade e a sustentabilidade no desempenho operacional e financeiro da companhia.

O trabalho da Direção de Riscos da companhia, que se reporta à Direção Geral Econômico-Financeira, incide em objetivar a exposição das incertezas e interiorizar os níveis de exposição ao risco nos processos da tomada de decisões da alta direção, como instrumento para selecionar as rentabilidades de forma eficiente. O acompanhamento e a avaliação da exposição ao risco sob um enfoque integrado permitem potenciar a eficiência dessa tomada de decisões, otimizando o binômio rentabilidade-risco.

A gestão do risco se fundamenta em uma série de conceitos-chave entre os quais se encontra o Perfil de Risco, entendido como o nível de exposição à incerteza, fruto da incidência conjunta de diferentes categorias de risco especificadas pela Gas Natural Fenosa.

Processo de identificação, caracterização e determinação do perfil de risco

	Determinação do perfil global de risco	Proposta limite por unidade de negócio	Gestão e controle de risco	Identificação de novas posições	Informação de posições e riscos	Evolução de posições e riscos	Proposta alternativa	Aprovação
Órgãos do governo	●							●
Responsável pelo perfil de risco global		●						
Responsáveis pela medição e o controle de risco			●			●	●	
Responsáveis pela gestão de risco e do âmbito de atuação			●	●	●	●	●	

Esse perfil de risco, determinado pelo estabelecimento de políticas, normativa, limiares e métricas específicas, reflete-se no Mapa de Riscos Corporativo, o qual é remetido ao Comitê de Riscos e à Comissão de Auditoria e Controle para a sua aprovação.

O bom desempenho operacional e a consecução dos objetivos de negócio no último ano valorizam a cultura da gestão do risco da Gas Natural Fenosa. Nessa linha, a Direção de Riscos continuou tomando medidas para fazer frente aos desafios do atual contexto macroeconômico e financeiro, potencializando a transversalidade da gestão do risco. Com ele, busca-se um maior dinamismo na transmissão da cultura organizacional e a coordenação entre as unidades de negócio e corporativas. O objetivo foi compatibilizar o controle com a flexibilidade requerida para a gestão eficiente dos negócios, nos termos de equilíbrio entre risco e rentabilidade. Nesse sentido, a Gas Natural Fenosa se integrou na estrutura da Direção de Riscos, as unidades de gestão de Riscos de Negócios Majoritários e Negócios Minoritários dependentes das unidades de negócio que suportam a maior exposição ao risco pelo seu perfil e cifra do negócio.

Um modelo que se antecipa à avaliação do ambiente

O modelo de gestão de risco da Gas Natural Fenosa busca garantir a previsibilidade do desempenho da companhia em todos os aspectos relevantes para os seus grupos de interesse. Isso exige estabelecimento da tolerância ao risco mediante a fixação de limites para as categorias de risco mais relevantes. Com isso, a companhia pode se antecipar nas consequências da materialização de certos riscos, sendo percebida nos mercados como uma companhia sólida e estável, com todos os benefícios que isso gera.

Tipo de Risco	
Negócio	Crédito
Preço das <i>commodities</i>	Minoritário
Preço da eletricidade	Majoritário
Volume das <i>commodities</i>	
Volume da eletricidade	
Regulamentação	
Estratégico	
Financeiros	Operacional
Tipo de interesse	Imagem e reputação
Tipo de Mudança	Normativo
Liquidez	Fraude
	Processos
	Sistemas

Nessa linha, no último ano, entre as principais ações realizadas destacam-se as seguintes:

- Desenvolvimento de uma metodologia para determinar os prêmios de risco por negócio a partir da volatilidade suportada e a sua contribuição para o valor da Gas Natural Fenosa. A companhia avançou de forma significativa no amadurecimento dessa metodologia, um instrumento que permite estabelecer a volatilidade intrínseca de uma proposta de investimento em um contexto em que se determina que o custo do capital exigível esteja em constante revisão diante do aumento da incerteza do ambiente.
- Potencialização do sistema de cálculo do capital econômico (perda inesperada de crédito por uma deterioração severa da qualidade de crédito de sua carteira comercial). Desenvolveu-se uma metodologia amparada no cálculo das perdas inesperadas da carteira de crédito, permitindo estabelecer o nível de risco suportado em curto prazo. Essa métrica permite responder à deterioração do sistema financeiro espanhol ao compatibilizar a otimização da rentabilidade com o controle da exposição de crédito assumida.

- Revisão da exigência dos critérios de suporte de crédito com contrapartes. Com isso, pretende-se avançar na estimativa do impacto quantitativo potencial da deterioração da qualidade do crédito, a fim de otimizar a eficiência na gestão da exposição do crédito e na tomada de decisões dos negócios.

- Criação de modelo estatístico da variabilidade do consumo de gás à evolução sazonal da temperatura. Com isso, pode-se objetivar o impacto econômico da variabilidade e melhorar a eficiência no planejamento e na contratação de instrumentos mitigantes.

A gestão do risco ambiental, climatológico e reputacional

Ainda que o nível de importância desses riscos seja inferior a outros, a companhia concede cada vez uma maior relevância a essas questões, dado o impacto potencial que podem ter sobre os seus resultados.

Em 2012, e graças ao amadurecimento da cultura de Gestão de Riscos na Gas Natural Fenosa, foram promovidas diversas iniciativas para aprofundar o conhecimento da exposição da companhia a esses riscos:

- Incorporação ao Mapa dos Riscos Corporativos de uma descrição da exposição ao risco ambiental em que se caracterizam esses riscos, os processos afetados, as ações de gestão e os seus possíveis impactos.

- Início de um processo de reflexão sobre o posicionamento da companhia com relação à mudança climática. Também, dentro desse âmbito, prevê-se lançar no ano que vem o desenvolvimento de um mapa de riscos específico de mudança climática.

- Avanço na modelização probabilística da variabilidade do consumo de gás para que se possa prevenir os efeitos negativos nos resultados de invernos leves.

- Lançamento do Mapa de Riscos Reputacionais da Gas Natural Fenosa para que se possa entender a verdadeira exposição da companhia nesse âmbito.

Para 2013, e a partir dessas ações, os principais objetivos da Gas Natural Fenosa serão baseados na caracterização definitiva dos mapas de riscos reputacional e ambiental.

Uma gestão integrada

A Gas Natural Fenosa analisa o seu perfil global de risco de maneira contínua, mediante identificação, caracterização e medição dos riscos de maior relevância pelo seu impacto potencial sobre os demonstrativos financeiros da companhia. Com isso, determina-se o nível máximo aceito de exposição ao risco, assim como os limites admissíveis para a sua gestão. Esses limites são designados para cada categoria de risco, assim como em termos globais, constituindo tudo isso o perfil global de risco objetivo.

As ferramentas que permitem à companhia uma melhora contínua no processo de identificação, caracterização e determinação do perfil de risco da Gas Natural Fenosa são:

- O Comitê de Riscos.
- A Norma Geral de Riscos.
- O Mapa de Riscos Corporativo.
- O Sistema de Medição de Riscos.

O Comitê de Gestão de Riscos

O Comitê de Riscos é o responsável pela determinação e revisão do perfil de risco objetivo da companhia, garantindo o seu alinhamento com a posição estratégica da mesma e cuidando dos interesses de terceiros. Também faz a supervisão para que toda a organização compreenda e aceite a sua responsabilidade na identificação, avaliação e gestão dos riscos mais relevantes.

A Norma Geral de Riscos

A Norma Geral de Riscos determina o marco de princípios e pautas de comportamento que facilitam na identificação, informação, avaliação e gestão da exposição ao risco da Gas Natural Fenosa. É atualizada e implementada pelo Comitê de Riscos.

O Mapa de Riscos

O Mapa de Riscos Corporativo é uma reflexão liderada pelo Comitê de Riscos orientado a caracterizar e quantificar os riscos mais relevantes.

Na identificação desses riscos têm-se em conta as características da posição em risco, as variáveis do impacto, a gravidade potencial quantitativa e qualitativa, a probabilidade de ocorrência e o grau de gestão e controle.

Os diferentes riscos se caracterizam em termos absolutos e relativos, gerando uma ilustração gráfica dos mesmos. As conclusões são apresentadas à Comissão de Auditoria e Controle e ao Conselho de Administração. O Mapa de Riscos é atualizado anualmente.

O Sistema de Medição de Riscos

O Sistema de Medição de Riscos tem como atribuição quantificar, de forma recorrente e com base probabilística, a posição do risco assumida em nível global para as diferentes categorias de risco.

Concebe-se como uma ferramenta de suporte às unidades de negócio e garante que estas contem com um ótimo nível de autonomia para a tomada de decisões. Também assegura que o nível de risco assumido pela companhia e por cada unidade de negócio está em conformidade com o perfil estabelecido pelos órgãos do governo.

Com o Sistema de Medição de Riscos, cada unidade de negócio conta com a informação específica dos principais tipos de riscos que poderão lhe afetar. Com isso, busca-se facilitar a eles o processo da tomada de decisões o que, por sua vez, resulta de forma positiva na companhia, pois melhora a sua rentabilidade, a previsibilidade no seu comportamento e a sua eficiência.

O sistema abrange fundamentalmente três categorias de risco:

- Risco de mercado, entendido como a incerteza relacionada com os preços das matérias-primas, tipos de mudança e tipos de interesse, os quais podem incidir sobre os balanços da companhia, os custos do provimento ou a capacidade de financiamento nos mercados de capitais.

Em 2012, a Gas Natural Fenosa melhorou a sua compreensão de como esse risco afeta o valor da companhia em longo prazo, tendo a modelização e a variabilidade desse valor a partir dos principais fatores nele incidentes (capacidade de geração de recursos do ativo, estabilidade dos mesmos, variabilidade da estrutura financeira exigível e volatilidade dos fatores aplicáveis de desconto). Com isso, a companhia pôde identificar as medidas necessárias para gerenciar o seu valor em longo prazo, assim como os de seus investimentos.

- Risco de crédito, entendido como o risco de solvência financeira da carteira comercial da companhia.

Nesse âmbito, e diante da crescente deterioração da solvência do sistema financeiro espanhol, a Gas Natural Fenosa aprofundou, em 2012, a medição em curto prazo das rentabilidades obtidas na colocação de excedentes nas entidades financeiras. Isso permitiu melhorar a gestão dessa atividade e selecionar as carteiras mais eficientes.

- Risco operacional assegurável, entendido como a possível ocorrência de perdas financeiras originadas por falhas nos processos, sistemas internos ou outros fatores.

Em 2012, o Comitê de Riscos ratificou o limite do Risco Operacional Assegurável fixado no procedimento existente na companhia para gerenciar a exposição da Gas Natural Fenosa nesse âmbito.

Com o aumento, no último ano, do nível da tomada de consciência na companhia com relação a esse risco, assim como na melhor gestão da sua exposição, produziu-se uma melhora significativa da percepção do mercado ressegurador na relação da excelência operacional da Gas Natural Fenosa. Supõe-se que no último ano tenha tido menor incidência registrada desse risco, assim como que tenha obtido uma melhora qualitativa do painel de resseguradores que participam dos diversos programas de seguro.



Auditoria Interna

Na Gas Natural Fenosa a auditoria interna é uma ferramenta de avaliação independente e objetiva, que tem por missão garantir, em todos os âmbitos da empresa, a supervisão, avaliação e melhoria contínua da eficiência do Sistema de Controle Interno, incluindo-se o Sistema de Controle Interno sobre a Informação Financeira (SCIIF) e o Modelo de Prevenção de Riscos Penais, bem como assegurar o cumprimento das normas externa e interna, e dos Modelos de Controle estabelecidos. O objetivo final é salvaguardar a eficácia e a eficiência das operações e diminuir os principais riscos em cada um dos âmbitos da Gas Natural Fenosa, especialmente os riscos operacionais, de corrupção, fraude e legais.

A função da Auditoria Interna traz um enfoque metódico e rigoroso para o acompanhamento e a melhoria dos processos e para a avaliação dos riscos e controles operacionais associados a eles. Tudo isso orientado ao cumprimento dos objetivos estratégicos da empresa, bem como para a assistência da Comissão de Auditoria e Controle, e ao primeiro nível de direção da empresa, no cumprimento de suas funções em matéria de gestão, controle e administração corporativa. Nesse sentido, a Direção de Auditoria Interna se reporta, por sua vez, à Comissão de Auditoria e Controle, ao presidente e ao conselheiro delegado da Gas Natural Fenosa.

No desenvolvimento de sua atividade, a Auditoria Interna efetua a revisão sistemática do sistema de controle interno dos processos do Grupo em todos os seus âmbitos, bem como a avaliação dos controles e riscos operacionais associados aos referidos processos, mediante a definição e execução do Plano Anual de Auditoria Interna, com a finalidade de melhorar a eficácia e a eficiência desses processos. Além disso, auxilia as Direções Gerais no cumprimento de seus objetivos.

O Plano Estratégico de Auditoria de Processos (com um período estimado de cinco anos) e os Planos de Auditoria Interna Anuais são elaborados considerando, principalmente, o Plano Estratégico corporativo, as áreas de risco incluídas no Mapa de Riscos Corporativo, a matriz de escopo do SCIIF, os mapas de risco operacionais, os resultados das auditorias de anos anteriores, as propostas da Comissão de Auditoria e Controle e o primeiro nível de direção.

A metodologia de avaliação dos riscos operacionais está alinhada com as melhores práticas de governo corporativo e se baseia no marco conceitual do Relatório COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), tomando como ponto de partida a tipologia dos riscos estabelecidos no Mapa de Riscos Corporativo da empresa.

Os riscos operacionais são priorizados, avaliando-se sua incidência, importância relativa e seu nível de controle e, em razão dos resultados obtidos, a empresa projeta um plano de ação com medidas corretivas que permitam diminuir os riscos residuais identificados, com um impacto potencial superior ao risco tolerável, ou aceitável, estabelecido.

Durante 2013, realizaram-se dez projetos de auditoria interna, dois desses para a revisão de processos vinculados aos principais riscos operacionais, de corrupção, fraude e legais das Diretorias de Negócio e Corporativas da Gas Natural Fenosa Brasil.

Durante o exercício de 2013, projetou-se e implementou-se, por parte da Auditoria Interna, uma nova ferramenta de gestão dos projetos de Auditoria. Cabe ressaltar que, devido ao caráter independente e transversal das funções da Direção de Auditoria Interna, esta participa de outros projetos relevantes, e os lidera, a partir do ponto de vista do cumprimento das normas internas de conduta, e exerce a presidência da Comissão do Código Ético.

● ● Informação Adicional

94 Prêmios e Reconhecimentos

95 Índice de conteúdos e indicadores de GRI

98 Indicadores de desempenho



Prêmios e Reconhecimentos

Se considerarmos a soma dos resultados financeiros alcançados por todas as empresas, a Gas Natural Fenosa está entre as cem maiores do Brasil. Além disso, a Ceg foi a grande vencedora do setor de Petróleo e Gás da 13ª edição do prêmio Valor 1000 que – além de premiar as campeãs em 25 setores da economia – estabelece um *ranking* das mil maiores empresas do país. A Ceg ficou ainda entre as *top 10* em quatro critérios adotados pela premiação. Ceg Rio e Gas Natural Fenosa em São Paulo aparecem entre as dez primeiras em dois critérios. As três empresas melhoraram suas colocações no *ranking*, em comparação com o ano anterior. Juntas, as três distribuidoras do Grupo Gas Natural Fenosa ocupam a posição de número 85, 15 posições à frente da alcançada em 2011.

Outras Premiações de 2013

As empresas da Gas Natural Fenosa conquistaram importantes premiações em 2013. Foram *cases* e projetos que receberam o reconhecimento de diferentes instituições. Esses prêmios foram:

- **Prêmio Smart – Utilities e Telecom**

Case: 100% no Controle da área Controle de Operações.

Tecnologia de Monitoramento reflete excelência no relacionamento da área Balanço de Gás.

- **Prêmio MasterInstal**

Case: Tecnologia de Monitoramento de Odor reflete eficiência na distribuição de gás da área Balanço de Gás.

- **Prêmio ABT**

Case: 100% no Controle da área Controle de Operações.

Índice de Conteúdos e Indicadores GRI

A seguinte tabela identifica os capítulos e as páginas do Informe de Responsabilidade Corporativa 2012 das empresas da Gas Natural Fenosa Brasil, conforme os diferentes requisitos estabelecidos pelo *Global Reporting Initiative* (G3.1. Guia 2011)

1 .	Estratégia e Análise	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
1.1	Declaração do presidente	Completo				3-4
1.2	Descrição dos principais impactos. Riscos e oportunidades	Completo				9-11
2.	Perfil da Organização	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
2.1	Nome da Organização	Completo				7, 9, 10 e capa
2.2	Principais marcas, produtos e serviços	Completo				7-11
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo as principais divisões e entidades operacionais, filiais e negócios conjuntos (<i>joint ventures</i>)	Completo				7, 11 e 13
2.4	Localização da sede principal da organização	Completo				Contracapa
2.5	Localização e nome dos países os quais as atividades são mais significativas e relevantes especificamente com relação aos aspectos tratados no Informe	Completo				7, 10 e 11
2.6	Localização e nome dos países	Completo				7, 10 e 11
2.7	Mercados atendidos (incluindo a divisão geográfica, os setores que abastece e os tipos de clientes/beneficiados)	Completo				10, 11 e 12
2.8	Dimensões da organização (incluindo número de colaboradores, vendas, lucro líquido, capacitação total, quantidade de produto ou serviço prestado)	Completo				12
2.9	Mudanças significativas durante o período coberto pelo Informe no desenvolvimento da estrutura e propriedade da organização	Completo				13-17
2.10	Prêmios e reconhecimentos recebidos durante o período do informativo	Completo				109
3.	Parâmetros do Informe	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
3.1	Perfil do Informe	Completo				5 e 6
3.2	Período coberto pela informação do conteúdo do Informe	Completo				5 e 6
3.3	Data do Informe anterior mais recente	Completo				5 e 6
3.4	Ciclo de apresentação de informes (anual, bienal etc.)	Completo				5 e 6
3.5	Ponto de contato para questões relativas ao Informe e seu conteúdo	Completo				5 e 6
3.6	Cobertura do Informe	Completo				5 e 6

3.	Parâmetros do Informe	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
3.7	Indicar de limitações a respeito do alcance e da cobertura do Informe	Completo				5 e 6
3.8	Informação sobre compartilhados (<i>joint venture</i>), filiais, instalações, arrendamentos, atividades subcontratadas e outras entidades que possam afetar significativamente a comparação entre períodos e/ou entre organizações	Completo				5 e 6
3.9	Técnicas de medição de dados e bases para realizar cálculos, incluídas as técnicas subjacentes e as estimativas aplicadas na recopilação de indicadores e outras informações do Informe	Completo				5 e 6
3.10	Descrição do efeito que pode ter a atualização da informação pertencente a informes anteriores, junto com as razões que motivaram tal atualização	Completo				5 e 6
3.11	Mudanças significativas relacionadas a períodos anteriores ao alcance, cobertura e os métodos de valoração aplicados ao Informe	Completo				5 e 6
3.12	Tabela que indica a localização dos conteúdos básicos do Informe	Completo				110-117
	Verificação	Não reportado		Não foi possível realizar a verificação		x
3.13	Política e prática atual em relação à solicitação de verificação externa do Informe	Não reportado		A empresa não realizou verificação externa, mas estuda uma forma de realizar nos próximos informes		x
4.	Governo, Compromissos e participação dos grupos de interesse	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
	Governo	Completo				23,25,48,49
4.1	Estrutura do Governo da Organização	Completo				23,25,48,49
4.2	Indicar se o presidente ocupa um cargo executivo	Completo				23,25,48,49
4.3	Número e sexo dos membros do órgão máximo de governo que sejam independentes e não executivos	Completo				23,25,48,49
4.4	Mecanismos dos acionistas e empregados para comunicar recomendações e indicadores ao máximo	Completo				23,25,48,49
4.5	Vínculo entre a retribuição dos membros do órgão máximo de governo, altos diretores e executivos com o desempenho da organização	Completo				23,25,48,49
4.6	Procedimentos implantados para evitar conflito de interesse do órgão máximo de governo	Completo				23,25,48,49
4.7	Procedimento de determinação da composição, capacitação e exigível aos membros do órgão máximo de governo e seus, incluída qualquer consideração sobre o sexo e outros indicadores da diversidade	Completo				23,25,48,49
4.8	Declaração de missão e valores desenvolvida internamente, códigos de conduta e políticas referentes aos desempenhos, ambiental e social e o estado de sua implantação	Completo				20-22
4.9	Procedimentos do órgão máximo de governo para supervisionar e identificar gestão, por parte da organização, dos desempenhos ambiental e social incluindo os riscos e as oportunidades relacionadas, assim como a aderência do cumprimento das normas acordadas em nível internacional e nos códigos de conduta	Completo				23,25
4.10	Procedimentos para avaliar o desempenho próprio do órgão máximo de governo, em especial a respeito dos desempenhos ambiental e social	Completo				23,25

4.	Governo, compromissos e participação dos grupos de interesse	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
4.11	Relação de grupos de interesse que a organização tenha incluído	Completo				28-30
4.12	Princípios ou programas sociais, ambientais e desenvolvidos externamente, assim como qualquer outra organização	Completo				92-99
4.13	Principais associações e entidades nacionais e internacionais que a organização apoia	Completo				92-99
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Completo				28-30
4.15	Base para identificação e seleção de grupos de interesse com os quais a organização se compromete	Completo				26-30
4.16	Enfoque adotado para a inclusão dos grupos de interesse, incluídas a frequência e a participação por tipos e categorias do grupo de interesse	Completo				28,29
4.17	Principais preocupações e aspectos de interesse que tenham surgido mediante a participação dos grupos de interesse e a forma como foram respondidos à organização dos mesmos na elaboração do informe	Completo				28,29

Indicadores de Desempenho

Código GRI	Descrição GRI	Nível de Reporte	Assuntos reportados	Razão da Omissão	Comentários	Páginas
Aspectos: Desempenho Económico						
EC01	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos de exploração, retribuição aos empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos aos fornecedores de capital e aos governos	Completo				
Aspecto: Presença no mercado						
EC06	Política, práticas e proporção de gasto correspondente aos fornecedores locais nos lugares onde se desenvolvem as operações significativas	Completo				42-46
EC07	Procedimento para a contratação local e proporção de altos diretivos procedentes da comunidade local nos lugares onde se desenvolvem as operações	Completo				42-46

Indicadores de Desempenho Ambiental

Código GRI	Descrição GRI	Nível de Reporte	Assuntos reportados	Razão da Omissão	Comentários	Páginas
Aspecto: materiais						
EN01	Materiais utilizados, por peso ou volume	Completo				65
EN03	Consumo direto de energia separado por fontes primárias (fontes fixas e móveis)	Completo				65
EN04	Consumo indireto de energia separado por fontes primárias	Completo				65
EN08	Consumo de água e captação de água por fontes	Completo				
Aspecto: emissão, efluentes e resíduos						
EN16	Emissões totais, diretas e indiretas, de gases de efeito estufa, em peso	Completo				66,67
EN21	Escoamento total de águas residuais, segundo a sua natureza e seu destino	Completo				68
EN22	Peso total de resíduos gerenciados, segundo o tipo e método de tratamento	Completo				68,69
Aspecto: cumprimento normativo						
EN28	Custo das multas significativas e o número das sanções não monetárias por descumprimento de norma ambiental	Completo				68,69
Aspecto: transporte						
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados para as atividades da organização, assim como o transporte de pessoal	Completo				68
EN30	Separar por tipo do total de gastos e investimentos ambientais	Completo				70,71

Indicadores de desempenho social: práticas laborais e trabalho decente

Código GRI	Descrição GRI	Nível de Reporte	Assuntos reportados	Razão da Omissão	Comentários	Páginas
Aspecto: Emprego						
LA01	Separar do coletivo de trabalhadores por tipo de emprego, por contrato e por região	Completo				77
LA02	Nº total de empregados e rotação média de empregados, separados por grupo de idade, sexo e região	Completo				78-81
Aspecto: Saúde e Segurança						
LA06	Porcentagem total de trabalhadores que estão representados nos comitês de segurança e saúde conjuntos de direção - empregados, estabelecidos para ajudar a controlar e assessorar sobre programas de saúde e segurança no trabalho	Completo				80
LA07	Taxa de absentismo, doenças profissionais, dias perdidos e número de vítimas (mortos) relacionadas ao trabalho segundo a região e o gênero	Completo				86
Aspecto: Formação e Educação						
LA10	Média das horas de formação ao ano por empregado, separado por categoria de empregado e gênero.	Completo				84-85
Aspecto: Igualdade de retribuição entre homens e mulheres						
LA14	Relação entre salários base dos homens com respeito aos das mulheres, separado por categoria profissional e localizações significativas de operação	Completo				78-82
Aspecto: medidas corretivas						
HR11	Número de queixas relacionadas com os direitos humanos que foram apresentadas, tratadas e resolvidas mediante mecanismos conciliatórios formais	Parcialmente				108
Aspecto: corrupção						
SO02	Porcentagem e número total de unidades de negócio analisadas com respeito aos riscos relacionados com a corrupção	Completo				108

Indicadores de desempenho social: responsabilidade do produto

Código GRI	Descrição GRI	Nível de Reporte	Assuntos reportados	Razão da Omissão	Comentários	Páginas
Aspecto: Produtos e Serviços						
PR05	Práticas com respeito à satisfação do cliente	Completo				20,28,30-41



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Gas Natural Fenosa - Brasil** apresentou seu relatório “Informe de Responsabilidade Social Corporativa” (2014) para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação B.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 da GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 14 de agosto de 2014


Ásthildur Hjaltadóttir
Diretor Serviços
Global Reporting Initiative



A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 10 jul 2014. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

ceg

gasNatural
fenosa



www.gasnaturalfenosa.com