

ceg

gasNatural  
fenosa 



Informe  
Anual  
Integrado  
2017

# Sumário

Carta do Presidente do  
Conselho de Administração **Pág. 3**

Mensagem do Presidente  
e do Country Manager **Pág. 4**

Modelos de negócio e criação de valor **Pág. 7**

Cenários macroeconômico e energético **Pág. 8**

Gas Natural Fenosa e empresas controladas no Brasil **Pág. 10**

Missão, Visão e Valores **Pág. 11**

Destaques e prêmios recebidos em 2017 **Pág. 12**

Evolução da atividade da Ceg **Pág. 14**

Resultado operacional **Pág. 17**

Atividade comercial **Pág. 18**

Serviço a clientes **Pág. 22**

Atividade técnica e operações **Pág. 25**

Gestão jurídica **Pág. 30**

Resultados financeiro **Pág. 33**

Recursos investidos **Pág. 34**

Sumário financeiro **Pág. 35**

Remuneração aos acionistas **Pág. 37**

Financiamentos **Pág. 37**

Panorama tributário **Pág. 37**

Valor gerado para a sociedade **Pág. 39**

Responsabilidade social corporativa **Pág. 40**

Relacionamento com a sociedade **Pág. 44**

Acionistas **Pág. 46**

Audidores independentes **Pág. 47**

A Administração **Pág. 49**

Conselho da Administração **Pág. 51**

Diretoria Estatutária **Pág. 51**

## Sergio Aranda

A Gas Natural Fenosa recebeu, por mais um ano consecutivo, o certificado EFR Global, que apresenta a empresa como referência de uma cultura sócio-trabalhista e empresarial baseada no respeito e compromisso mútuos



## Carta do Presidente do Conselho de Administração

### Senhores(as),

Os resultados da Gas Natural Fenosa em 2017 mostram o bom desempenho e a diversificação do modelo de negócios da companhia, que alcançou os objetivos previstos em seu plano estratégico, fechou o ano com mais de 18 milhões de clientes em 30 países e obteve lucro líquido de 1.360 milhões de euros.

A distribuição de gás continuou em seu ritmo de crescimento e, especialmente na América Latina, aumentou mais de 14,7%, tendo o Brasil colaborado de forma destacada para esse resultado. No Brasil, temos hoje mais de 74 municípios atendidos, mais de 1 milhão de clientes e mais de 7,5 mil km de rede. Desde 1997, a Gas Natural Fenosa já investiu R\$ 6,3 bilhões no país.

Na área de concessão da Ceg, o ano foi de recuperação de mercados importantes, como o de vendas para a geração elétrica, que apresentou forte alta frente ao ano anterior (33,88%), e o de GNV, que cresceu 11,82%, impactando positivamente as vendas do mercado convencional. O mercado industrial também apresentou recuperação em 2017, após dois anos consecutivos de queda, crescendo 3,13%.

Os indicadores financeiros da companhia acompanharam esse desempenho positivo e o Lajida chegou a R\$ 700.482 mil, apresentando um aumento de 11,16%. Da mesma forma, as receitas líquidas de R\$ 3.852.383 mil também cresceram 23,46%, em relação a 2016, resultado das vendas de gás, que aumentaram 64,25%.

Nossos investimentos na Ceg chegaram a R\$ 274.318 mil, 6,72% superior ao ano anterior. Só em expansão de rede a companhia investiu R\$ 109.440 mil em 2017, um aumento de 21,10% em relação ao ano anterior, permitindo que o abastecimento de gás natural canalizado chegasse aos municípios de Mangaratiba e Japeri. Com isso, já em 2017, esses investimentos possibilitaram aumentar em 3,64% a base de clientes da Ceg.

Mas o ano não foi apenas de busca por esses resultados econômicos positivos. A Ceg continuou no seu caminho de apresentar rentabilidade aos acionistas – foi enviada à Agência Reguladora a proposta da 4ª revisão quinquenal de tarifas 2018 a 2022 – e também oferecer um serviço de qualidade aos clientes.

Nesse sentido, uma das ações que trouxe resultados concretos foi o Projeto Diálogo Aberto, através do qual a Ceg fortaleceu sua parceria com as instituições de amparo e defesa do consumidor e melhorou os prazos de atendimentos.

No âmbito interno, foram ainda abertas inúmeras possibilidades profissionais através do desenvolvimento de aproximadamente 60 mil horas de capacitação para funcionários e prestadores de serviços.

Com o objetivo contínuo de consolidar sua cultura de segurança, a Ceg implantou diversas ações a fim de erradicar a acidentalidade as quais obtiveram efetivo resultado, reafirmando o compromisso de que, para nós, segurança é uma prioridade. Desta forma, a companhia fechou o ano com zero acidentes no sistema de distribuição de gás natural, o que nos permitiu atingir o indicador máximo nos índices de segurança.

Atenta à melhoria do seu entorno e das comunidades nele envolvidas, a Ceg também deu continuidade aos seus projetos socioculturais e de meio ambiente, o que rendeu à empresa diversos prêmios recebidos em 2017. Entre outros destaques, a companhia foi a grande vencedora do prêmio Aberje, principal premiação na área de Comunicação no Brasil, conquistou dois ouros no XVII Prêmio ABT (Associação Brasileira de Telesserviços) na categoria Responsabilidade Social, e está colocada na 176ª posição no *ranking* das 1.000 maiores empresas do Brasil, uma tradicional publicação do jornal Valor Econômico.

O certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável), que reconhece a companhia como líder internacional na qualidade de emprego, flexibilidade e estímulo à vida social dos colaboradores, também foi renovado mais uma vez.

Por todas as conquistas apresentadas neste relatório, gostaria de, mais uma vez, agradecer o engajamento dos colaboradores e a confiança, dedicação e contribuição dos parceiros de negócios e demais *stakeholders* para que encerrássemos o ano de forma tão positiva.

Muito obrigado.

**Sergio Aranda**  
Presidente do Conselho de Administração

Apesar dos desafios econômicos, a Ceg aumentou em 23,42% suas vendas diárias de gás. O destaque foi o mercado de geração elétrica

## Mensagem do Presidente e do Country Manager



Senhores(as),

A excelência no serviço, o compromisso com os resultados e a gestão eficiente foram alguns dos pilares que nos guiaram ao longo de 2017 e nos permitiram encerrar esse período com bons resultados. Em mais um ano de enormes desafios para as empresas no Brasil, a Ceg aumentou seu número de clientes, chegando ao total de 940.298 e registrou 13.072 Mil m<sup>3</sup>/dia de vendas médias diárias totais de gás natural, o que representa um aumento de 23,42%, frente a 2016.

O grande destaque em 2017 foi o mercado de geração elétrica, que teve um significativo aumento de 33,88% em comparação com o ano anterior. O despacho das térmicas abastecidas pela companhia no período correspondeu a 8.747,00 Mil m<sup>3</sup>/dia marcando a recuperação desse setor, devido ao maior consumo de energia elétrica no país – o que levou ao acionamento das usinas termelétricas a gás – e à redução dos níveis de água nos reservatórios da Região Sudeste.

As vendas de GNV, que de 2013 a 2015 vinham sofrendo constantes reduções, também apresentaram aumento expressivo de 11,82% frente a 2016. Esse resultado passa pelo empenho da Ceg nos últimos 5 anos em ampliar a oferta de GNV na sua área de concessão, onde atualmente já conta com 459 postos de abastecimento. Além disso, uma tarifa mais competitiva e o frequente aumento dos demais combustíveis foram outros fatores que colaboraram para o crescimento desse mercado.

Com alta de 3,13%, após dois anos consecutivos de quedas, as vendas para a indústria também apresentaram recuperação frente ao ano anterior, assim como no mercado residencial, no qual houve aumento nas vendas. Para chegar a esse resultado, a companhia seguiu com sua meta de ampliar e otimizar o fornecimento de gás. Iniciou o abastecimento de gás natural canalizado para o município

de Mangaratiba e, em outubro, foi iniciado o abastecimento no município de Japeri.

O programa de trabalho de renovação de redes antigas da cidade também foi continuado. Um total de 46.102 metros de canalizações e 1.763 ramais foram assentados. Esse trabalho foi desenvolvido com total segurança. Vale ressaltar que parte dos investimentos realizados em renovação das redes de gás canalizado foi aplicada na modernização e renovação de estações de regulação e medição, nas quais não há nenhum histórico de acidentes.

A Gas Natural Fenosa já é conhecida como uma referência internacional em gestão responsável do meio ambiente e a Ceg segue o mesmo caminho. O cuidado com a segurança e a proteção ao meio ambiente são princípios primordiais, nos quais a companhia envolve seus fornecedores e colaboradores.

Em 2017, a Ceg realizou diversos treinamentos e ações de conscientização e segurança no ambiente de trabalho para colaboradores próprios e também prestadores de serviços terceirizados. Foram promovidos cursos, fóruns, inspeções ambientais; campanhas de economia de energia e de papel, ações de comunicação e sustentabilidade e neutralizações de emissão de carbono. Um total de 22.400 kg de CO<sub>2</sub> foram neutralizados em eventos da companhia, o que equivale à absorção de carbono de 160 árvores aos 20 anos de idade.

O Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde foi outro tema de grande importância em 2017. A Ceg deu continuidade a esse trabalho, identificando e antecipando situações de risco, acompanhando o desempenho das suas empresas colaboradoras no que diz respeito à segurança e fazendo o monitoramento de acidentes.

Todas essas melhorias e projetos desenvolvidos tiveram como base um volume de investimentos 6,72% maior que o realizado no ano anterior. Em 2017, foram investidos R\$ 274.318 mil na operação da companhia. Só em expansão de rede a Ceg investiu R\$ 109.440 mil em 2017, um aumento de 21,10% frente ao ano anterior.

O ano foi também de muitos avanços em projetos importantes para a melhoria da qualidade de nossos serviços de atendimento ao cliente. Ações operativas foram implantadas para melhorar a qualidade do atendimento telefônico; o Projeto Cidadão Natural, que tem como objetivo aproximar a Ceg dos clientes do Programa Minha Casa Minha Vida, foi retomado; e o convênio com o Disque Denúncia manteve mais um canal com o cliente, evitando irregularidades. A agência virtual foi remodelada, assim como o site, proporcionando mais agilidade, com diversos serviços e facilidades on-line.

Nas redes sociais, a Ceg aproximou-se cada vez mais dos clientes, principalmente através do Facebook onde, ao final de 2017, já contava com 1 milhão e 452 mil seguidores. Esse volume de fãs é considerado muito acima da média das empresas correlatas. As interações entre a marca e os seguidores tiveram aumento de 46% em 2017, chegando ao total de 21.505.

Nossos investimentos voltaram-se também para as ações de caráter social e cultural, levando nossa contribuição além da prestação de um serviço público de qualidade. Nesse sentido, apoiamos, em 2017, uma série de projetos de cultura, meio ambiente e gastronomia, que vieram a favorecer os públicos junto aos quais a companhia atua.

Graças à parceria entre a Ceg, a Fundação Gas Natural Fenosa e o Senai, um total de 120 alunos do curso Técnicas de Inspeção

Periódica / Autovistoria de Instalações Prediais a Gás formaram-se em 2017. O projeto surgiu a partir da demanda do mercado por profissionais para atuarem no ramo gasista. A companhia deu sequência ainda ao projeto Energia do Sabor, que permite a formação de jovens no curso de cozinheiro internacional e já formou quase 100 jovens como cozinheiros internacionais na Universidade La Salle. O programa educativo Energia para Crescer, voltado ao público infantil para difundir o consumo consciente, também foi realizado mais uma vez durante o ano letivo de 2017, para um público de cerca de 7.000 alunos e 650 professores.

O desempenho da Ceg em 2017 ratifica nossa convicção de que estamos no caminho certo, reforçando nossa imagem de marca de referência. Por isso, queremos dividir com nossos acionistas e parceiros os bons resultados conseguidos e agradecer também o seu apoio.

Aos nossos colaboradores, nosso maior patrimônio, agradecemos muito especialmente a dedicação e eficiência, que nos permitiram chegar até aqui.

Muito obrigado.

**Bruno Armbrust**  
Presidente da  
Gas Natural Fenosa Brasil

**Alberto Gonzalez Santos**  
Country Manager da  
Gas Natural Fenosa Brasil

## Futuro

A estratégia da Companhia tem em conta a captação de clientes não só através da expansão da rede para novas localidades mas também nas zonas consolidadas, onde já possui clientes

## Modelos de negócios e criação de valor

Cenários macroeconômico e energético Pág. 8

Gas Natural Fenosa e empresas controladas no Brasil Pág. 10

Missão, Visão e Valores Pág. 11

Destaques e prêmios recebidos em 2017 Pág. 12

Evolução da atividade da Ceg Pág. 14



## Cenários macroeconômico e energético

Em 2017, a economia deu os primeiros passos para superar a crise iniciada a partir do segundo semestre de 2014, que mergulhou o país numa grave recessão. Isso porque, embora baixo, o PIB apresentou um crescimento de 1% em 2017, representando um avanço após dois anos consecutivos de queda no crescimento da economia e indicando o fim da recessão. Observa-se uma retomada dos setores produtivos, mas ainda lenta, insuficiente para absorver os 13 milhões de pessoas que chegaram ao final do ano desempregadas. A taxa de desemprego média de 2017, medida pela PNAD contínua do IBGE, ficou em 12,7%. Maior índice da série histórica, iniciada em 2012.

O Governo adotou medidas pontuais visando a aquecer a economia, como a *liberação do saldo de contas inativas do FGTS* de cerca de 30 milhões de brasileiros, para incentivar o consumo, e o *lançamento do Programa Especial de Regularização Tributária (Pert)*, mais conhecido como novo Refis, para pessoas jurídicas e físicas, visando a regularização de débitos com a Receita Federal.

Contudo, as reformas estruturais necessárias caminharam em ritmo lento. A Reforma Tributária não saiu do papel, limitando-se praticamente à adoção do teto para os gastos públicos federais, aprovada em 2016. Mesmo com essa medida, o desequilíbrio nas contas públicas chegou a R\$ 159 bilhões em 2017. A Reforma Trabalhista foi aprovada, porém com menos alterações do que apontavam as expectativas e entrou em

vigor somente em novembro de 2017, mas indica um avanço na contenção do desemprego. E a Reforma Previdenciária foi adiada para 2018, mas ainda impulsiona uma expectativa positiva para o equilíbrio dos gastos públicos.

Ainda assim, observou-se a recuperação da confiança no país e o otimismo do mercado financeiro, que podem ser medidos pela valorização de 26% do Ibovespa no ano, que voltou ao patamar de 76 mil pontos. Esse resultado decorre da recuperação da produtividade da indústria e do agronegócio (com novos recordes de colheitas) e da expectativa sobre a aprovação da Reforma da Previdência (em 2018), além da expectativa sobre uma simplificação tributária prometida pelo Governo.

A taxa básica de juros foi reduzida para 7% no ano, o menor nível da história, e a inflação medida pelo IPCA fechou 2017 em 2,95%, muito abaixo do índice verificado em 2016 (6,29%), lembrando que em 2015 encerrou o ano em 10,67%. O dólar fechou o ano com alta de 1,99%, a R\$ 3,314. Diversos fatores influenciaram a variação da cotação da moeda em 2017, entre eles três aumentos da taxa de juros nos Estados Unidos e a delação premiada de executivos da JBS em processos da Lava Jato, que abalaram a imagem do Governo Federal e chegaram a causar uma alta de 8,15%, sendo cotada a R\$ 3,389, valor máximo no ano.

A crise enfrentada também pelos Governos estaduais – desde 2016, quando os Estados do Rio de Janeiro,

Minas Gerais e Rio Grande do Sul decretaram estado de calamidade financeira – não foi superada. O Estado do Rio de Janeiro ingressou no Regime de Recuperação Fiscal (RRF) lançado pelo Governo Federal, em meados de 2017, através da Lei Complementar 159/2017, regulamentada pelos Decretos nº 9.109/2017 e nº 9.112/2017. O plano implica no compromisso do Estado em iniciar reformas econômicas estruturantes e na adoção de medidas que permitam sua sustentabilidade financeira em longo prazo.

O socorro ao Estado do Rio de Janeiro permitiu ao Governo Estadual, gradativamente, começar a colocar as contas em dia, conseguindo ao menos reduzir os atrasos nas folhas de pagamentos dos servidores públicos, no final de 2017. Entre os compromissos assumidos com o Governo Federal para o recebimento da ajuda pelos próximos três anos, está a venda da Cedae, aprovada pela Alerj, e a reforma nas regras de aposentadoria do funcionalismo público, assuntos que foram acompanhados de manifestações populares contrárias à decisão.

No setor de óleo e gás, o ano de 2017 foi marcado pelo resultado da 14ª rodada de licitações de blocos do pós-sal em setembro de 2017, que resultou na assinatura de 32 contratos de concessão de exploração de petróleo e gás, com a arrecadação de R\$ 3,8 bilhões. Além disso, a Petrobras colocou em prática sua nova política de preços de combustíveis, pautada na flutuação da *commodity* e



que vem resultando em consecutivos aumentos no mercado nacional, segundo o seu atual Presidente, Pedro Parente, necessárias à saúde financeira da petroleira.

A cotação do barril do Petróleo manteve-se estável ao longo de 2017, sem grandes flutuações, como observado no período compreendido entre o segundo semestre de 2014 e janeiro de 2016, quando caiu da casa dos US\$ 100,00 para a dos US\$ 30,00, recuperando-se somente ao final de 2016, quando chegou a ser cotado na casa de US\$ 50,00. Ao final de 2017, o Brent fechou cotado a US\$ 64,21 o barril, com pequeno aumento frente ao valor da cotação em dezembro de 2016 (US\$ 54,07).

A Petrobras deu continuidade aos programas internos implantados em 2016 visando à nova política de preços e à reestruturação de seu modelo de governança e plano de desinvestimentos até 2019 e obteve alguns resultados positivos, a começar pela recuperação de sua imagem. As ações preferenciais (PETR4) que, em janeiro de 2016, foram cotados ao menor valor histórico, chegando à casa dos R\$ 5,00 e ao final de 2017 estavam cotadas a R\$ 16,10 e no mês de fevereiro de 2018 já estava cotada na casa dos R\$ 20.

A produção média de Petróleo no país foi de 2,15 milhões de barris por dia (bpd), ou seja, 0,4% acima do resultado de 2016, volume recorde e que está de acordo com a meta estimada pela Petrobras. A produção de gás natural da Petrobras também atingiu volume recorde de 79,6 milhões de metros cúbicos por dia (Mm³/d). Na camada do pré-sal, a média anual da produção operada, que abrange a parcela da Petrobras e parceiros, somou 1,29 milhão de bpd, um avanço de 26% frente ao ano anterior.

O plano “Gás para Crescer”, lançado pelo Governo em 2016, que visa à liberação dos mercados de gás introduzindo mudanças estruturais para viabilizar um maior investimento e participação privada em toda a cadeia (produção, comercialização, importação, transporte e distribuição) apresentou avanço com a criação de 08 subcomitês temáticos, em 2017, que compõem o Comitê Técnico para Desenvolvimento da Indústria do Gás Natural (CT-GN). O objetivo do CT-GN e seus subcomitês é propor medidas que garantam uma transição gradual para o setor, antes monopolizado pela Petrobras, assim, tais órgãos devem avaliar propostas que envolvam alterações legais e regulatórias do setor.

De acordo com a Abegás, o volume de gás natural consumido no país

experimentou um crescimento de 7,2% em comparação com 2016, sendo consumidos 65,85 Mm³/dia no ano, frente ao total de 61,43 Mm³/dia no ano anterior. Todos os setores apresentaram incremento de consumo, o que demonstra a recuperação das atividades produtivas do país e da economia.

A indústria teve um crescimento de 3,28% no consumo nacional frente a 2016; o consumo de Gás Natural Veicular (GNV) apresentou aumento de 8,74% em 2017, consolidando sua curva de crescimento observada nos últimos 24 meses, impactada pelo aumento frequente dos valores dos demais combustíveis; no setor comercial, o consumo teve uma alta de 5,73%; no residencial, o desempenho mostra um incremento de 5,56%; na geração elétrica, o aumento foi de 37,88% frente a 2016; na cogeração, o incremento foi de 11,63% frente a 2016. Os destaques de crescimento de consumo da região Nordeste do país, segundo o levantamento da Abegás, foram nos segmentos automotivos (7,8%) e de geração elétrica (15,6%), este último impactado, ainda, pela nova redução dos níveis de reservatórios de água na região ao longo de 2017.

## Gas Natural Fenosa e empresas controladas no Brasil

Presente em mais de 30 países e atendendo a mais de 18 milhões de clientes nos cinco continentes, a Gas Natural Fenosa é uma multinacional que conta com 22 milhões de pontos de fornecimento. Primeiro grupo de distribuição de gás natural na América Latina, a empresa, que tem sede na Espanha, baseia seu negócio nos mercados regulados e liberalizados de gás e eletricidade, com uma contribuição crescente da atividade internacional.

No Brasil, a Gas Natural Fenosa detém a concessão de três distribuidoras de gás: Ceg e Ceg Rio – que fornecem gás diariamente para residências, comércios, indústrias, postos de GNV e termelétricas instaladas no Estado do Rio de Janeiro – e a Gas Natural Fenosa em São Paulo, empresa que também fornece gás para o mercado convencional na região sul de São Paulo.

As três distribuidoras atendem, juntas, a mais de 1 milhão de clientes, acumulam investimentos de R\$ 6,73 bilhões e fecharam o ano de 2017 com vendas de 8,2 bilhões de metros cúbicos/ano. Todas atuam em ambiente regulado. No Rio de Janeiro, Ceg e Ceg Rio são fiscalizadas pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio (Agenera) e, em São Paulo, a fiscalização é feita pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseesp).

Além das distribuidoras de gás no Brasil, as empresas Gas Natural Serviços, Gas Natural do Brasil e Gas Natural Fenosa Engineering Brasil integram o Grupo Gas Natural Fenosa.

Líder no setor energético, o grupo Gas Natural Fenosa está presente no índice *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) de forma ininterrupta nos últimos 13 anos. Essa posição, a qual somente um reduzido grupo de empresas tem acesso, significa que a empresa tem um excelente comportamento ambiental, social e ético.



### Missão, Visão e Valores

**A Missão** da Companhia é atender às necessidades energéticas da sociedade, proporcionando aos nossos clientes serviços e produtos de qualidade respeitosos com o meio ambiente, aos nossos acionistas uma rentabilidade crescente e sustentável e aos nossos empregados a possibilidade de desenvolver suas competências profissionais.

**A Visão** é ser um grupo energético e de serviços líder e em contínuo crescimento, com presença multinacional, que se distingue por proporcionar uma qualidade de serviço excelente aos seus clientes, uma rentabilidade sustentável aos seus acionistas, uma ampliação das oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal aos nossos empregados e uma contribuição positiva à sociedade, atuando com um compromisso de cidadania global.

**Os Valores** que guiam a forma de agir da Companhia são:

- > **Orientação ao cliente:** Dedicamos os nossos esforços a conhecer e satisfazer as necessidades de nossos clientes. Queremos proporcionar-lhes um serviço excelente e ser capazes de dar-lhes uma resposta imediata e eficaz.
- > **Compromisso com os resultados:** Elaboramos planos, fixamos objetivos coletivos e individuais e tomamos decisões em função de seu impacto na consecução dos objetivos de nossa Visão, assegurando o cumprimento dos compromissos adquiridos.
- > **Sustentabilidade:** Desenvolvemos nossos negócios com um horizonte estratégico que transcende os interesses econômicos imediatos, contribuindo para o desenvolvimento econômico, meio ambiental e social, tanto a curto como a longo prazos.
- > **Interesse pelas pessoas:** Promovemos um entorno de trabalho respeitoso com os nossos empregados, colaborando para sua formação e desenvolvimento profissional. Propiciamos a diversidade de opiniões, perspectivas, culturas, idades e gêneros no seio de nossas organizações.
- > **Responsabilidade Social:** Aceitamos nossa responsabilidade social corporativa, proporcionando à sociedade nossos conhecimentos, capacidade de gestão e criatividade. Dedicamos parte dos nossos lucros à ação social, mantendo o diálogo permanente com a sociedade para conhecer suas necessidades e conseguir sua satisfação, de tal forma que incremente a credibilidade e o prestígio do nosso grupo.
- > **Integridade:** Todas as pessoas do grupo devem comportar-se com honestidade, retidão, dignidade e ética, contribuindo assim para o aumento da confiança da sociedade na nossa empresa. A Direção do grupo agirá com transparência e responsabilidade ante todas as partes interessadas.



## Destaques e prêmios recebidos em 2017

O ano de 2017 foi de premiações, certificações e destaques importantes para as Companhias, indicados a seguir:

### > Prêmio Aberje de Comunicação

A Ceg foi a grande vencedora do prêmio Aberje, principal premiação na área de Comunicação no Brasil. A Companhia foi campeã regional (Rio de Janeiro e Espírito Santo) na categoria Comunicação e Organização de Eventos, com o *case* "Ação Masterchef", uma ação criada para ser a prova final da turma de alunos do projeto Energia do Sabor. Esse projeto permite a formação de chefes de cozinha, e é promovido pela Fundação Gas Natural em parceria com a universidade Unilasalle em Niterói (RJ).

### > Dois ouros para a Ceg no XVII Prêmio ABT

A Ceg conquistou dois ouros no XVII Prêmio ABT (Associação Brasileira de Telesserviços): o primeiro na categoria Responsabilidade Social, com o *case* "100% Segurança e Saúde". E o segundo na categoria Campanhas de Comunicação, com o *case* "Estratégia de Chef". O primeiro fala da campanha de comunicação que tem como objetivo consolidar uma cultura interna baseada em segurança e saúde, com tolerância zero para riscos. Já o segundo mostra que a gastronomia passou a ser um dos pilares de divulgação da marca no Brasil, por meio de patrocínios, projetos sociais como o Energia do Sabor, vídeos de receitas e anúncios com *chefs* famosos.

### > Prêmio Ser Humano da ABRH 2017

A Ceg foi a vencedora do Prêmio Ser Humano da ABRH (Associação Brasileira de Recursos Humanos), na categoria médias e grandes empresas, com o *case* "Universidade Estendida e o Desenvolvimento das Capacidades de seus Parceiros: Uma estratégia de Negócio". A iniciativa tem por objetivo fornecer subsídios para que os colaboradores das empresas terceirizadas incorporem conhecimentos para entenderem as diretrizes da empresa e possam atendê-las.

### > Menos Gases de Efeito Estufa garantiu troféu à Companhia

As Companhias receberam o Prêmio Firjan de Ação Ambiental 2017 na categoria Gestão de Gases de Efeito Estufa (GEEs) e Eficiência Energética. A equipe de Prevenção e Meio Ambiente foi a vencedora com o *case* Programa Menos Gases de Efeito Estufa. O projeto permite identificar o impacto e monitorar as ações que visam à redução de emissões de gases de efeito estufa e é um importante passo rumo à agenda de sustentabilidade da GNF.



Em sua quinta edição, o Prêmio Firjan de Ação Ambiental é uma iniciativa para difundir e destacar as ações bem-sucedidas em favor do desenvolvimento sustentável das empresas do Estado do Rio, com foco na proteção ambiental, no equilíbrio econômico e no bem-estar social.

### > Anuário Consumidor Moderno elege Ceg como uma das organizações que mais respeitam o cliente

O anuário Consumidor Moderno, produzido pela consultoria Ponte Estratégica, mostra as empresas que mais respeitam o consumidor. Nessa relação, a Ceg é classificada em segundo lugar entre os fornecedores de gás encaixado para uso residencial. Os principais *drivers* de respeito são: resolver suas necessidades, solicitações e/ou reclamações; ter produtos de boa qualidade e variedade de produtos, além de atendimento solícito. Mais que positiva, a inclusão da Companhia em um *ranking* sobre o respeito ao consumidor mostra uma empresa conectada com as exigências e necessidades do mercado atual.

### > Projeto "Jurídico na Mediação" garante à Ceg o selo Melhores Práticas na Gestão de Departamentos Jurídicos

A Ceg foi certificada com o selo Melhores Práticas na Gestão de Departamentos Jurídicos 2017, fornecido pelo Fórum de Departamentos Jurídicos (FDJUR), por seu projeto pioneiro "Jurídico na Mediação". A iniciativa é fruto de um convênio entre a Ceg e o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. O principal objetivo do projeto é a disseminação dos benefícios da prática de mediação como solução pacífica de controvérsias. O selo Melhores Práticas mostra que a atuação da Diretoria Jurídica da Ceg está em linha com as mais modernas práticas de resolução consensual de conflito.

### > AENOR certifica empresas controladas pela GNF no Brasil como Empresas Saudáveis.

A Associação Espanhola de Normalização e Certificação (AENOR) estendeu a certificação de Empresa Saudável às empresas, situadas no Brasil, controladas pelo grupo Gas Natural Fenosa. O reconhecimento foi certificado depois da adoção de uma nova política integral de proteção e promoção da saúde e do bem-estar em todos os seus processos com distintas atuações e benefícios sociais para os funcionários. O grupo GNF está estendendo essa nova forma de gestão, pioneira no mundo, às empresas dos países onde está presente.

### > Colocação entre as 500 "Maiores e Melhores" empresas do país

No *ranking* publicado em 2017, na tradicional edição especial da Revista Exame, referente ao exercício de 2017, a Ceg está na 192ª posição entre as 500 maiores empresas do país, em vendas líquidas, e a Ceg Rio está na 349ª posição.

### > Ceg está entre as maiores empresas do Brasil

A Ceg também está colocada na 176ª a posição do *ranking* das 1.000 maiores empresas do Brasil e a Ceg Rio está colocada na 308ª posição. O *ranking* é uma tradicional publicação do jornal Valor Econômico.



### > O grupo GNF está presente no ranking Valor Grandes Grupos no Brasil

Outra publicação do jornal Valor Econômico, o anuário Valor Grandes Grupos, classifica na 106ª posição o grupo Gas Natural Fenosa, controlador e operador técnico da Ceg. A edição faz um detalhamento das empresas que compõem o grupo da Espanha até o Brasil. A inclusão do grupo em um *ranking* como o do "Valor Econômico" ratifica o peso das empresas na economia nacional.

### > Grupo GNF é o único no mundo a receber selo global de Empresa Familiarmente Responsável

O grupo Gas Natural Fenosa é, neste momento, o único no mundo a exibir o certificado EFR Global. A renovação representa o apoio às políticas implantadas em matéria de desenvolvimento humano e social, coloca o grupo GNF como referência de uma cultura sociotrabalhista e empresarial, baseada no respeito e no compromisso mútuo. A relevância especial do certificado concedido pela Fundação Másfamilia está na verificação exterior feita pela consultora AENOR, que atua como auditor independente. Obtido inicialmente em 2013, o certificado é outorgado conforme a norma EFR 1000-23, que impulsiona a adoção e gestão de quaisquer medidas tomadas nas diferentes áreas e territórios, relativamente aos indivíduos de uma organização.

### > O Grupo GNF foi também reconhecido em distintos rankings e prêmios, como o Dow Jones Sustainability Index, o Anuário de Sustentabilidade RobecoSAM.

## Evolução da atividade da Ceg

### Clientes captados no ano

As altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 45.172 clientes, sendo 44.180 clientes residenciais, 972 comerciais, 7 industriais e 13 postos de GNV. Em 2017, as captações foram 13% inferiores ao mesmo período de 2016. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 32.989, número 2% inferior se comparado ao ano anterior. Este indicador – Clientes captados no ano – aponta o esforço da gestão comercial da Companhia na sua atuação para captar novos clientes. Isso demonstra que a Ceg vem atuando para ampliar o fornecimento de gás natural na sua área de concessão, visando a atender a cada vez mais pessoas, que se beneficiam desse serviço, e contribuindo para o desenvolvimento econômico do Estado com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.



**45.172**  
clientes captados



### Total de clientes

O número total de clientes da Ceg, ao final de 2017, somou 940.298, havendo um aumento de 3,64% com relação a 2016, quando a Companhia encerrou o ano com 907.309 clientes. Desta forma, a Companhia manteve o seu ritmo de crescimento. A diversificação de seus mercados e os constantes investimentos na captação de novos clientes garantem à Ceg melhores condições de suportar crises que afetem mais diretamente a um determinado segmento.



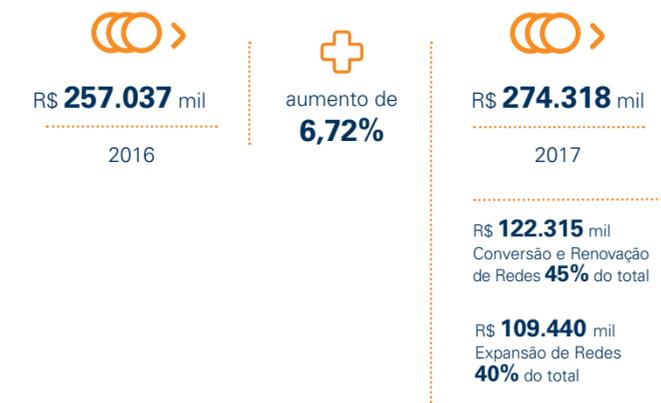
### Vendas

As vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 13.072 Mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando um aumento significativo de 23,42%, frente a 2016, quando somaram 10.591,9 Mil m<sup>3</sup>/dia. As vendas de gás para o mercado convencional apresentaram um aumento de 6,58% com relação a 2016, puxadas principalmente pelas vendas de GNV. Mas o resultado positivo das vendas decorreu principalmente do aumento de 33,88% nas vendas para a Geração Elétrica.



### Investimentos

Foram investidos R\$ 274.318 mil em 2017, frente a R\$ 257.037 mil investidos no ano anterior, ou seja, um aumento de 6,72%. A maior parte dos investimentos, no montante de R\$ 122.315 mil, foi direcionada para Conversão e Renovação de Redes, representando 45% do total. Os investimentos em Expansão de Redes representaram 40% do total, somando R\$ 109.440 mil. A estratégia da Companhia tem em conta a captação de clientes não só através da expansão da rede para novas localidades, mas também nas zonas já consolidadas, onde já possui clientes, e pode ampliar a prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado.



## Crescimento

A Ceg realizou sua atividade de distribuição em 17 municípios com rede de gás natural canalizado e em dois municípios com GNC. O número de clientes ultrapassou os 940 mil

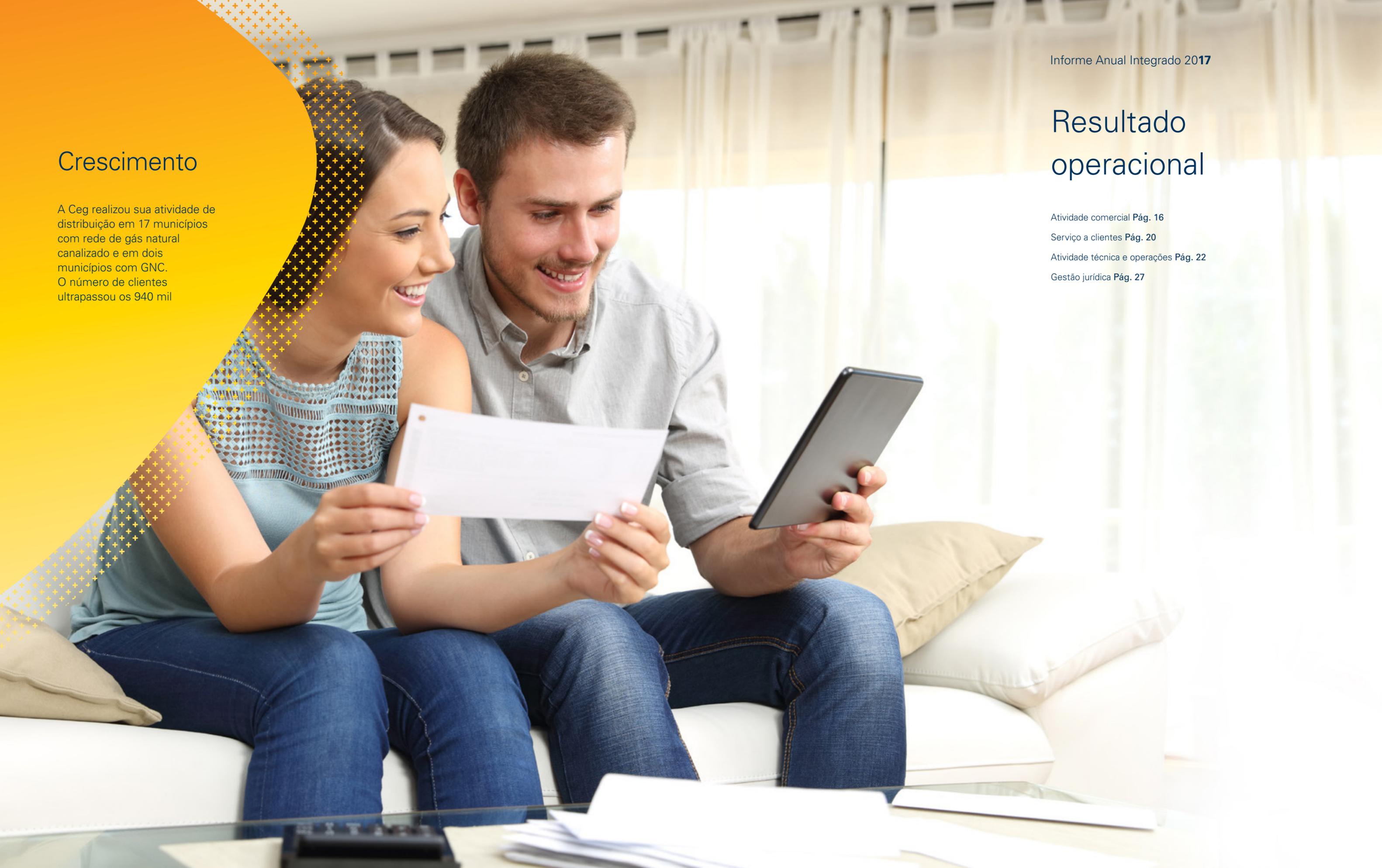
## Resultado operacional

Atividade comercial Pág. 16

Serviço a clientes Pág. 20

Atividade técnica e operações Pág. 22

Gestão jurídica Pág. 27



## Atividade comercial

A Ceg realiza sua atividade de distribuição de gás natural em 17 municípios com rede de gás natural canalizado e em dois municípios com GNC, na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, atendendo aos mercados residencial, comercial (que inclui pequenos e grandes comércios); Industrial, Postos de Gasolina com o Gás Natural Veicular (GNV) e às Termelétricas.

São eles: Belford Roxo; Duque de Caxias; Guapimirim; Itaboraí, Itaguaí; Magé; Mesquita; Nilópolis; Niterói; Nova Iguaçu; Paracambi; Queimados; Rio de Janeiro; São Gonçalo; São João de Meriti, Seropédica e Japeri.

Na área de concessão da Ceg, desde o final de 2016, o município de Maricá e, a partir de 2017, também Mangaratiba são abastecidos pelo sistema de Gás Natural Comprimido (GNC).

Municípios atendidos	2017
Com rede de gás canalizado	17
Com GNC	2
<b>Total</b>	<b>19</b>

Em todos esses municípios, a Ceg atingiu, em 2017, o total de 940.298 clientes, o que representou um aumento de 3,64% em comparação com o exercício anterior, quando o total de clientes era de 907.309. Assim, a Companhia chegou ao final do exercício de 2017 com **32.989 novos usuários** em toda a sua área de concessão, mantendo seu ritmo de crescimento frente ao ano anterior, quando o incremento líquido de clientes também chegou a 30 mil novos clientes.

O aumento líquido do número de clientes deu-se em maior parte no **segmento residencial**, com um total de 32.504 novos clientes, seguido pelo **segmento comercial**, que passou a atender a mais 481 clientes em 2017. No ano, também se observou um acréscimo significativo de **postos de GNV**, num total de nove novos postos abastecidos, frente a uma média de 2,8 novos postos por ano nos últimos cinco anos.

Número de Clientes	2017	2016	Varição%
Residencial	927.149	894.645	3,63
Comercial	12.387	11.906	4,04
Industrial	300	305	-1,64
Geração Elétrica	3	3	0,00
GNV	459	450	2,00
<b>Total</b>	<b>940.298</b>	<b>907.309</b>	<b>3,64</b>

Na comparação com 2016, o **mercado industrial** perdeu 05 clientes em 2017, reflexo ainda da crise econômica enfrentada desde 2015 e que vem apresentando gradativa recuperação. Em 2015, a redução do número de clientes industriais chegou a 14.

Esses números são o resultado dos investimentos nas captações de novos clientes tanto nas áreas já consolidadas, onde a companhia já possui rede de gás natural canalizado, como através da expansão de sua rede, além do benefício gerado por uma tarifa mais competitiva a partir de janeiro de 2014.

### Vendas de gás

As vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 13.072 Mil m³/dia, apresentando um aumento significativo de 23,42%, frente a 2016, quando somaram 10.591,9 Mil m³/dia. Este resultado positivo decorreu principalmente das vendas para a geração elétrica, que apresentaram forte recuperação frente ao ano anterior (33,88%), e ainda pelo aumento das vendas para o segmento GNV (11,82%), que impactou positivamente as vendas do mercado convencional em 2017.

### Vendas convencionais

As vendas para o **segmento industrial**, apesar da redução no número de clientes, apresentaram recuperação frente a 2016 e tiveram uma alta de 3,13%, após dois anos consecutivos de queda. Dos dez principais setores atendidos neste segmento na área de concessão da Ceg – os setores têxteis, de bebidas, farmacêuticos e principalmente de fundição e siderurgia – apresentaram aumento do consumo de gás natural.

O **segmento residencial** apresentou um incremento de 1,24% nas vendas frente a 2016, resultado principalmente do aumento do número de clientes residenciais no ano (3,63%) em relação ao ano anterior, além de uma tarifa mais competitiva a partir de 2014, favorecida, ainda, pelo aumento do preço do botijão de gás.

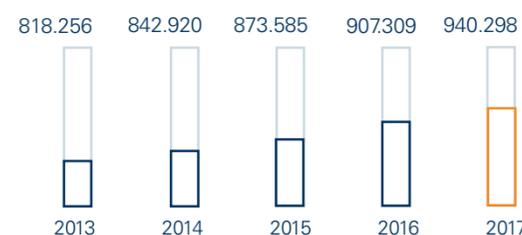
As vendas totais para o **comércio** sofreram uma redução de -14,14% frente a 2016, por impacto das vendas para os grandes clientes comerciais, que representam 43% desse mercado, observando-se a migração de alguns grandes clientes de cogeração para o mercado livre.

Destaque para as vendas do **segmento GNV**, que em 2017 apresentou um aumento expressivo de 11,82% frente a 2016, impactando positivamente o resultado das vendas do mercado convencional no ano. Vale destacar que, de 2013 a 2015, as vendas para este segmento sofreram constantes reduções

e o crescimento foi retomado somente em 2016, quando já apresentou um aumento de 4,23% frente a 2015. Além de uma tarifa mais competitiva a partir de 2014, o frequente aumento dos demais combustíveis favoreceu este resultado. Contudo, além disso, nos últimos cinco anos (de 2013 a 2017), a Ceg conseguiu ampliar a oferta de GNV na sua área de concessão, passando a abastecer 14 novos postos nesse período. Atualmente, são abastecidos 459 postos de GNV na região metropolitana do Rio de Janeiro pela Ceg. E, por fim, o sucesso do esforço da Companhia no combate à fraude em postos de GNV também favoreceu este resultado.

### Evolução do número de clientes nos últimos cinco anos

Clientes (unidades)



**EVOLUIR PARA VENCER**

Um futuro com muitos prêmios pra você.

gasNatural fenosa

Conquiste suas metas!  
Dúvidas ou sugestões, envie e-mail para: [canaisdevendas@gasnaturaalfenosa.com](mailto:canaisdevendas@gasnaturaalfenosa.com)

**CAMPANHA DE INCENTIVO 2017**

### Vendas para geração elétrica

Em 2017, as vendas de gás e de acesso de terceiros à rede (ATR) para as termelétricas do Rio de Janeiro, situadas na área de concessão da Ceg, registraram um aumento de 33,88% em comparação com o ano anterior. O despacho das térmicas no período correspondeu a 8.747,00 Mil m<sup>3</sup>/dia, quando em 2016 foi de cerca de 6.533,60 Mil m<sup>3</sup>/dia.

Entre 2015 e 2016, com a desaceleração da economia e a redução da atividade industrial, o consumo de energia elétrica do país sofreu uma redução, gerando um excedente de energia elétrica e resultando no desligamento das termelétricas com maiores custos de geração, impactando as vendas da Companhia. Esse cenário econômico desfavorável começou a apresentar recuperação em 2017. Assim, tendo em conta a combinação de dois aspectos – a *incipiente retomada da atividade industrial*, que demandou maior consumo de energia elétrica no país, retornando ao acionamento das usinas termelétricas a gás; e, associado a isso, a *redução dos níveis de água nos reservatórios do Sudeste*, que também levaram à necessidade de acionamento das termelétricas a gás – verificou-se a recuperação das vendas da Companhia para geração elétrica.

Vendas (mil m <sup>3</sup> /dia)	2017	2016	Variação %
Residencial	317,60	313,70	1,24
Comercial	217,40	253,20	-14,14
Industrial	1.349,40	1.308,50	3,13
Postos de GNV	2.440,90	2.182,90	11,82
<b>Total do mercado convencional</b>	<b>4.325,30</b>	<b>4.058,30</b>	<b>6,58</b>
Geração Elétrica + ATR*	8.747,00	6.533,60	33,88
<b>Total</b>	<b>17.397,60</b>	<b>10.591,90</b>	<b>64,25</b>

\* ATR - Acesso de terceiros à rede

### Evolução do volume de vendas nos últimos cinco anos

Vendas (Mm<sup>3</sup>/dia) nos últimos 5 anos



### Modificações nos contratos de fornecimento de gás

#### Contratos de fornecimento de gás – mercado convencional

Face ao início de recuperação do mercado, em 1º de junho de 2017, foi firmado o aditivo nº 12 ao contrato vigente de fornecimento de gás com a Petrobras, com prazo de vigência até 31/12/2021, visando a aumentar as Quantidades Diárias Contratuais (QDC) para alinhar as retiradas de gás junto aos compromissos contratuais.

#### Revisão de tarifas para o quinquênio 2013-2017

As tarifas de gás canalizado vigentes para o quinquênio de 2013-2017 começaram a ser aplicadas em 1º de janeiro de 2014, através da publicação da Deliberação Agenersa nº 1.881. Em 5 de maio de 2014, foi publicada a Deliberação Agenersa nº 2.035, de 28 de abril de 2014, concluindo o Processo Regulatório da 3ª Revisão Quinquenal de Tarifas da Concessionária. Nesta última etapa, foram julgados os recursos interpostos pela Concessionária. A Revisão Tarifária do Quinquênio 2013-2017, aprovada pelo Conselho Diretor da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agerensa), apresenta uma taxa de remuneração (CAPM) de 9,757% e o plano de investimentos proposto pela Concessionária, além de aprovar o redesenho da estrutura tarifária proposta pela Companhia e estabelecer uma compensação por conta da subexecução de investimentos do quinquênio 2008-2012. Como resultado para o quinquênio vigente, as margens da Concessionária sofrem uma redução de -1,99% e uma redução adicional, pelo fator de retroatividade, aplicado às margens de 2014 a 2017, de -3,60%.

Em 1º de dezembro de 2014, foi celebrado o 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, que permitiu que a Concessionária atendesse suas redes locais a partir de gasodutos virtuais, através de Gás Natural Comprimido (GNC) ou Gás Natural Liquefeito (GNL), desobrigando a mesma da construção de gasodutos físicos para ligação da malha de distribuição à rede local. Dessa forma, o Termo Aditivo permitiu a substituição da construção de gasodutos físicos para atendimento aos municípios de Mangaratiba e Maricá, através de GNC ou GNL.

No segundo semestre de 2017, a Companhia enviou à Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agerensa) a proposta da 4ª revisão quinquenal de tarifas (2018-2022), conforme determina a Cláusula Sétima do contrato de concessão firmado entre a Companhia e o Estado do Rio de Janeiro em 21 de julho de 1997. Ao final de 2017, a Agerensa solicitou informações adicionais, as quais foram prestadas pela Companhia. Diante de tal solicitação, conforme estabelecido no §13º da mencionada Cláusula Sétima, o prazo para análise do processo foi suspenso. Visando a obter a aprovação de sua proposta com a maior brevidade possível, a Companhia vem atendendo às solicitações apresentadas pela agência reguladora.

## Serviço a clientes

### Busca constante pela excelência no atendimento

Para a Ceg, a qualidade na prestação do serviço e a satisfação do cliente estão no foco de sua atuação e são objetivos importantes. Por isso a Companhia implantou novos projetos e ações que geraram resultados positivos e consolidaram ainda mais a imagem de excelência no atendimento ao cliente, durante o ano de 2017.

Algumas ações operativas desenvolvidas e implantadas para melhora na qualidade do atendimento telefônico foram intensificadas, tal como **projeto Cex**, que normatiza e padroniza a forma de atendimento tendo como ponto focal o cliente.

Além disso, a **agência virtual** foi remodelada incluindo-se um botão de uma opção, que possibilitará que o pagamento das faturas seja realizado dentro do *site* da Companhia. Também foi implantada a **automatização dos formulários do site**, gerando redução de contatos e melhora do fluxo de informações entre as áreas. A **célula de variação de consumo**, onde a empresa selecionou e capacitou um grupo de atendentes específicos para lidar com as reclamações de forma ágil e transparente, continuou em destaque em 2017.

E ainda está em desenvolvimento uma ferramenta de pesquisa denominada *Speech Analytics*, que possibilita a seleção das chamadas com palavras específicas. O objetivo é o refinamento no atendimento e a antecipação de reclamações, visando a uma melhor experiência com o cliente.

O **Projeto Fórum de Escuta** teve um aumento na quantidade de ligações



Conta Inteligente de gás

Todo mês no seu e-mail

Prática, digital, comprometida com o planeta

monitoradas em 2017. Neste projeto, que funciona desde 2012, comitês quinzenais formados por colaboradores das áreas Operativas da Companhia analisam os atendimentos do *Call Center* e propõem ações de melhorias de processos. A partir dessa análise, os comitês identificam mudanças que devem ser realizadas para que a experiência do cliente com a empresa seja mais positiva.

A Companhia continua apostando na diversidade de canais de contato com o público, estabelecendo um diálogo mais próximo dos clientes, através das páginas oficiais no Facebook, Twitter, Instagram e YouTube.

Desde 2014, através do *site* da Companhia, a **Agência Virtual** proporciona mais agilidade e segurança, com diversos serviços e facilidades *on-line* para os clientes. Em dezembro de 2015, a Companhia já contava com mais de 189 mil clientes cadastrados. Foram registrados cerca de 2 milhões de acessos a esse canal, desde sua criação.

Foi implantada a opção de chamada para o *Call Center* por celular, gerando mais comodidade para os clientes, além da manutenção do serviço de atendimento aos portadores de necessidades especiais

e o recebimento de **faturas em braille**, para clientes portadores de deficiências visuais. Foi continuado o projeto da **Conta Inteligente**, por meio do qual o cliente passou a ter a possibilidade de receber a fatura por e-mail, investindo em sustentabilidade e garantindo facilidade. Em 2017, mais de 75 mil clientes aderiram à conta inteligente.

O sistema de **atendimento móvel** seguiu viabilizando a prestação de serviços presenciais a clientes residenciais localizados em municípios que não dispõem de agências. O serviço é oferecido pelo menos uma vez por mês, funcionando de 9h às 16h. A divulgação da localização e das datas do atendimento é feita no *site* da Gas Natural Fenosa e na mídia. A Agência Móvel realiza serviços como emissão de segunda via de conta, troca de titularidade, inclusão de débito automático, pedido de instalação de gás, emissão de nada consta, recebimento de reclamações, recebimento de documentos, pedido de fornecimento de gás para pessoa jurídica, entre outros.

Além disso, foi retomado o **Projeto Cidadão Natural**, que tem como objetivo aproximar a Companhia dos clientes de condomínios do Programa Minha Casa Minha Vida, através de visitas periódicas,

levando informações sobre tarifas, consumo consciente do gás, faturas de fornecimento, além da oportunidade de negociação de dívidas de forma diferenciada, sempre com o foco no perfil desses clientes.

No segundo ano do convênio com o órgão Disque Denúncia, firmado em 2016, a Companhia mantém o objetivo de estabelecer mais um canal com o cliente, evitar irregularidades e, por consequência, o risco com a falta de segurança, comprometendo os demais clientes.

Por meio do **Projeto Diálogo Aberto**, a empresa continuou fortalecendo sua parceria com as instituições de amparo e defesa do consumidor e melhorou os prazos de atendimentos, participando de eventos realizados pelo Procon Carioca (Municipal), Procon Estadual e o do Jornal Extra. Este canal foi ampliado com a implantação da plataforma *consumidor.gov*.

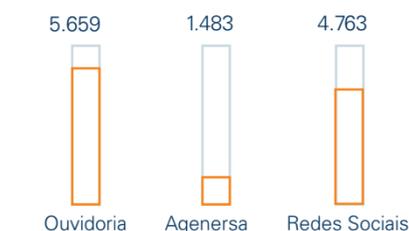
Ao longo de 2017, foi realizada uma **gestão eficiente das baixas de clientes**, por meio de diversas ações de retenção de clientes, tais como: *a unificação da empresa de cobrança* para garantir maior visibilidade e comprometimento aos gestores de cobrança, tratando os atendimentos de retenção de baixa de forma diferenciada; *o treinamento com foco na retenção de cliente*, buscando a forma mais eficaz de se comunicar

considerando as características de cada cliente, e *o relacionamento com imobiliárias*. Assim, foi incrementado o número de retenções no ano (14.811), ou seja, um aumento de 72% se comparado com o resultado de 2016 (8.589), colaborando para o incremento líquido da base de clientes no ano.

A Oficina de Garantia de Serviço ao Cliente atendeu, em 2017, 11.905 clientes, por meio da sua Ouvidoria, redes sociais e através da Agenersa, atingindo 100% dos indicadores da Qualidade relacionados aos prazos de resposta da Ouvidoria e da Agenersa. Com relação aos atendimentos via rede social, houve um aumento de 15%.

### Atendimentos realizados

Clientes (unidades)



Redes sociais: Facebook, Twitter e site Reclame Aqui.



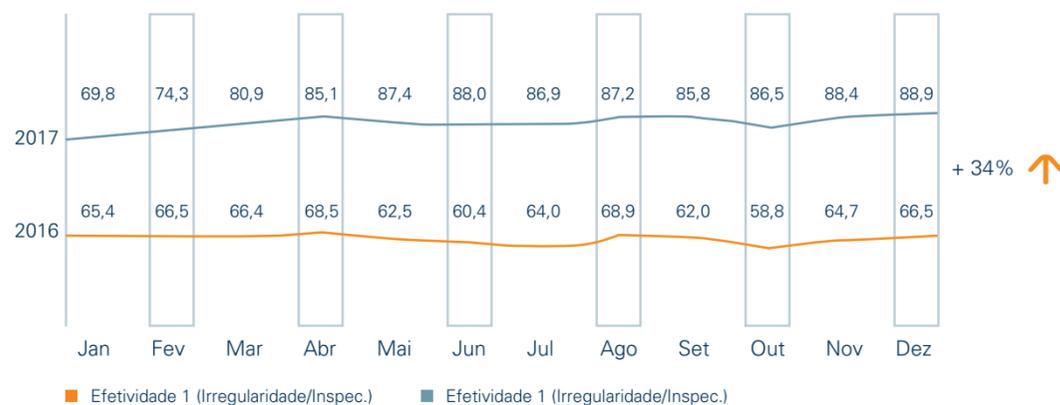
Ainda com foco na segurança do serviço prestado e na regularização do consumo dos clientes, a Companhia intensificou as atividades para detecção de anomalias e irregularidades, substituindo 35.003 medidores obsoletos no **Projeto Parque de Medidores** e 14.395 medidores pelas campanhas realizadas pelo Controle de Regularização de Clientes (CRC). Esses serviços visam a garantir a capacidade metrológica do equipamento para que o consumo apurado seja justo para o cliente e para a empresa.

Em 2017, foi implantado o **Projeto de Aviso de Leiturista**, no qual são validadas todas as fotos de campo e é feita uma verificação antes de realizar uma inspeção no local. Com isso a Companhia conseguiu reduzir a quantidade de visitas improdutivas e passou a inspecionar somente clientes efetivamente com irregularidades.

Outro fator importante foi a instalação de dez caixas blindadas nos medidores dos principais clientes de GNV, que apresentam o maior número de irregularidades históricas. Este procedimento garantiu à Companhia a recuperação de 442,8 m³ de gás em apenas dois meses de implantação.

Com o sistema de leitura SCMRESCOM, implantado em 2016, para o mercado doméstico comercial, todos os serviços que eram executados por papel passaram a ser executados por *tablet*. Essa melhoria trouxe eficiência e controle dos serviços realizados.

**Evolução acumulada (%)**



## Atividade técnica e operações

Em 2017, foram executadas importantes ações técnicas que ampliaram e otimizaram o fornecimento de gás na região metropolitana do Rio de Janeiro, área de concessão da Ceg.

Em setembro de 2017, foi iniciado o abastecimento de gás natural canalizado no município de Mangaratiba e, em outubro, foi iniciado o abastecimento no município de Japeri.

Em 2017, dando seguimento ao projeto de gaseificação do município de Japeri, foram assentado, 1,7 km de rede de média pressão (PE) de gás natural, visando o abastecimento de indústrias e postos de GNV do município.

Dando prosseguimento ao programa de renovação de redes antigas da cidade, foram assentados 46.102 metros de canalizações e 1.763 ramais.

Período	Renovação Rede Assentada (metros)	Aplicação de líquido selante (metros)	Substituição de ramal completo (nº de ramais)
2017	46.102	0	1.763
2016	38.068	0	1.552

De 1997 a 2017, a Companhia modernizou cerca de 1.134 km da rede. Parte dessa renovação – 990 km – foi feita por meio da substituição de dutos e 144 km através de aplicação de líquido selante.

Período	Renovação Rede Assentada (metros)	Aplicação de líquido selante (metros)	Substituição de ramal completo (Nº de ramais)
1997 a 2017	990.391	144.000	40.822

Neste trabalho, a segurança foi um objetivo prioritário na linha de atuação da Ceg. A Companhia manteve as valorações dos índices de segurança em *muito positivas*, medidas de acordo com as mais eficientes referências internacionais, e dentro dos objetivos fixados no início do ano pelo Grupo Gas Natural Fenosa.

A rede de distribuição de gás do Rio de Janeiro, que já foi modernizada, está dentro de padrões internacionais de segurança e de confiabilidade. Parte dos investimentos realizados em renovação das redes de gás canalizado foi aplicada na modernização e renovação de estações de regulação e medição, nas quais não há histórico de acidentes. Todas são novas, blindadas, ventiladas, mapeadas e monitoradas pelo centro de controle da Companhia.

A Ceg possui ainda um sistema de detecção preventiva que inspeciona constantemente a rede de distribuição de gás da cidade. Através desse programa, define seu cronograma de manutenções e renovações.



## Meio Ambiente e Segurança

Alinhada às diretrizes e à Política de Responsabilidade Corporativa do seu controlador – o grupo Gas Natural Fenosa –, a Ceg implantou, certificou e mantém, desde 2012, um Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com a ISO 14001:2004, visando a atender ao compromisso de desenvolver suas atividades com foco na preservação ambiental e na utilização eficiente dos recursos naturais. A partir de 2014, essa certificação foi ampliada para todas as atividades da Companhia.

### Gestão responsável do meio ambiente

A Companhia atua com os diferentes grupos de relacionamento, além de seus fornecedores, incentivando o uso responsável da energia, visando à proteção do meio ambiente e ao uso eficiente dos recursos naturais. Assim, possui os seguintes compromissos:

- Contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio da ecoeficiência com o uso racional dos recursos naturais e energéticos; da minimização do impacto ambiental; do incentivo à inovação e do uso das melhores técnicas e processos disponíveis.
- Contribuir para a atenuação e adaptação da mudança climática por meio de baixas energias em carbono e renováveis; da promoção de economia e eficiência energética e adoção de novas tecnologias.

- Integrar critérios ambientais nos processos de negócio e na seleção e avaliação de prestadores de serviços.
- Minimizar os efeitos adversos da sua atuação sobre o ecossistema e incentivar a conservação da biodiversidade.
- Promover o uso eficiente e responsável da água.
- Garantir a prevenção de contaminação mediante a melhoria continuada, o emprego das melhores técnicas disponíveis, o controle e a minimização dos riscos ambientais.

### Propagação de conhecimento

A Companhia realizou treinamentos e ações de conscientização e segurança no ambiente de trabalho envolvendo seus colaboradores próprios e prestadores de serviços terceirizados, atingindo um total de 455 pessoas impactadas, de sete empresas.

- **Aspectos e Impactos:** treinamento sobre a identificação, atualização e o controle dos Aspectos e Impactos Ambientais de cada área da Companhia e como é definida a sua significância e a importância dessas informações na manutenção do Sistema de Gestão Ambiental.



- **Resíduos Sólidos, Efluentes e Produtos Químicos:** treinamento sobre gerenciamento de resíduos, efluentes e produtos químicos, atendendo aos requisitos legais vigentes e às normativas internas do grupo controlador da Companhia.
- **Itinerário de Saúde e Segurança:** projeto destinado aos prestadores de serviços terceirizados com o objetivo de conscientizar a respeito da relação com o meio ambiente, consumo consciente dos recursos naturais, apresentar requisitos legais e internos que devem ser atendidos ao longo da execução dos serviços.

### Inspecções ambientais

Foram feitas inspecções ambientais visando a identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria nas unidades da Companhia e de seus prestadores de serviços terceirizados na área de renovação de rede e emergência. Essa é uma forma de verificar se as atividades e os processos estão em conformidade com a legislação vigente e com as normas internas do grupo controlador da Ceg. Em 2017, foram realizadas 17 inspecções na Ceg e contratadas que prestam serviço para a Ceg, em cumprimento aos requisitos do Sistema Integrado de Gestão e em linha com a Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa.

### Neutralizações de emissão de carbono

Para a Ceg, a preocupação com suas emissões atmosféricas deve ultrapassar a esfera de seu processo produtivo e administrativo. Por isso, busca ir além da demanda de captação de carbono de suas atividades operacionais, neutralizando as emissões de carbono geradas por eventos externos voltados para os colaboradores. A iniciativa de compensação ambiental é voluntária. A Companhia aderiu ao Programa em 2013, neutralizando as emissões da frota, dos centros de trabalho e de viagens corporativas. Em 2017, foram neutralizados 22.400 kg de CO<sub>2</sub> referentes aos seguintes eventos externos: Circuito das Estações (etapas Outono, Inverno, Primavera, Verão), VII Encontro Diretivos Brasil, III Fórum Ambiental, Caminhada Ecológica e confraternizações de final de ano. Os números equivalem à absorção de carbono de 160 árvores aos 20 anos de idade.



### Fórum Ambiental

Desde 2015, a Ceg promove, anualmente, o *Fórum Ambiental*, com objetivo de conscientizar os colaboradores e difundir as práticas ambientais que estão sendo desenvolvidas pelo seu grupo controlador. O tema abordado no III Fórum Ambiental foi a Economia Circular, que contou com a participação também de palestrantes da Federação das Indústrias do Rio de Janeiro (Firjan). A Ceg enxerga o tema como forma ideal para desenvolver o desempenho ambiental de seus processos de produção em termos de novos produtos sustentáveis, consumo eficiente de matérias-primas e redução na geração de resíduos, promovendo sua transformação em subprodutos. A área de meio ambiente da Companhia frisou a importância de iniciar uma mudança de cultura na sociedade, sair da zona de conforto repensando atitudes e incentivando que outros façam o mesmo.



**Foram realizadas campanhas** visando alertar os colaboradores sobre os problemas atuais que envolvem o meio ambiente, conscientizá-los quanto ao consumo consciente de recursos naturais e sobre as práticas ambientais internas adotadas pelo grupo controlador da Ceg. Foram publicadas 24 matérias na *Newsletter* da Companhia sobre assuntos de interesse ambiental, além de:

### ➤ Economia de energia e de papel.

Parametrização dos computadores para acionamento *stand by* quando não estiverem em uso; instalação de avisos em interruptores recordando a necessidade de apagar as luzes ao sair dos ambientes; e divulgação de avisos, comunicados e colocação de informes sobre o uso consciente nas áreas de impressão, visando a reduzir o gasto de papel. Além disso, foi realizada a parametrização das impressoras para impressão frente e verso e limitação da impressão em cores.

- > **Descarte de eletrônicos.** Foram reciclados 13.940 kg de computadores desativados.
- > **Economia de água.** Utilização de mecanismos de economia de água nos sanitários e pias nas unidades da Companhia e colocação de avisos sobre a melhor forma de utilização. Foi realizado um concurso com entrega de prêmio para os colaboradores que enviassem uma ação de economia de água realizada em casa. O objetivo dessa campanha foi incentivar as práticas realizadas pelos colaboradores e divulgar a Eco lavagem de veículos (prêmio sorteado entre os participantes).
- > **Ações de comunicação e sustentabilidade.** Divulgação de comunicados, avisos e *newsletters*, através de e-mail, visando: divulgar os resultados da gestão ambiental; divulgar o Dia Mundial do Meio Ambiente, incentivando o uso de caneca e evitando a utilização de copos descartáveis; dar dicas sobre meio ambiente e consumo sustentável; informar as vantagens do GNV, que é opção de combustível menos poluente, incentivando o seu uso; incentivar a troca de livros entre colaboradores disponibilizando caixas de trocas, como estímulo à reciclagem e fomento à prática da leitura.
- > **Reflorestamento.** Plantio de 60 mudas de árvores nativas da Mata Atlântica em homenagem a cada participante

presente no II Fórum Ambiental – Sustentabilidade e Mudança Climática, realizado em 2016. O plantio foi realizado em associação com a empresa Ecaplan e a ONG Onda Verde, no Município de Nova Iguaçu, no Rio de Janeiro.

- > **Plantio e Caminhada ecológica** com a participação de 60 colaboradores e seus familiares. A Companhia realizou o plantio de 80 mudas de espécies nativas no Parque Municipal da Catacumba, no Rio de Janeiro, em 26 de novembro de 2017.



## ♥ Segurança e Saúde

A **segurança** continua sendo uma prioridade na atuação da Companhia que mantém os projetos voltados à cultura de segurança tanto para seus colaboradores, quanto para as empresas parceiras.

- **Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde:** a Companhia deu continuidade ao *Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde*, com um enfoque baseado nos comportamentos individuais seguros e na identificação e antecipação de situações de risco para os próprios colaboradores. O plano visa a assegurar a filosofia incorporada pela Companhia, segundo a qual a segurança é uma prioridade e atos inseguros no ambiente da empresa não devem ser tolerados.
- **A cultura preventiva, também na cadeia de valor:** a importância do trabalho realizado pelas empresas prestadoras de serviço exige que a Companhia possa estender para elas a mesma cultura de prevenção com a qual desenvolve as suas próprias atividades. A extensão dessa cultura baseia-se no acompanhamento do desempenho das empresas colaboradoras. Assim, a Ceg procura acompanhar eventuais acidentes que possam ocorrer com os colaboradores das empresas prestadoras de serviços e, para isso, realiza o monitoramento de acidentes. Além disso, a Ceg exige que as empresas colaboradoras certifiquem que seu pessoal próprio tenha recebido formação específica em segurança e prevenção de riscos na execução dos serviços que serão prestados. Eventualmente, a Ceg também realiza atividades visando este tipo de formação.

- **Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT:** no início do mês de novembro de 2017, foi realizada a semana interna de prevenção de acidentes de trabalho alertando para a importância da prevenção aos colaboradores da Companhia. O destaque do evento foi uma palestra motivacional sobre segurança no trânsito, uso de cinto de segurança e riscos do uso de aparelhos celulares ao dirigir.

Em 2017, a segurança continuou sendo uma prioridade na atuação da Companhia. Os indicadores de acidentabilidade estão apresentados na tabela a seguir:

Índices	Objetivos da GNF*	Indicadores da GNF* Brasil
Acidentes do Trabalho – índice de frequência	≤ 1,43	0,00
Acidentes do Trabalho – mortais	0	0

\*GNF – Grupo Gas Natural Fenosa

Não houve acidentes no sistema de distribuição de gás natural e, conseqüentemente, não houve vítimas, permitindo fechar o ano com o indicador máximo (=10,0 pontos).

Outro ponto em destaque foi a manutenção da certificação das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil pela empresa Certificadora AENOR, nas normas OHSAS 18.001 (Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho), ISO 9001 (Sistema de Gestão de Qualidade) e ISO 14001 (Sistema de Gestão de Meio Ambiente), além da manutenção da Certificação de Modelo de Empresa Saudável emitida pela empresa Certificado AENOR.



## Gestão jurídica

No final de 2015, o instituto da Mediação teve suas práticas regulamentadas pelo Novo Código de Processo Civil (CPC) e pela Lei nº 13.140/15 (Lei da Mediação). Considerando esse cenário, o Departamento Jurídico celebrou, já em 2015, um convênio com o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro a fim de desenvolver, de forma pioneira e inovadora, o projeto “Jurídico na Mediação”, o qual consiste em encaminhar ao Nupemec (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos), após atendimento realizado pelos advogados internos da empresa, casos e conflitos dos colaboradores, que sejam passíveis de resolução por meio da Mediação.

Este Projeto propicia aos colaboradores da Companhia, por meio do apoio dos advogados corporativos, um novo olhar sobre o conflito e as demandas que chegam até eles. A partir da assinatura do Convênio proposto ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, realizou-se o treinamento dos advogados da Diretoria Jurídica da Ceg na prática da Mediação, realizado pelo Nupemec/TJRJ, visando o estímulo e à propagação das possibilidades de resolução de conflitos. O Projeto faz com que o advogado atue de forma colaborativa e estimula o colaborador da empresa a também assumir tal postura, além de resultar em diversas outras contribuições para a sociedade, a exemplo, reduzir a judicialização de demandas; cumprir os Princípios de Responsabilidade Social Corporativa pela empresa; criar um canal institucional com o Poder Judiciário; beneficiar a imagem da empresa perante funcionários e terceiros; gerar uma nova imagem do Departamento Jurídico perante outros departamentos e perante outras empresas; além de

construir um outro ambiente de trabalho, propiciando acolhimento. Desde agosto de 2016, quando o Projeto teve início, foram atendidos 47 colaboradores pelos advogados internos da Companhia. Um total de 33 casos foi encaminhado ao Nupemec, resultando na realização de 42 sessões de mediação e 19 acordos celebrados.

Em 2017, também foram realizados convênios de acesso à base de dados da Ceg, com o Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, Procuradoria Regional da República da 3ª Região, Tribunal Regional Federal – 2 e Justiça Federal de 1º Grau do Rio de Janeiro, o que permitiu aos referidos órgãos realizar diligências em benefício do Poder Judiciário, das partes e advogados, o que ratifica que a Ceg está atuando em observância aos princípios de Responsabilidade Social Corporativa.

Dando continuidade à colaboração com o Poder Judiciário iniciada em 2011, a Ceg manteve a meta de celebração de acordos especialmente nos processos em trâmite nos Juizados Especiais Cíveis. A medida resultou na redução de custos decorrentes do acompanhamento de processos pelos escritórios de advogados prestadores de serviços e, ainda, em uma relevante economia referente aos valores das causas, chegando a cerca de R\$ 9 milhões no ano de 2017.

Além disso, também visando à redução de custos decorrentes do acompanhamento de processos de Juizados Especiais Cíveis por escritórios prestadores de serviços, a Companhia manteve a orientação, adotada ao final de 2016, de descontratar os serviços logo após o pagamento de acordos e condenações, o que representou, em 2017, uma economia de mais de R\$ 176 mil.

Vale ainda destacar o êxito da Diretoria Jurídica em sua atuação na realização de acordos extrajudiciais e em processos de recuperação de Crédito/Cobrança, Avarias de Terceiros e Recuperação Judicial de empresas-clientes em trâmite nas Varas Cíveis, que recuperou para a empresa o montante de quase R\$ 2 milhões, e, na gestão de processos em que postos de GNV ingressaram contra a Ceg, discutindo os valores de faturas de consumo de gás, a Companhia recuperou, em 2017, quase R\$ 5 milhões. Diante de recentes decisões judiciais favoráveis à Companhia observadas nestes processos, a expectativa é de manter o mencionado êxito na recuperação de valores de faturas de consumo.

Também em 2017 foi promovida a 5ª edição do Curso de Perícias, pelo Instituto de Engenharia Legal (IEL) (atual Ibape), em instalações de gás, para peritos judiciais, advogados e serventuários, tendo como finalidade a aproximação institucional e capacitação dos referidos profissionais acerca da distribuição de gás canalizado, que era, até então, um conhecimento restrito à Concessionária. Com tal divulgação, a Companhia já tem percebido, com relação aos anos anteriores, um aumento significativo na quantidade de laudos periciais favoráveis, em razão da disseminação do conhecimento técnico. Além disso, percebe-se uma melhora na relação entre a empresa e os profissionais do judiciário.

A partir de 2016, a Diretoria Jurídica buscou e obteve o apoio do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MP/RJ) na atuação em operações contra fraudes do Gás Natural Veicular e outras eventualmente existentes. Tais operações

contaram com a participação da Ceg em conjunto com a Agência Nacional de Petróleo (ANP), Delegacia de Defesa dos Serviços Delegados (DDSD), Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), Procon, Receita Federal e o próprio Ministério Público. Neste sentido, os setores de Recuperação de Consumo e *Security* da Companhia foram inseridos nas ações adotadas por meio desta força-tarefa. Tal relacionamento permaneceu sendo estreitado ao longo do ano de 2017.

Ao longo de 2017, a Diretoria Jurídica realizou *workshops* para os escritórios de advogados prestadores de serviços, buscando garantir uma melhor atuação e resultados nos processos judiciais, através da disseminação de conhecimento técnico. Assim, foram ministrados *workshops* pelo Instituto de Engenharia Legal com os temas “Parecer sobre

instalações internas” e “Parecer sobre instalações de aquecedores invertidos”; além de palestras sobre Inspeção Periódica de Gás, por especialistas da Ceg.

Por outro lado, os escritórios de advocacia foram convidados a ministrar palestras sobre os “Aspectos Jurídicos da suspensão do fornecimento de gás ao cliente” e “Pedidos de uniformização de jurisprudência”, aos advogados internos e colaboradores das áreas de negócio, visando a melhorar a atuação da Companhia, nos termos da legislação vigente, evitando novos processos judiciais.

A Diretoria Jurídica participou intensamente do monitoramento e revisão das normas de *compliance* adotadas pela Companhia. Para tanto, contribuiu nas avaliações de riscos de cada setor da empresa, participando, inclusive, do

comitê interno de *compliance*. Assim, em razão desses trabalhos, juntamente com a área de *compliance*, a Diretoria Jurídica criou e validou uma cláusula padrão para todos os contratos da empresa, a qual versa sobre a necessidade de observação e cumprimento do Código de Ética e da Política Anticorrupção do Grupo Gas Natural Fenosa, seu controlador e operador técnico.

A Diretoria Jurídica também tem participado ativamente dos trabalhos relativos ao 4º ciclo de revisão de tarifas da Companhia, iniciado em 2017, auxiliando a área de Ingressos e Regulação nos procedimentos necessários junto à Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Rio de Janeiro (Agensersa).



## Expansão

Em 2017 foram investidos R\$ 274.318 mil na operação da Companhia. Os investimentos em expansão de rede tiveram aumento de 21,10%

## Resultados financeiros

Recursos investidos Pág. 34

Sumário financeiro Pág. 35

Remuneração aos acionistas Pág. 37

Financiamentos Pág. 37

Panorama tributário Pág. 37



## Recursos investidos

Em 2017, foram investidos R\$ 274.318 mil na operação da Companhia, montante 6,72% superior ao ano anterior, quando o total dos investimentos operacionais chegou a R\$ 257.037 mil.

Só em **expansão de rede**, a Companhia investiu R\$ 109.440 mil em 2017, um aumento de 21,10% frente ao ano anterior. Este incremento decorreu, em grande parte, do seguimento ao projeto de gaseificação do município de Japeri e dos projetos de fornecimento de gás para os municípios de Maricá (iniciado em 2016) e Mangaratiba (iniciado em 2017), os dois últimos classificados como "Projeto Estruturante", através do qual o gás é levado ao município por caminhões na forma de Gás Natural Comprimido (GNC), e é construída a ramificação de redes e dutos no município, a partir de uma base de descompressão de gás. Assim, já em 2017, os investimentos em expansão de rede possibilitaram a captação de 32.989 novos clientes frente a 2016, em toda a área de concessão, aumentando em 3,64% a base de clientes da Ceg. A expectativa é de continuar crescendo em 2018, inclusive considerando a expansão do fornecimento de gás ao novo município atendido a partir de 2017: Mangaratiba.

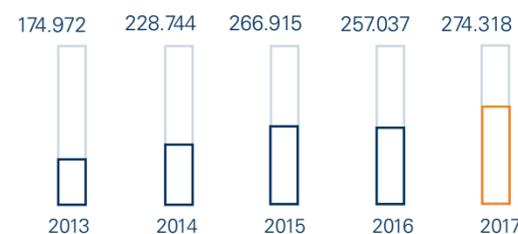
A Companhia também aumentou, em 54,75%, frente a 2016, num total de R\$ 42.563 mil, seus investimentos em **TI, Frota e Instalações**. A maior parte desses recursos foi destinada a sistemas e projetos relacionados à tecnologia da informação, mas também à adequação de sua sede operacional, situada em São

Cristóvão, que precisou ser remodelada em razão do projeto Porto Maravilha da Prefeitura do Rio de Janeiro, que teve início antes dos Jogos Olímpicos de 2016 e resultou na necessidade de adequação do espaço que antes era ocupado pela Companhia e cujas obras foram concluídas somente ao final de 2017.

Na **renovação da rede** os investimentos somaram R\$ 122.315 mil, com uma redução de -12,11% frente a 2016, quando foram investidos R\$ 139.164 mil nas obras relacionadas, sobretudo, ao remanejamento de redes, à manutenção das tubulações de gás, estações de medição e regulagem e outros ativos da Companhia.

### Evolução dos investimentos operacionais nos últimos cinco anos

Investimentos (R\$ mil) nos últimos 5 anos



## Sumário financeiro

Conta de resultados (R\$ mil)	2017	2016	Varição (R\$)	Varição (%)
Receita líquida das vendas e serviços	3.831.493	3.120.276	711.217	22,79
Lucro bruto	1.024.546	915.968	108.578	11,85
Lajida (Ebitda)	700.482	630.173	70.309	11,16
Lucro operacional	584.660	521.496	63.164	12,11
Lucro líquido do exercício	338.847	290.704	48.143	16,56
Margem bruta	26,74%	29,36%	-2,62	-8,92

### Receita líquida

As receitas líquidas da Companhia em 2017 foram de R\$ 3.831.493 mil, o que representou um aumento de 23%, com relação a 2016, quando somaram R\$ 3.120.276 mil. Esse aumento é resultado da recuperação das vendas de gás (64,25% frente a 2016), sobretudo para a geração elétrica (+33,88%).

### Lucro bruto

O lucro bruto, em 2017, chegou a R\$ 1.024.546 mil, observando-se um aumento de 11,85% em relação ao resultado obtido no ano anterior (R\$ 915.968 mil), o que representa uma margem bruta de 26,60%, abaixo de 2016, que foi de 29,36%, portanto com uma redução de 9,40% na margem bruta frente ao ano anterior. O aumento do lucro bruto reflete a recuperação das vendas

da Companhia frente ao ano anterior. Contudo, os diversos mercados de vendas de gás possuem margens unitárias distintas. Assim, a redução no resultado da margem da Companhia decorreu, principalmente, por dois aspectos, quais sejam: a redução do IGPM (índice de correção das margens da Companhia) e pela queda nas vendas para os clientes de grande comércio, que representam 43% do segmento. Esse efeito deu-se pelo menor consumo no segmento de cogeração pela migração de alguns grandes clientes para o mercado livre, em 2017.

### Lucro operacional

A Companhia encerrou o ano de 2017 com um lucro operacional de R\$ 584.660 mil, com um aumento de R\$ 63.164 mil frente a 2016, quando o lucro operacional foi de R\$ 521.496 mil. Esse índice apresentou um aumento de 12,11% em comparação com o ano anterior.

### Lucro líquido

O lucro líquido do exercício fechou 2017 em R\$ 338.847 mil, que representa um aumento de R\$ 48.143 mil, ou seja, 16,56% superior a 2016. Contribuíram para este resultado positivo a recuperação de dívidas de clientes do segmento GNV e um melhor resultado financeiro (com menor custo da dívida).

### Lajida (Ebitda)

A informação a seguir está de acordo com a forma de cálculo determinada pela Instrução Normativa nº 527/2012 CVM. O Lajida (lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações) de R\$ 700.482 mil do ano de 2017 superou o resultado obtido em 2016, apresentando um aumento de 11,16% frente a ano anterior.

LAJIDA	2017	2016	Variação (R\$)	Variação (%)
Lajida (R\$ mil)	700.482	630.173	70.309	11,16
Lucro líquido do exercício	338.847	290.704	48.143	16,56
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	139.368	119.262	20.106	16,86
Depreciação e amortização	115.824	108.677	7.147	6,58

### Resultado financeiro

A política monetária adotada pelo Banco Central do Brasil (BACEN), no início de 2017, foi de redução da taxa básica de juros (Selic). Com a baixa atividade econômica e com os sinais consistentes do controle e da redução da inflação, o Banco Central iniciou a política monetária de redução da taxa Selic, passando a taxa de 13,75% para 7,00%, em dezembro de 2017.

A Companhia apresentou, em 2017, um menor custo financeiro, impactado principalmente pela redução da taxa Selic e em função da diminuição do endividamento, o que gerou menor gasto financeiro com dívida.

O resultado financeiro apresentou, em 2017, o valor negativo de R\$ 106.445 mil, frente ao valor negativo de R\$ 111.530 em 2016.

A dívida bruta da Companhia passou de R\$ 938.289 milhões em 2016 para R\$ 920.581 milhões em 2017.

	2017	2016	Variação (%)	Variação (R\$)
Resultado Financeiro	-106.445	-111.530	-4,56	5.085

## Remuneração aos acionistas

No dia 12 de dezembro de 2017, foi aprovado, na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas, o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor bruto de R\$ 81.143.558,64, a ser pago em parcela única, no dia 25 de julho de 2018. Farão jus ao benefício os acionistas titulares de ações na data da realização da Assembleia de Acionistas.

O dividendo mínimo obrigatório, no valor de R\$ 10.579.633,07, foi registrado de forma a atender o disposto no Estatuto da Companhia que 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\$ 230.810.586,98, permaneceu no patrimônio líquido da Companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2018, que deliberará sua retenção ou sua distribuição aos acionistas.

Considerando o orçamento da Companhia aprovado para 2018, a administração da Companhia deverá propor para análise dos acionistas, o que deverá levar em conta ainda o caixa da Companhia, a distribuição de 70% do lucro líquido do exercício, deduzida a constituição da reserva legal aplicável e o aumento do capital social mediante a capitalização de reservas, sem a emissão de novas ações, respeitadas as participações de cada acionista no capital social da empresa.

## Financiamentos

Ao longo de 2017, a Ceg manteve a estrutura de financiamentos necessários à realização dos seus investimentos. Suas ações foram pautadas na obtenção de recursos financeiros provenientes de empréstimos com taxas variáveis (indexadas ao CDI).

O endividamento da empresa, que era de 43,3% em 2016, caiu para 40,6% em 2017.

Para 2018, a meta é a manutenção da busca contínua das melhores condições de financiamento.

## Panorama tributário

A Ceg busca constantemente a eficiência fiscal, de forma a garantir as boas práticas tributárias e a correta aplicação da legislação. O quadro tributário que se segue demonstra os valores dos tributos pagos, com base na legislação tributária vigente.

Ceg	2017	2016	Variação (%)
COFINS	76,18	73,92	3,06
PIS	16,52	15,95	3,57
IRPJ	89,25	75,25	18,60
CSLL	45,89	38,8	18,27
AGENERSA	17,48	13,51	29,39
ICMS	209,21	171,23	22,18
ISS	1,38	1,63	-15,34
IOF	1,5	5,11	-70,65
<b>Total (MBRL)</b>	<b>457,41</b>	<b>395,4</b>	<b>15,68</b>

## Compromisso social

Realizadas 60 mil horas de capacitação para funcionários e prestadores de serviços com o objetivo de promover um entorno de trabalho motivador e o desenvolvimento das pessoas

## Valor gerado para a sociedade

Responsabilidade social corporativa Pág. 40

Relacionamento com a sociedade Pág. 44

Acionistas Pág. 46

Auditores independentes Pág. 47



## Responsabilidade social corporativa

Para promover um entorno de trabalho motivador e desenvolver seus profissionais, a Ceg implantou e deu prosseguimento a programas de treinamento, desenvolvimento, reconhecimento e equilíbrio da vida pessoal e profissional para os colaboradores.

### Principais indicadores

2017



\*Diretores e gerentes

Reforçando o compromisso, que iniciamos em 2012, de promover a conciliação entre a vida pessoal e profissional de nossos empregados, realizamos a renovação do certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável). O mesmo reconhece a Companhia como líder internacional na qualidade de emprego, flexibilidade e estímulo à vida social dos colaboradores, bem como à sua formação e ao seu desenvolvimento profissional.

Foram investidos mais de R\$ 900 mil em aproximadamente 60 mil horas de capacitação para funcionários e prestadores de serviços. Realizamos ações de formação para desenvolvimento do negócio (comercial e técnica), liderança, qualidade no atendimento ao cliente, desenvolvimento comportamental, compromisso com a segurança e saúde, entre outras.

### Projetos relevantes desenvolvidos em 2017:

> **Pesquisa de Clima e Compromisso:** realizamos a pesquisa a cada dois anos com o objetivo de conhecer o grau de satisfação e compromisso dos empregados, contrastar a evolução dos resultados em relação à pesquisa anterior e definir um plano de ação visando a melhorar o clima organizacional e o nível de compromisso dos colaboradores. Em 2017, foi realizada nova pesquisa e o resultado será trabalhado ao longo dos próximos dois anos.

> **Gestão de Talentos:** o Programa Gestão de Talentos tem como objetivo potencializar o desenvolvimento profissional de seus colaboradores com base nas estratégias do Grupo e fundamentado no modelo de competências consolidado, chamado Modelo de Liderança.

O Ciclo Anual de Gestão de Pessoas prevê as seguintes fases: Avaliação dos objetivos do ano anterior; Fixação dos objetivos do ano vigente; Avaliação 360° para o coletivo correspondente do ano; Elaboração ou Atualização do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e Análise do nível de contribuição do coletivo correspondente.

Os distintos coletivos são agrupados de acordo com os critérios do Grupo, sendo as fases de Avaliação 360° e PDI realizadas a cada três anos. Em 2017, foi realizada a avaliação 360° e o PDI do coletivo de Gerentes e Chefes.

O PDI materializa o compromisso com o desenvolvimento profissional alinhado aos interesses, às expectativas e capacidades de cada um, assim como às necessidades do negócio. Esse modelo tem duração de três anos, sendo atualizado anualmente pelo colaborador com o apoio do gestor.



> **Carreira em Foco:** a oitava edição do "Carreira em Foco" apresentou os temas inovação e criatividade. Durante um mês de atividades, palestras, workshops, oficinas e consultorias, os colaboradores puderam conhecer e aprofundar seus conhecimentos, além de vinculá-los à sua prática diária, tanto no âmbito profissional como no pessoal. Esse evento reforça o compromisso da Ceg com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, ampliando canais de comunicação e mantendo aberta a discussão sobre protagonismo, desenvolvimento e carreira. Como em toda edição, houve a oportunidade de conhecer mais sobre as ferramentas de desenvolvimento que a empresa disponibiliza para cada um e a melhor forma de utilizá-las.

> **Evolution:** em 2017, foi lançada a plataforma tecnológica Evolution, com os módulos de Universidade Corporativa e Gestão de Talento. *Evolution* é uma ferramenta de gestão e desenvolvimento onde as informações de cada funcionário estão disponíveis para a gestão de carreira e de equipes.

> **Universidade Estendida:** a Universidade Estendida prevê treinamentos para prestadores de serviços 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. Em 2017, foi realizada a formação de NR 35, voltada para os agentes comerciais, com conclusão do 3º ciclo de Encadeamento Produtivo, em parceria com o Sebrae.

> **Programa de Mobilidade Interna:** continuou sendo potencializado o programa 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 das vagas divulgadas que foram fechadas com colaboradores internos foi de 88%. No ano de 2017, realizamos 23% de promoções e 77% de movimentações laterais, considerando todas as mobilidades realizadas.

> **Café com a Direção:** uma oportunidade de aproximação dos empregados com a direção da empresa, integração e troca de ideias. Os temas são definidos pelos empregados, que possuem total liberdade de fazer perguntas de seu interesse para a alta direção. Para os colaboradores da Ceg, foram realizadas duas edições com 22 participantes, que obtiveram 100% de suas dúvidas respondidas e sugestões analisadas e aplicadas, de acordo com a viabilidade.

> **Programa Bolsa de Estudos:** patrocina parte importante do investimento na educação. A Ceg promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores através de 12 bolsas de estudo fornecidas em 2017, totalizando 51 bolsas ativas neste ano, em cursos de graduação e pós-graduação, ligados às necessidades da empresa e atividades do cargo.

> **Programa Jovem Aprendiz:** em parceria com o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), jovens de 14 a 21 anos foram formados no curso de Aprendiz em Ocupações Administrativas e com estágio de 11 meses nas diversas áreas da Companhia. O Programa já está em sua 16ª edição.

> **Serviço de Atenção ao Empregado (SAE):** implantado desde 2014, estabelece um novo modelo de relação com seus funcionários, oferecendo praticidade e conforto através da conectividade nos canais de relacionamento. Principais benefícios: aumento da satisfação com o serviço prestado, compromisso com prazos e qualidade das respostas, assim como aportar eficiência nos processos das áreas internas que dão serviço ao empregado. Em 2017, o SAE obteve um índice de satisfação de 94,2%. Foram realizadas 5.331 atividades, com os seguintes índices registrados: objetivo 90% – cumprimento de prazo 97,11% e NPS (Net Promoter Score) 91,67 (considerando satisfatório >40,00).

SAE online. Você em conexão direta com a empresa.

Pode deixar de lado o telefone e o e-mail. O SAE online, Serviço de Atenção ao Empregado da GNF, está à sua disposição com agilidade e eficiência para o que você precisar. Pode acreditar: o SAE online é a ferramenta para você se conectar à empresa. Tudo rápido. Tudo fácil. Tudo a um clique de você.

O SAE online garante:

- Solucionar suas consultas com rapidez e autonomia;
- Iniciar e acompanhar as suas solicitações, como benefícios e férias;
- Tirar dúvidas sobre todos os procedimentos da área de Pessoas, Organização e Cultura.

Aten! Olha, o SAE online responde a consultas, incidências e solicitações sobre:

<p><b>Folha de Pagamento</b> Contracheque, INSS, adiantamentos e empréstimos, etc.</p> <p><b>Gestão pessoal e trabalhista</b> Dados pessoais, trabalhista, INSS, comprovantes, etc.</p> <p><b>Benefícios</b> Assistência médica e odontológica, vale-transporte, vale-refeição e vale-alimentação, etc.</p> <p><b>Férias, afastamentos e licenças</b> Incapacidades temporais, acidentes do trabalho, licença-maternidade, licença-paternidade, etc.</p>	<p><b>Capacitação</b> Formação e Universidade Corporativa.</p> <p><b>Desempenho</b> Avaliação de desempenho e suas ferramentas.</p> <p><b>Oportunidades</b> Mobilidade interna, gestão de ETIs, ou como indicar uma pessoa para fazer parte da companhia.</p> <p><b>Fale Conosco</b> Permite o envio de sugestões de melhorias do Serviço de Atenção ao Empregado à equipe de Pessoas, Organização e Cultura.</p>
--	---

A Gas Natural Fenosa está conectada a você, todos os dias.

Não perca tempo: acesse e confira!

saeonline gasNatural fenosa



> **Políticas de Benefícios:** a Ceg, no ano de 2017, ofereceu aos seus empregados diversos benefícios, com a finalidade de melhorar sua qualidade de vida e satisfazer determinadas necessidades. Entre esses benefícios destacam-se: Plano de Previdência, Plano de Saúde, Plano Odontológico, Auxílio-Medicamentos, Seguro de Vida, Auxílio-Creche, Auxílio-excepcional, Vale-Refeição, Cesta Básica, Empréstimos, Bolsa de Estudos, Programa *Gympass* e Extensão da Licença-maternidade de 4 para 6 meses e da Licença-paternidade de 05 para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã).

A jornada de trabalho, exceto para os funcionários de serviços essenciais, realizou-se em horários flexíveis, tanto para a entrada quanto para a saída. Em todos os feriados que ocorreram às terças e quintas-feiras, os funcionários foram dispensados do trabalho às segundas e sextas (com exceção daqueles que trabalham em serviços essenciais), mediante a compensação, conforme calendário estabelecido pela empresa. Durante todo o ano, foi realizada a redução de jornada de trabalho em duas horas às sextas-feiras, mediante compensação ao longo do ano.



## Relacionamento com a sociedade

A Ceg desenvolveu suas atividades de compromisso com a sociedade por meio de um programa de patrocínios e doações. A Companhia definiu a Educação, a Gastronomia e o Meio Ambiente como focos prioritários de seu programa de responsabilidade social. São iniciativas que geram valor para a sociedade e que reforçam o compromisso social da empresa. Entre os principais projetos apoiados pela Ceg estão:



### Educação:

Um total de 120 novos alunos do curso Técnicas de Inspeção Periódica / Autovistoria de Instalações Prediais a Gás formaram-se entre os meses de abril e dezembro de 2017, graças à parceria entre a Ceg/Fundação Gas Natural Fenosa e o Senai. O projeto surgiu a partir da demanda do mercado por profissionais aptos a atuarem no ramo gasista.

O curso teve duração de um mês, com quatro horas diárias de aulas práticas e teóricas por turma (foram 10 turmas) e aconteceu na unidade Senai Tijuca.

A ação é voltada para pessoas com mais de 18 anos, ensino médio completo com formação técnica em Mecânica ou Edificações e registro ativo junto ao Crea. Os alunos revezaram-se entre aulas teóricas e práticas no Senai, num total de 800 horas de capacitação. Segundo os instrutores do Senai, o curso contou com um vasto conteúdo.

➤ **Gastronomia:** A Ceg deu sequência, em 2017, ao projeto **Energia do Sabor**, que permite a formação de jovens no curso de cozinheiro internacional. A iniciativa é desenvolvida pela Companhia e Fundação Gas Natural

Fenosa em parceria com a Universidade La Salle, em Niterói.

Os 19 novos cozinheiros internacionais que se formaram em 2017 já estão prontos para enfrentar o mercado de trabalho. Após 11 meses de aulas no curso de Gastronomia, sendo 378 horas por curso, os estudantes ganharam o título de *Chef* ao passarem por uma prova ao estilo "Masterchef". Nessa prova, eles tiveram que criar pratos para avaliação de grandes *chefs* presentes, como Felipe Bronze, e profissionais renomados da área.



A iniciativa revelou-se um grande sucesso, que tem transformado a vida de jovens entre 17 e 25 anos, com renda familiar de até três salários mínimos. O Energia do Sabor foi lançado em 2012 e já formou quase 100 jovens como cozinheiros internacionais na Universidade La Salle.

A ideia do projeto veio atender a uma demanda dos restaurantes e hotéis do Rio de Janeiro e de Niterói por novos profissionais e vem ao encontro do anseio de jovens que desejam se tornar *chefs* de cozinha. A iniciativa é um exemplo de que o apoio à educação pode gerar bons resultados.

Outro projeto que vem sendo apoiado pela Ceg e que se transformou no maior evento de gastronomia do Brasil foi o **Rio Gastronomia**, que chegou à sua 7ª edição com muitas novidades. Realizado nos armazéns 3 e 4 do Pier Mauá, o Rio Gastronomia permitiu que os visitantes pudessem conferir aulas com grandes nomes da gastronomia, alguns dos melhores restaurantes, bares e *food trucks* do Rio, além de shows e da feira de produtos do interior do Estado.

➤ **Meio Ambiente:** O programa educativo **Energia para Crescer**, voltado ao público infantil, foi realizado mais uma vez durante o ano letivo de 2017, nas instituições de ensino do município do Rio de Janeiro. Foram 64 apresentações da peça teatral Manual para o Futuro Legal e da palestra Uso Responsável do Gás, para um público de cerca de 7.000 alunos e 650 professores.

Manual para o Futuro Legal é um espetáculo encantador, que fala da formação dos combustíveis fósseis e faz os jovens refletirem sobre os confortos da vida moderna e a importância do consumo consciente. Também cita a presença do gás natural no nosso cotidiano e a importância das fontes renováveis.

A palestra é ministrada por monitores. A metodologia utilizada integra exposição oral com uso de recursos cênicos e teatrais. O projeto também inclui uma dinâmica na qual os alunos aprendem um pouco mais sobre a origem, distribuição e uso seguro do gás natural. Entre os cenários, está a maquete de um banheiro para

demonstração das regras de segurança.

Na opinião dos educadores, 100% das escolas que receberam o projeto anteriormente consideraram positivo o projeto unir cultura, educação e meio ambiente. Além disso, 100% dessas instituições manifestaram interesse em receber o projeto novamente e consideraram muito positivo a palestra estar associada ao espetáculo teatral.

➤ **Cultura:** A Ceg patrocinou, em 2017, a Companhia de Ballet da Cidade de Niterói, na apresentação do espetáculo Escaleno, que contou com as coreografias CórteX, do português André Mesquita; Erro 404, do brasileiro Alex Soares; e Pacific, do australiano Phillip Adams. Três coreógrafos de nacionalidades distintas aproximaram suas fronteiras ao unir três pontos, três países, três propostas em um espetáculo.

O espectador foi instigado a um caleidoscópio cultural entre a Austrália, o Brasil e Portugal utilizando a tradicional Companhia de Ballet da Cidade de Niterói como ponto principal.

## Acionistas

Em 31 de dezembro de 2016, o capital social da Companhia estava representado por 259.637.732 ações ordinárias nominativas, sem valor nominal, de propriedade dos seguintes acionistas:

Ceg Acionistas	Participação no capital social (%)
Gas Natural Distribución Latinoamericana S.A	54,16
BNDES Participações S.A – BNDESPAR	34,56
Fundo em Investimento em ações Dinâmica Energia	8,84
Pluspetrol Energy Sociedad Anônima	2,26
Demais acionistas	0,18
Ações em tesouraria	0,0047
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

Todas as ações emitidas pela Ceg são ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal.

No curso de 2017 não houve alteração no quadro acionário da Companhia.

## Audidores independentes

Em conformidade com o artigo 3º da Lei nº 11.638/2011 e com a Instrução Normativa CVM nº 381, de 14 de janeiro de 2003, a Companhia, que não possui sociedades por ela controladas, declara que manteve para o exercício de 2017 contrato de prestação de serviços de auditoria externa contábil com a Price WaterhouseCoopers Auditores Independentes PwC.

Além dos serviços de auditoria externa, a PwC também presta à Ceg o serviço de asseguarção limitada das informações do Informe de Responsabilidade Social Corporativa. A Companhia entende que a natureza deste serviço não afeta ou impacta o resultado dos trabalhos de auditoria externa, e nem a independência dos auditores independentes, não ocorrendo conflito de interesse, fato ou ato que resulte em perda de independência ou objetividade dos auditores.

A PwC prestou, relativamente ao exercício de 2017, serviços de auditoria externa também para as demais empresas do Grupo Gas Natural Fenosa no Brasil, contratados globalmente em 29 de setembro de 2016: Ceg Rio S.A, Gás Natural São Paulo Sul S.A, Gas Natural Serviços S.A e Gás Natural do Brasil S.A.

Da mesma forma, a Companhia entende que a prestação destes serviços não afeta ou impacta o resultado dos trabalhos de auditoria externa prestado para a Ceg.

Os auditores externos PwC declaram que, com relação ao exame de auditoria das demonstrações financeiras das empresas integrantes do grupo Gas Natural Fenosa, acima citadas, as exigências da Resolução CFC – NBC PA 290 (R1) são suficientes para cumprir suas responsabilidades na auditoria das demonstrações financeiras. Portanto, confirmam sua independência de acordo com as exigências promulgadas na referida Resolução.

E, ainda, declaram que possuem entendimento das Normas Internacionais e Brasileiras de Auditoria, necessários para cumprir suas responsabilidades na auditoria das demonstrações financeiras do grupo, e que conduzem seu trabalho sobre as demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2017 em conformidade com essas normas. Com relação à asseguarção limitada das informações do Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2017 para a Ceg, conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguarção Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão emitida pelo CFC, confirmam que também mantêm sua independência de acordo com as normas citadas.

Em 12 de dezembro de 2017, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a substituição do auditor independente PwC para a realização dos serviços de auditoria externa a partir do exercício de 2018. Desta forma, aprovou a contratação da E&Y Auditores Independentes S/S, conforme Comunicado ao Mercado divulgado em 20 de dezembro de 2017.

Conforme divulgado no referido Comunicado, a decisão de substituir o auditor externo atende a um critério legal ao qual está sujeito o controlador e operador técnico da Companhia, o Grupo Gas Natural Fenosa, na Espanha, que completou o prazo limite de permanência com o mesmo auditor (PwC). Assim, como corporação que consolida suas operações e visando manter um único auditor em todos os países em que atua, o controlador optou por estender a substituição a todas as empresas controladas. Esta opção possibilita gerar sinergias que não apenas beneficiam a corporação que consolida, mas também as operações das empresas controladas, sendo possível definir alinhamentos padronizados de auditorias e critérios de aplicação contábil de maneira geral.

# A Administração

Conselho de Administração Pág. 51

Diretoria Estatutária Pág. 51

## Governança

Composição do Conselho  
e da Diretoria





## Conselho de Administração

Sergio Manuel Aranda Moreno  
**(Presidente)**

Bruno Armbrust

Alberto Gonzalez Santos

Francisco de Paula Lluch Rovira

Francesc Solbes Pons

Juan Manuel Otoyá Rojas

Peter Dvorsak

José Pais Rangel

Adrian Osvaldo Vila

Carlos Eduardo Lessa Brandão

Renata Bezerra Cavalcanti

Alvaro de Sá Bahia

## Diretoria Estatutária

Bruno Armbrust  
**Diretor-Presidente**

Alberto Gonzalez Santos  
**Diretor-Geral**

Eduardo Cardenal Rivera  
**Operações**

Sérgio Soares dos Santos  
**Planejamento, Ingressos e Regulação**

Kátia Valverde Junqueira  
**Serviços Jurídicos**

Jorge Henrique da Silva Baeta  
**Econômico-Financeiro e Relações com Investidores**

Miguel Marcelo Napolitano  
**Comercial**

Katia Brito Repsold  
**Gestão de Rede**

Gilberto Guimarães Rosa da Silva  
**Compras, Prevenção e Serviços Gerais**

André Luiz Franco Braga  
**Pessoas, Organização e Cultura**

ceg



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