

Informe de
Responsabilidade
Corporativa
2016





Somos o motor de nossa própria energia

Energia que está presente em todos os nossos valores e em cada um dos capítulos desse Informe. Um caminho que passa pelos conceitos que nos definem e que marcam a trajetória que percorremos juntos.

Construímos o futuro desde o presente.

Informe de Responsabilidade Corporativa 2016

Sumário

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

Perfil da organização **Pág. 6**

Gas Natural Fenosa em números **Pág. 8**

Um modelo de negócio competitivo e integrado **Pág. 11**

Estratégia da Gas Natural Fenosa **Pág. 14**

As operações da Gas Natural Fenosa no Brasil **Pág. 16**

Processo de elaboração do informe. Materialidade **Pág. 22**

Processo de elaboração do Informe de Materialidade **Pág. 24**

A responsabilidade corporativa e a Gas Natural Fenosa **Pág. 28**

Política Global de Responsabilidade Corporativa **Pág. 30**

A governança da responsabilidade corporativa **Pág. 32**

Sistema de gestão do risco **Pág. 33**

Integridade e transparência **Pág. 34**

Compromissos de responsabilidade corporativa **Pág. 48**

Orientação ao Cliente **Pág. 50**

Relacionamento com Fornecedores **Pág. 60**

Compromisso com os resultados **Pág. 63**

Meio Ambiente **Pág. 73**

Interesse pelas pessoas **Pág. 82**

Comunicação Interna **Pág. 91**

Segurança e Saúde **Pág. 95**

Compromisso com a Sociedade **Pág. 105**

Informações adicionais **Pág. 106**

Relatório de Asseguridade **Pág. 108**

Sumário de Conteúdo da GRI - G4 **Pág. 110**

Carta do Presidente e do Country Manager

[G4.1]

Senhores,

É com muita satisfação que apresentamos o Informe de Responsabilidade Corporativa das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil. Nosso esforço está concentrado em participar do desenvolvimento econômico, ambiental e social, com geração de empregos e reforçando nosso compromisso com o país. Neste documento, elencamos uma série de políticas e programas voltados aos públicos interno e externo que demonstram o nosso compromisso com a nossa Política de Responsabilidade Corporativa.

O ano passado foi muito desafiador e exigiu muito empenho de todos. O cenário econômico e político adverso tem impactado negativamente o consumo e o ânimo da população. Ainda assim, acreditamos e seguimos vislumbrando oportunidades no Brasil.

Em meio à toda pressão de uma economia em queda, conseguimos resultados financeiros positivos, graças à nossa equipe e à solidez de nossa cultura interna que faz com que a companhia siga crescendo. Continuamos investindo em projetos

sociais, culturais, de desenvolvimento, segurança e qualidade de vida para colaboradores e funcionários terceirizados.

De acordo com nossa Política de Responsabilidade Social Corporativa, mantivemos investimentos em projetos como: Pesquisa de Clima e Compromisso, Gestão de Talentos, Programa Bolsa de Estudos, Programa Jovem Aprendiz, Serviço de Atenção ao Empregado, Políticas de Benefícios, além da Universidade Estendida, que promove capacitação a fornecedores para garantir os padrões de qualidade, segurança e serviço que a empresa requer.

Um dos resultados positivos dessa Política foi a manutenção, mais uma vez, da certificação de empresa familiarmente responsável (EFR), título concedido à Ceg pela Fundação Mais Família, organização internacional que avalia a empresa em relação ao seu compromisso e respeito quanto à conciliação da vida pessoal e profissional de seus colaboradores.



Nossos índices de segurança permanecem também entre os melhores de todas as empresas do Grupo, reflexo do Programa Compromisso com a Segurança e a Saúde, responsável por uma mudança total nos hábitos e requisitos dos processos internos, capazes de sedimentar um padrão internacional de segurança na companhia.

Outro tema prioritário de nossa agenda é o meio ambiente, que tem como marco inicial a distribuição do gás natural, uma energia limpa e cujo consumo contribui para a redução do efeito estufa, e que procuramos valorizar com a implantação de programas internos como o monitoramento de frotas, que alicerçam o compromisso da empresa com a eficiência energética.

Este Informe compartilha as práticas que aplicamos para fortalecer nossa participação responsável e contributiva para com todos os grupos com os quais nos relacionamos e com as regiões onde atuamos.

Ainda em 2016, demonstramos o nosso envolvimento com a história da cidade, participando ativamente do planejamento e execução de dois grandes eventos mundiais realizados no Rio de Janeiro: as Olimpíadas e Paralimpíadas Rio 2016, como fornecedora oficial de gás natural para todas as instalações do complexo olímpico. Assumimos também a responsabilidade de manter acesa a Pira Olímpica: um símbolo da determinação dos atletas que participam das competições e que serve de inspiração para todos que, como nossa empresa, têm a expectativa de fazer sempre mais e melhor.

Bruno Armbrust e Antoni Almela
Presidente e Country Manager
da Gas Natural Fenosa no Brasil



Informe de Responsabilidade Corporativa 2016

Perfil da organização



Gas Natural Fenosa em números

A Gas Natural Fenosa está presente em mais de 30 países e reúne cerca de 22 milhões de clientes. Mais de 50% de seus funcionários trabalha fora da Espanha. Sua presença internacional garante uma posição privilegiada para alcançar o crescimento de novas regiões em processo de desenvolvimento econômico, tornando-a uma das principais operadoras do mundo.

Gas Natural Fenosa no mundo

[G4-6]

Porto Rico

Geração de eletricidade e infraestrutura de GN/GNL.

República Dominicana

Geração de eletricidade.

México

Geração de eletricidade e distribuição de gás.

Costa Rica

Geração de eletricidade.

Panamá

Geração e distribuição de eletricidade.

Colômbia

Distribuição de gás.

Perú

Distribuição de gás.

Chile

Geração, distribuição e comercialização de eletricidade. Transporte e distribuição de gás. Comercialização e infraestrutura de GN/GNL.




Portugal

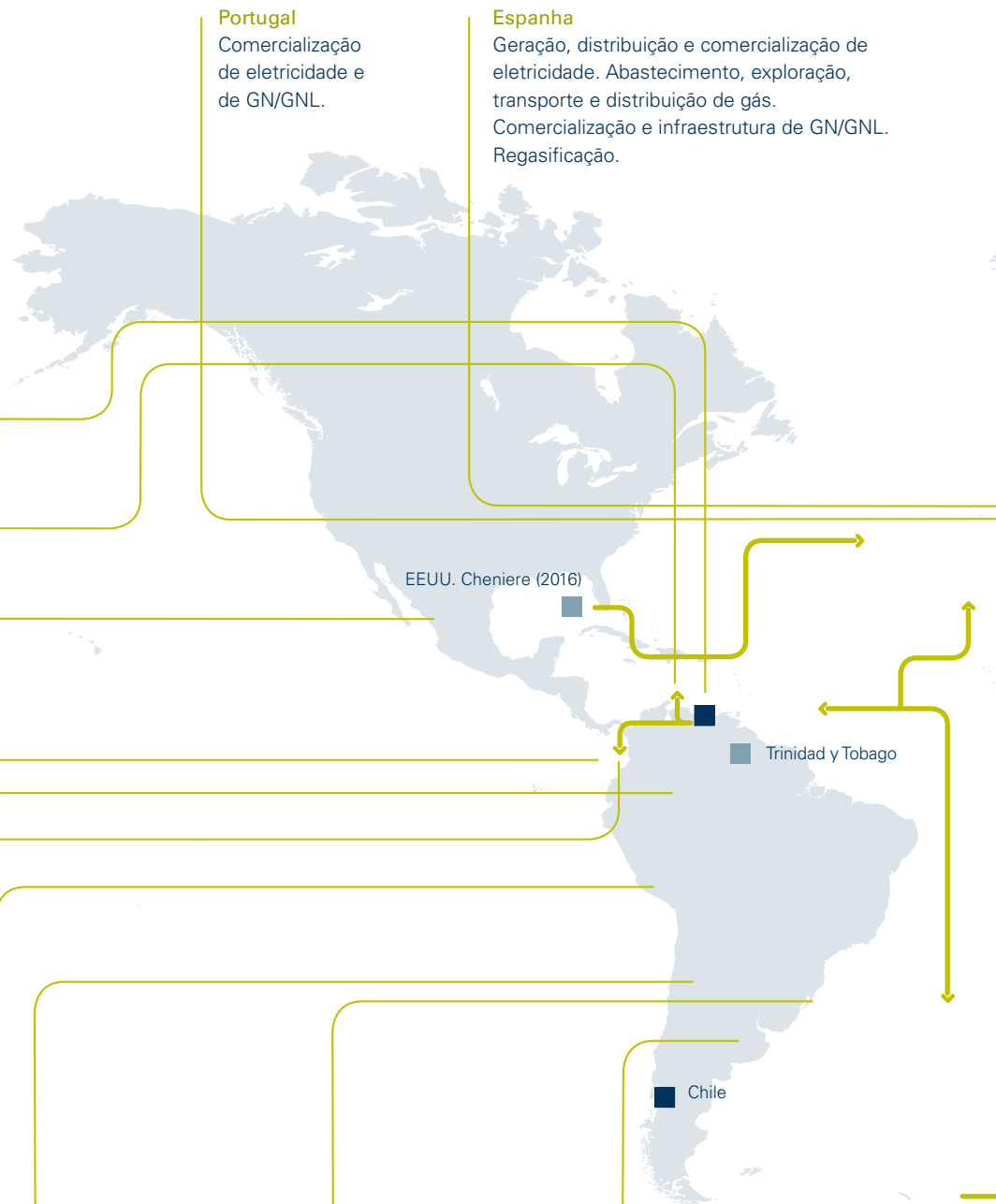
Comercialização de eletricidade e de GN/GNL.

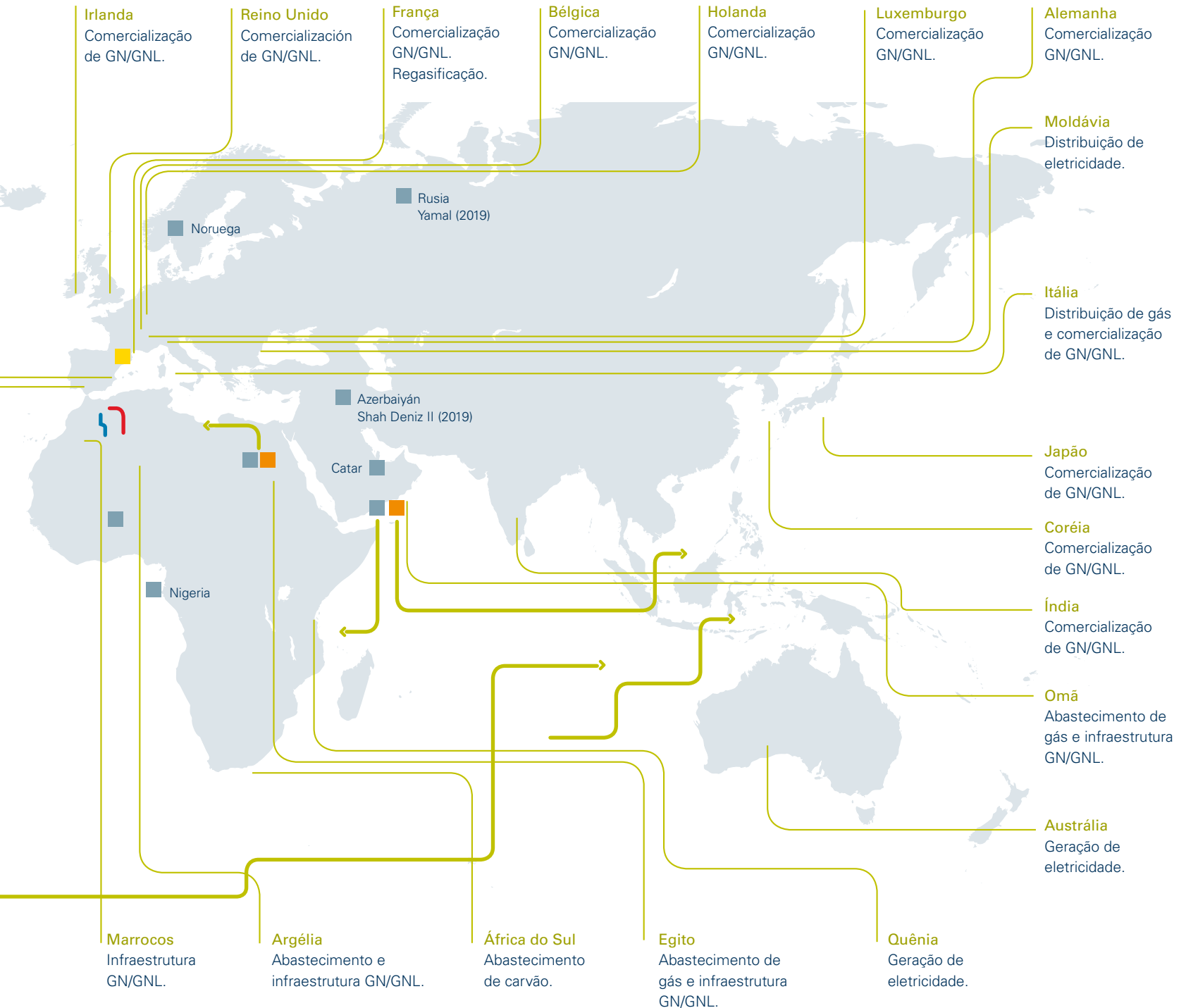
Espanha

Geração, distribuição e comercialização de eletricidade. Abastecimento, exploração, transporte e distribuição de gás. Comercialização e infraestrutura de GN/GNL. Regasificação.

-  Gasoduto Europa-Maghreb (EMPL)
-  Gasoduto Medgaz
-  Fluxo de gás

-  Contratos de gás a longo prazo
-  Usina de regaseificação própria
-  Usina de liquefação

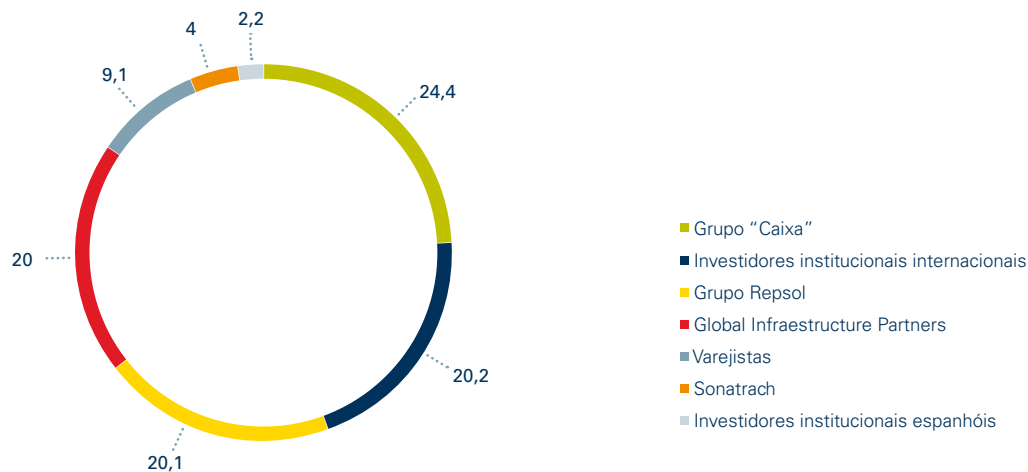




Nota: além dos países anteriormente citados, a Gas Natural Fenosa tem sociedades instrumentais, de carteira ou serviços profissionais na Irlanda, em Madagascar e em Uganda. A atividade da Gas Natural Fenosa na Austrália, no Brasil, no Chile (geração) e na Itália (regasificação) refere-se a projetos concretos relacionados às atividades indicadas, não significando necessariamente que a empresa disponha de uma infraestrutura operacional.

Acionistas e investidores da Gas Natural Fenosa (%)

[G4-6 e G4-9]



Principais Magnitudes da Gas Natural Fenosa [G4-9]

Operações	2016	2015	2014
Vendas de atividade de distribuição de gás (GWh)	458.265	473.831	427.462
Transporte de gás/EMPL (GWh)	11.720	112.861	120.558
Pontos de fornecimento de distribuição de gás (em milhares)	13.546	13.172	12.816
Pontos de fornecimento de distribuição de eletricidade (em milhares)	8.202	10.622	10.415
Rede de distribuição de gás (km)	142.187	138.219	133.741
Extensão de linhas de distribuição e transporte de eletricidade (km)	250.886	302.723	228.808
Energia elétrica produzida (GWh)	46.552	49.548	48.282
Pessoal	2016	2015	2014
Número de funcionários	17.229	19.939	21.961
Financeiro (milhões de euros)	2016 ⁽¹⁾	2015 ⁽¹⁾	2014 ⁽¹⁾
Valor líquido do volume de negócios	23.184	26.015	24.697
Lucro operacional bruto (Ebitda)	4.970	5.264	4.845
Investimentos totais	2.901	2.082	4.342
Lucro líquido	1.347	1.502	1.462
Dividendo	1.001	1.001	909
Evolução da qualificação em DJSI	91	89	86
Dados por ação (euros por ação)	2016	2015	2014
Cotação em 31 de dezembro	17,91	18,82	20,81
Lucro	1,35	1,57	1,46

Os números em 2014 e 2015 foram novamente expressos pela descontinuidade do negócio do GLP no Chile, sem ter impacto no resultado líquido. Os dados foram calculados com base na informação relativa à Electricaribe

Nota: a partir de 1º de janeiro de 2014, por aplicação obrigatória da NIIF 11 "Acordos conjuntos", foi feita a mudança de método de consolidação aplicável basicamente à Unión Fenosa Gas, Ecoeléctrica (usina de ciclo combinado situada em Porto Rico), Nueva Generadora del Sur (usina de ciclo combinado situada na Espanha) e várias sociedades conjuntas que exploram instalações de geração renovável e cogeração na Espanha e que passarão a ser consolidadas pelo método de participação ao invés do método de integração proporcional. A aplicação de tal norma significou expressar novamente, para fins comparativos, o balanço em 1º de janeiro de 2013 e em 31 de dezembro de 2013 e a conta de resultados de 2013, fato que também afeta determinados indicadores financeiros.

Um modelo de negócio competitivo e integrado

[G4-4 e G4-8]

A Gas Natural Fenosa é uma companhia integrada de gás e eletricidade, cujo modelo de negócio apoia-se em quatro pilares fundamentais:

- 1 Ser um operador *best in class* na distribuição e venda de energia.
- 2 Dispor de um parque de geração eficiente e diversificado que permite administrar, de forma competitiva, os recursos naturais disponíveis.
- 3 Ter um posicionamento internacional sólido, com amplas perspectivas de desenvolvimento.
- 4 Ter uma equipe humana comprometida e com grande experiência no negócio.

O modelo de negócio da Gas Natural Fenosa tem dois focos: o gás e a eletricidade, que contribuem em mais de 97% para seu Ebitda. Por um lado, a Gas Natural Fenosa opera em toda a cadeia de valor do gás, desde a exploração e o abastecimento até sua distribuição e comercialização. Por outro lado, opera na geração, distribuição e comercialização de eletricidade. A essas atividades somam-se outras áreas de negócio: o *trading* nos mercados de gás e eletricidade, os serviços prestados de operação e manutenção de instalações, o fornecimento de serviços de engenharia e construção de instalações energéticas, a exploração da mina de carvão Savmore e o armazenamento de gás por meio do projeto Marismas.







Informe de Responsabilidade Corporativa 2016

Estratégia da Gas Natural Fenosa

[G4-4]

Estratégia da Gas Natural Fenosa

A Gas Natural Fenosa apresentou, em 2016, a nova visão estratégica da empresa para o período 2016-2020, com uma série de objetivos assumidos para 2018 e aspirações para 2020. Essa revisão foi realizada depois do cumprimento das metas em 2015 do Plano Estratégico 2013-2015 da empresa.

A nova visão tem por objetivo proteger o sucesso do modelo de negócio atual, que demonstrou sua capacidade para alcançar crescimento durante os últimos anos e estabelecer as bases para continuar crescendo graças aos investimentos que o plano contempla.

Investimentos

Durante o período 2016-2020, a Gas Natural Fenosa investirá 14.000 milhões de euros, destinados principalmente a investimentos em redes de distribuição, à construção de nova capacidade de geração, fundamentalmente renovável, e ao desenvolvimento do negócio do gás natural liquefeito (GNL).

Os investimentos permitirão que a empresa aumente em 3,6 milhões os pontos de fornecimento de gás e eletricidade e aumente o parque de geração em 3,5 GW, dos quais 2,5 GW serão em energia renovável e 1 GW em projetos de ciclos combinados internacionais.

Quanto às redes de distribuição, o objetivo é continuar capturando o grande potencial que existe tanto em gás quanto em eletricidade na Espanha e na América Latina especialmente nos projetos de gasificação do Chile, da Colômbia e do México.

No negócio do gás, serão realizados investimentos em usinas flutuantes de regasificação GNL e para aumentar a frota, e assim ampliar sua flexibilidade e competitividade.

Objetivos financeiros

A Gas Natural Fenosa prevê um cenário desafiador durante os anos de 2016 e 2017, em razão da atual volatilidade das *commodities* e das taxas de câmbio. As iniciativas de gestão colocadas em andamento e os novos investimentos começarão a mitigar os impactos desse cenário na segunda metade de 2017. Dessa forma, o objetivo para 2018 é atingir 5.400 milhões de euros de Ebitda e 1.600 milhão de lucro líquido.

Com as bases de crescimento estabelecidas no primeiro triênio do plano, a empresa espera um sólido aumento do Ebitda e do lucro líquido no biênio 2019-2020. Em concreto, ao final desse período, o Ebitda aumentaria até os 6.000 milhões de euros (+13% em relação a 2015) e o resultado líquido alcançaria os 1.800 milhões de euros (+20% em relação a 2015).

A disciplina financeira e o compromisso com o acionista continuam marcando a estratégia da empresa. Apesar do contexto difícil dos próximos anos, o Grupo prevê manter sua estrita política financeira graças à grande capacidade da empresa de gerar caixa, o que lhe permitirá reduzir os índices de alavancagem, enquanto aumenta o dividendo e os investimentos.

Planos de eficiência

A visão estratégica inclui um novo plano de eficiências, que produzirá uma economia de 220 milhões anuais em 2018, além disso, vai permitir acelerar o estudo de eficiências adicionais para o período 2019-2020.

As iniciativas incluídas no plano de produtividade estão focadas, principalmente, na redução de custos discricionários, na racionalização de custos comerciais e operacionais, na otimização de custos em áreas corporativas e na digitalização de processos e gestão de sistemas de informação.

Previsões para o negócio e impacto regulatório

Para definir o novo plano estratégico, a empresa levou em conta três tendências principais do setor energético, que considera que definirão seu futuro:

- > O crescimento impulsionado pelos mercados emergentes.
- > A evolução do *mix* de geração para renováveis e gás natural.
- > O aparecimento de novos modelos de negócio no setor energético.

As energias renováveis e o gás natural serão os vetores-chave para cobrir o aumento da demanda, acentuado especialmente nos mercados emergentes. Da mesma forma, a inovação no mercado energético será outro dos vetores que redefinirá o setor em nível global, já que novos modelos de negócio, como a geração distribuída e as *smart grids*, são já oportunidades de crescimento, tanto em mercados maduros quanto em mercados emergentes em médio prazo.

Nesse período até 2020, a Gas Natural Fenosa realizará uma gestão ativa da carteira de negócios em função do retorno, do risco e da criação de valor para os acionistas.



Prioridades estratégicas

Gás	Geração de eletricidade	Redes	Serviços, varejistas e inovação
Otimizar a carteira global de gás	Impulsionar uma regulação que contemple adequadamente a segurança de fornecimento, diversificação, eficiência econômica e sustentabilidade	Continuar administrando os aspectos regulatórios do negócio	Desenvolver novos produtos e serviços para clientes finais
Adaptar e renegociar contratos de fornecimento de gás	Ajustar a capacidade e os investimentos para cumprir a nova regulação de emissões		Criar uma plataforma para geração distribuída e serviços relacionados
Desenvolver posições de GNL em mercados finais	Desenvolver novas oportunidades na geração internacional e no crescimento da plataforma de renováveis na Espanha	Capturar o potencial de crescimento orgânico, tanto na Europa quanto na América Latina	Continuar a digitalização de serviços e processos
Aumentar a flexibilidade da frota com a incorporação de novos navios transportadores de gás		Automatizar a rede e integrar novas tecnologias na rede elétrica	Expandir o modelo de serviços e soluções energéticas para a América Latina
Reforçar e fazer uso das vantagens competitivas em nível logístico			

Implementar as iniciativas do plano de eficiências.

As operações da Gas Natural Fenosa no Brasil

Presente no Brasil desde 1997

[G4-3, G4-4, G4-7 e G4-8]

A Gas Natural Fenosa iniciou suas atividades no Brasil em 1997, quando, após vencer o leilão de privatização do serviço de distribuição de gás no Estado do Rio de Janeiro, passou a operar a Ceg, que atende a região metropolitana, e a Ceg Rio, que atua no interior do Estado. Em 2000, a Gas Natural Fenosa passou a atuar também no interior do Estado de São Paulo.

A Ceg e Ceg Rio fornecem gás diariamente para residências, comércios, indústrias, postos de GNV e termelétricas instaladas no Estado do Rio de Janeiro. A Gas Natural Fenosa em São Paulo fornece gás para o mercado convencional na região sul de São Paulo.

As três distribuidoras atendem, juntas, mais de 1 milhão de clientes, acumulam investimentos de R\$ 6,3 bilhões e fecharam o ano de 2016 com vendas de 6,6 bilhões de metros cúbicos. 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 (Agerensa) e, em São Paulo, a fiscalização é feita pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps).

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

Atualmente, a Ceg realiza sua atividade de distribuição de gás natural em 17 municípios com rede de gás natural canalizado na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro. A Ceg Rio está presente em 24 municípios com rede de gás natural canalizado nas regiões Norte e Noroeste Fluminense; Baixada Litorânea; Região Serrana; Médio Paraíba e Centro Sul do Estado. A Gas Natural Fenosa em São Paulo foi responsável por inaugurar a distribuição de gás na região Sul do Estado de São Paulo e totalizou, em 2016, 18 municípios atendidos nessa região.

Desde 2002, a Gas Natural Fenosa também opera na área de negócios não regulados no Brasil. Por meio da Gas Natural Serviços, a empresa atua no mercado de assistência residencial de gás e eletricidade, venda de aquecedores e soluções energéticas.

Mudança na estrutura da empresa [G4-13]

Em 2016, a Gas Natural Fenosa Engineering Brasil (GNFE BR), outra empresa de capital fechado ligada ao Grupo na Europa, especializada em realizar obras para construção de gasodutos, começou a operar em São Paulo e já atua também no Rio de Janeiro.

Também em 2016, a Gas Natural Fenosa, através da sua subsidiária Global Power Generation (GPG), celebrou a aquisição da participação majoritária (85%) de duas usinas solares no Brasil do Grupo Gransolar.

A multinacional energética investirá, aproximadamente, 85 milhões de euros para desenvolver aquele que será seu primeiro projeto de geração elétrica no

país. A produção estimada do projeto é de 154 GWh anuais. As usinas solares, denominadas Sobral I e Sertão I, de 68 MWp (equivalente a 60 MW), estão localizadas na região do Piauí, ao norte do país, e a previsão é de que comecem a operar no segundo semestre de 2017.

Está associado às usinas a serem desenvolvidas pela GPG um acordo com o sistema público brasileiro, de venda da energia gerada durante 20 anos, por um preço aproximado de 95 €/MWh. [G4-13]

Estratégia da Gas Natural Fenosa no Brasil

A universalização do gás natural em suas áreas de concessão é a base estratégica da atuação do Grupo. As unidades brasileiras atuam alinhadas a esse objetivo, investindo fortemente no crescimento da sua base de clientes para cinco diferentes mercados: residencial, comercial, industrial, GNV e geração térmica.

A estratégia da empresa tem em conta a captação de clientes não só por meio 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.

A empresa 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 no desenvolvimento econômico da região onde atua com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

Potencial dos mercados residencial e comercial [G4-8]

As empresas operadas no Brasil pela Gas Natural Fenosa investem no desenvolvimento do mercado residencial e comercial, que, atualmente, é atendido em apenas 3% de sua totalidade, demonstrando enorme potencial de expansão.

O investimento da Gas Natural Fenosa dirigido ao mercado brasileiro, de 1997 a 2016, totalizou R\$ 6,3 bilhões, sendo que grande parte foi direcionado às atividades operacionais da Ceg, Ceg Rio e Gas Natural São Paulo Sul, para distribuição de gás natural canalizado nas suas áreas de concessão nos Estados do Rio de Janeiro e de São Paulo.

Essa atividade expansionista está baseada em destacar o conforto, a comodidade e a segurança que proporciona o uso do gás natural, que, além de não precisar ser armazenado em botijões, é ainda uma das energias que menos agride o meio ambiente.

Mercado Residencial

No mercado residencial, a Gas Natural Fenosa investe na parceria com construtoras para expansão de sua rede de distribuição em novos empreendimentos, para que eles já sejam planejados com a disponibilização de instalações adequadas ao uso do gás natural.

Na área de concessão da Ceg e da Ceg Rio são aplicadas normas de segurança do Regulamento de Instalações Prediais de Gás do Rio de Janeiro (RIP/RJ).

Em São Paulo, mesmo não havendo tal exigência, a Gas Natural Fenosa segue as mesmas regras impostas ao Rio de Janeiro, como garantia extra aos usuários do produto.

Mercado Comercial

O fornecimento contínuo, sem interrupções e ainda com a vantagem da segurança de não necessitar ser armazenado no local, são diferenciais importantes para o mercado comercial optar pelo gás natural.

Para otimizar o uso do produto, a Gas Natural Fenosa desenvolve uma linha de equipamentos voltados para estabelecimentos comerciais a fim de proporcionar maior eficiência energética, tais como: geradores de pequeno porte, churrasqueiras, fornos para padaria, entre outros.

Enfoque na diversificação dos mercados

[G4-8]

Industrial

As indústrias formam um mercado especialmente atraente para a distribuidora em função de seu potencial de consumo. O gás natural, por ser considerado o menos poluente dentre os combustíveis fósseis, gera um diferencial extremamente relevante para esses clientes.

GNV

O Rio de Janeiro lidera o mercado de GNV no Brasil com a maior frota e o maior número de postos de revenda do combustível. A Gas Natural Fenosa tem exclusividade de distribuição do combustível no Estado do Rio de Janeiro.

Os postos de combustíveis instalados nas três áreas de concessão são abastecidos pela Gas Natural Fenosa com GNV por meio da rede de distribuição e com o GNC pelo sistema de gás natural comprimido.

Geração

Para o mercado de geração, a Gas Natural Fenosa fornece gás natural às termelétricas instaladas em suas áreas de concessão, colocadas em operação sempre que os reservatórios de água das hidrelétricas ficam abaixo dos níveis mínimos considerados pelo Operador Nacional do Sistema (ONS), assegurando o abastecimento de energia elétrica e evitando a ocorrência de apagões.

Municípios atendidos pela Gas Natural Fenosa no Rio de Janeiro

[G4-5 e G4-6]

Ceg

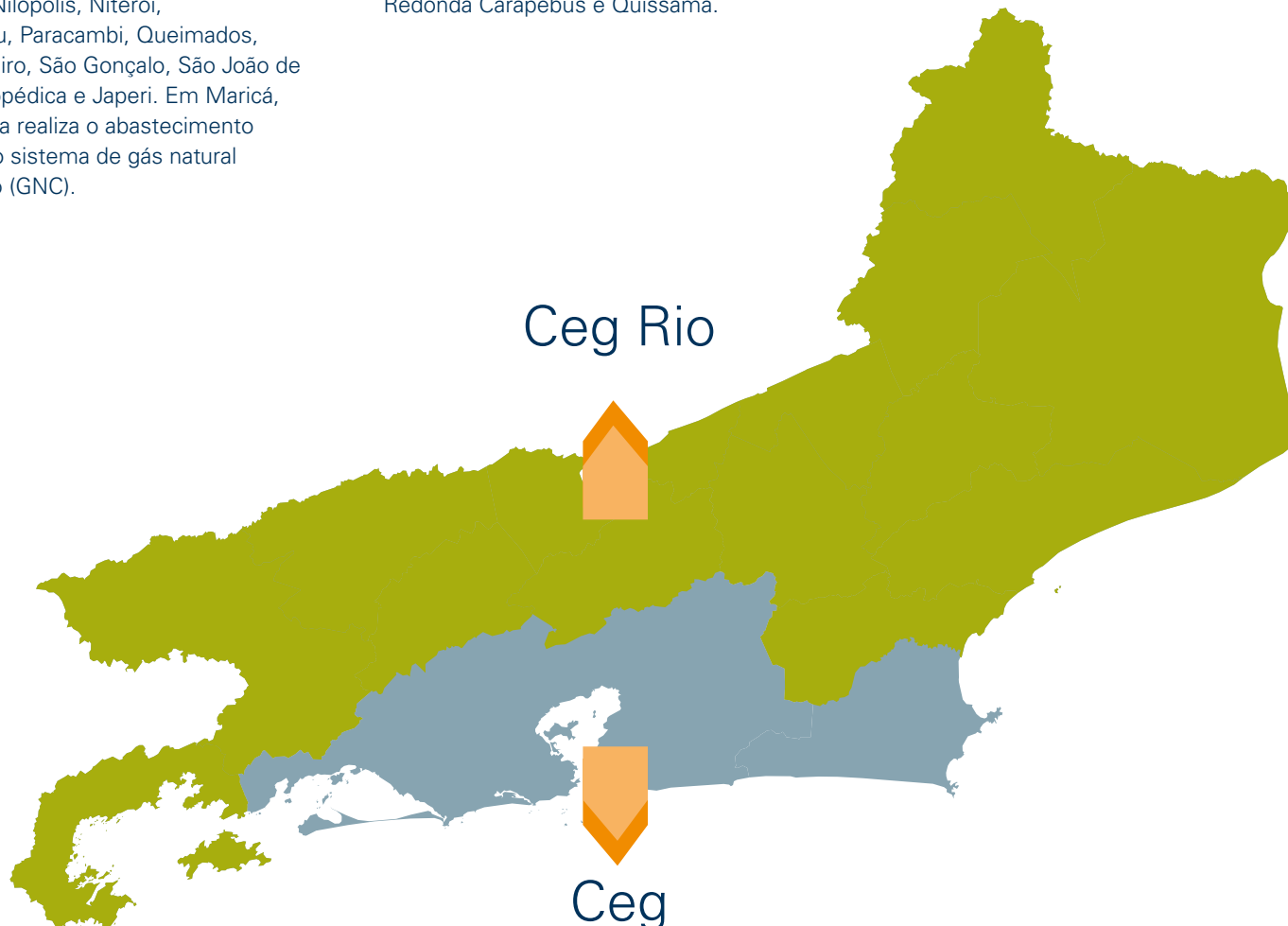
Atualmente a Ceg realiza sua atividade de distribuição de gás natural em 17 municípios com rede de gás natural canalizado na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, atendendo aos mercados residencial, comercial (que inclui pequenos e grandes comércios), Industrial, aos postos de gasolina (com 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. Em Maricá, a companhia realiza o abastecimento por meio do sistema de gás natural comprimido (GNC).

Ceg Rio

Atualmente, a Ceg Rio está presente em 24 municípios com rede de gás natural canalizado nas regiões Norte e Noroeste Fluminense, Baixada Litorânea, Região Serrana, Médio Paraíba e Centro Sul do Estado. São eles: Arraial do Cabo, Barra do Pirai, Barra Mansa, Cabo Frio, Campos dos Goytacazes, Casimiro de Abreu, Engenheiro Paulo de Frontin, Itatiaia, Macaé, Nova Friburgo, Paraíba do Sul, Petrópolis, Pirai, Porto Real, Quatis, Resende, Rio das Flores, Rio das Ostras, São Pedro D'Aldeia, Três Rios, Volta Redonda, Carapebus e Quissamã.

A empresa também fornece gás natural para os municípios de Cachoeiras de Macacu e Teresópolis, por meio do sistema de gás natural comprimido (GNC).

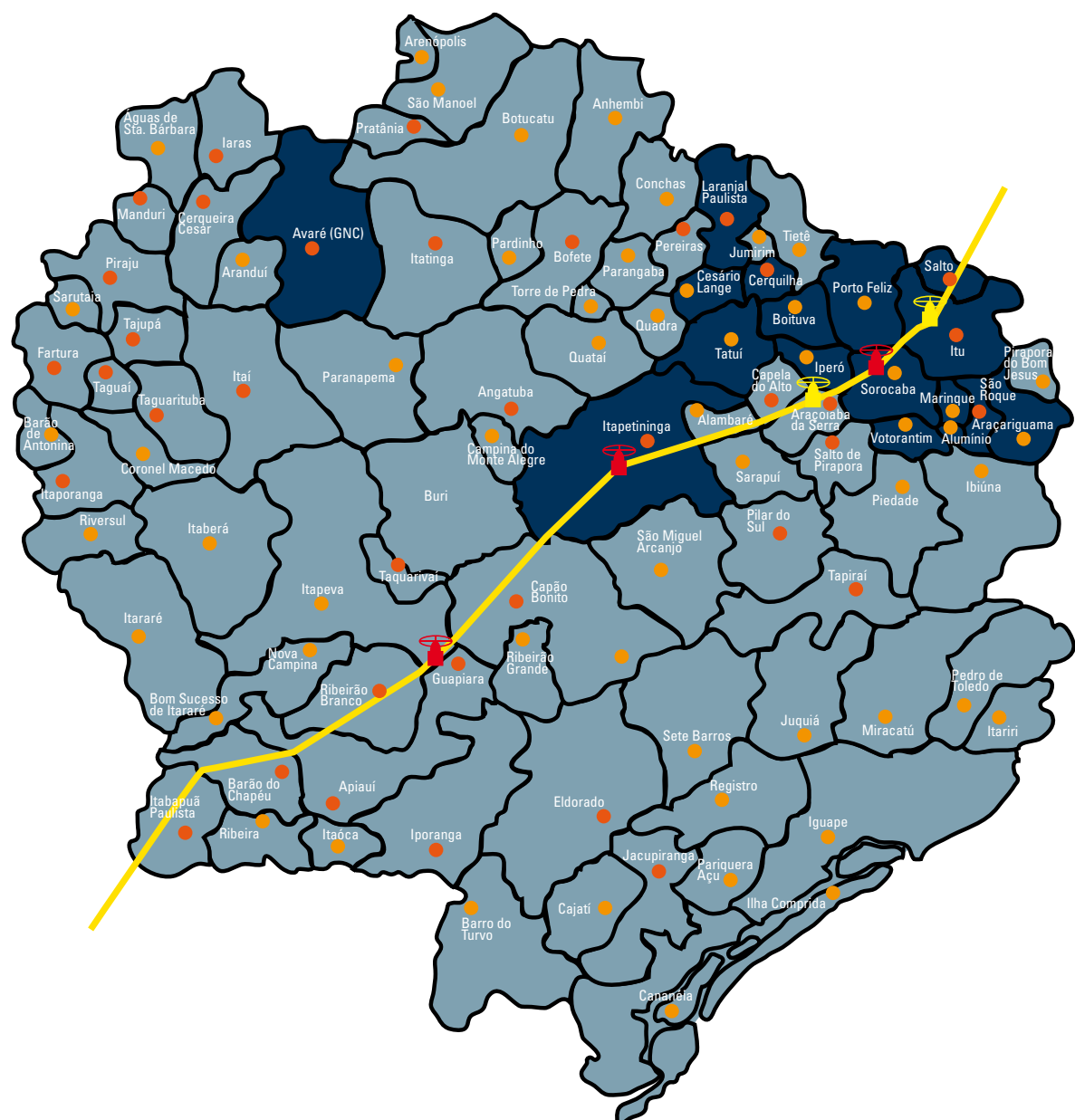


Área de concessão da Gas Natural Fenosa em São Paulo

[G4-5 e G4-6]

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

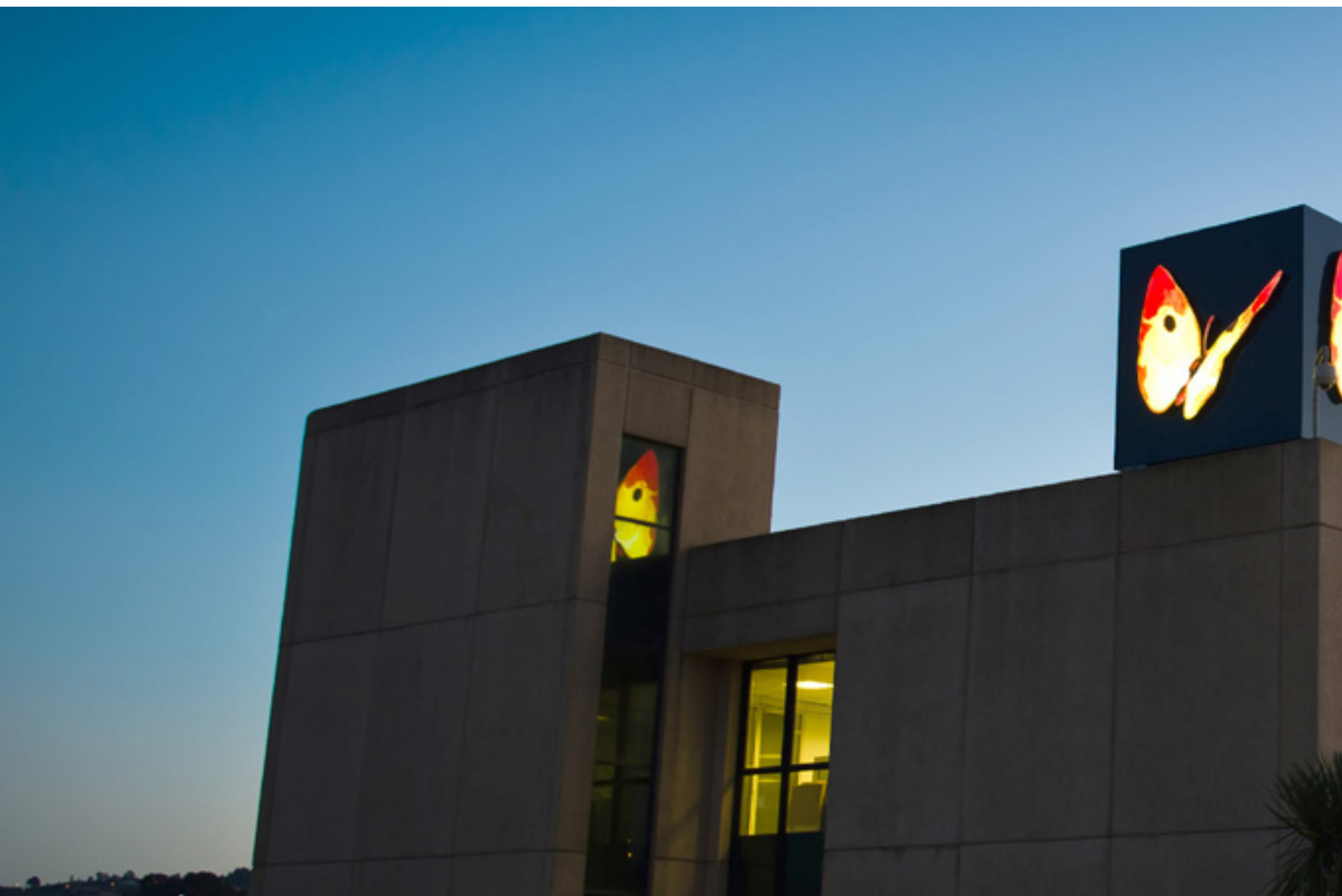
Em 2016, a Gas Natural Fenosa em São Paulo deu início à distribuição de gás natural em Tietê, totalizando 18 municípios atendidos.



Principais Magnitudes das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil

[G4.9]

Principais Magnitudes	2016			
	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.037.267	907.309	64.221	65.737
Vendas totais de gás (m³)	6.572.575	3.866.044	2.305.449	401.082
Investimentos (R\$)	362.354	257.037	66.332	38.984
Km de rede	7.276	4.489	1.219	1.568
Número de empregados	487	454	-	33
Ebitda	893.709	630.173	153.795	109.741
Faturamento bruto	6.023.236	3.468.133	1.968.958	586.145
Faturamento líquido	5.138.315	2.902.926	1.773.585	461.804
Opex	438.877	343.330	55.042	40.505



2015				2014			
Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
986.395	873.585	55.550	57.260	937.807	842.920	46.053	48.834
9.461.976	5.234.002	3.820.643	407.332	9.667.862	5.386.996	3.849.781	431.085
381.109	266.915	54.209	59.986	720.119	381.234	267.287	71.598
7.033	4.386	1.153	1.494	6.707	4.223	1.083	1.401
495	462	1	32	508	476	1	31
928.371	639.724	203.715	84.931	937.319	638.004	185.948	113.366
7.811.092	4.018.900	3.258.869	533.323	7.632.741	3.844.159	3.184.637	603.945
6.916.805	3.483.188	3.013.345	420.271	6.764.981	3.328.618	2.960.400	475.963
705.630	517.949	94.979	92.702	357.548	275.266	46.934	35.348





Processo de elaboração do informe. Materialidade



Processo de elaboração do Informe de Materialidade

A Gas Natural Fenosa Brasil elaborou seu terceiro informe de responsabilidade corporativa, de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI), G4, opção essencial.

A estrutura do presente relatório baseia-se na Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa, atualizada em 2015, e que observa as recomendações do Código de Boa Governabilidade da CNMV em matéria de responsabilidade social corporativa, como

a definição de papéis e responsabilidades, a definição de objetivos e o monitoramento dos riscos extraordinários financeiros, o que permite à própria empresa zelar por seu cumprimento. O conteúdo específico do relatório é determinado pelos assuntos identificados na análise de materialidade, que é o ponto de partida em seu processo de elaboração do relatório.

O estudo de materialidade desse informe está baseado no estudo realizado diretamente pela matriz, na Espanha, em 2015, no qual o Brasil fez parte da análise. Esse trabalho coloca foco naqueles assuntos de natureza social, ambiental e/ou econômica, que são relevantes para o negócio da empresa e influenciam na tomada de decisões de seus grupos de interesse.

Durante 2016, o Grupo aprovou uma nova Política de Responsabilidade Corporativa e elaborou um novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2016-2020. A partir disso, a Gas Natural Fenosa Brasil tem previsto rever o estudo de materialidade em 2017, para veicular no próximo informe, de forma que esteja alinhado aos compromissos e à estratégia da empresa em matéria de responsabilidade corporativa. **[G4-22]**

O presente documento traz as informações relativas ao ano de 2016. A empresa publica esse informe anualmente.

[G4-28, G4-29, G4-30, G4-31 e G4-32]

O documento foi auditado pela PWC e o relatório sobre esse processo de verificação está disponível na página 110.

[G4-33]

Desenvolvimento contínuo da análise de materialidade

[G4-18]

Em primeiro lugar, para a identificação dos assuntos materiais, foi feita uma análise detalhada a partir de fontes públicas de organismos internacionais de referência em matéria de responsabilidade corporativa e entrevistas com grupos de interesse externos, que foi contrastada com entrevistas internas.

Posteriormente, foram trabalhados os assuntos materiais para defini-los com maior detalhamento, focando nos assuntos materiais na cadeia de valor do gás e da eletricidade, proporcionando uma matriz mais setorial e complementando com uma exaustiva análise de risco.

Atualmente, o trabalho está centrado no aprofundamento das consultas externas, através da identificação de expectativas e consultas a grupos de interesse. **[G4-23]**

Identificação dos assuntos materiais

[G4-18a] e [G4-23]

Os assuntos materiais incluídos neste relatório partem do estudo conjunto para o setor de gás e o setor de eletricidade, o qual foi iniciado em 2013 e atualizado no ano de 2015.

O estudo tem como base a análise do nível de relevância de cada um dos 46 aspectos específicos definidos pela GRI em sua diretriz para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade versão G4.

Estes 46 aspectos foram priorizados em função da relevância para o mercado dentro dos seguintes grupos: organismos internacionais e instituições setoriais, critérios estabelecidos pelos investidores e os assuntos materiais para outros grupos de interesse, que são detalhados no item "Identificação dos assuntos materiais".

A relevância e a priorização desses aspectos foram determinadas a partir da seleção de matérias relevantes de responsabilidade corporativa, fruto da análise externa (análise e identificação de aspectos nas fontes públicas dos organismos de referência, investidores e grupos de interesse) e interna (contraste através de entrevistas).

A continuação deste estudo buscou um aprofundamento maior nos aspectos próprios do setor, para o qual foi realizada uma série de consultas a especialistas de energia e regulação; bem como analisada a materialidade dos assuntos em cada país onde a Gas Natural Fenosa desenvolve suas atividades. Para isso, foi tomada uma série de fontes estatísticas oficiais e analisados os indicadores como uma aproximação à relevância que a cada assunto é dada na agenda sustentável de cada país.

Na página seguinte, consta uma descrição mais detalhada dos passos e das fontes consultadas.

Fontes para identificação dos assuntos materiais [G4-20]

Na identificação inicial dos assuntos materiais, foram levadas em conta as seguintes fontes:

Organismos internacionais e instituições setoriais	Investidores	Grupos de interesse
<ul style="list-style-type: none"> Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômicos (OCDE), Pacto Mundial das Nações Unidas (UNGC), Agência Internacional de Energia World Business Council for Sustainable Development. 	<ul style="list-style-type: none"> Dow Jones Sustainability Index FTSE4Good. 	<ul style="list-style-type: none"> Relatório da Global Reporting Initiative “Sustainability topics for sectors” que contém os assuntos materiais para 52 setores definidos graças às entrevistas feitas com 194 organizações relacionadas a diferentes grupos de interesse.

Além disso, durante o processo da materialidade, foram considerados os assuntos relevantes para os grupos de interesse, indicados nos estudos de monitoramento de Imprensa *off-line* e *on-line*, e RepTrak.

Revisão dos assuntos com enfoque setorial e impactos na cadeia de valor

[G4-21]

Para atualizar os assuntos identificados anteriormente, foi feita uma análise profunda e uma breve revisão da imprensa para constatar que nenhum tema crítico estava excluído.

Foi realizado um esboço da cadeia de valor do gás e da eletricidade da companhia, determinando em qual etapa dessa cadeia a Gas Natural Fenosa tem maior impacto em cada um deles.

Por outro lado, foram filtrados os assuntos materiais a partir da perspectiva do

setor de gás e elétrico. Para isso, foram realizadas consultas a especialistas do setor de energia e regulação e foram revisadas outras fontes setoriais, como a Associação Espanhola da Indústria Elétrica (Unesa) e os aspectos setoriais que preocupam os investidores (Dow Jones Sustainability Index). Esses aspectos setoriais podem ser agrupados em três desafios-chave:

- > Novo cenário energético global
- > Principal desafio na Espanha: o déficit de tarifa
- > Efeito na mudança de regulação e no panorama energético espanhol

Revisão dos assuntos materiais – Brasil

[G4-20]

Foram identificadas fontes estatísticas oficiais que serviram para revisar a relevância de cada assunto, segundo a agenda do país (análise em profundidade dos aspectos relevantes identificados por países onde a companhia apresenta atividade).

A análise da agenda do Brasil foi realizada de forma que:

- > Cobrisse a visão para o exercício do relatório
- > Estabelecesse as bases para a agenda do Brasil, com uma visão mais setorial.

A análise dos indicadores foi realizada levando em conta os indicadores ambientais, sociais e de governança tomados das seguintes fontes internacionais de referência:

- > American Council for an Energy-Efficient Economy (ACEEE)
- > Anistia Internacional (AI)
- > Central Intelligence Agency (The World Factbook)
- > Dow Jones Sustainability Index (DJSI)
- > Human Rights Watch (HRW), Inter-American Development Bank (DataGob)
- > The Economist Intelligence Unit (EIU)
- > World Bank (WB)
- > World Economic Forum (WEF)
- > United Nations (UN)
- > United Nations Development Programme (UNDP)
- > US Department of State (USDS)

Priorização dos assuntos

Com essas análises (da cadeia de valor, dos assuntos setoriais e da agenda país), foram redefinidos os assuntos materiais. De um lado, há os assuntos materiais por relevância na cadeia de valor, levando em conta a matriz setorial; e de outro, a priorização de assuntos materiais segundo a agenda de responsabilidade corporativa do Brasil.

Validação interna

A validação interna foi realizada através de entrevistas com os responsáveis pelos negócios que permitiram identificar os riscos por instalações e área geográfica. Concretamente, para esta edição do relatório, contou-se com a participação das seguintes áreas:

- > Assuntos Públicos
- > Negócios Varejistas
- > Serviço ao Cliente
- > Compras
- > Estratégia
- > Governança Corporativa
- > Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno
- > Meio Ambiente
- > Recursos Humanos
- > Regulação e Planejamento Estratégico
- > Riscos
- > Segurança e Saúde



Listagem de assuntos materiais do Brasil

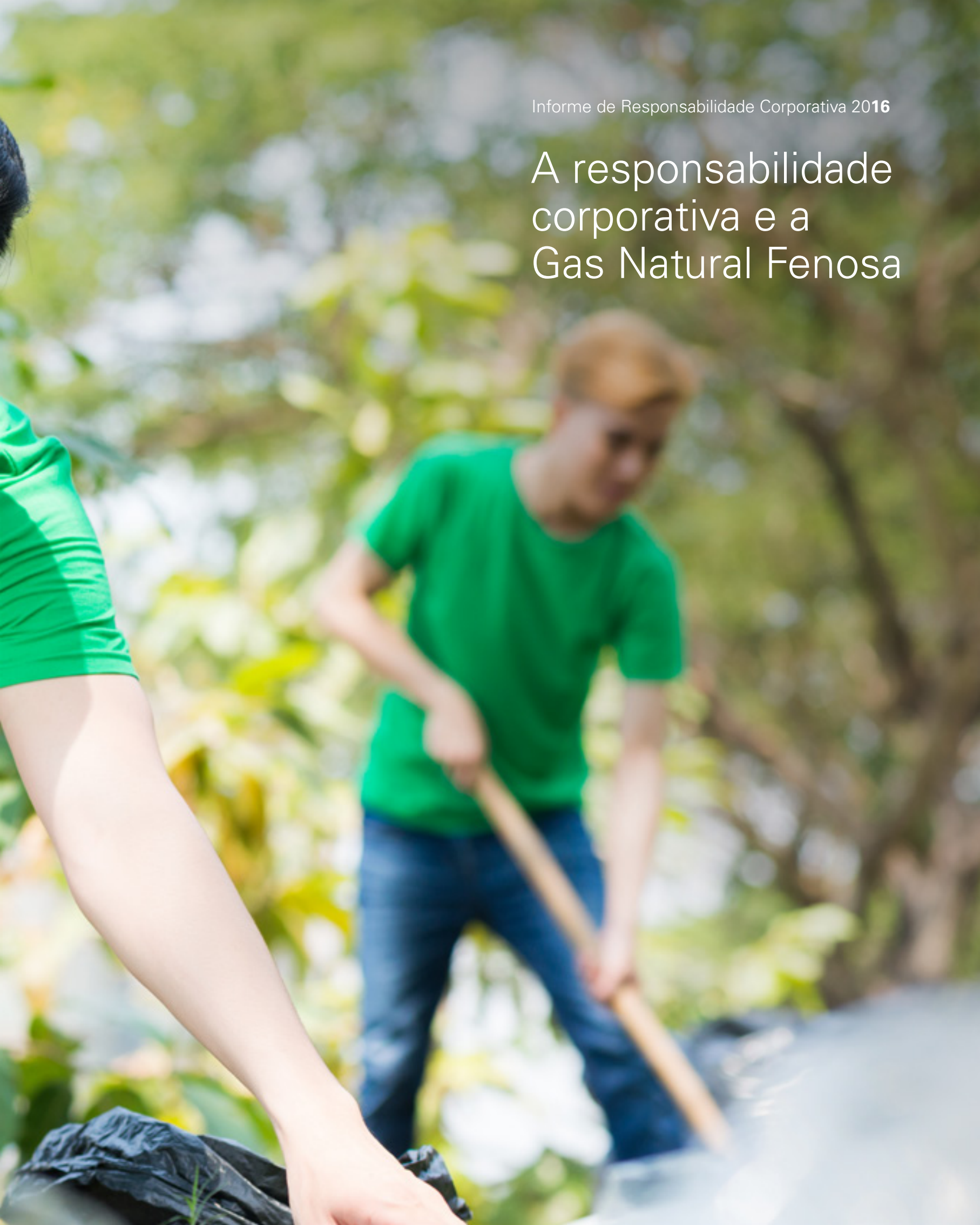
[G4-19]

Categoria GRI	Assunto
PR	Saúde e segurança do cliente
SO	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade
PR	Qualidade de produtos e serviços
LA	Saúde e segurança no trabalho
HR	Práticas de segurança
LA	Treinamento e educação
HR	Liberdade de associação e negociação coletiva
EN	Produtos e serviços
HR	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos
EN	Energia
EN	Biodiversidade
EN	Materiais
EC	Desempenho Econômico
SO	Comunidades locais
EN	Efluentes e resíduos
LA	Diversidade e igualdade
EN	Transporte
HR	Avaliação
EN	Água
SO	Combate à corrupção



Informe de Responsabilidade Corporativa 2016

A responsabilidade corporativa e a Gas Natural Fenosa



Política Global de Responsabilidade Corporativa

[G4-15 e G4-56]

A Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa estabelece o marco comum de atuação que guia o comportamento socialmente responsável da empresa e determina a estrutura de boa parte do presente relatório.

Após a revisão da política em 2013, no exercício de 2015 procedeu-se novamente à sua atualização, que foi aprovada pelo Conselho de Administração.

O objetivo principal da política é estabelecer os princípios de atuação e compromissos com seus grupos de interesse, em coerência com a estratégia da empresa, bem como determinar as responsabilidades e os instrumentos de acompanhamento específicos para garantir seu cumprimento.

A relação adequada com o ambiente constitui um aspecto estratégico de primeira ordem para a Gas Natural Fenosa. Por esse motivo, foram definidos alguns princípios de atuação e alguns compromissos para com grupos de interesses, focados na geração de valor e que permitam o crescimento sustentável em longo prazo.

A política é aplicável a todas as empresas que formam o Grupo Gas Natural Fenosa. Da mesma forma, estimula-se seu conhecimento e aplicação por aquelas pessoas ou empresas que trabalham com a companhia e que influenciam em sua reputação.

A Gas Natural Fenosa entende a responsabilidade corporativa como o conjunto de ações desenvolvidas para estabelecer relações de confiança, estáveis, sólidas e de benefício mútuo com seus grupos de interesse.

A política, cuja aprovação veio precedida de um intenso processo de avaliação e consultas internas, é a

manifestação de um sistema de gestão da responsabilidade corporativa que abrange todo o Grupo. Além disso, e de acordo com as recomendações do Código Unificado de Bom Governo, foi aprovada pelo Conselho de Administração, que assumiu a supervisão periódica de seu cumprimento.

A Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa reúne sete compromissos assumidos pela companhia na matéria. São eles:

- > Orientação ao cliente
- > Compromisso com os resultados
- > Meio ambiente
- > Interesse pelas pessoas
- > Segurança e saúde
- > Compromisso com a sociedade
- > Integridade

Princípios de atuação da Política de Responsabilidade Corporativa

Excelência no serviço	Compromisso com os resultados	Segurança e saúde	Cadeia de fornecimento responsável
Gestão responsável do meio ambiente	Interesse pelas pessoas	Compromisso social	Integridade e transparência

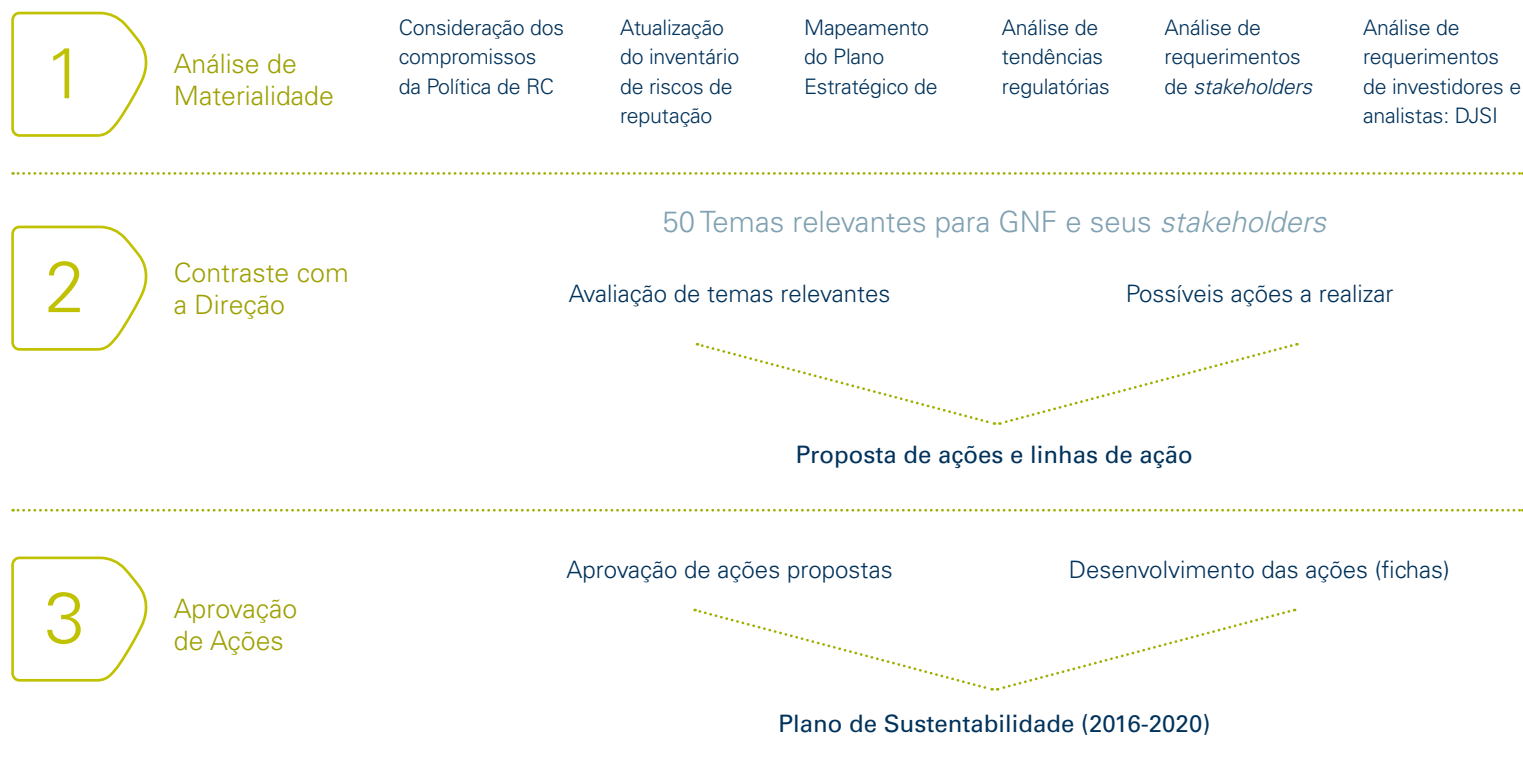
Nota: mais detalhes dos compromissos e princípios de atuação podem ser consultados nos parágrafos correspondentes deste mesmo relatório. Da mesma forma, pode-se consultar a política integral na página web www.gasnaturalfenosa.com

Plano Diretor de Sustentabilidade (2016-2020)

Após a aprovação da nova Política de Responsabilidade Corporativa e seguindo as recomendações do novo código de boa governança da CNMV em matéria de responsabilidade corporativa, em 2016, a Gas Natural Fenosa começou a elaborar, em nível global, um Plano Diretor de Sustentabilidade 2016-2020, o qual foi aprovado pelo Conselho de Administração no início de 2017. Esse plano foi elaborado pela matriz para aplicação em todas as suas filiais.

O plano traz os programas de ação para realizar os oito compromissos orientadores e 45 compromissos específicos da Política de Responsabilidade Corporativa.

Para a elaboração do plano seguiu-se o seguinte processo:



Como consequência de tal processo, serão obtidas as linhas de ação para cada compromisso e as ações específicas a desenvolver dentro de cada linha de ação, com o objetivo de que cada área implicada as produza. Assim, será obtida uma série de indicadores de monitoramento e acompanhamento que permitirão fazer um controle do desempenho para cada uma das ações, por parte de cada área responsável e, em última instância, por parte do Conselho de Administração.

Modelo de acompanhamento do Plano de Sustentabilidade 2016-2020

Aprovação e acompanhamento (anual)	Conselho de Administração	Comissão de Nomeações e Remunerações
Implementação, acompanhamento e divulgação (semestral e anual)	Comitê de Direção	
Implementação e Comunicação (semestral)	Direções gerais e outras unidades de negócio	
Coordenação e acompanhamento (semestral e anual)	Direção de Comunicação e Relações Institucionais	

A governança da responsabilidade corporativa

Órgãos de governança

[G4-34]

Conselho de Administração

A aprovação da Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa corresponde, de acordo com seu regulamento, ao Conselho de Administração do Grupo, que também recebe, pelo menos anualmente, informação sobre a implantação e o acompanhamento geral de tal política.

Portanto, a supervisão do cumprimento da política recai, em última instância, sobre o Conselho de Administração, que delegou tal função à Comissão de Nomeações e Remunerações.

Da mesma forma, o Conselho de Administração é encarregado de liderar a integração efetiva da Responsabilidade Corporativa na estratégia da empresa e em sua gestão diária, conseguindo, assim, alicerçar uma cultura da responsabilidade corporativa sólida.

Comitê de Direção

O Comitê de Direção do Grupo, por sua vez, é o responsável por zelar pela adequada implementação e acompanhamento dos compromissos assumidos na política, bem como impulsionar sua divulgação, conhecimento e cumprimento, por meio dos planos que aprovar para tais fins.

Direções-gerais e unidades de negócio

As direções-gerais e as unidades de negócio são responsáveis por definir as atuações que os planos formulados pelo Comitê de Direção desenvolverem,

bem como por propor os objetivos quantitativos e qualitativos de cada uma de tais atuações e os indicadores de acompanhamento correspondentes.

Administradores, diretores e demais pessoas

Os administradores, os diretores e as demais pessoas que integram a companhia têm a obrigação de conhecer, compreender e cumprir as diretrizes e os compromissos contidos na Política de Responsabilidade Corporativa.

Da mesma forma, a Gas Natural Fenosa promoverá e incentivará entre seus fornecedores e empresas colaboradoras a adoção dos princípios de comportamento definidos na política.

Comissão do Código Ético

Os objetivos da comissão são: fomentar a divulgação, o conhecimento e o cumprimento do Código Ético, bem como administrar o procedimento de notificação e consulta.

A comissão, presidida pela Área de Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno, é formada por representantes de algumas das unidades mais diretamente envolvidas nos assuntos contemplados no código.

Esta comissão informa suas atuações ao Comitê de Direção e à Comissão de Auditoria e Controle.

Funções da Comissão do Código Ético

Fomentar a divulgação e o conhecimento do Código Ético

Interpretar o Código Ético e orientar as atuações em caso de dúvida ou de conflito

Fornecer e administrar uma via de comunicação para todos os funcionários, fornecedores e empresas colaboradoras (função exclusiva da Comissão Corporativa)

Membros da Comissão do Código Ético

Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno (Presidência e Secretaria da Comissão)

Financiamento e Mercado de Capitais

Riscos, Estudos e Projetos

Reputação e Sustentabilidade

Relações Trabalhistas

Serviço ao Cliente

Serviços Jurídicos

O Brasil está subordinado a essa estrutura e conta com uma comissão local. Com o objetivo de zelar pela divulgação do Código Ético nos diferentes âmbitos de atuação da empresa, a comissão local tem uma composição funcional que responde à Comissão do Código Ético.

Composição das comissões locais

Brasil

Presidente > Recursos Humanos

Vogal > Auditoria Interna

Vogal > Comunicação

Vogal e Secretário > Assuntos Jurídicos

* As consultas e notificações procedentes de países distintos dos anteriores são administradas pela Comissão Corporativa do Código Ético.

Sistema de gestão do risco

A gestão do risco na Gas Natural Fenosa tem por objetivo garantir a previsibilidade e a sustentabilidade no desempenho operacional e financeiro da empresa, contando para isso com diferentes órgãos, com âmbitos de responsabilidade claramente identificados.

Gestão de risco



Uma gestão integrada

A Gas Natural Fenosa analisa seu perfil global de risco por seu impacto potencial sobre as demonstrações financeiras da empresa. Com isso, determina-se o nível máximo aceito de exposição ao risco, bem como os limites admissíveis para sua gestão.

As ferramentas que permitem melhoria contínua no processo de identificação, caracterização e determinação do perfil de risco de Gas Natural Fenosa são:



Norma Geral de Riscos

[G4-14]

Esta norma define o âmbito de princípios e pautas de comportamento que propiciam a identificação, informação, avaliação e gestão da exposição ao risco da empresa. Estabelece as bases para a definição de políticas, normativa, limites e métricas específicas que determinam o perfil do risco.

Mapa de Riscos Corporativo

O processo de identificação e avaliação dos riscos da Gas Natural Fenosa é orientado pelo Mapa de Riscos Corporativo, elaborado pelo Comitê de Riscos, destinado a caracterizar e quantificar os riscos mais relevantes, refletindo o perfil de risco da empresa.

Na identificação desses riscos são consideradas as características da colocação em risco, as variáveis de impacto, a severidade potencial quantitativa e qualitativa, a probabilidade de ocorrência e o grau de gestão e controle.

Outros Mapas de Riscos

A Gas Natural Fenosa tem um mapa de riscos de reputação e um mapa de riscos de mudança climática.

Mapa de riscos de reputação: desde 2013, a Gas Natural Fenosa identifica seus riscos de reputação a partir do tipo de operações que realiza nos países em que está presente e dos grupos de interesse teoricamente afetados. De acordo com esse sistema, os riscos são classificados por sua severidade e grau de gestão. A partir dessa informação são tomadas decisões com o objetivo de prevenir esses tipos de riscos. Além disso, periodicamente realiza-se a análise e avaliação do impacto de alguns deles em parâmetros financeiros em caso de materialização.

Mapa de riscos de mudança climática: a partir de 2014, foi identificado o impacto na empresa dos efeitos decorrentes da

mudança climática, analisando tanto as consequências diretas, quanto de políticas e normativa destinadas a combatê-la. A análise baseia-se nos critérios e nas metodologias do sistema de gestão de riscos.

Os riscos mais relevantes identificados em ambos os mapas são incorporados ao Mapa de Riscos Corporativo, para sua comunicação aos órgãos de governo correspondentes.

Sistema de Medição de Riscos

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

A Gas Natural Fenosa realiza análise de riscos correlativos, análise de sensibilidade e testes de estresse para os principais riscos identificados.

O sistema é planejado como uma ferramenta de suporte para as unidades de negócio e garante que estas tenham um nível de autonomia ótimo na tomada de decisões. Da mesma forma, garante que o nível de risco assumido pela empresa e por cada unidade de negócios esteja de acordo com o perfil estabelecido pelos órgãos de governo.

Com o Sistema de Medição de Riscos, cada unidade de negócio conta com informação específica dos principais tipos de riscos que podem lhe afetar. Com isso, busca-se facilitar para eles o processo de tomada de decisões, o que, por sua vez, retorna de forma positiva para a empresa, pois melhora sua rentabilidade, a previsibilidade em seu comportamento e sua eficiência.

Integridade e transparência [G4-15]

(Mecanismos de reclamação em matéria de direitos humanos, mecanismos de reclamação por impacto social, combate à corrupção)

A Gas Natural Fenosa considera que a confiança dos seus clientes, profissionais, fornecedores e colaboradores externos, acionistas, investidores e financiadores, reguladores e outros agentes do mercado e grupos sociais baseia-se na integridade, entendida como a atuação ética, honesta, responsável e de boa-fé de cada uma das pessoas que trabalha para o Grupo.

Compromissos e princípios de atuação responsável e íntegra

- **Rejeitar a corrupção, a fraude e o suborno** no desenvolvimento das atividades da empresa e definir medidas para evitá-los e combatê-los, criando canais internos que permitam a denúncia de irregularidades, respeitando e protegendo o anonimato da pessoa que denuncia.
- **Cumprir a legislação e as normas nacionais e internacionais** vigentes nos países nos quais a empresa opera, respeitando, especialmente, os princípios expressos na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas e na Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT), os princípios do Pacto Mundial de Nações Unidas, os Princípios Orientadores de Direitos Humanos e sobre Empresas das Nações Unidas, bem como os princípios da OCDE para a Governança das Sociedades.
- **Atuar com responsabilidade** na gestão dos negócios e **cumprir as obrigações fiscais** em todas as jurisdições nas quais a empresa opera, assumindo o compromisso de transparência e colaboração com as administrações tributárias correspondentes.
- **Competir no mercado de forma leal**, não admitindo condutas enganosas, fraudulentas ou maliciosas que levem a empresa a obter vantagens indevidas.
- Promover a **transparência informativa** e a comunicação responsável, verdadeira, eficaz, íntegra e pontual, publicando periodicamente informações financeiras e não financeiras que avaliem as ações da empresa e ofereçam uma resposta específica às necessidades de informação dos grupos de interesse da companhia.
- Manter, sempre, o **diálogo com os grupos de interesse** através dos canais de comunicação que forem mais adequados e acessíveis.

A integridade é a chave para o sucesso da empresa [G4-56]

A Gas Natural Fenosa tem a firme convicção de que operar com integridade e transparência contribui diretamente para o alcance dos seus objetivos e para a gestão do negócio de forma sustentável.

Não por acaso, a ética e a honestidade, compromissos do órgão máximo de governança da empresa, constituem os pilares fundamentais da declaração de missão, visão e valores, dos seus planos estratégicos, bem como da Política de Responsabilidade Corporativa.

A crise de confiança no setor de energia requer toda a atenção da empresa, para contribuir na melhoria da percepção dos grupos de interesse nos mercados em que opera, sobre as bases dos princípios éticos da Gas Natural Fenosa, bem como o compromisso de reforçar as melhores

condutas e práticas em novos ambientes internacionais com oportunidades de crescimento para a empresa, de forma que se contribua para o desenvolvimento e progresso social.

A Gas Natural Fenosa enfrenta os desafios em matéria de integridade com uma abordagem de gestão baseada em diversas políticas, procedimentos e ferramentas específicas, inseridos no Código de Ética da empresa.

Esses elementos procuram garantir que as atividades da empresa e as dos seus funcionários e fornecedores cumpram as leis e os padrões aplicáveis em todos os países onde realiza alguma atividade de negócio. Pretendem, também, gerar, em todas as unidades e organizações, um comportamento impecável, baseado nos valores éticos e compromissos formais de conduta, bem como prevenir e detectar qualquer violação em tempo hábil.

A Gas Natural Fenosa estabeleceu diversos programas de integridade corporativa que garantem o alcance dos objetivos mencionados anteriormente. Esses programas são:

- > Modelo de gestão do Código de Ética
- > Modelo de prevenção penal
- > Políticas e planos antifraude e anticorrupção
- > Políticas fiscais
- > Política de Direitos Humanos

Destes, surgem indicadores para a gestão, o controle e a supervisão do comportamento ético da empresa, o que permite medir a efetividade dos programas implantados e o desenvolvimento de novos planos de melhoria adaptados às necessidades específicas do negócio no Grupo Gas Natural Fenosa.



Ações de valor

Ações propostas 2016

Lançamento de nova ferramenta (*work flow*) de declaração recorrente, cumprimento do Código de Ética e Política Anticorrupção.



Ações previstas 2017

Ações de divulgação e comunicação da Política de Atendimento Empresariais.

Divulgação e difusão do Código de Ética para fornecedores.

Aprovação da atualização do texto da Política de Direitos Humanos, os conceitos e a terminologia dos Princípios Orientadores sobre empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas.



Finalização do processo de declaração da Política Anticorrupção.

Grado de cumplimiento: Concluído. Grande avanço. Médio avanço. Pequeno avanço. Não iniciado.

Código de Ética

Modelo de gestão do Código de Ética

O Código de Ética de Gas Natural Fenosa, formulado e aprovado pelo Conselho de Administração, é o documento que estabelece as pautas que presidirão o comportamento ético dos administradores e funcionários de Gas Natural Fenosa em seu desempenho diário, no que se refere às relações e interações que a empresa mantém com todos os seus grupos de interesse. As pautas de atuação estão relacionadas com corrupção e suborno, respeito às pessoas, desenvolvimento profissional, igualdade de oportunidades, relação com empresas colaboradoras, segurança e saúde no trabalho e com relação ao meio ambiente, entre outras.

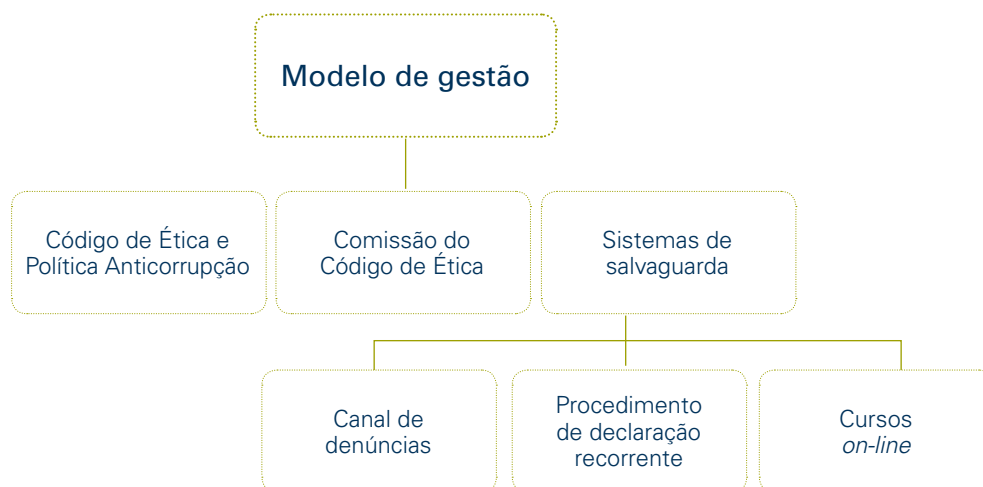
Desde sua aprovação, em 2005, o código foi renovado periodicamente para adaptá-lo às novas realidades enfrentadas pela companhia. Nele estão contidos os compromissos assumidos pela Gas Natural Fenosa em matéria de boa governança, responsabilidade corporativa e questões relacionadas com a ética e o cumprimento normativo.

Da mesma forma, a Gas Natural Fenosa dispõe de uma Política Anticorrupção, como extensão do capítulo 4.7. "Corrupção e Suborno" do Código de Ética, que estabelece os princípios que devem guiar a conduta de todos os funcionários e administradores das empresas do Grupo com relação à prevenção, detecção, investigação e correção de qualquer prática corrupta na organização.

A companhia tem, além disso, um modelo de gestão do Código de Ética e da Política Anticorrupção, liderado pela Direção de Auditoria Interna, *Compliance* e Controle Interno, cujos objetivos são zelar por seu conhecimento, aplicação e cumprimento.

Modelo de gestão do Código Ético

[G4-56]



O próprio Código de Ética e a Política Anticorrupção: constituem instrumentos fundamentais para atuar de uma forma integral, responsável e transparente.

A Comissão do Código de Ética: presidida pelo diretor de Auditoria Interna, *Compliance* e Controle Interno, com o fim de dotá-la de objetividade e independência, é responsável por zelar pela divulgação e pelo cumprimento do código e da tal política mediante supervisão e controle dos sistemas de salvaguarda. Conta com comissões locais nos países de maior atividade da companhia.

Para maior informação, ver o item "A responsabilidade corporativa em Gas Natural Fenosa" deste mesmo relatório.

Os sistemas de salvaguarda: constituem os mecanismos da companhia para zelar pelo cumprimento do Código Ético. São eles:

- Canal de denúncias: através do qual todos os funcionários e fornecedores podem dirigir-se à Comissão do Código de Ética para realizar consultas ou notificações de descumprimentos do código, de boa-fé, de forma confidencial e sem medo de represálias.
- Procedimento de declaração recorrente: através do qual todos os funcionários declaram de forma recorrente que leram, compreenderam e cumprem o código.
- Cursos *on-line*: sobre os aspectos incluídos no Código de Ética e na Política Anticorrupção, de cumprimento obrigatório para todos os funcionários.

Este modelo de gestão estabelece também que a Comissão de Auditoria do Conselho de Administração e o Comitê de Direção deverão receber relatórios periódicos da Comissão do Código de Ética, nos quais são tratadas as matérias mais relevantes relacionadas com a divulgação e o cumprimento do Código de Ética e da Política Anticorrupção.

Consultas e denúncias ao Código de Ética

	2016	2015	2014
Consultas	58	37	33
Denúncias	120	98	56
Total	178	135	89
Nº de comunicações recebidas por cada 200 funcionários	1,92	1,37	1,20

A Gas Natural Fenosa espera de todos os seus funcionários um alto nível de compromisso no cumprimento de seu Código Ético e da Política Anticorrupção. Por isso, insiste-se em transmitir a cultura de integridade da empresa. Seu descumprimento é analisado de acordo com os procedimentos internos, com a normativa legal e com os acordos vigentes.

A companhia estabeleceu comissões locais na Argentina, Brasil, Colômbia, Chile, Itália, México, Moldávia, Panamá e África do Sul. Com uma estrutura similar com a estrutura do Código de Ética da Espanha, sua missão principal é divulgar e comunicar o código de ética e a política anticorrupção. Desse modo, busca-se reproduzir, em cada país, as mesmas funções que a comissão tem na Espanha, em todo o âmbito de atuação da empresa.

Assim sendo, procura-se assegurar a existência do mesmo procedimento nos distintos países no qual a empresa opera.

A comissão local do código de ética no Brasil foi criada em 2006 e está integrada pelos executivos principais de quatro áreas da empresa: Auditoria Interna, Comunicação e Relações Institucionais, Recursos Humanos e Serviços Jurídicos. Em 2016, a comissão realizou três reuniões de trabalho.

Ao longo do ano, a comissão local do código de ética no Brasil recebeu quatro notificações e uma consulta. Cabe destacar que não foram recebidas denúncias relativas a questões de exploração do trabalho infantil ou relacionadas aos direitos de comunidades locais e de direitos humanos.

[G4-HR5, G4-HR12 e G4-HR8]

Em 2016, o plano da comissão do código de ética no Brasil incluiu as seguintes ações:

- Formação e divulgação do Código Ético, Política Anticorrupção e Modelo de Prevenção Penal dirigida aos funcionários da empresa.

- Atualização do espaço do Código Ético e Política Anticorrupção na intranet da empresa.
- Ações de divulgação externas.
- Definição e aprovação de procedimentos internos em matérias do Código Ético.
- Atividades para a extensão do Código Ético a fornecedores, tanto na Espanha quanto em âmbito internacional.

Modelo de prevenção penal

A companhia dispõe de um modelo de prevenção penal que é atualizado anualmente. Esse modelo está incorporado na estrutura de controle interno já existente na Gas Natural Fenosa, com o objetivo de prevenir de forma eficaz a ocorrência de delitos previstos na Lei Orgânica nº 5/2010 sobre a Reforma do Código Penal. É essa lei que introduz, na Espanha, a responsabilidade penal de pessoas jurídicas e que estabelece atenuantes no caso de existir modelos de controle interno eficazes.

Do ponto de vista organizacional, o Conselho de Administração designou as funções de Órgão Autônomo, descritas na Lei Orgânica nº 1/2015, ao Comitê de Avaliação de *Compliance*, que é responsável pela tomada de decisões significativas em relação à vigilância e à supervisão periódica do funcionamento e cumprimento do modelo de prevenção penal.

O modelo contém 21 delitos identificados sobre o que define impacto e probabilidade de ocorrência, mecanismos para seu controle, minimização e responsabilidades a respeito do seu cumprimento.

Por suas características, é um dos fatores de diferenciação da companhia no âmbito da integridade, permitindo prevenir delitos que possam causar problemas legais ou de outra natureza.

Cada ano, o modelo é avaliado por uma empresa terceira e independente. Em 2016, essa empresa emitiu um informe satisfatório sobre seu desenho e eficácia.

De forma internacional, o Grupo implantou modelos de prevenção penal nos países com legislação sobre responsabilidade penal da pessoa jurídica.

Em 2016, a Gas Natural Fenosa lançou um curso de formação sobre o modelo de Prevenção Penal, Código Ético e Política Anticorrupção, com o objetivo de enfatizar a relevância do seu cumprimento e assegurar a execução de atividades preventivas de controle e dar conhecimento a todos os colaboradores sobre a informação mais atual sobre esse assunto.

A Gas Natural Fenosa é consciente da importância de dispor de uma ferramenta que assegure o controle adequado da gestão do modelo de prevenção penal. Por isso, administra e utiliza o SÃO GRC Process Control, para a gestão integral da documentação, avaliação e supervisão do modelo.

Políticas e planos antifraude e anticorrupção

[G4-SO4] [G4-SO5]

Apesar de a fraude e a corrupção estarem contempladas no sistema de prevenção penal, a companhia está trabalhando na melhoria e atualização da normativa interna e na definição de protocolos de mecanismos específicos neste tema.

A política anticorrupção da Gas Natural Fenosa cumpre com a legislação nacional e internacional em matéria de corrupção, suborno, principalmente, com o já existente Código Penal Espanhol. Atualmente, vários países dispõem de regulações específicas neste assunto, os quais estabelecem sanções relevantes em caso de não cumprimento.

Esta política tem o objeto de estabelecer os princípios que devem guiar a

conduta de todos os funcionários e administradores das empresas da Gas Natural Fenosa, no que diz respeito à prevenção, detecção, investigação e correção de qualquer prática corrupta dentro da organização. Assim, há um único instrumento que rege todas as ações realizadas neste âmbito, para evitar qualquer conduta que puder constituir fraude ou corrupção e que poderá resultar em situações prejudiciais para a companhia, seus administradores e seus funcionários do ponto de vista legal ou reputacional.

A política estabelece 14 princípios de atuação, nos quais há aspectos como o fomento da integridade e transparência no tratamento da informação, bloqueio de capitais, conflitos de interesse e relacionamento com terceiros.

O enfoque do programa anticorrupção da Gas Natural Fenosa reúne três áreas-chave:

- **Estabelecer** uma cultura antifraude e anticorrupção mediante a formação e conscientização.
- **Implantar** medidas proativas para avaliação do risco de fraude e corrupção, o monitoramento e controles.
- **Desenvolver** medidas e planos de resposta em situações que constituam fraude e corrupção. Esses planos e medidas contemplam a investigação dos episódios, a definição das soluções e o estabelecimento de medidas disciplinares.

Em relação ao programa, a Gas Natural Fenosa realiza ações recorrentes de formação com o objetivo de divulgar seu compromisso na luta contra a corrupção e assegurar que seus administradores, funcionários e fornecedores dispõem da informação adequada e suficiente para atuar neste assunto.

Entre outras ações, de forma periódica realiza-se:

- Atualização do espaço da Naturalnet dedicado ao Código de Ética e a Política Anticorrupção.



- Publicação de informação sobre as atividades da Comissão do Código de Ética (notificações recebidas, atividades realizadas, etc.).
- Curso de formação sobre o Modelo de Prevenção Penal, Código Ético e Política Anticorrupção.
- Formação específica em relação ao Modelo de Prevenção Penal a novos funcionários e administradores.

No Brasil, a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 9.605/1998 estabelecem responsabilidade para a pessoa jurídica por delitos que possam cometer os administradores ou colaboradores em nome da companhia no âmbito de corrupção de funcionários públicos e meio ambiente.

Além disso, em 2015 foi aprovado o Decreto Anticorrupção nº 8.420/2015, que estabelece como atenuante das sanções no âmbito administrativo a implementação de um modelo de prevenção (Programa de Integridade).

Pelo exposto, tornou-se imprescindível a implantação de um Modelo de Prevenção Penal – Programa de Integridade, implantado em 2016 pela área de Auditoria Interna e Compliance, com colaboração da Diretoria Jurídica e de um assessor externo.

O Modelo de Prevenção Penal – Programa de Integridade inclui medidas para prevenir outros delitos além dos de corrupção e meio ambiente (segurança e saúde, proteção de dados pessoais etc.).

Declaração recorrente do cumprimento do Código Ético e Política Anticorrupção

Cabe informar que, em 2016, a Gas Natural Fenosa aprovou uma Política de brindes institucionais, nos termos do Código de Ética e Política Anticorrupção. Esta política tem por objetivo regular as condições nas quais os administradores e funcionários da companhia podem aceitar e oferecer brindes institucionais e no marco do desempenho de suas funções profissionais.

Além disso, em todas as operações de risco, a companhia realiza processos de *due diligence* de forma sistemática, tanto em fornecedores de alto risco, como no relacionamento da companhia com terceiros (*sócios, joint ventures* etc.).

O procedimento de *due diligence* tem o objetivo de realizar análises e avaliações de risco reputacional e de corrupção de forma eficiente e homogênea, sempre que houver terceiros nas relações de negócio nas empresas que fazem parte do Grupo.

Política de Direitos Humanos

[G4-15]

A Gas Natural Fenosa está ciente das crescentes exigências do ambiente com relação aos direitos humanos e, sobretudo, tem em consideração o crescimento da atividade internacional que levou a empresa a operar em algumas áreas onde a proteção dos direitos humanos cobra uma importância especial.

O compromisso da empresa com o respeito e a proteção dos direitos humanos se expressa tanto na Política de Responsabilidade Corporativa quanto no Código Ético. A Política de Direitos Humanos vem formalizar e estabelecer de maneira precisa como a empresa acredita que tem que incorporar este assunto em sua gestão empresarial.

Desde 2011, a Gas Natural Fenosa tem uma Política de Direitos Humanos aprovada pelo Comitê de Direção, que é o órgão máximo responsável pela empresa em matéria de direitos humanos.

Processo de elaboração da Política de Direitos Humanos

O processo de elaboração da política começou em 2010, com uma análise das políticas de direitos humanos de empresas relevantes e dos principais requerimentos internacionais. Foram definidos os riscos que afetam o negócio da Gas Natural Fenosa e os compromissos relacionados com os direitos humanos.

Para dar maior precisão à análise, comparou-se a informação com diretores de quatorze países sobre o risco percebido e, com isto, preparou-se a primeira minuta da política. Uma vez concluída essa etapa, consultou-se cinco organizações independentes especializadas em direitos humanos e realizou-se um processo de consulta interna a membros do Comitê de Reputação de Gas Natural Fenosa.

A política foi aprovada em 2011, e, com o objetivo de difundir seus compromissos e âmbitos de aplicação, foi planejado um plano de comunicação e formação.

Além disso, foi realizada uma verificação do grau de implementação de muitos dos compromissos críticos da política por uma empresa de consultoria independente e pela Área de Auditoria Interna.

O desenvolvimento e a aprovação dessa política é a resposta da empresa às crescentes exigências do ambiente e tem sua importância realçada em regiões nas quais a legislação local não oferece um nível adequado de proteção aos direitos humanos. Nesses casos, a Gas Natural Fenosa compromete-se a garantir uma proteção equivalente da restante das áreas nas quais desenvolve sua atividade.

O cumprimento dessa política está integrado horizontalmente na empresa e é de responsabilidade de cada uma das áreas de negócio.

A Política estabelece dez princípios, determinados a partir dos riscos principais detectados na empresa, em matéria de direitos humanos, e aceita os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresa e Direitos Humanos. Além disso, baseia-se nos princípios mais relevantes que mais afetam o negócio da empresa.

Princípios da Política de Direitos Humanos [G4-15]

- 1 Evitar práticas discriminatórias ou que menosprezem a dignidade das pessoas.
- 2 Erradicar o uso do trabalho infantil.
- 3 Proporcionar a liberdade de associação e negociação coletiva.
- 4 Proteger a saúde das pessoas.
- 5 Oferecer um emprego digno.
- 6 Compromisso com as pessoas ligadas a fornecedores, empreiteiros e empresas colaboradoras.
- 7 Apoiar e promover publicamente os direitos humanos.
- 8 Respeitar as comunidades indígenas e os modos de vida tradicionais.
- 9 Proteger as instalações e as pessoas a partir do respeito aos direitos humanos.
- 10 Contribuir para combater a corrupção.

Durante 2014, foi realizada uma análise exaustiva da política com a finalidade de assegurar seu total alinhamento com tais princípios orientadores.

O conhecimento e cumprimento da política são reforçados pela empresa a partir do plano de comunicação e formação, que inclui um curso *on-line* de realização obrigatória por todos os funcionários; seminários baseados na explicação dos princípios e nos conflitos que possam surgir, e em sessões informativas sobre a política e a implicação no negócio. Até final de 2016, 10.180 pessoas haviam realizado o curso.

Tal como estabelece esta política, a empresa está trabalhando ativamente para incorporar os assuntos relativos aos direitos humanos nos processos de análise de novos investimentos, introduzindo esta variável nas avaliações de impacto social que forem realizadas.

Práticas de Segurança

Em 2016, prestaram serviço ativo 1.250 vigilantes de segurança na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Espanha, México, Moldávia, Panamá, África do Sul e República Dominicana, dos quais 707 (56,6%) participaram dos diferentes cursos de atualização em matéria de segurança privada. No Brasil, 73 vigilantes fizeram o curso. **[G4-HR7]**

Com relação à formação, cumprindo o artigo contratual que determina a atualização de conhecimentos e formas de atuação no respeito aos direitos humanos, em 2016, 660 vigilantes de segurança (52,8%) participaram de cursos dessa natureza, dedicando um total de 5.262 horas. No Brasil, 73 vigilantes receberam essa formação. **[G4-HR2]**

A formação em matéria de direitos humanos está focada nas características de cada um dos países onde a Gas Natural Fenosa tem contratados serviços de vigilantes de segurança e nas atividades que a empresa exerce em cada um deles, permitindo uma formação mais específica e efetiva.

Além disso, são adotadas as melhores práticas vigentes, tomando como referência iniciativas como os princípios voluntários de segurança e direitos humanos e os princípios básicos das Nações Unidas sobre o emprego da força e de armas de fogo para o pessoal pertencente a empresas de vigilância e segurança que a empresa contrata.

A Gas Natural Fenosa torna pública sua Política de Direitos Humanos. É possível ter acesso a ela através de sua página web disponível em dez idiomas (www.gasnaturalfenosa.com).

Compliance e Controle Interno

[G4-SO3]

Responsabilidades do Departamento de Auditoria Interna Compliance e Controle Interno

O departamento é responsável pela revisão contínua e pela melhoria do sistema de controle interno da Gas Natural Fenosa, bem como por garantir o cumprimento da norma e dos modelos de controle estabelecidos, para salvaguardar a eficiência e eficácia das operações, e para mitigar os principais riscos de cada uma das áreas do Grupo, especialmente riscos operacionais, jurídicos, de corrupção e fraude.

Além disso, o departamento é responsável pela gestão do Modelo de Prevenção Penal e do Modelo de Código de Ética da empresa, e pelo relatório da atividade de auditoria interna e cumprimento normativo ao Comitê de Auditoria.

O departamento, como suporte ao Comitê de Auditoria, garante aos órgãos de governança da organização e à Diretoria Executiva a eficácia dos sistemas de controle interno estabelecidos. Em relação ao cumprimento do princípio da integridade e transparência da Política de Responsabilidade Corporativa, é responsável pela gestão do Modelo de Código de Ética da Gas Natural Fenosa, por meio da sua divulgação e assegurando o cumprimento do que está disposto nele e na Política Anticorrupção.

O objetivo principal é garantir a eficácia e eficiência das operações e reduzir os principais riscos em cada uma das áreas da Gas Natural Fenosa, especialmente, os riscos operacionais, jurídicos, de corrupção e fraude, através das três funções de garantia (Auditoria interna, Compliance e Controle Interno).

O Departamento de Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno possui uma abordagem metódica e rigorosa para o acompanhamento e melhoria dos processos e para a avaliação de riscos e controles operacionais associados a eles.

As três funções de garantia contemplam equipes e sistemas separados, com objetivos, perfis e papéis específicos, representando, entre outros, mecanismos de “fronteira” que garantem a independência da função de Auditoria Interna.

Função de garantia da Auditoria Interna

No desenvolvimento das suas atividades, a Unidade de Auditoria Interna realiza uma revisão metódica do sistema de controle interno dos processos do Grupo em todas as suas áreas, bem como da avaliação dos controles e riscos operacionais associados a esses processos, através da definição e implementação do “Plano anual de auditoria interna”, a fim de melhorar a eficácia e a eficiência dos mesmos. Da mesma forma, dá suporte às direções-gerais para cumprirem os seus objetivos.

O “Plano Estratégico de auditoria de processos”, com um horizonte temporal de cinco anos, e os planos anuais de auditoria interna são feitos considerando, principalmente, as zonas de risco incluídas no Mapa de Riscos Corporativo, a matriz de alcance do Sistema de Controle Interno para Informações Financeiras (SCIIF), os mapas de riscos operacionais, os resultados das auditorias de anos anteriores e as propostas do Comitê de Auditoria e da alta direção.

A metodologia de avaliação dos riscos operacionais está alinhada com as melhores práticas de governança corporativa e baseia-se no quadro conceitual do Relatório do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tendo como ponto de partida o tipo dos riscos definidos no Mapa de Riscos Corporativo da empresa.

Os riscos operacionais são priorizados, avaliando sua incidência, importância relativa e grau de controle e, dependendo dos resultados obtidos, a empresa elabora um plano de ação com medidas corretivas que permitam mitigar os riscos residuais identificados com um impacto potencial superior ao risco tolerável ou aceito estabelecido.

Ao longo do ano de 2016, foram desenvolvidos quatro projetos de auditoria interna, três deles para a revisão dos processos vinculados aos principais riscos operacionais, de corrupção, fraude e jurídicos das direções-gerais de negócios e corporativas da Gas Natural Fenosa no Brasil. Nos projetos implementados durante o ano de 2016, não foram detectados riscos relacionados à corrupção.

Como suporte à sua função, a Auditoria Interna utiliza uma ferramenta corporativa no ambiente SAP, onde são geridos e documentados os projetos de auditoria interna, de acordo com a metodologia definida.

É responsável pela garantia contínua do cumprimento da norma externa e das políticas e procedimentos implementados no Grupo, para mitigar os principais riscos jurídicos, de corrupção e fraude. Além disso, é responsável pelo Modelo de Prevenção Penal e pelo Modelo do Código de Ética da Gas Natural Fenosa. A Direção-Geral de Serviços Jurídicos é responsável por avaliar os riscos jurídicos nos modelos que forem desenvolvidos, especialmente na prevenção penal e regulamentar.

Dada à importância de se ter uma ferramenta que garanta o controle adequado da gestão do Modelo de Prevenção Penal, é administrado e utilizado o SAP GRC Process Control para a gestão integrada da documentação, avaliação e supervisão do modelo.

Função de garantia de Controle Interno

É responsável por promover e participar da elaboração e implementação dos modelos de controle em todas as áreas do Grupo, a fim de mitigar os principais riscos e garantir a eficácia das operações. Também garante que os modelos de controle estabelecidos estejam em conformidade com as políticas e normas do Grupo e os regulamentos externos, e sejam devidamente suportados e documentados nos sistemas do Grupo.

Gestão e Medição da Reputação Corporativa

A reputação corporativa é hoje uma questão-chave para todas as empresas, sendo um de seus principais ativos e, como tal, deve ser valorizada, mensurada e preservada.

A gestão da reputação corporativa implica em mapear os fatores-chave que influenciam a opinião de distintos *stakeholders* e em monitorar e gerenciar potenciais riscos associados à reputação da companhia. Há ainda a necessidade de buscar uma avaliação clara da reputação corporativa, materializando se existe divergência entre a atuação da empresa e a percepção dos públicos de interesse ou uma falha na forma de a empresa comunicar suas ações.

Ciente dessa importância, a Gas Natural Fenosa Brasil iniciou, em 2012, o processo de medição de sua reputação corporativa, realizada segundo o modelo Reptrack.

Reptrack

Essa metodologia, desenvolvida pelo Reputation Institute, mensura a reputação corporativa cruzando duas visões: a emocional e a racional.

A reputação emocional (Reptrak Pulse) é baseada em estima, admiração, respeito, confiança e impressão dos *stakeholders* em relação à empresa.

A análise racional avalia 27 atributos agrupados em sete dimensões: oferta, trabalho, governança, liderança, inovação, cidadania e finanças.

Com esse modelo é possível identificar as percepções e expectativas dos diferentes interlocutores da empresa. A avaliação contínua permite desenvolver iniciativas e avaliar a evolução de aspectos-chave da reputação e ainda possibilita estabelecer comparação entre diferentes empresas.

Resultados das Dimensões

Os resultados da análise de reputação corporativa, em 2016, apresentam a Gas Natural Fenosa na primeira colocação entre as empresas utilizadas no estudo comparativo da consultoria. Quando analisado o Index, as colocações se acentuam, e a GNF apresenta uma pontuação racional igual à emocional e ultrapassa sua concorrente mais forte em mais de dois pontos.

Na comparação dos resultados de 2016 em relação aos de 2015, nota-se uma queda geral de todas as empresas.

Frente a seu concorrente, a Gas Natural Fenosa está mais bem avaliada pelo público brasileiro em 5 das 7 dimensões, sendo a melhor delas Cidadania, seguido de Produtos e Serviços. Em duas dimensões apenas – Governança e Inovação – a empresa não consegue ultrapassar sua concorrente.

No entanto, o perfil competitivo da GNF *versus* sua principal concorrente evidência uma posição de superioridade por parte de GNF em quase todos os atributos. A única exceção é na dimensão Inovação, onde a concorrente é superior à GNF.

O estudo mostra que, de maneira geral, o público brasileiro mostra-se disposto a apoiar a empresa em todos os quatro aspectos avaliados, e em todos eles, a Gas Natural Fenosa receberia mais apoio que seu principal competidor.

Em nível evolutivo, a GNF apresenta estabilidade em relação a 2015, enquanto seu principal concorrente teve uma queda mais relevante nos aspectos de recomendação e de falar positivamente.

Em 2016, a comunicação da Gas Natural Fenosa ainda não é percebida pelo público como a mais visível, no entanto, continua sendo considerada a mais sincera dentre as empresas analisadas.



Redes sociais

Complementando o processo de gestão de reputação corporativa, a Gas Natural Fenosa realiza monitoramento na internet e na imprensa, por meio de escuta ativa e diária.

O material coletado é analisado com base nas dimensões do modelo Reprack.

As menções sobre a empresa são identificadas e quantificadas em função de sua notoriedade (relevância do veículo e do seguidor na rede social) e notabilidade (sentimento positivo, negativo ou neutro).

O uso combinado dessas ferramentas resulta em um modelo único de medição de reputação.

<https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.brasil/>

@GNF_br - https://twitter.com/GNF_BR

<https://www.youtube.com/user/GNF2013>

http://instagram.com/gasnaturalfenosa_br



Diálogo permanente com Stakeholders

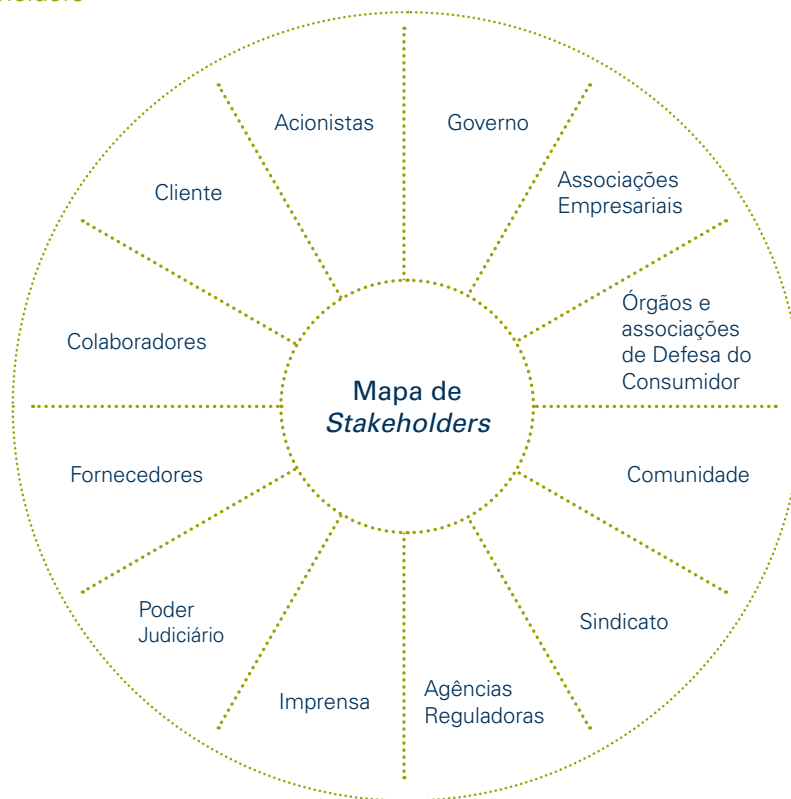
[G4-25]

A estratégia de atuação da Gas Natural Fenosa Brasil contempla todos os públicos de interesse, aqueles definidos como de maior relacionamento com a empresa, conforme apresentados no Mapa de Stakeholders.

A política de responsabilidade corporativa da empresa induz ao diálogo permanente, de forma transparente e ética, e é atendida por canais de diálogo e um abrangente conjunto de ações que incluem temas distintos para atingir todos os públicos com os quais a empresa se relaciona: fornecedores, funcionários, colaboradores e sociedade.

Mapa de Stakeholders

[G4-24]



[G4-26 e G4-27]

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Cliente Residencial	<ul style="list-style-type: none"> . Atendimento de qualidade nos canais de relacionamento. . Tarifas mais baixas . Pontualidade nas visitas técnicas Segurança e confiabilidade no abastecimento . Assessoria técnica de empresa especializada em distribuição de gás . Auxílio em casos de emergência . Facilidade na instalação (não querem se submeter aos transtornos de obras) 	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> . Relacionamento . Relacionamento permanente: por meio de fatura, central de atendimento ao cliente, agências, web, e-mail, ouvidoria, atendimento móvel, projeto diálogo aberto. . Assessoria Técnica . Atendimento de urgência . Relacionamento pelas Redes Sociais
Cliente Construtoras de Empreendimentos Residenciais	<ul style="list-style-type: none"> . Criar projeto de acordo com as normas técnicas . Garantir segurança de instalações a gás projetadas 	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> . Atuação em parceria para viabilizar que empreendimentos de primeira locação tenham instalações para gás natural.
Cliente Chefs de Cozinha e donos de comércios relacionados à gastronomia (restaurantes, bares e padarias)	<ul style="list-style-type: none"> . Confiabilidade no abastecimento . Tarifas mais competitivas . Segurança . Uso de energia mais limpa . Eficiência Energética 	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> . Parcerias com clientes que sejam <i>chefs</i> e donos de estabelecimentos comerciais como estratégia para ampliar notoriedade, reputação e marca por meio de divulgação de vídeos no Facebook e anúncios em jornais

<i>Stakeholder</i>	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Cliente Indústria/termelétrica	<ul style="list-style-type: none"> . Confiabilidade no abastecimento . Tarifas mais competitivas . Segurança . Uso de energia mais limpa Eficiência Energética 	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> . Desenvolvimento de projetos de eficiência energética . Relacionamento institucional em eventos corporativos, congressos e atividades relacionadas à agenda do setor.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> . Oportunidades de . Desenvolvimento (plano de carreira) . Excelente clima laboral/Reconhecimento . Qualidade de Vida . Conhecer e colaborar para os principais desafios e estratégias da empresa . Estabilidade 	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> . Comunicação interna por meio do Programa Dialogar . Comunicados diários TVs corporativas <i>on-line</i> . Newsletter Entre Nós semanal Portal Dialogar <i>on-line</i> . E-mail: dialogar@gasnatural.com . E-mail marketing . Pesquisa anual para apurar percepção com a comunicação. . Formação para Liderar: programa que leva filhos de dois funcionários da Gas Natural Fenosa Brasil para fazer um curso formativo em Liderança e Sustentabilidade, na Universidade Corporativa da Gas Natural Fenosa, em Ávila, Espanha. . Treinamentos, reuniões para gestores e colaboradores, mobilidade interna, avaliação e programa de qualidade de vida e ações de reconhecimento.
Imprensa	<ul style="list-style-type: none"> . Informação rápida e segura 24h . Relacionamento próximo . Entrevistas com presidentes e diretores sobre temas que estão na pauta do setor . Resposta para dúvidas e denúncias de consumidores sobre o fornecimento de gás que se transformam em temas de interesse da mídia 	Envolvimento	<ul style="list-style-type: none"> . Notas, releases sugestões de pauta, encontros, sistema de plantão para atender as demandas da imprensa a qualquer hora.
Governo Federal . Presidência da República . Congresso Nacional . Ministério de Minas e Energia . Ministério do Meio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> . Política voltada para segurança no abastecimento de energia elétrica . Regulação do Setor . Criação e aprovação de leis para o setor conforme interesses do País. 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> . Agenda do setor e políticas voltadas para o setor de energia e gás natural
Governo Estadual	<ul style="list-style-type: none"> . Assegurar investimentos para desenvolvimento de gás natural 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> . Relacionamento direto e permanente com: governador, secretários estaduais, presidência e conselheiros do órgão regulador, presidência e deputados da Alerj. . Estudos de impacto ambiental e processos de licenciamento ambiental

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Governo Municipal . Prefeituras dos 71 municípios da área de concessão . Prefeituras dos municípios que irão receber gás natural . Secretaria de Obras . Secretaria de Conservação	. Regularizar e controlar obras de emergência e expansão do gás natural . Preocupação com reclamações de formadores de opinião e associação de moradores a respeito de obras e intervenções em ruas e calçadas.	Negociação	. Relacionamento institucional com prefeitos e secretários nos 71 municípios nos quais a empresa opera. . Licenciamento e plano anual de obras, atuações de emergência na cidade e gestão do subsolo.
Agências Reguladoras . Agenera (Rio de Janeiro) . Arsesp (São Paulo)	. Assegurar investimentos para o desenvolvimento de gás natural nas áreas de concessão Regular o setor . Cumprir com o estabelecido no Contrato de Concessão	Negociação	. Prestação de contas permanente e envio de informações e esclarecimentos das atividades da Ceg, Ceg Rio e Gas Natural SPS que tem o papel de fiscalizar e regulamentar e controlar as atividades de distribuição das concessionárias de serviço público
Fornecedores	. Integração com a empresa . Relacionamento com empregados da Gas Natural Fenosa . Apoio ao desenvolvimento	Empoderamento	. Processo de contratação de fornecedores e relacionamento. . Desenvolvimento de ações do plano de Segurança e Saúde. . Sistema de cadastro de fornecedores Reuniões para desenvolvimento das empresas contratadas
Acionistas	. Desenvolvimento Sustentável . Perpetuidade do Negócio . Governança Corporativa	Empoderamento	. Reuniões permanentes, Conselho de Administração e Assembleia de Acionistas . Atendimento pessoal ou por telefone para apresentação dos resultados trimestrais da empresa conforme legislação e critérios de boa governança . Produção dos Relatórios Anuais e publicação nos jornais

<i>Stakeholder</i>	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Associações Empresariais	. Discussão de temas de interesse relacionados à área ou públicos atendidos por cada uma das associações e organizações.	Colaboração	. Abegás: Presidência e diretorias de Negócio para discutir agenda do setor . Apoio institucional a eventos realizados por essas associações . Câmara Espanhola: apoio institucional e participação em eventos com presença de Presidente, Country Manager e diretores . Firjan: Presidência e Diretoria Comercial no desenvolvimento e apoio a ações voltadas para o desenvolvimento da indústria . Secovi: reuniões com Comunicação e Serviço ao Cliente para agenda de curso de formação para porteiros sobre segurança do gás canalizado em prédios . Associação Comercial: Presidência e Diretoria Comercial e Diretoria Comunicação participam de eventos e colaboram em projetos voltados para o desenvolvimento da indústria . Ethos: Comunicação. Participa em eventos e apoia as ações de Responsabilidade Social . Aberje: Comunicação. Participa de eventos, faz apresentações e realiza intercâmbio de boas práticas
Sindicato	. Defender o interesse dos trabalhadores por meio do acordo	Negociação	. Mantém relacionamento permanente relativo aos interesses dos colaboradores.
Poder Judiciário	. Resolução de ações e causas trabalhistas, direito do consumidor e de responsabilidade civil relacionados à empresa	Empoderamento	. Jurídico: reuniões presenciais, telefone e e-mail com desembargadores, juízes, escritório de advocacia. . A empresa firmou convênio inédito com o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, pelo qual os advogados internos da companhia prestam atendimento aos funcionários em temas de natureza cível ou de família, que sejam passíveis de mediação. Trata-se do projeto piloto "Jurídico na Mediação Jurídica.
Órgãos e Associações de Defesa do Consumidor	. Representar o consumidor na resolução de queixas e procedimentos da empresa que estejam em desacordo com a lei e o Código de Defesa do Consumidor	Negociação	. Serviço ao Cliente: responsável pelo projeto Diálogo Aberto, que estabelece parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor para garantir a aproximação com os clientes. . Ação global do Procon Carioca: com o objetivo de realizar conciliações com os clientes. O projeto é organizado pelo Procon . Reclame Aqui: resposta para clientes que encaminham queixas através do site e que têm muita notoriedade

<i>Stakeholder</i>	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Comunidade	. Projetos e parcerias para ampliar oportunidade de entrada de jovens de comunidades no mercado de trabalho	Colaboração	<p>. Comunicação apoia, acompanha e faz gestão de projetos sociais com foco na Educação, Cultura e Meio Ambiente. Com destaque para:</p> <p>. Parceria com Sebrae para formar e capacitar jovens de UPPs nos cursos de Instalador Predial e Manutenção de Tubulações a Gás, Soldagem em Polietileno, Soldagem em Polietileno – Nível Avançado.</p> <p>. Projeto Energia do Sabor: certificação e capacitação no curso de cozinheiro internacional, promovido pela UniLaSalle – instituição de ensino superior de Niterói. Todos os alunos têm entre 17 e 25 anos e pertencem a famílias com renda familiar de até três salários-mínimos.</p> <p>. Programa Voluntariado Gentileza: colaboradores da Gas Natural Fenosa Brasil organizam visitas para doação de brinquedos, roupas e donativos para as creches que recebem apoio da empresa</p> <p>. Projeto Energia para Crescer, para apresentação em escolas da rede pública e particular do Rio de Janeiro.</p>

A companhia apoia e atua em parceria com as seguintes organizações:

[G4-15 e G4-16]

- > ABEGÁS – Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás
- > ABERJE – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
- > ACEC – Associação Conselho Empresarial e Cidadania
- > ACRJ – Associação Comercial do Rio de Janeiro
- > AD RIO – Agência de Desenvolvimento Econômico e Social do Estado do Rio de Janeiro
- > Câmara de Comércio Americana
- > Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil
- > COGEN RIO – Associação Fluminense de Cogeração de Energia
- > ETHOS – Instituto Ethos Empresa e Responsabilidade Social
- > IBP – Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis
- > SINERGIA – Sindicato Interestadual das Indústrias de Energia Elétrica



Compromissos de responsabilidade corporativa



Orientação ao Cliente

A Gas Natural Fenosa acredita que a experiência que proporciona ao cliente com seu atendimento é o melhor caminho para a conquista de resultados.

Excelência no serviço

O cliente é o centro das operações da Gas Natural Fenosa. Mediante um diálogo ativo, a empresa deseja ser capaz de fornecer uma resposta rápida e eficiente, proporcionando um serviço e uma experiência ao cliente que, além de cumprir com os requisitos legais, estejam de acordo com suas necessidades e cumpram com os compromissos voluntariamente assumidos pelo Grupo.



Em sua Política de Responsabilidade Social Corporativa a empresa estabelece o compromisso de:

- Trabalhar para a melhoria contínua da segurança, confiabilidade e competitividade de todos os produtos e serviços, oferecendo o maior nível de qualidade possível em função das melhores técnicas disponíveis.
- Promover uma comunicação ativa e bidirecional, que permita entender às expectativas e opiniões dos clientes e adaptar as respostas da Gas Natural Fenosa às suas necessidades.
- Facilitar o processo dos clientes por meio de uma operação simples e eficiente.
- Oferecer produtos e serviços inovadores, que promovam a eficiência energética e contribuam para a sustentabilidade da sociedade.
- Diversificar e expandir a oferta comercial, incluindo produtos e serviços de alto valor agregado, que atendam às crescentes necessidades dos clientes.
- Aplicar a inovação tecnológica e as melhores técnicas disponíveis, como meio para manter um fornecimento eficiente, seguro e sustentável.

Busca constante pela excelência no atendimento

O desafio permanente das empresas da Gas Natural Fenosa Brasil é prestar pronto atendimento às solicitações de clientes, recebidas pelos canais de relacionamento.

Para incorporar internamente essa cultura de orientação ao cliente, a empresa empenha-se em conscientizar os colaboradores internos e terceirizados sobre sua responsabilidade em garantir a satisfação do cliente, por meio de um programa contínuo de incentivo à participação e valorização de todos os envolvidos no processo de atendimento.

Mantendo o foco na qualidade do serviço prestado e na satisfação do cliente, 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 2016.

As ações direcionadas à melhoria da qualidade operacional do atendimento telefônico foram intensificadas, como, por exemplo, com a seleção e capacitação de um grupo de atendentes da célula de variação de consumo, que passou a responder apenas às ligações de clientes que questionam o valor da fatura – que é um dos principais motivos das ligações recebidas na central de atendimento.

Outro aditivo à melhoria foi a capacitação dos atendentes para responder às ligações e esclarecer dúvidas a respeito da obrigatoriedade da Lei Estadual nº 6.890, conhecida também como a lei da autovistoria quinquenal de segurança nas instalações de gás das unidades residenciais e comerciais do Estado do Rio de Janeiro.

Em 2016, o índice geral de atendimentos telefônicos resolvidos no primeiro contato (FCR) foi de 41,8%.

Projeto Smile

O objetivo deste projeto é a melhora dos processos de comercialização e distribuição, mediante sistemas integrados, mais ágeis e robustos, com operações otimizadas, novas estruturas organizativas e uma clara visão de cliente. A distribuição e a comercialização atendem mais de 20 milhões de clientes em dez países e possuem como principal desafio oferecer o serviço nas melhores condições possíveis. Smile (sorriso) é um grande projeto, já em curso, que procura um resultado: a satisfação do cliente e, portanto, dos empregados, que veem seu trabalho recompensado com o fruto pretendido.

Customer eXperience (CeX)

O projeto aplica uma nova metodologia mediante a qual o cliente é o ponto de partida e o centro da atividade de toda a empresa.

Com o Programa CeX, a companhia estabeleceu um modelo que busca a melhor experiência do cliente e que, mediante 14 princípios, define a orientação a esse objetivo no dia a dia. Cada contato experimentado por um cliente com a Gas Natural Fenosa é uma experiência que tenta atender uma necessidade. A experiência é comparada a uma viagem que deve ser a mais satisfatória possível.

Princípios

Customer eXperience [G4-15]

- 1 Os clientes estão no centro de tudo o que fazemos.
- 2 Escutamos os nossos clientes e nos esforçamos para entendê-los.
- 3 Tratamos os nossos clientes como gostaríamos que nos tratassem.
- 4 Sempre somos positivos em nossa comunicação.
- 5 “Não” não é uma opção para nós.
- 6 Garantimos os próximos passos, com ações e prazos, e, se não podemos cumprir, avisamos.
- 7 Trabalhamos com regras, e também com exceções.
- 8 Quando erramos, reconhecemos, desculpamo-nos e reparamos.
- 9 Sempre dizemos a verdade, e não o politicamente correto.
- 10 Celebramos o êxito e o tornamos público, tanto internamente quanto para o cliente.
- 11 Temos a capacidade de gerir a insatisfação de nossos clientes.
- 12 Clientes, funcionários e colaboradores geram ideias de melhoria, que copiamos e compartilhamos com orgulho.
- 13 Nós gostamos de mudar para melhor.
- 14 Estamos comprometidos com os resultados financeiros da empresa.

Momento Cliente – reflexões que ajudam a equipe a interiorizar a ideia de que sempre deve pensar em como o seu trabalho afeta o cliente.

É um espaço dedicado a compartilhar experiências pessoais ou de terceiros, notícias ou similares, que estejam relacionadas com a experiência do cliente e que proporcionem valor ao Grupo. Pretende destacar a importância do cliente para a Gas Natural Fenosa, e tem como finalidade fazer com que a equipe mantenha o cliente sempre presente em tudo o que faz, e que trabalhe para que ele tenha uma experiência excelente com a companhia.

Projeto Reclamações – o projeto é desenvolvido a partir de mesas de trabalhos multidisciplinares, que permitem identificar problemas, causas raízes, rever processos e promover ações com foco no cliente para melhorar sua satisfação com os serviços prestados pela companhia. As mesas são formadas de acordo com cada tema, tais como: Solicitação de gás (contratação), Assistência Técnica, Faturamento (consumos e faturas) e Cobrança.

Pesquisa de Satisfação dos Clientes

[PR5]

A Gas Natural Fenosa realiza trimestralmente, por empresa terceira, pesquisa de satisfação sobre os processos relacionados ao serviço ao cliente. Por meio dessa pesquisa, a empresa mede o nível de satisfação global do ano, considerando uma nota de 0 a 10.

Ceg	8,42
Ceg Rio	8,77
SP	8,95
Brasil	8,47

Atenção Telefônica

A partir de 2016, a Gas Natural Fenosa passou a ter a tecnologia própria de *contact center* e, desta forma, a fazer melhor gestão dos seus resultados. Os operadores pertencem a uma empresa parceira, porém passaram a receber todo treinamento através de um modelo corporativo do **Centro Operativo Integrado de América Latina** (COIL). Segundo a nossa pesquisa de satisfação, o aspecto mais valorizado pelos clientes foi a cortesia e o tratamento.

Satisfação Global do Serviço de Atendimento Telefônico em 2016	8,22
--	------

Índice de Recomendação NPS	44,8%
----------------------------	-------

Projeto Fórum de Escuta

O Projeto Fórum de Escuta, implantado desde 2012, organiza comitês quinzenais para analisar os atendimentos da central de atendimento e propor ações de melhorias de processos. Os encontros contam com a participação das áreas envolvidas no processo de atendimento para escuta de ligações de clientes, análise e detecção de anomalias para aplicação de ações corretivas, preventivas ou de melhoria dos processos.

As ligações são previamente selecionadas pela área de Serviço ao Cliente dentre os atendimentos realizados pelos atendentes da central de atendimento, para que sejam representativas das principais queixas e pedidos de informações.

A partir dessa escuta conjunta, a direção identifica mudanças que precisam ser realizadas para que a experiência do cliente com a empresa seja mais positiva. Ou, ainda, quais medidas simples podem ser adotadas para que o cliente receba a informação sem precisar ligar para a empresa. Quando a solução necessita do envolvimento de outras áreas, elas são convocadas a fazer um estudo de caso e apresentar um plano de ação.

Ao final da análise, é realizado novo contato com o cliente para explicar que o caso dele foi estudado pela direção, informar a solução e agradecer o contato com a empresa.

Uma das mudanças propostas pela escuta buscou melhorar o atendimento das ligações sobre variação de consumo, motivo mais frequente de contato do cliente no Brasil. A empresa selecionou e capacitou um grupo de atendentes, que passou a responder apenas às ligações de clientes que questionavam o valor da fatura.

Além dessa, outras ações corretivas foram implementadas:

- > **Solicitação de gás** – A própria central de atendimento cadastra no sistema clientes potenciais para agilizar a análise e realização do serviço pela área Comercial de Sorocaba (GNSPS).
- > **Parcelamento de fatura** – Liberação de perfil do cliente aos atendentes da célula de variação de consumo para realização de parcelamento de fatura (com desvinculação de conceitos) no momento do atendimento, evitando a necessidade de abertura de solicitação pela área responsável.
- > **Solicitação de 2ª via de fatura** – Automatização do envio de 2ª via de fatura via e-mail durante o atendimento, evitando a necessidade de interferência do Back Office, com redução do prazo de envio de 2ª via da fatura, que antes era de 3 dias.
- > **Religação de fornecimento por confiança**, onde consideramos apenas a informação do cliente que afirma já ter regularizado sua dívida.

Paixão pelo Cliente

O projeto Paixão pelo Cliente tem como objetivo principal criar uma cultura de excelência; um ambiente de trabalho onde todas as ações e todos os colaboradores mantenham foco nos objetivos da empresa, na conquista de resultados e no aumento

da satisfação dos clientes gerado pela eficiência operacional e em função do estreitamento do relacionamento da empresa com os usuários do produto.

Por se tratar de um projeto de sedimentação de uma cultura que ao mesmo tempo foca a satisfação do cliente e os objetivos do negócio, é previsto o alcance das metas em médio prazo, uma vez que o seu êxito depende de mudanças comportamentais, adaptações de processos e os resultados mantêm interdependência entre diferentes áreas.

Estrategicamente, o projeto está baseado na formação de Mesas de Trabalho, que reúnem representantes de diferentes áreas para discutirem quais processos devem ser alterados e definir as ações para melhorá-los.

Em 2016, por meio desse projeto, um grupo de trabalho revisou os principais processos de Atendimento ao Cliente, procurando adotar uma linguagem mais clara e de acordo com as necessidades encontradas pelas áreas, propondo melhorias e orientação para os atendentes, garantindo qualidade e agilidade no atendimento ao cliente.

Uso de novas tecnologias

Redes Sociais

Acompanhando a dinâmica de novos canais de contato com o cliente, a Gas Natural Fenosa diversificou os canais de contato com o público, estabelecendo um diálogo mais próximo com seus clientes. Por meio de sua página no Facebook, no Twitter, Instagram e YouTube, disponibiliza mais serviços e facilidades para os clientes e acionistas da companhia.

No Facebook, que em dezembro de 2016 já contava com 1,3 mil seguidores, a Ceg mantém um aplicativo, através do qual o cliente pode encaminhar suas dúvidas e solicitações.

"Em 2016, foram publicados nas redes sociais da marca 231 posts, que receberam

um total de 1.120.070 curtidas e 44.906 compartilhamentos, recebendo também 14.492 comentários de usuários. A partir das menções dos usuários nas redes sociais, foram realizadas 14.950 interações totais, especialmente em ambiente privado como atendimentos por inbox do Facebook e DM do Twitter, que representaram 86% do total de interações realizadas no período. A respeito dos atendimentos realizados nas redes sociais, tivemos um total de 3.651 usuários únicos atendidos, com 88% dos atendimentos sendo realizados no Facebook, especialmente por inbox. Os principais assuntos abordados nos atendimentos são casos relacionados a fatura, como reclamações de não recebimento da fatura ou solicitações de segunda via, seguidos de casos relacionados a religação do fornecimento de gás por pagamento e casos referentes a solicitações de transferência e baixa de titularidade. Durante o período, mesmo com o grande número de casos atendidos, o tempo médio de resposta do nosso atendimento em redes sociais foi de 36 minutos, contando o tempo da primeira resposta e o retorno do setor responsável, e recebemos um total de 672 *feedbacks* positivos de clientes satisfeitos com o atendimento.

Agência Virtual

Pelo site, desde 2014, a Gas Natural Fenosa disponibiliza a Agência Virtual, que oferece aos clientes diversos serviços e facilidades *on-line* e proporciona mais agilidade e segurança.

O canal já conta com mais de 189mil clientes cadastrados e, desde seu lançamento, já foram registrados cerca de 1.787.599 atividades na Agência Virtual.

Projeto Conta Inteligente

O Projeto Conta Inteligente oferece ao cliente a possibilidade de receber a fatura por e-mail. A iniciativa, além de facilitar o atendimento e contribuir para a satisfação dos clientes, também está fundamentada na aplicação de soluções que visam à sustentabilidade.

No ano de 2016, houve a finalização de aproximadamente 40 mil adesões de clientes à Conta Inteligente, que recebem suas faturas por meio de correio eletrônico.

Projeto E-mail Marketing

Aos clientes que possuem e-mail cadastrado, são divulgadas importantes informações referentes a temas de segurança, consumo consciente do uso de gás e equipamentos e, nos períodos de sazonalidade climática, dicas de economia e razões que podem alterar o valor da conta de gás.

Atendimento Especial

Serviço de atendimento aos portadores de necessidades especiais

Engajada com a responsabilidade social e com o objetivo de ampliar as fronteiras para estar em contato direto com o cliente, a Ceg disponibiliza um canal de atendimento para portadores de necessidades especiais.

Para clientes portadores de deficiências visuais a empresa providencia a emissão de faturas em braille.

Serviço de atendimento móvel

O sistema de atendimento móvel seguiu viabilizando a prestação de serviços presenciais a clientes residenciais localizados em municípios que ainda não dispõem de agências, por meio de um veículo especialmente equipado para cumprir as funções de atendimento.

O serviço é oferecido pelo menos uma vez por mês, funcionando das 9 h às 16 h. 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 e de solicitação de fornecimento de gás para pessoa jurídica, entre outros.

Oficina de Garantia de Serviço ao Cliente

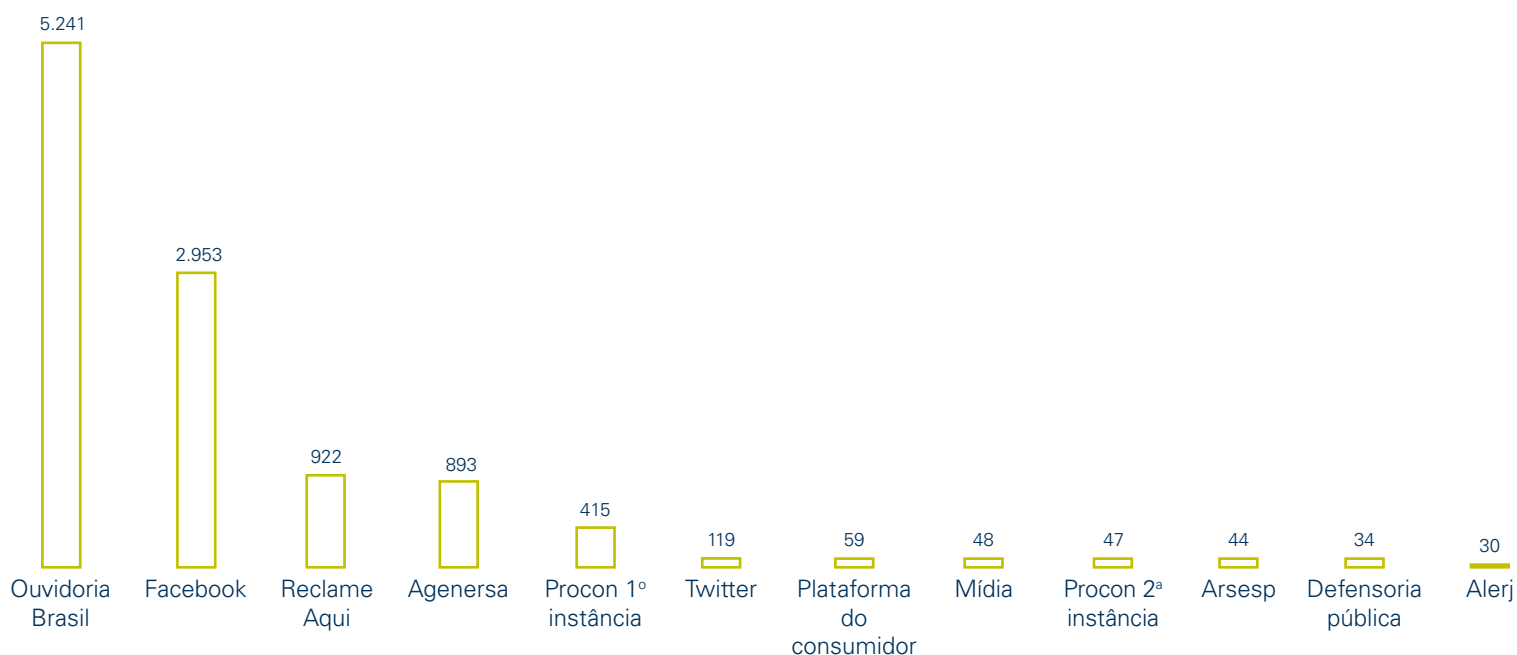
A Oficina de Garantia, área de ouvidoria da Gas Natural Fenosa, responsável pelo relacionamento da empresa com as instituições de amparo ao consumidor, atua de maneira proativa no relacionamento com os organismos de defesa do consumidor, as agências reguladoras, entre outros, para tratamento das reclamações dos clientes.

Os representantes da Oficina de Garantia realizam reuniões periódicas com a Ouvidoria da Agenera para alinhamento de temas e definição de estratégias na busca de eficiência dos processos internos para reduzir o registro de ocorrências no órgão.

Em 2016, a Oficina de Garantia atendeu 10.306 clientes da Ceg e Ceg Rio e 499 da Gas Natural Fenosa em São Paulo. Foram casos que deram entrada no sistema pelo serviço de Ouvidoria, pelas redes sociais e órgãos reguladores.

A empresa atingiu 96% nos indicadores da qualidade em relação aos prazos de resposta da Ouvidoria (RJ e SP), Agenera e Arsesp.

Atendimentos da Oficina de Garantia em 2016



Projeto Diálogo Aberto

A ação tem como principal objetivo assegurar a aproximação e transparência nas relações da empresa com as instituições de amparo ao consumidor.

Por meio do projeto Diálogo Aberto, a empresa fortaleceu sua parceria com as instituições de amparo e defesa do consumidor e melhorou os prazos de atendimentos, participando de eventos como o do Procon Carioca (Municipal) e Procon Estadual.

Este canal foi ampliado com a implantação da plataforma www.consumidor.gov.br

Clientes do Programa Minha Casa Minha Vida

Com foco em todos os perfis de clientes, foram realizados eventos em condomínios do Programa Minha Casa Minha Vida, durante os quais, além da distribuição de folhetos explicativos com dicas de segurança e de consumo, a companhia ofereceu atendimento personalizado aos clientes, esclareceu dúvidas sobre a utilização do gás canalizado e disponibilizou condições diferenciadas para o parcelamento de dívidas.

Retenção de Clientes

Ao longo de 2016, foi realizada uma gestão eficiente das baixas de clientes, com a implementação de ações específicas:

- Criação de uma equipe especial no *Back Office* para tratar os atendimentos de retenção de baixa de forma diferenciada.
- Treinamento de equipe com foco na retenção de cliente, buscando a forma mais eficaz de se comunicar considerando as características desse tipo de cliente.
- Relacionamento com determinadas imobiliárias para antecipar e facilitar o processo de transferência de titularidade.

Segurança no uso do gás

[G4-PR1]

A Gas Natural Fenosa no Brasil realiza um trabalho consistente de conscientização e sensibilização de clientes sobre a importância do cumprimento de condições de segurança para evitar acidentes domésticos relacionados ao uso incorreto dos aparelhos a gás.

Como parte dessa orientação que presta aos clientes, a companhia também esclarece que, conforme normas e legislação vigentes, as distribuidoras de gás não atuam como agente fiscalizador e que não podem ser responsáveis pelo estado de conservação e manutenção de instalações e aparelhos a gás.



Ainda com foco na segurança de seus clientes, a empresa também divulga informações sobre a necessidade de realizar vistorias periódicas nas instalações, para que seja identificada antecipadamente qualquer irregularidade no funcionamento dos aparelhos. Tais vistorias devem ser providenciadas pelos clientes, com empresas especializadas.

Essas orientações que a empresa sempre forneceu aos clientes são agora reforçadas pela entrada em vigor de uma lei municipal que trata das inspeções periódicas.

A inspeção periódica é objeto da Lei Estadual nº 6.890, conhecida como Lei da Autovistoria, que entrou em vigor dia 18 de março de 2015 e dispõe sobre a obrigatoriedade da inspeção quinquenal de segurança nas instalações de gás das unidades residenciais e comerciais supridas por gases combustíveis no Estado do Rio de Janeiro.

A nova lei amplia a segurança das instalações dos consumidores e colabora para criar uma cultura de manutenção periódica dos equipamentos e instalações.

As distribuidoras de gás da Gas Natural Fenosa Brasil, sediadas no Estado do Rio

➤ **Atenção, agora é lei.** Todos os usuários de gás têm que fazer uma inspeção para saber se está tudo certo com instalações e aparelhos na sua casa.

➤ Essa determinação está na lei estadual 6890, aprovada recentemente. Ela também estabelece que somente uma empresa habilitada pelo Inmetro poderá realizar essa inspeção. Para acessar a lista de empresas ou saber mais informações sobre essa nova lei, você pode entrar no nosso site, www.gasnaturalfenosa.com.br/ig.

Importante: a Cig, através do seu atendimento de emergência, não entra nas imóveis e não realiza manutenção em aparelhos ou reparos em instalações internas.

✓ Após fazer a inspeção, a empresa habilitada pelo Inmetro emitirá um laudo. Esse documento indicará se a sua instalação de gás segue as normas de segurança vigentes. **A própria empresa que fizer a inspeção se encarregará de enviar uma cópia desse documento para a Cig.** Exija uma cópia desse laudo, pois ele é a garantia de que você fez a inspeção e que, portanto, está em dia com a nova lei.

➤ A Cig desenvolveu um planejamento por bairros, sugerindo uma data para cada cliente fazer a inspeção e comunicando através da conta de gás. Confira a seguir o campo da conta no qual você será informado sobre o período da inspeção em seu imóvel.

de Janeiro, divulgam a lista de empresas acreditadas pelo Inmetro para a prestação do serviço e os clientes têm a opção de escolher a empresa que melhor atenda às suas necessidades.

Segundo a lei, os clientes têm até o dia 18 de março de 2020 para realizar a Autovistoria e, para tanto, com a devida antecedência, receberão uma notificação da companhia sobre a data limite de cada cliente.

Desde a divulgação da lei, o site da Gas Natural Fenosa disponibiliza aos clientes um *link* para a página do Inmetro, em Instalações Prediais de Gás Combustível – OIA – IG, podem encontrar a lista de empresas que já foram credenciadas em inspeção periódica de gás.

Ao longo de 2016, esses esclarecimentos foram reforçados por meio de campanhas publicitárias, palestras nas escolas, nas faturas mensais, no site (www.gasnaturalfenosa.com.br) e de forma abrangente nas páginas da Gas Natural Fenosa Brasil nas redes sociais.

Outra iniciativa da companhia para contribuir com a Lei de Inspeção Periódica é o patrocínio de cursos de capacitação de inspetores.

Orientação sobre a correta instalação dos aquecedores

[G4-PR1]

A empresa deu continuidade ao desenvolvimento de ações com o objetivo de alertar clientes e fabricantes de aquecedores sobre a necessidade da correta instalação do aparelho.

Esse trabalho vem sendo realizado desde 2012, quando a empresa verificou um aumento do número de instalações invertidas de aquecedores, sobretudo na região metropolitana do Rio.

O problema ocasiona a entrada de água na rede pública de distribuição de gás e, conseqüentemente, a falta de gás para prédios localizados próximos do lugar em que o aquecedor foi instalado de forma indevida.

Uma das ações foi a criação de um plano de comunicação para gestão da informação

aos clientes, em casos de falta de gás ocasionados quando um cliente instala de forma inadequada um aquecedor.

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

Para facilitar que o cliente utilize mão de obra adequada para serviços de manutenção de instalação e dos aparelhos de gás, no endereço eletrônico da Gas Natural Fenosa Brasil está disponível um *link* para as empresas prestadoras de serviços credenciadas junto ao Sindistal – Sindicato da Indústria de Instalações Elétricas, Gás, Hidráulicas e Sanitárias do Estado do Rio de Janeiro e que detém o Selo de Qualidade Sindistal.

Atendimentos de Emergência

[G4-PR1]

A Gas Natural Fenosa opera com dois centros de controle e operação da rede, um com atuação nas áreas de concessão da Ceg e Ceg Rio, no Rio de Janeiro, e outro que atende aos chamados da área de concessão da Gas Natural Fenosa São Paulo.

O centro de controle de operação da rede é a área da empresa que faz a gestão dos avisos de clientes e dos avisos gerados pelo sistema de controle que supervisiona, controla e opera a rede de dutos.

Para que os atendentes da central de atendimento consigam informar adequadamente aos clientes, a companhia intensificou as visitas desses operadores ao Centro de Controle, para ampliar o conhecimento sobre o gás natural e melhorarem a qualidade da informação passada aos clientes.

Em 2016, houve um total de 60 mil atendimentos de emergência.

De acordo com essa legislação, a Ceg é responsável pela entrega do gás para o cliente por meio da rede pública de distribuição até o medidor do imóvel (incluindo o medidor), sendo responsável pela expansão, manutenção e conservação desta rede dentro dos padrões de operação, segurança e qualidade.

Cabe ao cliente a responsabilidade pela manutenção e conservação das instalações internas (canalização de gás após o medidor de gás) e pelos equipamentos a gás, como fogão e aquecedores a gás dentro de suas residências. Tais responsabilidades legais são semelhantes às previstas na legislação aplicável a outros serviços públicos como, por exemplo, eletricidade. Esses esclarecimentos foram feitos por meio de entrevistas para imprensa, pelos canais de relacionamento e fóruns e reuniões em que a empresa participou.



ceg **gasNatural fenosa**

Para não correr esse risco, escolha sempre um profissional qualificado para fazer a instalação. Uma dica interessante é a leitura do manual do equipamento antes de sua instalação.

Pode haver diferença entre os aquecedores e é preciso ficar atento aos pontos de ligação: gás com gás, água fria com água fria e água quente com água quente.

Se os pontos de água com os pontos de gás forem invertidos, haverá entrada de água na tubulação de gás e isso danificará seu aquecedor, além de suspender o fornecimento de gás, prejudicando você e seus vizinhos.

Saiba mais sobre as Normas de Segurança em: www.gasnaturalfenosa.com.br/segurancarj

Acidente Fazenda Botafogo

[G4-PR2]

Em 5 de abril de 2016, um grave acidente ocorreu no condomínio Fazenda Botafogo, localizado na Rua Omar Fontoura, perto da Rua Pedro Jorio, com cinco vítimas fatais. Parte do condomínio era abastecida por gás canalizado – que chegou a ser inicialmente apontado como possível causa do acidente. Na ocasião a Ceg, por mera liberalidade se comprometeu a custear hospedagem, tratamento médico e qualquer tipo de assistência emergencial aos moradores afetados pelo acidente, até que o laudo apontasse as causas do acidente fosse concluído.

O acordo de cooperação, foi celebrado em parceria com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e a Agência Reguladora de Energia e Saneamento do Estado do Rio de Janeiro (Agerensa) e, em hipótese alguma significou que a companhia estivesse assumindo qualquer responsabilidade pelo acidente. A celebração do acordo ocorreu por princípios de responsabilidade social corporativa.

Na ocasião, a Ceg realizou testes de estanqueidade e inspeção em toda a sua rede de distribuição na Rua Omar Fontoura e ruas adjacentes e não detectou nenhum escapamento de gás, o que prontamente descartou a hipótese de infiltração de gás proveniente da rede de rua de propriedade da Ceg para o prédio de número 38, onde aconteceu a explosão.

ICCE conclui laudo sobre explosão em Fazenda Botafogo, Rio

O Instituto de Criminalística Carlos Eboli (ICCE) concluiu o laudo preliminar sobre a explosão no Conjunto Habitacional Fazenda Botafogo e divulgou o documento em 13/06/2016. O laudo descartou a participação do gás canalizado no evento e concluiu que a explosão ocorreu em função de acúmulo de gás proveniente de um vazamento de esgoto.

Rede atingida por terceiros

[PR1]

Em consequência do aumento do volume de obras nos centros urbanos de suas áreas de concessão, a Gas Natural Fenosa registrou casos em que a rede de gás foi atingida durante obras realizadas por terceiros. Ao longo do ano, a rede de gás das empresas da Gas Natural Fenosa foi atingida 454 vezes por terceiros, ocasionando um volume total de escapamentos na rede de 509,5 mil metros cúbicos de gás. [G4-EN24]

Para evitar situações como essa, a companhia desenvolveu um guia para obras em vias públicas nos municípios abastecidos por gás canalizado. Esse guia recomenda que as concessionárias entrem em contato com a empresa antes de executarem qualquer trabalho, para obterem o cadastro das redes de gás. As empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil mantêm um cadastro atualizado e equipes especializadas na vigilância e no acompanhamento de obras, as quais orientam a perfuração ou escavação do solo para evitar que a rede de gás seja atingida.

Controle de Avarias

Em decorrência do aumento da quantidade de avarias causadas à rede de distribuição de gás e o risco inerente ao não cumprimento das regras de segurança que devem ser adotadas pelas empresas que compartilham a rede subterrânea ou por aquelas que executam obras que podem afetar essa mesma rede, a Gas Natural Fenosa desenvolveu ações de prevenção e ressarcimento visando à segurança.

Mapeamento Digital

A Gas Natural Brasil em parceria com outras concessionárias vem coordenando o ordenamento e mapeamento digital de todas as redes e subterrâneos do Rio de Janeiro.

Reflexos na Atuação Comercial da empresa

Atuação na Região Metropolitana do Rio

Cientes captados no ano: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 52.051 clientes, sendo 51.001 clientes residenciais, 1.033 comerciais, oito industriais e nove postos de GNV. Devido à maior atividade comercial da Ceg, as captações foram 15,1% superiores ao mesmo período de 2015. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 33.724, número 10% superior se comparado ao ano anterior. Este indicador – Clientes captados no ano – aponta o bom desempenho 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 no desenvolvimento econômico do Estado com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

Total de clientes: o número total de clientes da Ceg ao final de 2016 somou 907.309, havendo um aumento de 3,9% com relação a 2015, quando a companhia encerrou o ano com 873.585 clientes. Desta forma, apesar do cenário adverso observado ainda ao longo de 2016, que afetou de forma mais severa os seguimentos industrial e comercial, a companhia manteve o seu ritmo de crescimento. A diversificação de seus mercados e os constantes investimentos na captação de novos clientes em cada um dos segmentos garantem à Ceg melhores condições de suportar crises que afetem mais diretamente a um determinado seguimento.

Vendas: as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 10.591,9 Mil m³/dia, apresentando uma redução de -26,1% no total frente a 2015, quando somaram 14.339,7 Mil m³/dia. Esse resultado negativo decorreu principalmente da redução de -36,3% nas vendas para a Geração Elétrica. As vendas de gás convencional apresentaram uma redução de -0,8% com relação a 2015. O cenário econômico desfavorável enfrentado em 2015 não apresentou recuperação em 2016. Com a forte desaceleração da economia e a consequente redução da atividade industrial desde 2015, o consumo de energia elétrica continuou afetado em 2016, observando-se na verdade um excedente de energia elétrica.

Investimentos: foram investidos R\$ 257.037mil em 2016, frente a R\$ 266.915 mil investidos no ano anterior, ou seja, uma redução de -3,7%. A maior parte dos investimentos, no montante de R\$ 139.164 mil, foi direcionada para Conversão e Renovação de Redes, representando 54% do total. Os investimentos em Expansão de Redes somaram quase a totalidade do restante dos outros investimentos, representando 35% do total (ou R\$ 90.368 mil), que são compostos, também, em pequena parte (11%), por Tecnologia da Informação, Frota de Veículos e Instalações (R\$ 27.505 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.

Atuação no Interior do Rio de Janeiro

Cientes captados no ano: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 10.469 clientes, sendo 10.260 clientes residenciais, 200 comerciais, três industriais e seis postos de GNV. As captações foram 5,2% inferiores ao mesmo período de 2015. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 8.671, número 5,2% inferior se comparado ao ano anterior. Este indicador – Clientes captados no ano – visa a apontar o esforço da gestão comercial da Ceg Rio na sua atuação para captar novos clientes, visando ampliar o fornecimento de gás natural na sua área de concessão para atender a cada vez mais pessoas que se beneficiam desse serviço, buscando a interiorização do fornecimento de gás para os municípios do interior do Estado, contribuindo para o seu desenvolvimento econômico com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

Total de clientes: o número total de clientes da Ceg Rio ao final de 2016 somou 64.221, havendo um aumento de 15,6% com relação a 2015, quando a companhia encerrou o ano com 55.550 clientes. Desta forma, apesar do cenário adverso observado ainda ao longo de 2016, que afetou de forma mais severa os seguimentos industrial e comercial, a companhia manteve o seu ritmo de crescimento. No seguimento comercial a Ceg Rio passou a atender a 126 novos clientes, no seguimento GNV (Gás Natural Veicular) passou a abastecer a mais 5 postos, e, além disso, passou a fornecer gás natural a mais 8.539 novas residências. Desta forma, a cada ano, vem ampliando a diversificação de seus mercados visando a melhorar seus resultados, que se tornam cada vez menos dependentes do seguimento industrial.

Vendas: as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 6.316,3 Mil m³/dia, apresentando uma redução de 39,7% no total frente a 2015, quando somaram 10.467,5 Mil m³/dia. Esse impacto negativo decorreu principalmente da redução das vendas em -47,4% para Geração Elétrica. As vendas de gás convencional apresentaram uma redução de -13,6% com relação a 2015. O cenário econômico desfavorável enfrentado em 2015 não apresentou recuperação em 2016. Com a forte desaceleração da economia e a conseqüente redução da atividade industrial desde 2015, o consumo de energia elétrica continuou afetado em 2016, observando-se na verdade um excedente de energia elétrica.

Investimentos: os investimentos no período totalizam R\$ 66.332 mil, montante 24,4% superior ao mesmo período do ano anterior, quando somaram R\$ 54.209 mil. Importante destacar que frente a 2015 a Ceg Rio manteve seus investimentos em novas redes de média e baixa pressão, aquelas que atendem aos clientes residenciais e comerciais, dando suporte ao ritmo do incremento de clientes nestes dois seguimentos. Além disso, a companhia investiu quase seis vezes mais em redes de alta pressão, que são as redes compostas por grandes dutos necessários aos projetos de expansão para novos municípios. Os resultados desses investimentos são esperados até o final de 2017, quando a Ceg Rio prevê cumprir um de seus compromissos regulatórios assumidos na última revisão tarifária, que é atender com gás natural a novos municípios no interior do Estado, na sua área de concessão.

Atuação na região sul de São Paulo

Cientes captados no ano de 2016: as altas acumuladas totalizaram 10.543 clientes, sendo 10.244 residenciais, 291 comerciais e 8 industriais. Estes números apontam o desempenho excelente da gestão comercial na captação de novos clientes, que, novamente, bateu recorde. O resultado obtido é traduzido pelo incremento líquido de clientes.

Incremento líquido e total de clientes: no ano de 2016, houve incremento líquido (altas menos baixas) de 8.477 clientes, crescimento de 1% em relação a 2015. O número total de clientes registrado no fechamento do ano foi de 65.737.

Vendas: as vendas de gás natural em 2016, que totalizaram 401.082 mil m³, tiveram um declínio de 2% em relação a 2015, quando somaram 407.331 mil m³. Credita-se o fato à crise econômica por que passa o país e a conseqüente queda da produção, somadas à baixa competitividade do gás natural na região, principalmente no segmento industrial.

Investimentos: foram investidos R\$ 39 milhões no ano de 2016, sendo R\$ 31,9 milhões destinados à construção de infraestrutura de distribuição e o restante, R\$ 7,1 milhões, para manutenção da rede e demais gastos operacionais da empresa.

Fatos relevantes: foram alcançados, novamente, recordes em captação e incremento líquido de clientes: 11.834 e 8.477, respectivamente. Em 2016, teve início a distribuição de gás natural em Tietê, totalizando 18 municípios atendidos na região Sul do Estado de São Paulo. Vale ressaltar, também, o início do fornecimento de gás ao Hospital das Clínicas da Unesp, em Botucatu, um dos maiores do Estado de São Paulo, assim como a captação da indústria Embraer, entre as maiores empresas de aviação do mundo.

Relacionamento com Fornecedores

Dentre os *stakeholders*, fornecedores e empresas colaboradoras são considerados, pela Gas Natural Fenosa, peças fundamentais para o funcionamento da cadeia de valor da empresa. Por isso, a companhia adota práticas para promover e manter relação de longo prazo, estável e baseada em confiança e benefício mútuos, seguindo princípios de eficácia e administração de risco.



Em sua Política de Responsabilidade Social Corporativa a empresa estabelece os seguintes compromissos com fornecedores:

- Estender a cultura da Gas Natural Fenosa à cadeia de fornecimento, transmitindo o objetivo de excelência no serviço e os princípios de atuação responsável da empresa, e incentivando a incorporação de critérios de sustentabilidade em sua gestão diária.
 - Promover o cumprimento dos códigos e das políticas da Gas Natural Fenosa na cadeia de fornecimento, especialmente no âmbito dos direitos humanos, da ética e da segurança e saúde.
 - Fomentar a contratação de fornecedores do país ou da região onde a empresa desenvolve suas atividades, apoiando a geração de impacto social positivo.
 - Impulsionar práticas que favoreçam a rastreabilidade e o comércio justo das matérias-primas desde sua origem.
-

A gestão da cadeia de fornecedores

[G4-12]

Com a implantação do plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde da Gas Natural Fenosa, em todas as suas filiais em 2012, estão sendo realizadas, desde então, avaliações constantes de todos os fornecedores quanto ao seu desempenho em matéria de segurança e saúde.

O resultado dessa avaliação é considerado para convocação de empresas que tenham demonstrado bom desempenho.

Com essa iniciativa, a gestão de fornecedores tem por objetivo alinhar economia e eficiência com a geração de um serviço de qualidade.

O modelo, que tem por meta estabelecer uma relação de longo prazo com fornecedores, é composto pelo processo de adjudicação que considera a oferta mais vantajosa para a companhia, não só do ponto de vista econômico, mas também quanto à qualidade do serviço prestado pelos fornecedores (incluindo aspectos de segurança, qualidade, gestão de recursos etc).

A gestão de fornecedores tem por objetivo alinhar economia e eficiência com a geração de um serviço de qualidade que satisfaça ao cliente interno.

O atual modelo busca estabelecer uma relação de longo prazo com fornecedores, adjudicando a oferta mais vantajosa para a companhia, não só do ponto de vista econômico, mas também quanto à qualidade do serviço prestado pelos fornecedores (incluindo aspectos de segurança, qualidade, gestão de recursos etc).

Com o marco do plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde, implantado pela Gas Natural Fenosa em todas as suas filiais em 2012, em parceria com a consultoria Dupont, os fornecedores

estão sendo avaliados quanto ao seu desempenho em matéria de segurança e saúde.

O resultado dessa avaliação é considerado para convocação de empresas que tenham demonstrado bom desempenho.

Desenvolvimento de Fornecedores

A Gas Natural Fenosa acredita que o êxito das companhias está cada vez mais atrelado à capacidade de criar valor para os seus públicos de relacionamento, especialmente os colaboradores de empresas prestadoras de serviço. Assim, o desenvolvimento de fornecedores é considerado estratégico para a empresa.

Esses profissionais têm um papel-chave em determinadas áreas da companhia e contribuem para atingir objetivos importantes:

- Mitigar a possível volatilidade dos preços dos produtos e serviços prestados.
- Aumentar a qualidade do serviço.
- Dar acesso às melhores soluções tecnológicas.
- Incrementar a eficiência em todos os processos.
- O enfoque na gestão de fornecedores é evoluir a partir relação comercial tradicional, para que, por meio de uma visão mais ampla, esses parceiros possam contribuir para aumentar a eficácia das distintas fases dos processos operacionais.
- O objetivo é buscar o crescimento sustentável por meio do diálogo colaborativo, baseado em transparência entre as partes, para que os fornecedores possam compartilhar, de maneira proativa, a sua experiência.
- O desenvolvimento de fornecedores faz parte da estratégia da Gas Natural Fenosa no Brasil. A empresa acredita que o êxito das companhias está cada vez mais atrelado à capacidade de

criar valor para os seus públicos de relacionamento, especialmente os colaboradores de empresas prestadoras de serviço.

- Esses profissionais têm um papel-chave em determinadas áreas da companhia e, portanto, contribuem para atingir objetivos importantes.
- Mitigar a possível volatilidade dos preços dos produtos e serviços prestados.
- Aumentar a qualidade do serviço.
- Dar acesso às melhores soluções tecnológicas.
- Incrementar a eficiência em todos os processos.

Para isso, é necessário que o enfoque na gestão de provedores evolua de uma relação comercial tradicional, para que, por meio de uma visão mais ampla, esses parceiros possam agregar valor às distintas fases dos processos operacionais.

O objetivo é buscar um crescimento sustentável por meio de um diálogo colaborativo, baseado em um exercício de transparência entre as partes, para que os fornecedores possam compartilhar, de maneira proativa, a sua experiência.

A Cadeia de Fornecedores da Gas Natural Fenosa

Em 2016, no desenvolvimento de suas atividades, as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil estabeleceram relações comerciais com um total de 604 fornecedores com contratos. O volume de compras chegou a um total de R\$ 687 milhões, aproximadamente.

Desenvolvimento de fornecedores

Em 2016, a Gas Natural Fenosa Brasil deu continuidade aos programas de avaliação e homologação de fornecedores, que são utilizados para verificar a adequação dos fornecedores às normas e aos procedimentos do Grupo no que tange à prevenção, à qualidade, ao meio

ambiente, à política ética, aos direitos humanos e à responsabilidade social corporativa. Com isso a Gas Natural Fenosa visa a orientar os fornecedores quanto à adoção de boas práticas e aderência a tais políticas, promovendo, assim, o seu desenvolvimento.

Portal de Fornecedores

Em 2016, a Gas Natural Fenosa manteve a divulgação de informações no Portal de Fornecedores, implantado em 2015, com a intenção de disponibilizar um canal de comunicação ágil e transparente com os fornecedores, possibilitando melhorias nos processos e no relacionamento entre a empresa e seus fornecedores, inclusive proporcionando a diminuição de custos aos processos dos fornecedores.

O sistema para o processo de avaliação de desempenho de fornecedores, em operação desde 2015, segue com o objetivo de efetuar a avaliação do desempenho dos fornecedores por parte dos gestores de contratos, no que tange à execução das atividades contratadas e realizadas. O processo é amparado por indicadores de desempenho cuja análise promove a identificação de oportunidades e ações de melhorias para os fornecedores.

Gestão de riscos

Visando a detectar riscos em sua cadeia de fornecedores, a Gas Natural Fenosa mantém medidas preventivas, tal como manter em constante evolução o seu sistema de registro e qualificação de fornecedores, o qual, no último ano, sofreu vários ajustes para torná-lo mais eficiente para a mitigação de riscos à cadeia de fornecimento da Gas Natural Fenosa, bem como tornar-se um modelo mais colaborativo e orientador aos fornecedores. A Gas Natural Fenosa também remodelou o espaço “Fornecedores” na página web do grupo, publicando documentos e informações, como por exemplo, as condições contratuais do Brasil, Código de Ética de Direitos Humanos, Política de Segurança e Saúde, etc., melhorando o seu canal

de comunicação com seus fornecedores e facilitando seu acesso aos documentos e informações relevantes do Grupo e concernentes ao fornecimento de materiais/equipamentos e prestação de serviços.

A Gas Natural Fenosa mantém um processo que visa a detectar riscos em sua cadeia de fornecedores. Assim, a companhia insere uma cláusula nos contratos informando que o fornecedor, assim que assinar o contrato deverá respeitar os requisitos de Direitos Humanos e Ética.

Processo de Gestão de Fornecedores

O Grupo Gas Natural Fenosa determina um processo formalizado de gestão de fornecedores, que é adotado por todas suas empresas e visa minimizar possíveis riscos. O procedimento nos processos de contratação segue os requisitos da Norma Geral de Contratação Externa, que estabelece os princípios gerais para todas as atividades de Compras/Contratação de obras, bens e serviços, garantindo um modelo homogêneo, eficiente e de qualidade para a gestão dos processos de compra e para a aprovação e contratação dos serviços de assessores externos e de relacionamento com seus fornecedores.

Completando esse processo, a Norma Geral de Qualidade de Fornecedores estabelece a sistemática de gestão global, visando a dar cobertura a todo o ciclo de vida dos contratos, desde sua avaliação inicial até o acompanhamento do desempenho.

As empresas da Gas Natural Fenosa seguem o mesmo procedimento adotado pelo Grupo em todas as suas filiais. Os processos de contratação seguem aos requisitos da Norma Geral de Contratação Externa. Essa norma estabelece os princípios gerais para todas as atividades de Compras/Contratação de obras, bens e serviços, garantindo um modelo homogêneo, eficiente e de qualidade para a gestão dos processos de compra e para a aprovação e contratação dos serviços de

assessores externos e de relacionamento com seus fornecedores. O objetivo é minimizar possíveis riscos.

A empresa também conta com a Norma Geral de Qualidade de Fornecedores, que estabelece a sistemática de gestão global, dando cobertura a todo o ciclo de vida dos contratos, desde sua avaliação inicial até o acompanhamento do desempenho.

Formação

A Gas Natural Fenosa mantém, desde 2013, a Universidade Estendida para formação e capacitação de fornecedores, que tem como objetivo ajudar o negócio na consecução dos objetivos, assegurando a formação dos fornecedores e garantindo a adequação aos padrões de qualidade, segurança e serviço do Grupo.

No ano de 2016, foram 4.434 assistentes e 35.182 horas de formação, com índice de satisfação de 9,2.

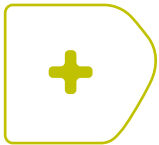
As principais formações foram:

- Criação e aplicação de itinerário para agentes de vendas
- Início do terceiro ciclo do projeto Sebrae.
- Certificação dos operadores de atendimento à urgência.
- Formação de instaladores, convertedores e manutenção de aparelhos a gás.
- Encontro de Segurança e Saúde.
- *Ranking* das EECC's – Realização bimestral de *ranking* das empresas dos grupos K4 e K7, que atendem a toda GNF no Brasil, a fim de desenvolver e avaliar de forma imparcial essas empresas. Nesta avaliação são verificados mais de 30 indicadores em quatro pilares previamente definidos por equipe multidisciplinar de vários setores da GNF. Os pilares são: Aspectos Técnicos, Não técnicos, Legais e Comerciais. Com a divulgação do *ranking* as empresas estão se autodesenvolvendo, buscando uma melhora acentuada em suas atividades.

Compromisso com os resultados

Presença em índices de investimento socialmente responsável

O investimento socialmente responsável é aquele que incorpora, em suas decisões de seleção de carteira, critérios de caráter social, ambiental, ético e de boa governança, juntamente com os aspectos financeiros tradicionais.



Índices nos quais o Grupo Gas Natural Fenosa está presente em 2016



Há onze anos, o Grupo Gas Natural Fenosa faz parte, de forma ininterrupta, do Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Em 2016, a companhia melhorou sua pontuação global com relação a 2015, passando de 89 pontos para 91 pontos, melhorando a pontuação global na dimensão econômica e ambiental, e mantendo a pontuação da dimensão social.

A companhia obteve as melhores pontuações do setor *Gas Utilities* em aspectos como Riscos e gestão de crise, Código de conduta, Materialidade, Gestão de relação com o cliente, Estratégia de segurança da informação e Cibersegurança, Oportunidades de mercado, Relatório ambiental, Relatório social, Indicadores de práticas trabalhistas e Direitos Humanos e Cidadania corporativa e filantropia.

Da mesma forma, a Gas Natural Fenosa manteve, pelo décimo quinto ano consecutivo, presença no FTSE4Good, como acontece desde que o índice foi

lançado, em 2001. Em 2016, a Gas Natural Fenosa também manteve sua presença em outros índices de sustentabilidade: STOXX ESG Leaders Indices e Euronext Vigeo, do qual a companhia faz parte das variantes World 120, Europe 120 e Eurozone 120, o que a coloca como uma das 120 empresas líderes em sustentabilidade da América, Ásia-Pacífico e Europa.

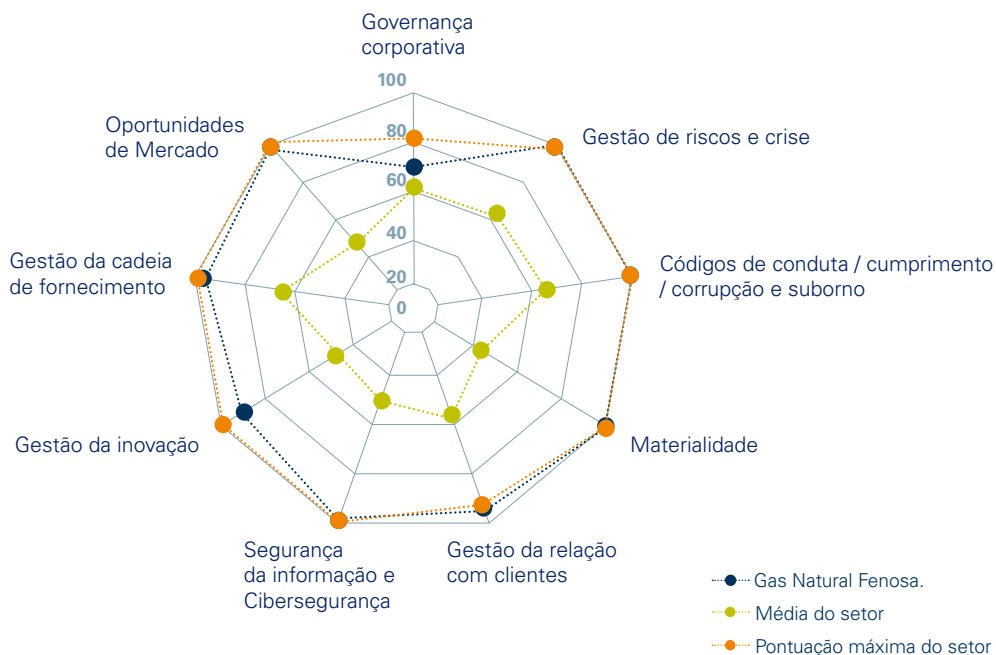
A companhia também faz parte do MSCI Global Climate Index, que inclui empresas líderes na mitigação de fatores que contribuem para a mudança climática em curto e longo prazos.

A Gas Natural Fenosa também foi incluída na faixa de liderança A de Carbon Disclosure Project (CDP).

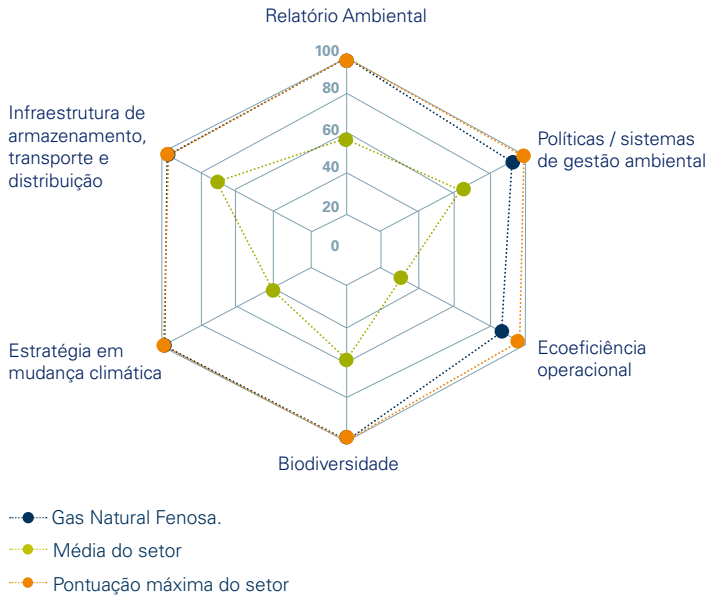
A presença nestes índices de sustentabilidade evidencia e valoriza o esforço realizado pela companhia em matéria de responsabilidade corporativa e transparência informativa e implica um reconhecimento externo da boa evolução de suas atuações nesta matéria.

Avaliação de Gas Natural Fenosa em DJSI

Econômica



Ambiental



Social



Estes gráficos ilustram a comparação de Gas Natural Fenosa com relação à média de empresas e à nota máxima.

Sociedades controladas pelo Grupo Gas Natural Fenosa no Brasil [G4-17]

Das empresas que a Gas Natural Fenosa controla no Brasil, somente a Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro (Ceg), distribuidora de gás que possui exclusividade para atuar na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, possui capital aberto, com ações negociadas na B3 bolsa de valores de São Paulo sob a sigla CEGR3.

A Diretoria Econômico-financeira e de Relações com Investidores (DIREF), além das atividades inerentes à gestão econômica financeira da Ceg, desde julho de 2009, também é responsável pelo relacionamento com os investidores e acionistas, com a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e com a B3, onde suas ações são negociadas.

A Diretoria vem trabalhando dentro dos modernos conceitos de Governança Corporativa, agregando cada vez mais transparência às suas práticas e aos seus procedimentos. Ela também atua

no relacionamento com associações de classes, como a Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca), da qual a Ceg é associada desde 2010, buscando aprimorar os serviços e a clareza das informações prestadas aos acionistas e ao mercado, desenvolver suas práticas de Governança Corporativa e aprimorar o acompanhamento da legislação societária e suas modificações, mantendo suas equipes atualizadas, para garantir o cumprimento da legislação aplicada ao mercado de capitais.

A companhia mantém, no site www.gasnaturalfenosa.com.br, um canal exclusivo para relacionamento com investidores, onde divulga as informações societárias e econômicas de interesse de seus acionistas e do mercado de capitais, que são essenciais para a decisão de investir na Ceg.

O controle acionário da Ceg é detido pela Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A, anteriormente denominada Gas Natural Internacional SDG S.A

Composição acionária da Ceg [G4-17]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	140.632.558	54,16%
BNDESPAR	89.723.998	35,56%
FIA Dinâmica Energia	22.945.939	8,84%
Pluspetrol Energy	5.859.691	2,26%
Outros	454.352	0,18%
Ações em Tesouraria	12.206	0,0047%
Total	259.637.732	100%

A Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A também detém o controle acionário e é responsável pela atividade operacional da Ceg Rio S.A, da Gas Natural Fenosa em São Paulo GNSPS), da GNB e da GNS, todas empresas de capital fechado, as duas primeiras distribuidoras de gás natural que atuam com exclusividade, respectivamente na região sul do Estado de São Paulo e na região do interior do Estado do Rio de Janeiro.

Composição acionária da CEG RIO S.A [G4-17]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Quantidade de Ações Preferenciais	Percentual Capital	
			Social	Votante
Gas Natural SDG	1	0	0,00%	0,00%
Petrobras Gas S.A – GASPETRO	174.175.374	572.075.712	43,01%	26,19%
Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	468.575.701	720.345.159	54,16%	70,46%
Pluspetrol Energy	22.256.472	37.594.206	3,00%	3,35%
Total	665.007.548	1.330.015.077	100%	100%
Total de Ações		1.995.022.632	100%	

Composição acionária da Gas Natural Fenosa em São Paulo [G4-17]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	595.799.876	99,99%
Sergio Manuel Aranda Moreno	1	0,01%
Total	595.799.877	100%

Composição acionária da GNB S.A [G4-17]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual Capital Votante
Gás Natural Serviços S.A	1	0,01%
Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	9.999	99,99%
Total de Ações	10.000	100%

Composição acionária da GNS S.A [G4-17]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual Capital Votante
GAS NATURAL DO BRASIL S.A	100.000	0,02%
Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	492.667.522	99,98%
Total de Ações	492.767.522	100%

Composição acionária da Gas Natural Fenosa Engineering S.A [G4-17]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual Capital Votante
La Propagadora Del Gas S.A	300	0,01%
Gas Natural Fenosa Engineering, S.L.U.	3.179.700	99,99%
Total de Ações	3.180.000	100%

Informação sobre Governança

Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro (Ceg)

Total de assembleias realizadas em 2016: 2

Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2016: 6

Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2016: 4

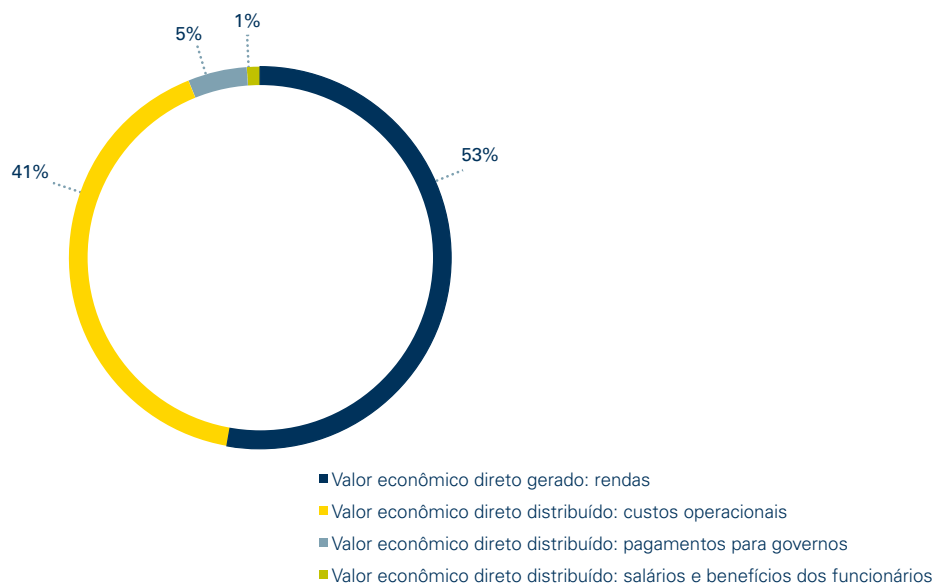
São realizadas reuniões mensais de Diretoria / Total de Reuniões do Comitê de Direção: 8

Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2016:

A Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de Acionistas realizada em 27.04.2016 elegeu o Conselho de Administração da Companhia, instalou e elegeu os membros do Conselho Fiscal, fixou ambas as remunerações, aprovou o Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31.12.2015. Assim, foi aprovada a distribuição de dividendos aos acionistas e o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio. Também foi aprovado um aumento de capital e alteração do Estatuto para registro do valor do capital social aprovado. E aprovação da proposta de grupamento da totalidade das ações de emissão da companhia.

A Assembleia de Acionistas realizada em 20.12.2016 elegeu o Conselho de Administração. Foi aprovado pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio, no montante máximo de R\$ 77.111.515,48 (setenta e sete milhões cento e onze mil e quinhentos e quinze reais e quarenta e oito centavos), o que representará após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 66.572.691,43 (sessenta e seis milhões quinhentos e setenta e dois mil e seiscentos e noventa e um reais e quarenta e três centavos), cujo pagamento será efetuado no mês de julho de 2017.

Valor Econômico Gerado e Distribuído [EC1]



Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2016:

- > Na reunião realizada em fevereiro de 2016, o Conselho de Administração aprovou o orçamento para 2016. Foi aprovada a proposta de grupamento da totalidade de ações ordinárias de emissão da companhia, sem que ocorresse a modificação do valor do capital social. Também foi aprovada a convocação da Assembleia Geral Extraordinária para deliberar sobre o grupamento da totalidade das ações ordinárias de emissão da companhia.
- > Em março de 2016, o Conselho de Administração da Companhia, aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31.12.2015, para aprovação pela Assembleia de Acionistas; foi eleita a Diretoria, bem como a fixação da remuneração; foram aprovadas operações financeiras e foram apresentadas informações sobre os Procedimentos de Boas Práticas Tributárias adotado pelo Grupo Gas Natural Fenosa.
- > Em abril, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a apresentação dos resultados acumulados do primeiro trimestre.
- > Na reunião realizada em julho, os destaques foram a aprovação do aditivo do contrato de fornecimento de gás para o mercado convencional firmado com a Petrobras. Também foi aprovada a indicação para o cargo de Diretor-geral. E foram prestadas informações sobre as operações financeiras.
- > Em outubro de 2016, foi aprovada a eleição e posse do Diretor-geral indicado na reunião do Conselho de Administração de julho de 2016 e prestadas informações sobre a solicitação do Governo do Estado, referente à antecipação do pagamento ao 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão.

- Em dezembro, o Conselho de Administração aprovou o encaminhamento da proposta de pagamento de Juros. Sobre o Capital Próprio para aprovação pela Assembleia de Geral Extraordinária de Acionistas, a ser realizada também em dezembro e a aprovação da venda de ativo da companhia.

Em geral, ao longo do ano o Conselho também aprovou a contratação de empresas terceirizadas visando à expansão e manutenção do serviço de distribuição de gás natural, de operações financeiras necessárias ao fluxo de caixa da companhia e apresentações, sempre que pertinente, dos resultados acumulados da companhia.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2016:

- Na reunião do Conselho Fiscal realizada no mês de março de 2016, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal opinando aos acionistas pela aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração, da destinação do lucro do exercício findo em 31.12.2015 e do aumento do capital social, mediante a incorporação das reservas de lucro.
- Nas demais reuniões realizadas nos meses de maio, agosto e novembro, foram aprovadas as informações trimestrais relativas a cada trimestre do ano e o Conselho Fiscal acompanhou os resultados trimestrais da companhia e demais assuntos de seu interesse.

Ceg Rio S.A

Total de assembleias realizadas em 2016: 3

Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2016: 7

Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2016: 12

São realizadas reuniões mensais de Diretoria.

Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2016:

- A Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de Acionistas (AGOE) realizada em 27.04.2016 elegeu membro do Conselho de Administração da companhia; instalou e elegeu os membros do Conselho Fiscal; fixou as remunerações; aprovou o Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31.12.2015. Também foi aprovado o aumento do capital social da companhia mediante a capitalização de reserva de expansão e a alteração do Estatuto Social em decorrência da atualização dos valores.
- Em outubro de 2016 a Assembleia Geral Extraordinária analisou a decisão tomada na AGOE realizada 27.04.2016, considerando os pronunciamentos do Conselho Fiscal, realizada no dia 28.09.2016, e do Conselho de Administração, realizada no dia 25.10.2016, sobre a distribuição adicional aos acionistas mediante a reversão de reservas de lucros. Além disso, aprovou a substituição de um membro do Conselho de Administração e eleição dos membros do Conselho Fiscal.
- A Assembleia Geral Extraordinária realizada em 20.12.2016 aprovou o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio, no montante máximo de R\$ 20.089.651,09 (vinte milhões e oitenta e nove mil e seiscentos e cinquenta e um reais e nove centavos), o que representará, após

impostos, juros líquidos no valor de R\$ 17.076.203,42 (dezessete milhões setenta e seis mil e duzentos e três reais e quarenta e dois centavos).

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2016:

- Na reunião realizada em fevereiro de 2016, foi aprovada a proposta de orçamento para o exercício de 2016.
- Em março de 2016, o Conselho de Administração da companhia aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31.12.2015, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Foram apresentadas informações sobre os Procedimentos de Boas Práticas Tributárias, adotado pelo Grupo Gas Natural Fenosa.
- Em abril, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a apresentação da estimativa dos resultados acumulados do primeiro trimestre.
- Na reunião realizada em julho, o destaque foi a indicação para o cargo de Diretor Comercial e a aprovação do aditivo ao contrato de fornecimento de gás para o mercado convencional firmado com a Petrobras.
- Na reunião do dia 6 de outubro, foi aprovada a solicitação do Governo do Estado do Rio de Janeiro de pagamento da 3ª parcela prevista na Cláusula 2.1 do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão.

- Na reunião do dia 25 de outubro, os destaques foram a eleição dos Diretores da área Comercial e Econômico-financeira; e em não recomendar, por unanimidade, aos Acionistas da companhia a aprovação de uma distribuição adicional de dividendos mediante a reversão de reservas de lucro, em cumprimento à deliberação registrada no item 2 da Ata da AGOE, realizada em 27.04.2016.
- Na reunião realizada em dezembro, o Conselho de Administração aprovou o encaminhamento da proposta de pagamento de Juros sobre o Capital Próprio para aprovação pela Assembleia de Geral Geral Extraordinária de Acionistas, a ser realizada também em dezembro, e foi aprovada a renovação do contrato com a Térmica FURNAS.
- Em geral, ao longo do ano o Conselho também aprovou a contratação de empresas terceirizadas visando à expansão e manutenção do serviço de distribuição de gás natural, abertura de filiais, bem como operações financeiras necessárias ao fluxo de caixa da companhia.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2016:

Na reunião do Conselho Fiscal, realizada no mês de março de 2016, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal opinando aos acionistas pela aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração, da destinação do lucro líquido do exercício findo em 31.12.2015 e do aumento do capital social pela incorporação de reservas de lucros.

Em geral, ao longo do ano o Conselho também acompanhou os resultados trimestrais da companhia, analisou o balanço mensal, o desempenho comercial, os compromissos com o poder concedente e demais assuntos de seu interesse.

Gas Natural Fenosa em São Paulo (Gas Natural São Paulo S.A)

Na GNSPS não foi instalado Conselho de Administração e nem Conselho Fiscal. A Administração da companhia funciona com Diretoria e Acionistas.

Total de assembleias realizadas em 2016: 3

Principais Decisões tomadas em Assembleia de Acionistas:

- Na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 29/04/2016, Foi fixada a remuneração da Diretoria, foram aprovadas as contas da administração da companhia, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31.12.2015. Assim, foi aprovada a distribuição de Dividendos aos acionistas e o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio aos acionistas;
- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 22/06/2016, foi aprovada a indicação à eleição para o cargo de Diretor Vice-presidente da companhia;
- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 14/12/2016, foi aprovada a eleição do Diretor Vice-presidente e foi aprovado o pagamento de Juros Sobre Capital Próprio, no montante máximo de R\$ 27.431.484,19 (vinte e sete milhões, quatrocentos e trinta e um mil, quatrocentos e oitenta e quatro reais e dezenove centavos), o que representará após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 23.316.761,56 (vinte e três milhões, trezentos e dezesseis mil, setecentos e sessenta e um reais e cinquenta e seis centavos), cujo pagamento será efetuado no mês de julho de 2017.

Composição da Administração das Distribuidoras de Gás Controladas pela Gas Natural Fenosa no Brasil

CEG

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CEG			
Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Sergio Manuel Aranda Moreno	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A (Presidente)	27/04/2017	26/04/2018
Bruno Armbrust	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Alberto Gonzalez Santos	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Francisc Solbes Pons	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Juan Manuel Otoyá Rojas	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Francisco de Paula Lluch Rovira	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Adrian Osvaldo Vila	Pluspetrol Energy	27/04/2017	26/04/2018
José Pais Rangel	FIA Dinâmica Energia	27/04/2017	26/04/2018
Peter Dvorsak	BNDESPAR	27/04/2017	26/04/2018
Renata Bezerra Cavalcanti	BNDESPAR	27/04/2017	26/04/2018
Carlos Lessa Brandão	BNDESPAR	27/04/2017	26/04/2018
Alvaro de Sá Bahia	BNDESPAR	27/04/2017	26/04/2018
Conselheiros Suplentes	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Jorge Henrique da Silva Baeta	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Carlos Miravent PI	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Antoni Almela Casanova	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Eduardo Cardenal Rivera	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Pedro Ignacio Bernal	Pluspetrol Energy	27/04/2017	26/04/2018
José João Abdalla Filho	FIA Dinâmica Energia	27/04/2017	26/04/2018

DIRETORIA CEG			
Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Bruno Armbrust	Diretor-presidente	21/03/2017	20/03/2018
Alberto Gonzalez Santos	Diretor-geral	21/03/2017	20/03/2018
Kátia Valverde Junqueira	Diretora de Serviços Jurídicos	21/03/2017	20/03/2018
Sergio Soares dos Santos	Diretor de Planejamento, Ingressos e Regulação	21/03/2017	20/03/2018
Miguel Marcelo Napolitano	Diretor Comercial	21/03/2017	20/03/2018
Gilberto Guimarães Rosa da Silva	Diretor de Compras, Prevenção e Serviços Gerais	21/03/2017	20/03/2018
Cargo Vacante	Diretor de Operações	21/03/2017	20/03/2018
Katia Brito Repsold	Diretora de Gestão de Rede	21/03/2017	20/03/2018
Daniele Viana Toval Conrado	Diretor de Pessoas, Organização e Cultura	21/03/2017	20/03/2018
Jorge Henrique da Silva Baeta	Diretor Econômico Financeiro e de Relações com Investidores	21/03/2017	20/03/2018

CONSELHO FISCAL CEG			
Conselheiro Efetivo	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Murici dos Santos	BNDESPAR	28/04/2017	27/04/2018
Renato Achutti	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2017	27/04/2018
Felipe Kfuri Moreira da Silva	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2017	27/04/2018
Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Marcello Joaquim Pacheco	BNDESPAR	28/04/2017	27/04/2018
Paulo Andrade Rodrigues	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2017	27/04/2018

CEG RIO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CEG RIO

Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Sergio Manuel Aranda Moreno	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A (Presidente)	27/04/2017	26/04/2019
Bruno Armbrust	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2019
Alberto Gonzalez Santos	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2019
Francesc Solbes Pons	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2019
Francisco de Paula Iluch Rovira	Gas Natural SDG	27/04/2017	26/04/2019
Adrian Osvaldo Vila	Pluspetrol Energy	27/04/2017	26/04/2019
Clenardo Fonseca	GASPETRO	27/04/2017	26/04/2019
Conselheiros Suplentes	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Juan Manuel Otoyá Rojas	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2019
Eduardo Cardenal Rivera	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2019
Jorge Henrique Baeta	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2019
Carlos Miravent PI	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2019
Antoni Almela Casanova	Gas Natural SDG	27/04/2017	26/04/2019
Pedro Ignacio Bernal	Pluspetrol Energy	27/04/2017	26/04/2019
Luiz Celso Oliveira Andrade	GASPETRO	27/04/2017	26/04/2019

DIRETORIA CEG RIO

Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Bruno Armbrust	Diretor-presidente	21/03/2017	22/03/2018
Anderson Gil Ramos Bastos	Diretor Econômico-financeiro	21/03/2017	22/03/2018
Alberto Gonzalez Santos	Diretor Comercial	21/03/2017	22/03/2018
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor Técnico	21/03/2017	22/03/2018

PROCURADORES CEG RIO

Nome	Limite (R\$)	Constituição	Prazo do Mandato
Kátia Valverde Junqueira	3.000.000,00	09/11/2016	08/11/2017
Gilberto Guimarães Rosa da Silva	3.000.000,00	09/11/2016	08/11/2017
Katia Brito Repsold	3.000.000,00	09/11/2016	08/11/2017
Miguel Marcelo Napolitano	3.000.000,00	09/11/2016	08/11/2017
Sergio Soares dos Santos	3.000.000,00		
Daniele Viana Toval Conrado	3.000.000,00	09/11/2016	08/11/2017
Daniela Helena Napolitano	3.000.000,00	09/11/2016	08/11/2017
Jorge Henrique da Silva Baeta	3.000.000,00	09/11/2016	08/11/2017

CONSELHO FISCAL CEG RIO

Conselheiro Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Paulo Andrade Rodrigues	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Renato Achutti	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2017	26/04/2018
Felipe Kfuri da Silva	Gas Natural SDG	27/04/2017	26/04/2018
Mario Thiago Alves Romero	GASPETRO	27/04/2017	26/04/2018
Ana Carolina Sartori Natal	GASPETRO	27/04/2017	26/04/2018

SUPLENTES

Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
x	x	x	x

DIRETORIA GAS NATURAL FENOSA EM SÃO PAULO

Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Bruno Armbrust	Diretor-presidente	28.04.2017	27.04.2019
Alberto Gonzalez Santos	Diretor Vice-presidente	28.04.2017	27.04.2019
Miguel Marcelo Napolitano	Diretor-geral	28.04.2017	27.04.2019
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor Técnico	28.04.2017	27.04.2019
Jorge Henrique da Silva Baeta	Diretor Financeiro	28.04.2017	27.04.2019

PROCURADORES GAS NATURAL FENOSA EM SÃO PAULO

Nome	Limite (R\$)	Constituição	Prazo do Mandato
Cláudia Henrique Provasi	Sem valor monetário/ Representação da companhia na realização de atos de administração diversos e Cláusula ad judícia	09.01.2017	09.01.2018
Daniele Viana Toval Conrado, Katia Brito Repsold, Kátia Valverde Junqueira, Miguel Marcelo Napolitano, Gilberto Guimarães Rosa da Silva Luis Blas Ruiz de Leon Sol Flávia da Silva Fernandes	Assuntos Financeiros / 1.000.000,00	12.01.2017	12.01.2018
Bruna Guimarães Gustavo Tergolino	Sem valor monetário/ Cláusula ad judícia	01.06.2017	

Meio Ambiente

Princípios de atuação responsável com o meio ambiente

A Gas Natural Fenosa tem consciência dos impactos ambientais de suas atividades no meio em que são desenvolvidas, onde a empresa presta uma especial atenção à proteção do meio ambiente e ao uso eficiente dos recursos naturais para satisfazer a demanda energética. Em respeito ao meio ambiente, a Gas Natural Fenosa busca atuar além do cumprimento das formalidades legais e de outros requisitos ambientais que voluntariamente adota, envolvendo fornecedores, trabalhando com os diferentes grupos de relacionamento e incentivando o uso responsável da energia.

Descarte consciente de resíduos eletrônicos

Simple como apertar um botão

gasNatural fenosa

O descarte de resíduo eletrônico é uma das maiores dúvidas dos consumidores modernos.

O que fazer depois que o celular não funciona mais e já o substituí? E aquela televisão antiga? E o computador?

> **50 milhões de toneladas**
No mundo todo a geração desse resíduo chega a cerca de 50 milhões de toneladas todos os anos.

> **0,5kg por pessoa no Brasil**
O Brasil é recordista em abandono de resíduo eletrônico per capita mundial, descartando irregularmente 0,5kg de resíduos por pessoa.

> **Risco Ambiental**
Componentes derivados de materiais eletrônicos, quando depositados de modo irregular e expostos ao sol e chuva, liberam partículas como mercúrio, chumbo, fósforo e cádmio que podem contaminar o solo.

A solução é a reciclagem e para ajudar nesse processo, a Gas Natural Fenosa disponibilizará, postos de coleta para o descarte correto do resíduo eletrônico.



Em sua Política de Responsabilidade Corporativa, a empresa assume os seguintes compromissos em relação ao meio ambiente:

- > Contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio da ecoeficiência, o uso racional dos recursos naturais e energéticos, a minimização do impacto ambiental, o incentivo à inovação e o uso das melhores técnicas e processos disponíveis.
- > Contribuir para a atenuação e adaptação da mudança climática por meio de energias de baixo carbono e renováveis, a promoção de economia e eficiência energética, a aplicação das novas tecnologias.
- > Integrar critérios ambientais nos processos de negócio, nos novos projetos, nas atividades, nos produtos e serviços, bem como na seleção e avaliação dos fornecedores.
- > Minimizar os efeitos adversos sobre o ecossistema e incentivar a conservação da biodiversidade.
- > Promover o uso eficiente e responsável da água, estabelecendo atividades voltadas ao maior conhecimento desse recurso e à melhoria de sua gestão.
- > Garantir a prevenção da contaminação mediante a melhoria continuada, o emprego das melhores técnicas disponíveis, a análise, o controle e a minimização dos riscos ambientais.

Principais vetores de Meio Ambiente

As empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil desenvolvem suas atividades prestando especial atenção à proteção do entorno e ao uso eficiente de recursos naturais. Por isso, as ações ambientais estão totalmente integradas em seus processos e negócios.

Sua atuação está baseada em quatro vetores:

- > **Mudanças climáticas:** presente em sua política de responsabilidade corporativa, a atuação da empresa busca a mitigação das mudanças climáticas, através do uso de energias com baixos índices de emissões de gases de efeito estufa, de projetos de eficiência energética e da aplicação de novas tecnologias.
- > **Biodiversidade:** a Gas Natural Fenosa é consciente de seu papel na proteção dos entornos naturais. Por isso, a empresa compromete-se com a proteção da biodiversidade mediante uma gestão ambiental preventiva e no desenvolvimento de atuações de restauração, reabilitação e preservação de espaços naturais.
- > **Água:** a Gas Natural Fenosa é consciente do papel fundamental da água em nossa sociedade. Por isso, também faz parte de seus compromissos uma gestão eficiente no uso da água.
- > **Economia Circular:** a Gas Natural Fenosa tem por objetivo reduzir tanto o consumo de materiais como a produção de resíduos, fechando os fluxos econômicos e ecológicos dos recursos e outorgando à companhia, por sua vez, um potencial de gerar economias nos custos de materiais e de gestão dos resíduos, assim como a redução do impacto ambiental gerado pelas atividades.

Gestão Ambiental

A proposta da Gas Natural Fenosa é perseguir sempre melhores índices de sustentabilidade em relação ao meio ambiente.

No âmbito da preservação ambiental, compartilha a preocupação da sociedade pela mudança climática. Por esta razão, a companhia desenvolve uma política ativa de redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE), para a qual é indispensável um uso racional da energia.

O modelo de gestão ambiental está baseado na norma internacional ISO 14001 e faz parte fundamental do sistema integrado de gestão da qualidade, meio ambiente, segurança e saúde da companhia.

Alinhada às diretrizes e à Política de Responsabilidade Corporativa do 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 as atividades da companhia.

Em função desse compromisso, a Ceg realizou, em 2015, diversas atividades de educação ambiental. Foram ministrados treinamentos abordando as questões ambientais, produzidos comunicados internos de conscientização sobre o consumo consciente dos recursos naturais, o descarte correto de resíduos, a biodiversidade e a redução de emissões atmosféricas.

Comunicação e Sensibilização Ambiental

Em 2016, o plano de aplicação de medidas para cumprir o compromisso da companhia em relação ao meio ambiente incluiu algumas ações de continuidade de projetos já implantados e que foram expandidos durante o ano.

O processo de renovação da rede de distribuição, por exemplo, é uma ação contínua que visa à manutenção da eficiência energética das atividades da empresa.

De 1998 até 2016, a companhia modernizou 1.088 km da rede. Parte dessa renovação – 944 km – foi feita por meio da substituição de dutos e 144 km através de aplicação de líquido selante.

Projeto Frota Sustentável: com este projeto, a empresa mensura com mais detalhes o consumo de combustíveis utilizados e evita desperdícios. A ação também fomenta o uso do GNV, o que contribui com o meio ambiente diminuindo o índice de emissão de gases do efeito estufa na atmosfera, principalmente o dióxido de carbono (CO₂), reduzindo a poluição e melhorando a qualidade do ar. Assim, a Gas Natural Fenosa no Brasil consolida seu compromisso com a Política de Responsabilidade Corporativa em relação à atenuação das alterações climáticas e à promoção da eficiência energética.

Com a intenção de contribuir para a redução de poluentes, foi mantido em 2016 o desenvolvimento do sistema de monitoramento de fumaça preta dos carros movidos a diesel da frota, com o objetivo de incentivar a manutenção criteriosa dos veículos para a redução dessa fumaça emitida para o meio ambiente. Somada a essa iniciativa, a companhia incentiva a redução no consumo de combustíveis, a realização de manutenções preventivas, a condução eficaz dos veículos, também visando a reduzir o nível de emissão de poluentes na atmosfera.

Inspecções ambientais: as unidades brasileiras da Gas Natural Fenosa mantêm um calendário de inspeções para identificar possíveis problemas ambientais associados à operação, aos processos e à prestação dos serviços.

A proposta de manter inspeções periódicas é verificar sistematicamente a coerência entre as atividades da empresa e as metas ambientais estipuladas no plano corporativo e em normas e regulamentos ambientais, além de incentivar o desenvolvimento de soluções para aprimorar a gestão dessas metas.

Em 2016, foram realizadas 12 inspeções ambientais na Ceg e na Ceg Rio e sete em empresas contratadas, visando a avaliar o atendimento aos requisitos legais aplicáveis nas unidades administrativas das empresas e fornecedores de serviço, em cumprimento aos requisitos do Sistema Integrado de Gestão e em linha com a Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa.

Formações e campanhas: foram realizados, em 2016, seis treinamentos relacionados ao meio ambiente, além de divulgados dez comunicados internos através de e-mails aos colaboradores. Foram publicadas 11 matérias jornalísticas na *newsletter* da companhia e, ainda, foram apresentados dois vídeos corporativos com conteúdo ambiental.

Semana da Sustentabilidade: em linha com o compromisso de sustentabilidade, tendo como público-alvo os colaboradores da companhia, foi realizado o “2º Fórum Ambiental: Sustentabilidade e Mudanças Climáticas” com objetivo de difundir as práticas ambientais que estão sendo desenvolvidas pelo Grupo e por organizações de referência, como o instituto Ecoplan.

Controle de Passivo Ambiental: além disso, em 2016, a companhia manteve o monitoramento do passivo ambiental do terreno onde está instalada e também da área Noroeste (novo terreno), com o objetivo de quantificar e caracterizar o risco à saúde humana a partir dos



compostos de interesse presentes na área de estudo e definir as metas de remediação para os compostos químicos de interesse.

Manteve também o sistema de remediação ambiental das áreas nordeste e sudeste do terreno onde está instalada, implantado desde 2004, com o objetivo de recuperar o solo e a água subterrânea, contaminados pelo antigo processo produtivo de gás manufacturado, substituído pela distribuição de gás natural, combustível mais limpo.

COmpensa2: esta iniciativa ambiental é um programa corporativo voluntário para compensar as emissões dos gases de efeito estufa de todas as unidades da empresa do Grupo, com o objetivo de reduzir progressivamente o indicador de carbono da empresa e, no futuro, converter a Gas Natural Fenosa em uma empresa neutra quanto ao impacto sobre a mudança climática, contabilizando, por um lado, as emissões e, por outro, as reduções e os benefícios que a empresa proporciona à sociedade.

Cada unidade do Grupo tem o compromisso de gerir os programas relativos à preservação do meio ambiente implantados em sua área de atuação e apresentar, periodicamente, os resultados

alcançados, que são totalizados para compor o resultado geral do COmpensa2.

A unidade da empresa em cada país identifica as fontes geradoras de CO₂ e mensura os valores a serem compensados. Os resultados do Grupo são consolidados e é realizada a neutralização, através de projetos que gerem benefícios à sociedade.

No Brasil, as empresas do Grupo promovem a compensação das emissões geradas nas unidades administrativas e eventos externos ocorridos durante o ano.

Em 2016, as atividades das empresas associadas incorporadas ao programa COmpensa2 foram: o consumo dos edifícios utilizados pelas empresas associadas, as viagens dos profissionais, a frota de veículos, processos e eventos da empresa – Semana da Sustentabilidade, Piras Olímpicas e Paralímpicas, Circuitos das Estações Caixa® e as festas de fim de ano da Ceg, Ceg Rio e GN SPS.

Educação Ambiental: buscando sensibilizar e conscientizar os colaboradores através de cursos, palestras e campanhas, foram realizadas diversas atividades educativas em 2016, abordando os princípios ambientais da Política de Responsabilidade Corporativa, entre os que se destacam:

Cursos de Capacitação

- > 2º Fórum Ambiental da Gas Natural Fenosa
- > Aspectos e Impactos, Perigos e Riscos e Produtos Químicos
- > Gestão de Resíduos Sólidos e Efluentes
- > Utilização de Kits de Emergência Ambiental
- > Projeto Compensa2
- > Gestão empresarial da biodiversidade. Guia Metodológico para o desenho de Planos de Ação em Biodiversidade

Campanhas

- > Campanha de Redução de Energia Elétrica
- > Campanha de Reciclagem de Eletrônicos
- > Campanha de Reciclagem de Pilhas e Baterias
- > Campanha de Reciclagem de Livros
- > Campanha do Dia Mundial da Água
- > Campanha Frota Sustentável
- > Campanha de Redução de Papel
- > Campanhas de Neutralização de Eventos
- > Dia Mundial do Meio Ambiente
- > Simulados de Emergência Ambiental

ideias sustentável

A participação da Gas Natural Fenosa nesse evento está sendo neutralizada em emissões de gases de efeito estufa

Como é feita essa neutralização?

- Calcula-se a quantidade de GEE emitida por meio dos diversos aspectos (consumo de combustível, geração de lixo, etc.) de determinada atividade e, com isso, o seu potencial de aquecimento global, dimensionado na unidade de CO₂ equivalentes (CO₂e).
- Apoiam-se projetos carbono-negativos (de reflorestamento, ou de produção de energias renováveis, por exemplo) que absorvem esses gases na mesma proporção

gasNatural fenosa

Informe-se, imprima consciente.

gasNatural fenosa

Operar corretamente a impressora evita desperdício.
Dê preferência à impressão frente e verso, no modo rascunho e em preto.

Outsourcing de Impressão: [G4-EN27]

com a finalidade de concentrar e gerir todas as impressões, digitalizações e cópias em um único equipamento, com controle de páginas impressas e identificação do usuário, foram substituídas 137 impressoras jato de tinta/laser por locação e instalação de 51 impressoras multifuncionais (impressora, scanner, copiadora) com fornecimento de insumos (exceto papel) e monitoramento em tempo real. A ação, cuja implementação foi finalizada em fevereiro de 2015, teve controle realizado eficazmente no ano de 2016.

Videoconferências: com a intenção de promover o uso de videoconferências entre as filiais (Ceg, Ceg Rio, GNPS e GNF Espanha) em substituição a possíveis viagens, a fim de reduzir custos e, também, evitar a emissão de gases de efeito estufa (GEE), a empresa incentiva o uso de videoconferências entre os colaboradores. Algumas das vantagens das videoconferências são: reduzir o desperdício de tempo (maior produtividade), promover discussão das questões em tempo real e o encontro de colaboradores situados em diferentes partes do mundo, agilizar a tomada de decisões e diminuir despesas (passagem, hospedagem etc.), entre outras melhorias.

Monitoramento de Nível nas Estações de Odoração: no intuito de monitorar o Nível de Mercaptanas (substância utilizada para odorizar o gás natural) no Tanque de Armazenagem, em Estações de Odoração, a companhia implantou um sistema de monitoramento remoto que funciona por meio de

Transmissores Eletrônicos do Tipo Radar e permite a visualização *on-line* do nível de Mercaptanas estocados nas respectivas Estações de Odoração do Gás Natural. Com isso, há uma redução no deslocamento das equipes e do número de viagens de inspeção e reabastecimentos, com consequente redução das emissões de CO₂ e de consumo de combustível. Também contribui para melhorar a logística de reabastecimento, mitigar o risco de transbordo e aprimorar a visualização contínua do nível de Mercaptana nos Tanques de Armazenagem.

A implantação do sistema de monitoramento remoto aumenta a eficiência dos processos com o mínimo de impacto no entorno, buscando cumprir as exigências externas e internas.

Projeto Mobilidade: a área de Gestão de Rede implantou um projeto para gerenciamento de ordens de serviço das equipes que realizam atendimento de ocorrências e vistorias periódicas das redes de média e alta pressão. O projeto utilizou tecnologia para monitoramento da frota e dos técnicos a distância e permite a gestão integrada *on-line* de todo o processo de atendimento, com suporte web para distribuição das OS's, *tablets* para preenchimento de formulários e sistema de geolocalização (GPS) da frota para logística de deslocamentos das equipes móveis. Dessa forma, há otimização dos recursos envolvidos na operação, evitando uso de formulários impressos, deslocamentos desnecessários, gerando redução no uso de combustíveis e aumento da produtividade.

Controle de Indicadores Ambientais

A Gas Natural Fenosa assume os novos desafios ambientais com um enfoque preventivo, observando os critérios ambientais em seus processos e negócios.

A companhia, ciente de que o desperdício dos recursos naturais e a incapacidade do meio ambiente de assimilar todos os resíduos gerados nos processos de produção e consumo são a causa principal do agravamento dos problemas ambientais, busca reduzir sua pegada ambiental e preservar a biodiversidade.

O desenvolvimento das atividades de distribuição de gás das empresas da Gas Natural Fenosa requer uma ampla ocupação do subsolo, seja durante a construção das instalações ou de forma permanente, com a rede de gasodutos em operação que possibilita a chegada de gás a todos os clientes.

A companhia adota as medidas necessárias para minimizar o risco de causar impactos e gerencia com responsabilidade os impactos inevitáveis nos terrenos nos quais suas instalações estão construídas, levando em conta que alguns desses terrenos têm alto valor para a biodiversidade.

Para atender à legislação vigente, as obras de construção de gasodutos passam pelos processos de licenciamento ambiental, com seus respectivos estudos de impacto ambiental, e, se requeridos, são aplicados aos devidos projetos de compensação ambiental.

Para atuar na preservação ambiental das áreas das instalações e reduzir a influência sobre o meio ambiente nesses locais, o compromisso da Gas Natural Fenosa em sustentabilidade e biodiversidade baseia-se em três princípios:

Princípios da Gas Natural Fenosa em sustentabilidade e biodiversidade

1	O conhecimento	A companhia realiza estudos dos espaços naturais nos quais atua, com vistas a evitar ou reduzir ao mínimo os efeitos adversos de sua atividade.
2	A sustentabilidade	<p>Nesse quesito a companhia enumera diversas linhas de atuação, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A minimização do impacto ambiental. Busca reduzir as emissões dos processos de combustão, a carga poluente dos vazamentos e a geração de resíduos. • A manutenção do capital natural. A companhia contribui para a proteção do capital natural, garantindo que suas atividades respeitem o ambiente e buscando minimizar os efeitos negativos sobre o meio ambiente. • A mitigação da mudança climática. Para reduzir as emissões de gases efeito estufa, é utilizada a estratégia “Menos GEE,” com linhas de ação baseadas na ecoeficiência, no desenvolvimento de energia de baixo conteúdo em carbono, no fomento de energias renováveis e na economia e na eficiência no uso final da energia.
3	A restauração	A companhia aplica medidas de conservação <i>in situ</i> dos ecossistemas e <i>habitats</i> naturais, bem como a manutenção e a recuperação de populações de espécies em seus ambientes naturais.

No período 2016, a GNF Brasil não recebeu nenhuma multa ou auto de infração referente a questões ambientais. **[G4-EN29]**

EN1 Materiais [EN1]		2015	2016
Materiais utilizados, por peso e volume	Papel	22,61 t	17,18 t
	Tonner e cartuchos	0,33 t	0,60 t
	Odorizante	90,00 t	77,67 t
	Óleo lubrificante	0,16 t	0,01 t
	Óleo isolante	0,36 t	0,20 t
	Hipoclorito de sódio	0,65 t	-
	Desinfetantes	0,37 t	0,24 t
	Tintas e solventes	1,13 t	0,97 t
	Detergente	0,34 t	0,68 t
	Nitrogênio	0,23 t	0,08 t
Consumo de energia separado por fontes primárias [EN3]		2015	2016
Consumo de gás natural	Consumo de gás natural na frota própria:	6.248,207 GJ	8.644,107 GJ
	Consumo de gás natural processo:	1.241,723 GJ	412,399 GJ
Consumo de carbono (TJ)		2015	2016
Consumo de derivados de petróleo	Consumo de gasolina na frota própria:	5.061,203 GJ	2.588,740 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo na frota própria:	1.879,844 GJ	2.039,024 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo resto:	1.041,878 GJ	464,204 GJ
	Consumo de etanol (álcool) na frota própria:	2.094,591 GJ	3.840,057 GJ
	Consumo de biodiesel na frota própria:	0 GJ	0 GJ
	Consumo direto de energia combustíveis fósseis	-	-
Consumo de energia elétrica	Consumo total de energia elétrica	856.316 kwh	4.049.607 kwh
Captação de água por fontes e consumo por processos [EN8]		2015	2016
Captação de água por fontes e consumo por processos	Captação de água subterrânea renovável:	564.786 L	1.031,520 L
	Captação de água da rede de abastecimento:	27.852 L	20.047 L
	Volume total de água captada:	592.638 L	1.051,567 L
	Consumo em edifícios:	27.852 L	20.047 L
	Volume total de água consumida:	27.852 L	20.047 L

Emissões totais, diretas e indiretas, de gases do efeito estufa, em peso [EN15, EN16 e EN17]

Alcance 1

tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e
Global Brasil	678	115.238	10	-	-	115.926
	Distribuição de gas	28	115.220	0	-	115.247
	Oficinas	651	18	9	-	678
% Gas Natural Fenosa	0,00%	8,25%	0,04%	-	-	0,59%

Alcance 2

tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e
Global Brasil	648	0	2	0	0	650
	Oficinas	648	0	2	0	650
% Gas Natural Fenosa	0,04%	0,05%	0,04%	0,00%	0,00%	0,04%

Alcance 3

tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e
Global Brasil	14.529.195	754.039	11.370	-	-	15.294.605
	Distribuição de gas	14.418.896	748.228	-	-	15.178.273
	Comercialização Gas	109.473	5.685	-	-	115.242
	Oficinas	827	127	-	-	1.090
% Gas Natural Fenosa	11,08%	11,05%	8,90%	-	-	11,08%

Vertido total de águas, segundo sua qualidade e destino [EN22]

	2015	2016
Água vertida para o mar	-	-
Água vertida para o rio	-	-
Água vertida a rede pública de saneamento	565m ³	1.031m ³
Água vertida a fossa séptica	-	-
Volume total vertido	565m ³	1.031m ³

Peso total de resíduos gerados, segundo tipo e método de tratamento [EN23]

	2015	2016	
Resíduos não perigosos gerenciados (toneladas)	Sucata	78,01 t	131,55 t
	Entulho	8,21 t	8.029,46 t
	Filtros de ar	0,03 t	0 t
	Madeira	9,10 t	102,40 t
	Pneus	0,65 t	27 t
	Papel e papelão	8,72 t	25,47 t
	Tonner, cartuchos e CDs	0 t	0,08 t
	Resíduos sólidos urbanos	97,786 t	231,68 t
Resíduos perigosos gerenciados (toneladas)	Absorventes e isolantes	0,15 t	3,57 t
	Óleo usado	0,94 t	0,32 t
	Pilhas e baterias	0,05 t	0 t
	Tintas e vernizes	0,30 t	0,02 t
	Lâmpadas fluorescentes	0,22 t	0 t
	Solo contaminado com óleo	0 t	0,60 t

* A tabela refere-se aos centros de trabalho e distribuição de gás (Brasil)

** A categoria "Outros" refere-se à moinha de coque, ao resíduo eletrônico e resíduo desengraxante

*** No ano de 2015 foi considerado apenas o entulho gerado diretamente pela Gas Natural Fenosa Brasil, não englobando resíduos de obras.

A gestão desse indicador foi alterada e quando os dados estiverem disponíveis, serão reportados.

Os resíduos gerados são destinados de diferentes formas, tais como, reciclagem, aterro industrial, coprocessamento, incineração e tratamento biológico, de acordo com as suas características.

Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços, e grau de redução desse impacto [EN27]

1. Impressão de documentos em ambos os lados
2. Uso de documentos obsoletos como rascunho
3. Uso de garrafas de plástico ao invés do copos descartáveis
4. Comunicado interno de conscientização no Dia Mundial da Água
5. Reuso da água do sistema de remediação
6. Neutralização de Eventos
7. Realização de análise de ruídos
8. Realização de análise de emissões
9. Realização de análise de efluentes
10. Formação sobre aspectos, impactos e controle operacional ambiental
11. Capacitação de facilitadores
12. Capacitação para pessoal de limpeza
13. Palestra sobre gestão de resíduos

Divisão por tipo de total de gastos em investimentos ambientais [EN31]

		2015	2016
Investimentos e gastos em proteção do meio ambiente	Gastos:	R\$ 646.311,45	R\$ 2.553.357,62
	Investimentos:	R\$ 0	R\$ 0
Detalhamento de gastos ambientais	Proteção Atmosférica:	R\$ 2.200,00	R\$ 844.232,20
	Gestão de Resíduos:	R\$ 10.788,00	R\$ 104.372,72
	Ruídos e Vibrações	R\$ 17.082,26	R\$ 7.500,00
	Solos:	R\$ 579.259,86	R\$ 625.137,25
	Sistema de Gestão Ambiental:	R\$ 36.981,33	R\$ 972.115,45
Detalhamento de investimentos ambientais	-	-	-
Emissões diretas de GEE	-	-	-
Emissões de metano em transporte e distribuição	-	-	-

Indicadores GRI de biodiversidade – Brasil

[EN11]

No ano de 2016 a Gás Natural Fenosa não realizou nenhuma obra que pudesse impactar qualquer área ou espaço natural protegido ou áreas de alta biodiversidade não protegidas.

Principais danos à biodiversidade das atividades desenvolvidas pela Gas Natural Fenosa [EN12]

		T&D gás
Construção e operação de infraestruturas de transporte	A construção de infraestruturas de transporte e distribuição de gás pode causar dano temporário sobre a fauna presente no ambiente.	1
Poluição atmosférica	As emissões derivadas da combustão podem afetar o meio abiótico e biótico dos arredores das instalações.	2
Conversão de <i>habitats</i>	As mudanças na utilização do solo e a presença permanente das instalações no meio natural podem ser causa de danos às populações de espécies presentes nos arredores.	2
Mudanças nos processos ecológicos em sua faixa natural de variação	Os despejos podem causar dano ao meio aquático por aumento da salinidade, variação do pH, alterações nos níveis freáticos etc.	2

* Conforme critérios estabelecidos por GRI

2 – Dano baixo 1 – Dano médio 0 – Dano significativo

Habitats protegidos ou restaurados [EN13]

Não houve ação de restauração em 2016

Interesse pelas pessoas

Princípios de atuação – Relacionamento com colaboradores

Para a Gas Natural Fenosa, é fundamental promover um ambiente de trabalho de qualidade, baseado no respeito, na diversidade e no crescimento pessoal e profissional.

Como garantia de que esse posicionamento da empresa seja respeitado por todos, o Código de Ética da Gas Natural Fenosa estabelece as normas que regem o comportamento ético dos seus funcionários no seu desempenho diário e, especificamente, no que diz respeito às relações e interações que mantém com os seus grupos de relacionamento.



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

- Aplicar as melhores práticas na identificação, captação e fidelização do talento necessário para o desenvolvimento dos negócios, assegurando os princípios de igualdade e sem discriminação por nenhuma causa (deficiência, idade, trajetória profissional anterior etc.).
- Favorecer o desenvolvimento profissional das pessoas dentro do modelo de administração de talento, garantindo a disposição, para todos os profissionais, os meios, programas e ferramentas necessários para potencializar suas habilidades e competências.
- Promover um ambiente de trabalho motivador que garanta o reconhecimento interno da cultura do esforço, a autonomia necessária para poder criar, desenvolver e inovar, e um quadro de compensação total em conformidade.
- Garantir a implantação eficaz dos mecanismos de flexibilidade, que facilitem o equilíbrio entre vida profissional e pessoal e favoreçam o desenvolvimento humano e social das pessoas.
- Incentivar a diversidade e igualdade das oportunidades em um ambiente de respeito, compreensão e diálogo permanentes, prestando especial atenção à inclusão da deficiência e estendendo esse compromisso aos fornecedores e empresas colaboradoras.
- Promover a interação constante entre a empresa e os representantes sociais, que permita o *feedback* para a tomada de decisão.

O interesse pelas pessoas é um princípio inspirador da Gas Natural Fenosa e que pauta a estratégia de gestão de Pessoas, da Organização e define a Cultura corporativa. Uma estratégia que avança a cada ano.

Conquistamos a recertificação da EFR (Empresa Familiarmente Responsável), evoluindo no critério de pontuação como empresa proativa por promover ações de forma ativa, implantando políticas e práticas que ajudam os empregados a manter o equilíbrio pessoal, profissional e familiar.

Por meio da Universidade Corporativa, com o intuito de promover um entorno de trabalho motivador e desenvolver seus profissionais, a companhia implantou e deu prosseguimento a programas de treinamento, desenvolvimento, reconhecimento e qualidade de vida para os colaboradores.

Em 2016, as empresas da Gas Natural Fenosa Brasil promoveram uma série de treinamentos: 36.197 horas de formação, uma média de 68 horas por funcionário. A empresa também continuou com o programa de incentivo aos estudos, no qual manteve um total de 51 bolsas.

[G4-LA9]

Foram investidos R\$ 1.175.165,29 em mais de 73 mil horas de capacitação para funcionários e prestadores de serviço.

[G4-LA9]

Magnitude da Equipe

[G4-10 e G4-11]

A equipe do Brasil fechou o ano com um total de 526 colaboradores diretos. Desse total, 86% atuam na Ceg e Ceg Rio, 6% na Gas Natural Fenosa em São Paulo e 7% nas demais empresas do Grupo (Gas Natural Serviços, Gas Natural Fenosa Engineering Brasil e Gas Natural Brasil).

Em 2016, 76% do total de colaboradores tiveram cobertura dos acordos e negociação coletiva.

a. Relato do número total de empregados por contrato de trabalho e gênero [LA-13]

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2014	Todos são efetivos.	508	304	59,84%	204	40,16%
2015		535	333	62,24%	202	37,76%
2016		526	325	61,79%	201	38,21%

b. Relato do número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero [LA-13]

	Contrato	Total	Total Geral	% Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2014	Equipe Diretiva (ED)	41	508	28	68,29%	13	31,71%
	Cargos de Chefia (MI)	82		44	53,66%	38	46,34%
	Técnicos (TE)	307		181	58,96%	126	41,04%
	Postos Operacionais (PO)	78		51	65,38%	27	34,62%
2015	Equipe Diretiva (ED)	47	535	30	63,83%	17	36,17%
	Cargos de Chefia (MI)	83		47	56,63%	36	43,37%
	Técnicos (TE)	325		202	62,15%	123	37,85%
	Postos Operacionais (PO)	80		54	67,50%	26	32,50%
2016	Equipe Diretiva (ED)	48	526	30	62,50%	18	37,50%
	Cargos de Chefia (MI)	81		46	56,79%	35	43,21%
	Técnicos (TE)	323		199	61,61%	124	38,39%
	Postos Operacionais (PO)	74		50	67,57%	24	32,43%

c. Relato da força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero [LA-13]

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2014	Todos são efetivos.	508	304	59,84%	204	40,16%
2015		535	333	62,24%	202	37,76%
2016		526	325	61,79%	201	38,21%

d. Relato da força de trabalho total por região e gênero [LA-13]

	Região	Total	Total Geral	% Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2014	Rio de Janeiro	471	508	278	59%	193	41%
	São Paulo	37		26	70%	11	30%
2015	Rio de Janeiro	501	535	309	62%	192	38%
	São Paulo	34		24	71%	10	29%
2016	Rio de Janeiro	491	526	302	62%	189	38%
	São Paulo	35		23	66%	12	34%

Programas relevantes desenvolvidos em 2016

➤ **Pesquisa de Clima e Compromisso:** em 2015, foi realizada a Pesquisa de Clima e Compromisso, que é bienal e tem por objetivos: conhecer o grau de satisfação e compromisso dos empregados em cada categoria abordada, contrastar a evolução dos resultados em relação à pesquisa anterior e definir um plano de ação para aprimorar a gestão de pessoas da companhia. Em função dos resultados da Pesquisa de Clima e Compromisso de 2015, foi criado um Grupo de Trabalho, em 2016, com funcionários representantes de cada área para definir ações a serem implantadas. Das 12 ações validadas pelo Comitê de Direção, foram implementadas cinco ações ao longo do ano.

➤ **Gestão de Talentos: [G4-LA11]** o Programa Gestão de Talentos tem como objetivo apoiar as necessidades estratégicas do Grupo, potencializando a cultura do desenvolvimento, fundamentada no modelo de competências consolidado nos últimos anos – Modelo de Liderança.

Em 2016, o Comitê de Direção do Grupo concluiu o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), com base na avaliação 360° realizada em 2015. Através do PDI concretiza-se o comprometimento com o desenvolvimento profissional alinhado com os interesses, as expectativas e as capacidades de cada um, assim como com as necessidades do negócio.

Foi consolidada a Avaliação de Competências para colaboradores individuais. Além de passarem por uma avaliação 90°, 97% dos colaboradores finalizaram seu PDI – Plano de Desenvolvimento Pessoal – com as competências que desejam desenvolver ao longo do próximo ano.

➤ **Programa Savia:** o programa, iniciado em 2014, já engloba 92% dos gestores. Em 2016, foi aplicada a segunda parte do Savia 2.0, abordando os temas de Empowerment e Cooperação, e o tópico sobre *feedback* para gestores, por meio



de formação presencial, imersão e jogos empresariais. O programa obteve alto índice de satisfação -4,8, numa escala de 0 a 5.

➤ **Carreira em Foco:** o programa tem por objetivo reforçar o compromisso da empresa com o desenvolvimento profissional de seus funcionários, ampliando canais de comunicação para que empresa e colaboradores mantenham aberta a discussão sobre desenvolvimento e carreira.

7ª edição do evento "Carreira em Foco": em 2016, a empresa realizou a sétima edição do evento "Carreira em Foco". A ação, além de divulgar programas e políticas de gestão de carreira, contou com especialistas, que através de palestras e consultorias individuais mostraram aos colaboradores as ferramentas de desenvolvimento que a empresa disponibiliza para cada um e a melhor forma de utilizá-las. Nesta edição, foram realizados *workshops* das competências com maior necessidade de desenvolvimento identificadas na Avaliação de Competências, para apoiar os funcionários na realização de seus PDI's.

➤ **Itinerários Formativos:** os itinerários são uma solução formativa personalizada,

apresentada em um mapa de habilidades e conhecimentos para cada funcionário. Cada itinerário é composto por três blocos: conhecimentos de contexto; habilidades; e conhecimentos funcionais. Ao longo de 2016, a empresa continuou com a aplicação do Itinerário de Gestor de Obra, com a inclusão de 3 novos módulos, e implantou o Itinerário de Segurança Viária e de Indução ao Compromisso com a Segurança e Saúde, além de fazer um seguimento de toda a formação *on-line* disponível para cada empregado.

➤ **Universidade Estendida:** a Universidade Estendida prevê treinamentos para funcionários de fornecedores e empresas contratadas com o intuito de apoiar na consecução dos objetivos da Gas Natural Fenosa, assegurando a formação dos fornecedores e garantindo a adequação aos padrões de qualidade, segurança e serviço da empresa. Em 2016, foi criado o Itinerário Formativo para os Agentes de Vendas, início do 3º ciclo do Projeto Sebrae (Capacitação de Fornecedores), início da colaboração com Sebrae Nacional, e, certificação dos Operadores de Atenção a Urgências. No total, foram realizadas 35.182 horas de formação para 4.434 assistentes das prestadoras de serviço.

➤ **Programa de Mobilidade Interna:** em 2016, 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. Do total de vagas divulgadas, 80% foram fechadas com colaboradores internos. Considerando todas as mobilidades, foram realizadas 29% de promoções e 71% de movimentações laterais.

➤ **Café com a Direção:** a ação é considerada 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. Em 2016 foram realizadas nove edições com mais de 87 participantes, que obtiveram 100% de suas dúvidas respondidas e sugestões analisadas e aplicadas, de acordo com a viabilidade.

➤ **Programa Bolsa de Estudos:** o programa patrocina parte importante do investimento na educação. A GNF promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores através de sete bolsas de estudo fornecidas em 2016, 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 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 15ª edição.

➤ **Serviço de Atenção ao Empregado (SAE):** implantado em 2014, esse projeto estabelece um novo modelo de relação com seus funcionários, oferecendo novos canais de relacionamento. Principais benefícios: aumento da satisfação com o serviço prestado, compromisso com prazos e qualidade das respostas, assim como aporte de eficiência nos processos

das áreas internas que oferecem serviço ao empregado. Em 2016, o SAE obteve, na pesquisa com os usuários, um índice de satisfação de 94,2%. Em termos de usabilidade, o programa recebeu 5.079 solicitações – média diária de 21 solicitações. A taxa de penetração foi de 100%, com uma média de dez solicitações por funcionário.

➤ **Reconhecimentos Externos:** a Gas Natural Fenosa recebeu o prêmio de 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa 2016.

Ética, Diversidade e Direitos Humanos

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

A empresa possui Código de Ética, que tem como missão fornecer um padrão de comportamento fundamentado na ética na atividade diária do funcionário, assim como proporcionar aos funcionários os mecanismos adequados para consulta e notificação de ocorrências.

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

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

O crescimento na porcentagem de mulheres na Equipe Diretiva é destaque nos últimos anos nas empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil.

Reconhecimento da representatividade sindical dos centros de trabalho

[G4-HR4]

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

Política de benefícios adaptados às necessidades dos empregados

A Geg contou, no ano de 2016, com 26 tipos de benefícios, entre os quais se destacam: Plano de Previdência, Plano de Saúde, Plano Odontológico, Auxílio-medicamentos, Seguro de Vida, Auxílio-creche, Auxílio-excepcional, Vale-refeição, Cesta Básica, Empréstimos e Extensão da Licença Maternidade de 4 para 6 meses e da Licença Paternidade de 5 para 20 dias.

[G4-LA2]

Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

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 duas horas na jornada de trabalho às sextas-feiras, mediante compensação ao longo do ano.

Indicadores de Recursos Humanos

Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito: **[G4-HR11]**

Em 100% dos contratos realizados pela Gas Natural Fenosa com seus fornecedores, **[G4-HR1]** há cláusulas padronizadas que exigem que as empresas contratadas atuem de acordo com os padrões legais e condições estabelecidas pela companhia, conforme política interna, nos temas de Segurança e Saúde, Política de Direitos Humanos e Código de Ética. Dessa forma, foram criados parâmetros de atuação para os fornecedores, tanto na forma de zelar pelos seus colaboradores, como na prestação dos serviços. Além disso, nos processos e sistemas de qualificação e homologação de fornecedores, são realizados questionários e verificações com o objetivo de mitigar tais riscos.

[G4-HR9]



Proporção de membros da Alta Direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes.

	% Diretivos Locais	Total de Diretivos	Diretivos Expatriados	Diretivos Locais
2014	91,11%	45	4	41
2015	94,00%	50	3	47
2016	92,31%	52	4	48

*Informações extraídas do arquivo de controle interno.

Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região

[LA1]

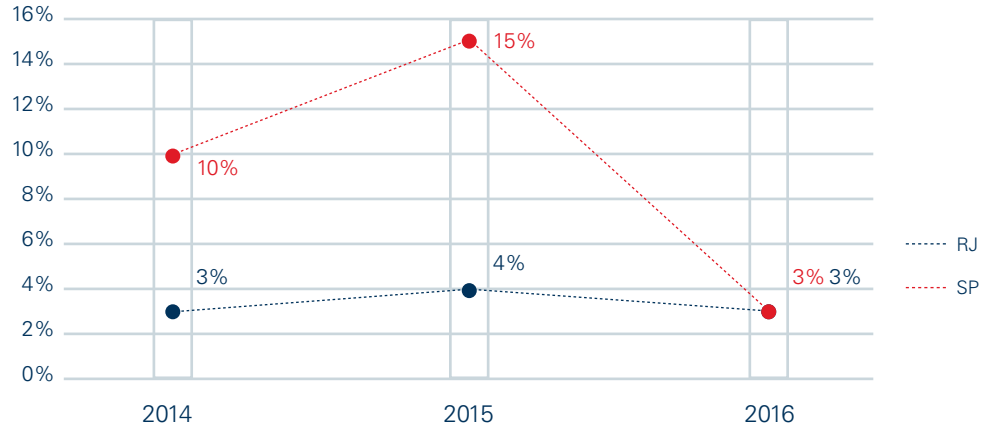
	Índice de rotatividade por gênero e idade			Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação		Rotatividade	
	Faixa Etária	Total	Total Geral	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2014	Até 35	148	508	77	71	23%	17%	9%	6%
	36 - 50	276		161	115	1%	3%	1%	1%
	Mais de 50	84		66	18	0%	0%	5%	0%
2015	Até 35	180	535	105	75	30%	7%	3%	1%
	36 - 50	279		169	110	7%	2%	2%	6%
	Mais de 50	76		59	17	0%	0%	12%	6%
2016	Até 35	158	526	93	65	4%	2%	5%	5%
	36 - 50	288		173	115	0%	1%	1%	0%
	Mais de 50	80		59	21	0%	0%	10%	0%

Índice de rotatividade por gênero

	Quadro de Pessoal			Taxa de Contratação		Rotatividade	
	Total	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2014	508	304	204	7%	8%	4%	2%
2015	535	333	202	13%	3%	4%	4%
2016	526	325	201	1%	1%	4%	1%

Índice de rotatividade por região

	Região	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação		Rotatividade
		Altas	Baixas	Altas	Baixas	
2014	Rio de Janeiro	457	32	14	7%	3%
	São Paulo	29	4	3	14%	10%
2015	Rio de Janeiro	501	46	18	9%	4%
	São Paulo	34	4	5	12%	15%
2016	Rio de Janeiro	491	6	15	1%	3%
	São Paulo	35	0	1	0%	3%



Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional [LA9]

Por gênero

	Gênero	Horas	Nº empregados	Horas/ empregados
2014	Homem	23.163	304	76,2
	Mulher	13.977	204	68,5
	Total	37.139,5	508	73,1
2015	Homem	23.440,9	333	70,4
	Mulher	17.214,4	202	85,2
	Total	40.655,3	535	76,0
2016	Homem	20.993,5	325	64,6
	Mulher	15.203,8	201	75,6
	Total	36.197,3	526	68,8

Por categoria funcional

2016		2015		2014	
Categoria		Categoria		Categoria	
Diretivos	3.219,3	Diretivos	7.113,7	Diretivos	3.403,7
Excluídos de convênio	4.875,9	Excluídos de convênio	9.720,7	Excluídos de convênio	8.793,5
Técnico	23.925,6	Técnico	21.006,4	Técnico	18.561
Operacional	4.176,5	Operacional	2.814,5	Operacional	6.381,4
Total	36.197,3	Total	40.655,3	Total	37.139

Razão matemática do salário¹ e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes. [LA13]

	2016			2015			2014		
	Homens	Mulheres	%	Homens	Mulheres	%	Homens	Mulheres	%
Diretivos	R\$ 273.921,61	R\$ 226.295,28	21,05%	R\$ 252.887,03	R\$ 206.329,20	22,56%	R\$ 237.903,27	R\$ 206.726,79	15,08%
Excluídos de convênio	R\$ 151.386,85	R\$ 134.628,27	12,45%	R\$ 139.214,79	R\$ 124.845,71	11,51%	R\$ 130.392,31	R\$ 119.864,02	8,78%
Técnico	R\$ 84.805,69	R\$ 75.599,21	12,18%	R 77624,00	R\$ 69.112,00	12,32%	R\$ 73.982,34	R\$ 65.489,06	12,97%
Administrativo	R\$ -	R\$ 76.133,42	-100,00%	R\$ 69.302,94	R\$ 66.076,00	4,88%	R\$ 63.697,54	R\$ 62.602,57	1,75%
Operacional	R\$ 56.618,57	R\$ 54.011,99	4,83%	R\$ 52.720,00	R\$ 49.326,07	6,88%	R\$ 49.008,13	R\$ 67.739,61	-27,65%

Reconhecimentos externos



Certificação EFR

Renovação da Certificação EFR, concedida pela Fundación Más Familia. Em 2016, a GNF Brasil foi classificada como empresa proativa no que diz respeito à gestão e conciliação da vida pessoal, familiar e profissional de seus empregados.



Maiores e Melhores da Revista Exame

A Ceg e a Ceg Rio, em 4º e 5º lugares, estão, respectivamente, entre as operadas por empresas espanholas, com classificação por venda líquida em milhões. Na avaliação das 50 maiores empresas de serviços por venda, a Ceg está no 47º lugar. Já entre as 100 maiores empresas de capital aberto por valor de mercado, a Ceg subiu 12 pontos, passando da 62ª, em 2014, para a 50ª posição. Na análise das 200 maiores empresas da América Latina com capital aberto, a Ceg subiu dois pontos, sendo a 176ª colocada. Por fim, entre as 500 maiores em venda, as duas empresas são citadas: a Ceg subiu dez pontos, chegando a 157ª, e a Ceg Rio aumentou uma posição, conquistando o 197º lugar.



Prêmio Empresas que mais Respeitam o Consumidor

Destaca as empresas que melhor atendem ao consumidor.

A Gas Natural Fenosa destacou-se com o trabalho desempenhado em 2016, sendo a vencedora na categoria 'Fornecedor de Gás Encanado'.



11º PRÊMIO MASTERINSTAL – 2016

Categoria – Inovação em Projetos e Métodos de Execução das Instalações

Case – Laboratório Móvel: inovação para garantir a segurança das instalações ao cliente da Gas Natural Fenosa Brasil





PRÊMIO ABERJE 2016

Categoria – Comunicação e Relacionamento com a Sociedade

Case – Energia do Sabor

Projeto social “Energia do Sabor”, chamado até ano passado de “Jovens na Cozinha”, e apoiado pela Fundação Gas Natural Fenosa. Já em sua quarta turma, esse belo trabalho de Responsabilidade Social foi reconhecido pela Aberje como ganhador da etapa regional na categoria “Comunicação e Relacionamento com a Sociedade”.



PRÊMIO ESARH 2016 – ENCONTRO SUL-AMERICANO DE RECURSOS HUMANOS

Categoria – Gestão de Pessoas.

Foi reconhecido o case SAE – Serviço de Atenção ao Empregado. Por sua gestão de serviços *on-line* relacionados com os recursos humanos e seu funcionamento como um canal único de comunicação, que estabelece novos parâmetros de qualidade a todo o processo, traduzidos em maior agilidade na atenção, amplitude das solicitações e redução dos prazos de resposta.

Na modalidade Convivência, foi premiado *case* Universidade Estendida como entidade desenvolvedora das capacidades de seus parceiros externos. O projeto otimiza a utilização dos recursos e canais de formação disponíveis, oferece uma formação eficiente e de alta qualidade e garante a adequação das empresas contratadas e fornecedores aos padrões de qualidade, segurança e serviço da Gas Natural Fenosa.

universidade corporativa
universidade estendida

Serviços de formação a Empresas Colaboradoras

Para ter acesso a esta informação é necessário que seja disponibilizado um **contato único** para todas as gestões operacionais da formação.

Se deseja saber mais sobre a Universidade Estendida, entre em contato pelo e-mail:
brasil.gestao@universidadextendida.com

O que é a Universidade Estendida?

A formação é uma peça-chave para garantir que os colaboradores cumpram os padrões de segurança, qualidade e serviço.

A **Universidade Estendida** quer ajudar você na preparação de seus colaboradores, oferecendo uma formação de qualidade e atualizada.

O seguinte folheto contém a proposta da Universidade Estendida (UE) e o **processo de gestão da formação**, que permite:

- Agilizar as gestões.
- Proporcionar que seus funcionários tenham acesso a mais formação.
- Realizar um seguimento detalhado.

universidade corporativa
universidade estendida



PRÊMIO EMPRESA CIDADÃ

A Gas Natural Fenosa Brasil recebeu o Prêmio de Empresa Cidadã, concedido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRC-RJ).

A certificação é concedida a organizações de todos os portes, segmentos e regiões do Brasil que prezam pela divulgação de suas Demonstrações Financeiras com respeito às normas estabelecidas e à transparência com que trata as questões socioambientais

Comunicação Interna

Estratégia de Comunicação Interna

A área de Comunicação Interna tem como missão contribuir, de forma ativa, para que a companhia alcance os objetivos delineados em seu plano estratégico, para estreitar a colaboração entre as áreas, cultivar entre os colaboradores os sentimentos de orgulho por pertencer à empresa e de motivação para o envolvimento com as metas da organização.

Seja um herói cheio de energia. Ative seus superpoderes aqui.

Use o QR Code abaixo para fazer o download do novo jogo da Família Natural.

gasNatural fenosa

Leve a novidade para seus filhos, netos, sobrinhos e crianças que conheça. Eles vão aprender sobre o consumo consciente de energia e o mundo do gás natural, divertindo-se para valer!

Download gratuito

Você também pode **buscar por "Família Natural"** nas lojas de aplicativos Android ou IOS. Pelo navegador, entre em www.familianaturalgame.com.br.

Facilite a transferência utilizando uma rede wi-fi. Recomendado para crianças e adolescentes.



Com o foco nessa missão, foram definidos os seguintes objetivos:

- Alinhar a atuação dos colaboradores aos objetivos estratégicos da empresa;
- Melhorar o clima laboral, potencializando, nos colaboradores, o orgulho de pertencer ao Grupo.
- Fomentar a cultura e valores corporativos, tais como: eficiência, segurança, transversalidade e inovação;

Programa Dialogar

No Brasil, a Comunicação Interna atua alinhada ao posicionamento da Gas Natural Fenosa e às características locais. O Programa Dialogar, implantado pela empresa em 2009, com a função de ser uma plataforma de comunicação, vem promovendo uma gestão mais interativa e participativa, para que todos – colaboradores e funcionários terceirizados – transformem-se em uma força única, integrada e altamente comprometida com os objetivos, as estratégias e os valores da Gas Natural Fenosa.

A partir do conceito de que “Comunicação de Verdade só se constrói com diálogo”, o Programa Dialogar reúne distintos canais de comunicação que compõem o escopo de atuação da área de Comunicação Interna, descritos a seguir:

- **TV Corporativa** – implantada em 2014 nas sedes corporativas e operativas da empresa, foi desenvolvida a partir do conceito *outdoor*, prevendo a possibilidade de receber sugestões e críticas dos colaboradores.
- **Murais** – são fixados nos locais em que as características físicas da sede operativa impedem a colocação de aparelho de TV e têm as mesmas características conceituais da TV Corporativa.
- **“Entre Nós”** – newsletter interna semanal, em formato digital, cujo nome foi escolhido pelos colaboradores, por meio de enquete. O informativo também tem edições impressas em ocasiões especiais.
- **Portal Dialogar** – www.portaldialogar.com.br – um marco de reformulação da intranet da companhia. O veículo disponibiliza notícias da empresa, do mercado e das ações realizadas pelas áreas; funciona como um fórum interno, incentivando debates e troca de experiências, com espaços interativos e enquetes para incentivar o diálogo.

- **Cartazes e Folders** – são elaborados e distribuídos para divulgar informações e resultados de pesquisas internas, promovendo nivelamento e transparência na comunicação da empresa.
- **Clipping** – publicação diária com as principais notícias sobre a empresa e o mercado e envio das notícias de destaque do dia para todos os colaboradores via e-mail.
- **Eventos** – são realizados eventos internos impactantes, desenvolvidos com todo aparato e suporte profissional, como festas tematizadas e elaboradas para promover a confraternização; ações interativas incluídas nas convenções e palestras, que passaram a contar sempre com a presença e participação ativa de toda a diretoria – marco de uma mudança cultural.
- **Eventos de lançamento dos Programas de Responsabilidade Social e de Voluntariado** – organização dos eventos de lançamento dos Programas de Responsabilidade Social e de Voluntariado, cujos nomes foram escolhidos pelos colaboradores e que contam com a participação de grande parte da equipe.

- **Reformulação de layouts dos comunicados internos** – mudança para torná-los mais atraentes;
- **Reformulação da “Revista Natural”** – informativo interno que contém informações sobre a Gas Natural Fenosa, com distribuição trimestral para os colaboradores. Desde 2014, essa revista ganhou uma versão digital, que é disponibilizada na intranet.
- **Distribuição de Brindes** – selecionados criteriosamente para valorizar a participação do colaborados nas pesquisas ou campanhas.
- **Clube de Vantagens** – todos os estabelecimentos que têm parceria com a empresa e concedem descontos aos funcionários podem ser consultados no Portal Dialogar. Sempre que uma nova parceria é firmada, a empresa divulga por meio de sua *newsletter* semanal.

Boas ações combinam com a Páscoa. E com você.

Para celebrar a Páscoa, a **Gas Natural Fenosa** convida você a doar roupas e brinquedos, novos ou usados, para as 50 crianças carentes, de 1 a 4 anos, da creche comunitária Adulão.

Aproveite essa oportunidade de fazer o bem e colaborar com quem precisa.

Participe de mais uma ação do Gentileza. Páscoa solidária: sua doação faz a diferença!

dialogar

gasNatural fenosa

Feliz Páscoa!

> **Promoção de várias campanhas internas** – com temas institucionais e de integração.

> **Pesquisa de Comunicação Interna da Gas Natural Fenosa Brasil** – anualmente, a Comunicação realiza uma pesquisa com intuito de conhecer a avaliação dos colaboradores sobre os canais de divulgação internos.

Os resultados da 7ª Pesquisa de Comunicação Interna da Gas Natural Fenosa Brasil foram positivos. Com um total de 733 respostas, número recorde de participação frente às edições anteriores, a média das notas de avaliação do trabalho da área de Comunicação Interna, em 2016, foi 8,57, o que é bastante positivo, superando os anos anteriores. Um total de 83,44% dos colaboradores que responderam à avaliação deram notas de 8 a 10, demonstrando satisfação com as ações e os canais do setor, que busca sempre manter todos bem informados sobre tudo aquilo que sucede na empresa.

Sobre os acontecimentos da Gas Natural Fenosa Brasil, bem como do Grupo, 78,76% disseram que recebem quantidade suficiente de informação.

O resultado mostra que os funcionários sentem-se inseridos e identificados com a companhia. Quanto aos principais veículos em que se informam estão: a *newsletter* semanal Entre Nós, em primeiro lugar, com 78,34% de votos, seguida dos comunicados por e-mail, com 72,69%. Mais de 85% dos participantes consideram o Portal Dialogar e os comunicados muito bons ou bons.

As opiniões mostram que a Comunicação Interna está no caminho certo, e a intenção da equipe é sempre melhorar, produzindo conteúdo com qualidade e agilidade para todos.



Lançamento	Campanha
Janeiro	6ª pesquisa de Comunicação Interna
	Consumo consciente de Água
Fevereiro	Dia Mundial Contra o Câncer
	Dia Nacional da Mamografia
	Carnaval
	Retrospectiva 2014 e Desafios 2015
	Doação de alimentos para crechê
	Descarte correto de resíduos
Março	Pesquisa de vacinação contra a gripe 2015
	Páscoa na creche
	Prevenção contra dengue
	Dia Mundial da Água
	Dia Mundial da Terra
Abril	Concurso Internacional de Desenho
	Dia Mundial da Segurança e da Saúde
	Dia das Mães
Maio	Lei de Inspeção Periódica
	Vacinação contra a gripe 2015
	Semana do meio ambiente
Junho	Pesquisa de Clima
	Programa Formação para Liderar
Julho	SIPAT
	Novo Código de Ética e Política Anticorrupção
	Doe sangue, doe vida – Hemorio
	Carreira em foco
Agosto	Novos sistemas de telefone
	Procedimentos de Gestão de Viagens
	McDia Feliz
	Rio Gastronomia
Setembro	VI Encontro Diretivos Brasil
	Pesquisa sobre a prática de atividades físicas
Outubro	Outubro Rosa
	Novembro Azul
Novembro	Confraternização de fim de ano
	Natal na creche
	Respiração livre, vida saudável: combate ao tabagismo
Dezembro	Certificação Internacional AENOR de "Empresa Saudável"
	Cartão de Boas Festas
Total	38



Segurança e Saúde

A Gas Natural Fenosa planeja e desenvolve suas atividades assumindo que nada é mais importante que a segurança, a saúde e o bem-estar das pessoas. Nesse sentido, a atuação da empresa visa ao cumprimento das obrigações legais e outros requisitos que voluntariamente adota, impulsionando a melhoria contínua das condições de trabalho e a administração da segurança, da saúde e do bem-estar, envolvendo não apenas as pessoas que formam a Gas Natural Fenosa, mas também os fornecedores, as empresas colaboradoras, os clientes e outros grupos de interesse, com o objetivo de evitar e prevenir os acidentes e os danos à saúde, proporcionando um ambiente seguro e saudável, bem como promovendo sua saúde e seu bem-estar.



Em sua Política de Responsabilidade Social Corporativa a empresa assume os seguintes compromissos em relação à Segurança e à Saúde

- Garantir que a segurança e a saúde sejam uma responsabilidade individual não delegável que, mediante um compromisso coletivo visível, seja liderada pela alta direção e assumida de forma proativa e integrada por toda a organização, bem como pelos fornecedores e pelas empresas colaboradoras.
- Estabelecer a segurança e a saúde como uma responsabilidade individual que condiciona o emprego dos trabalhadores da Gas Natural Fenosa, bem como a atividade de suas empresas colaboradoras.
- Velar para que qualquer situação potencial de risco, que possa afetar os trabalhadores, fornecedores, clientes, público e a segurança das instalações, seja notificada, avaliada e administrada de modo apropriado.
- Trabalhar para manter um ambiente laboral isento de riscos, integrando na gestão empresarial a prevenção de riscos laborais e as atuações de proteção e promoção da saúde e do bem-estar.
- Estabelecer a aprendizagem como força motriz da cultura de segurança, mediante a formação contínua, a análise de acidentes e incidentes, a propagação das lições aprendidas e a educação e promoção da saúde. Integrar critérios de segurança e saúde exigentes nos processos de negócio, nos novos projetos, nas atividades, instalações, nos produtos e serviços, bem como na seleção e avaliação de fornecedores e empresas colaboradoras, cujo incumprimento condicione o início ou a continuação da atividade.
- Investir em novas estratégias de educação sanitária e promoção de saúde, que permitam que o ambiente de trabalho se converta no vetor de transmissão de condutas saudáveis para o trabalhador e seu entorno.
- Implantar atuações voltadas a melhorar a qualidade de vida, o bem-estar e a saúde das pessoas que integram as comunidades onde a empresa opera.
- Proporcionar os recursos e meios necessários que possibilitem o cumprimento das normas de segurança estabelecidas em cada momento.

A segurança como estratégia da Gas Natural Fenosa

A Gas Natural Fenosa mantém, desde suas origens, projetos que fundamentam uma cultura interna com foco em segurança, viabilizada por meio de treinamentos e de cursos de capacitação oferecidos às equipes internas e de parceiros.

Em 2012, visando a reforçar esses fundamentos, foi lançado em nível mundial, o Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde, promovido e impulsionado pela alta direção da companhia.

O Plano estabelece segurança e saúde como as premissas mais importantes nos processos de planejamento, desenvolvimento e execução de suas atividades, admitindo que essas premissas sejam observadas com o mesmo rigor com que a Gas Natural Fenosa busca cumprir as obrigações legais exigidas nos países nos quais desenvolve suas atividades.

O Plano de Compromisso com a Segurança, para eliminar riscos, acidentes e danos à saúde, foi implantado no Brasil em 2012.

Até 2014, o Plano, com seu formato original, foi divulgado, mais intensamente, ao público interno, sem, contudo, a empresa deixar de divulgar normas de segurança e cuidado aos outros públicos, como sempre o fez, utilizando diversas mídias. Em 2015, as ações referentes ao Plano de Compromisso e Segurança, incorporado definitivamente à cultura da Gas Natural Fenosa, foram estendidas aos fornecedores, empresas colaboradoras, clientes e outros grupos de interesse.

Plano de Segurança e Saúde

O conceito que serve de base ao projeto – tolerância zero aos riscos à segurança – deu origem a várias ações, direcionadas a todos os níveis na empresa, para informar, sensibilizar e conscientizar o público

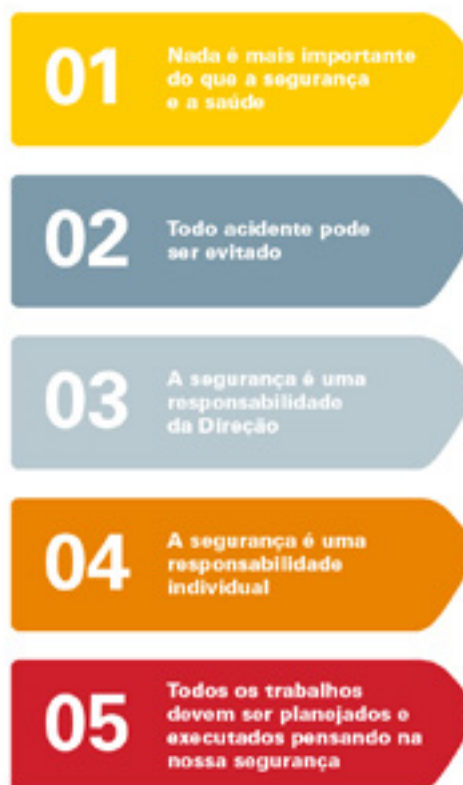
sobre a importância de manter atenção constante na segurança durante as atividades desenvolvidas no dia a dia.

O plano está baseado em cinco pilares:

- Nada é mais importante que a segurança e a saúde.
- Todo acidente pode ser evitado.
- A segurança é uma responsabilidade da Direção.
- A segurança é uma responsabilidade individual.
- Todos os trabalhos devem ser planejados e executados pensando na segurança.

A aplicação do Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde foca quatro pontos de atuação: liderança, empregados, empresas colaboradoras, instalações e processos, que alavancam e guiam a transformação cultural na Gas Natural Fenosa e permitem uma maior extensão e cobertura de seu compromisso com a segurança e a saúde.

Cinco princípios norteiam o Plano, conforme ilustrados na figura a seguir:



Plano de Segurança e Saúde – Brasil

Durante 2016, o Brasil consolidou o uso das ferramentas do plano de Segurança e Saúde, no qual os colaboradores passaram a observar e relatar os comportamentos seguros e inseguros dentro e fora da empresa por meio das diversas atividades. O compromisso com a segurança passou a constar na avaliação de desempenho e na remuneração variável, nos critérios de seleção de fornecedores e, ainda, como condição essencial para trabalhar na empresa ou ser prestador de serviço.

A primeira fase do projeto foi de diagnóstico para conhecer a situação e estabelecer um ponto de partida na gestão da segurança e saúde dentro da companhia.

O objetivo foi estabelecer uma nova cultura de segurança e saúde na companhia. Com isso, foi criada uma estrutura de redes de desenho e implantação, coordenadas por uma equipe Central do Projeto. Essa equipe realizou encontros ao longo de 2016 para acompanhar o grau de implantação do projeto no país.

Durante todo o ano de 2016, os representantes do Comitê do Projeto no Brasil, constituído por membros de diferentes áreas, reuniram-se para identificar melhorias e propor ações voltadas para mudança nas instalações, nos processos e no comportamento de líderes, colaboradores e empresas prestadoras de serviço.

Foram realizadas ações para envolver as empresas contratadas, tentando demonstrar a dimensão e a importância do Projeto para a companhia. Uma porcentagem de trabalhadores que está representada em comitês formais de segurança e saúde conjuntos para direção e empregados, estabelecidos para ajudar a controlar e assessorar sobre programas de segurança e saúde laboral.

Trabalhadores representados em comitês formais de Saúde e Segurança [G4-LA5]**Grupo ECP**

Nº de empregados da GNF em dezembro de 2016	526
Nº de Representantes fixos	21
% de funcionários que participam do Grupo de Segurança e Saúde (ECP)	4%

Representantes fixos do Grupo ECP:

- Gilberto Guimarães – DCPySSGG
- Kátia Repsold – Gestão de Rede
- Roberto Carlos Matos Teixeira – DCPySSGG
- José Laile – Gestão de Rede
- Elza Xavier – Gestão de Rede
- Christiane Delart – Gestão de Rede
- Diogo Franco – Gestão de Rede
- Lucien Biot – Operações
- Cristiane Portella – Operações
- Francisco Gerardo – Operações
- Hugo Aguiar – Operações
- Silton Avancini – Operações
- Tatiana Garcia – Comunicação
- Iraíldes Freitas – POyC
- Christiane Araujo – POyC
- Jocemar Barros – Planificação de Ingressos
- Cláudio Borges – Security
- Cláudia Manguiera – Serviço ao Cliente
- Bianca Marques – Comercial
- Gustavo Tergolino – Jurídico
- Alexandre Augusto Cosme Amorim

Comitê de Direção de Segurança e Saúde

Nº de empregados da GNF em dezembro de 2016	526
Nº de Representantes fixos	16
% de empregados que participam do Comitê de Direção de Segurança e Saúde	3%

Representantes fixos no Comitê de Direção de SyS:

- Alberto Gonzalez – Country Manager
- Bruno Armbrust – Presidente
- Antoni Almela – DG Gás LATAM
- Gilberto Guimarães – DCPySSGG
- Kátia Repsold – Gestão de Rede
- Daniele Conrado – POyC
- Marcelo Napolitano – Comercial
- Mario José Nevares – Serviço ao Cliente
- André Luiz Matias – Security
- Jorge Henrique Baeta – Controller Brasil
- Sérgio Soares – Planificação de Ingressos
- Fernanda Amaral – Comunicação
- Eduardo Cadernal – Operações
- Flávio Campos – SSII
- Luiz Blaz – GNF Engenharia
- Hélio Henriques – UPTC

Colaboradores

Grupo	Número de trabalhadores que participam	% do total de funcionários
CIPA RJ	16	3,5%
CIPA SP	4	12,1%

Ferramentas para promover a conduta responsável quanto à Segurança e à Saúde

As ferramentas têm o propósito de conscientizar contra os comportamentos inseguros e promover a adoção de comportamentos seguros no trabalho.

Norma	Título
NT.00032.GN	OPS
NT.00033.GN	PAP
NT.00034.GN	Gestão Contratadas
NT.00035.GN	Com. de Ac. e Inc.
NT.00036.GN	Clas. de Ac. e Inc.
NT.00037.GN	Quadro de Mando
NT.00038.GN	12 meses, 12 normas
NT.00039.GN	Trabalhos em altura
NT.00040.GN	Segurança Viária
NT.00041.GN	Tolerância Zero
NT.00042.GN	Gestão EPI
NT.00043.GN	Permissão de Trabalho
NT.00044.GN	Linhas Vermelhas
NT.00045.GN	Regime Sancionador
NT.00046.GN	Escritórios
NT.00047.GN	Desempenho EECC
NT.00048.GN	Lições Aprendidas
NT.00049.GN	Comitês de Direção SS
NT.00050.GN	Reconhecimento SS
NT.00051.GN	Orientação a EECC
NT.00052.GN	Espaço Confinado
NT.00053.GN	Sinalização
NT.00054.GN	Trabalho em baixa tensão
NT.00055.GN	Descarga de inst. elétricas
NT.00056.GN	Reuniões periódicas SS
NT.00057.GN	Classificação de Risco SS
NT.00058.GN	Requisitos para qualificação
NT.00059.GN	Gestão de SS para EECC
NT.00061.GN	Atmosferas explosivas
NT.00063.GN	Corte, poda e capina
NT.00064.GN	Valas e escavações
NT.00068.GN	Manipulação e içamento de cargas
NT.00069.GN	Trabalhos em tensão para instalações em tensão >1kV

Dentre as ferramentas desenvolvidas para garantir a segurança há algumas que se relacionam especificamente aos colaboradores internos e aos espaços de trabalho da Gas Natural Fenosa, outras estão relacionadas aos trabalhos de campo e aos colaboradores das empresas contratadas. É importante conhecer as regras e lembrar que o Plano exige o cumprimento dessas normas.

A aplicação dessas normas tem a função de reforçar a cultura de segurança, instrumentalizando os colaboradores para identificarem, conhecerem e evitarem os riscos.

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 da cultura de prevenção baseia-se principalmente 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, desenvolveu ferramentas de monitoramento dos acidentes. Além disso, a Ceg exige que seus fornecedores e as empresas colaboradoras se certifiquem que seu pessoal próprio tenha recebido formação específica em segurança e prevenção de riscos trabalhistas para a execução de serviços que serão prestados à companhia e periodicamente realiza atividades visando a este tipo de formação.

Durante o ano de 2016 foi fortalecido o Projeto Compromisso de Segurança e Saúde, direcionado aos colaboradores das empresas contratadas, uma iniciativa da unidade brasileira com o objetivo de garantir o comprometimento dos profissionais que trabalham em nome da Gas Natural Fenosa.

Projeto Itinerários de Segurança e Saúde

O Projeto dissemina os princípios de Compromisso com a Segurança e Saúde e envolve as empresas contratadas cujos colaboradores prestam serviço para Gas Natural Fenosa, totalizando 488 profissionais.

Na implantação do projeto foi desenvolvido um plano para que as atividades executadas pelas empresas contratadas seguissem obrigatoriamente o modelo apresentado pela Gas Natural Fenosa.

O objetivo da ação é analisar os dados gerados e criar grupos com planos de ação com o objetivo de reduzir desvios. Para isso, foram definidos procedimentos de conduta referentes à ação junto às empresas contratadas.

Procedimentos de conduta referentes à ação junto às empresas contratadas

- 1 Detectar os desvios, de forma sistemática e frequente, durante a atividade diária.
- 2 Atuar sobre o desvio de forma imediata.
- 3 Comunicar o desvio e as medidas tomadas ao responsável pela atividade de forma informativa de prevenção.
- 4 Uma vez solucionado o desvio, o responsável por sua solução fechará a notificação no sistema. Se o desvio já tiver sido resolvido pela pessoa que o detectou, não será necessária resposta por parte do responsável pela atividade, e a notificação constará unicamente a título informativo.
- 5 O sistema, de forma automática, comunicará sua solução à pessoa que notificou o desvio.

Representantes da Gas Natural Fenosa visitam as empresas prestadoras de serviço para apresentar, em nível operacional, o projeto de Compromisso com a Segurança e a Saúde, com ênfase na importância na comunicação de acidentes e incidentes.

O Projeto Itinerários de Segurança e Saúde, de março a dezembro de 2016, abordou 34 empresas contratadas na Ceg, Ceg Rio e GNSPS.

Em função do Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde são desenvolvidas formas de divulgação para incentivar o diálogo sobre segurança e o hábito de agir com segurança em todas as situações do dia. Essas iniciativas são elaboradas para ambos os públicos, algumas direcionadas ao público interno e outras envolvem também o público externo.

Principais Ações Internas

Naturalnet – Desde janeiro, foi inserida uma nova página no portal Brasil, na aba Outros Perfis/Fornecedores, que contém as Normas Técnicas de Compromisso com Segurança e Saúde da empresa. O objetivo é informar colaboradores e terceiros sobre seus direitos e deveres e facilitar a aplicação das normas e dos procedimentos. Os processos de comunicação, investigação e seguimento de acidentes e incidentes, inspeções documentadas e o Programa de Observação Preventiva de Segurança (OPS) são alguns dos documentos disponíveis na nova página.

Pílulas de Segurança – as chamadas pílulas de segurança são dicas de segurança que abordam diferentes situações cotidianas, e que devem ser utilizadas para aumentar a conscientização e a percepção dos trabalhadores quanto aos riscos. Podem também divulgar dicas sobre saúde e devem sempre anteceder qualquer reunião ou evento a ser realizado nas dependências da Gas Natural Fenosa.

Na intranet, uma página sobre o Projeto Compromisso com a Segurança e Saúde

informa todas as lições aprendidas e desenvolvidas.

Sobre as atividades na empresa, os temas abordados vão desde os itens que devem ser observados durante o transporte de dutos, até as regras de segurança, que devem ser observadas durante o abastecimento de veículos com GNV.

Durante 2016, mensalmente, um novo conteúdo com um tema ligado à segurança e à saúde foi inserido na rede da empresa.

Vídeo Contatos de Segurança – em 2016, para estimular e difundir as práticas de saúde e segurança, os colaboradores foram incentivados a enviarem dicas sobre o que mudou em sua rotina desde que o projeto foi implantado.

O Projeto Compromisso com a Segurança e a Saúde passou a fazer parte do dia a dia do colaborador e integrar a cultura organizacional. Usar o cinto de segurança no banco de trás do carro; estacionar o veículo de ré na fábrica; descer as escadas sem ler e-mail no celular são alguns dos comportamentos que muitos colaboradores passaram a adotar desde que o projeto foi implantado. Os depoimentos selecionados pelo Comitê do Projeto de Segurança e Saúde serviram para produzir um vídeo de divulgação.

Calendário 2016 – em janeiro de 2016, foi entregue aos colaboradores da Gas Natural Fenosa o novo calendário, para ser utilizado nos postos de trabalho, com foco no tema segurança e saúde.

O novo formato brinca com as formas dos desenhos e aborda ações cotidianas para as quais se deve tomar cuidado e aplicar todas as regras de segurança e saúde.

Sistema Prosafety para IOS – o aplicativo de Mobilidade Prosafety é uma ferramenta para gerenciamento de segurança no trabalho que facilita a implementação da filosofia de acidente zero. É um instrumento de colaboração que ajuda a envolver toda a organização na gestão da segurança.

O Prosafety móvel permite que o colaborador, a qualquer momento e de qualquer lugar possa acessar os módulos de segurança, inspeções, observações de segurança, comunicação de risco ou de acidentes e incidentes de investigação trabalhando de qualquer lugar, a qualquer momento.

12 meses, 12 normas – em 2016, teve continuidade o Projeto 12 meses, 12 normas.

Conhecer uma norma técnica e avaliar a melhor forma de implementá-la antes de realizar qualquer obra ou serviço é o primeiro passo para garantir a segurança e a qualidade nas operações. Pensando nisso, a Gas Natural Fenosa implementou, em 2014, grupos de trabalho para avaliar – a cada mês – uma determinada norma relacionada à segurança, verificando se ela está sendo respeitada. No caso de se perceber a necessidade de adequação, é desenvolvido, um plano de ação. O objetivo é analisar o grau de cumprimento e conhecimento de uma norma, garantindo que a cultura de segurança se reflita nos padrões de comportamento dos funcionários da organização.

Prêmio Liderança em Segurança e Saúde – em linha com o projeto de Compromisso com a Segurança e a Saúde, o Grupo lançou, em janeiro de 2016, o “Prêmio Liderança em Segurança e Saúde”, que visa a motivar e reconhecer os colaboradores que demonstram ter liderança em Segurança e Saúde. Serão avaliados os méritos individuais do funcionário e, independentemente do país, o indicado precisa figurar no quadro de empregados das empresas da GNF. Para participar, o colaborador deve ser indicado no mínimo por três outros companheiros.

O Prêmio tem periodicidade anual, e as datas das convocatórias são publicadas na Naturalnet. Os candidatos são avaliados a partir da valoração de méritos e evidências expostas em suas propostas, além de entrevistas com os companheiros e responsáveis dos candidatos. Ao final, é elaborado um relatório final para cada participante.

Foi estabelecido um primeiro Prêmio Liderança em Segurança e Saúde, três finalistas e um reconhecimento aos participantes:

. Primeiro Prêmio: receberão 5 mil euros e uma peça comemorativa. Os funcionários que propuseram sua candidatura ganharão um cheque da Amazon no valor de 100 euros.

. Dois finalistas: ganharão 2 mil euros.

. Todos os candidatos: entrega de um presente.

II Concurso Internacional de Desenho da GNF – no início de 2016, a Gas Natural Fenosa lançou o II Concurso de Desenho da Gas Natural Fenosa. Filhos(as), sobrinhos(as) e netos(as) de colaboradores efetivos, com idade entre 3 e 12 anos, puderam participar. O *slogan* desta edição foi “Segurança e Saúde com todas as cores.” A criança podia fazer qualquer desenho relacionado a este tema. As melhores “obras-primas” podem ganhar prêmios como bicicletas e videogames.

Dia Mundial da Segurança e da Saúde, principais atividades:

Semana de Segurança e Saúde – na última semana de abril de 2016, a Gas Natural Fenosa comemorou a Semana de Segurança e Saúde. Dentre as iniciativas da Semana, destacam-se:

Café da Manhã saudável – Para estimular a alimentação saudável entre os colaboradores no ambiente de trabalho, uma das ações realizadas pela área de Prevenção – Saúde foi o oferecimento de cestas de frutas frescas, disponibilizadas em todas as copas das sedes corporativas e operativas, inclusive nas bases operacionais, no Rio de Janeiro e em Sorocaba.

Teste Rápido de Glicose – o tema internacional escolhido pela Organização Mundial da Saúde foi a prevenção ao *diabetes mellitus*, tendo em vista o número crescente de casos dessa

Fique atento:
o Maio Amarelo
é um sinal de
cuidado com a
vida no trânsito.

maio amarelo
ATENÇÃO PELA VIDA

Mais uma vez, estamos engajados numa **campanha mundial pela vida**. Por isso, apoiamos o Maio Amarelo, movimento internacional pela redução dos acidentes de trânsito.

O Brasil é o quinto país com maior índice de mortes no trânsito. Os dados sobre o assunto são alarmantes. A OMS (Organização Mundial da Saúde) declarou a década de 2011 a 2020 para ações para a segurança no trânsito.

Estadísticas pelo mundo:

- **3 mil vidas são perdidas** por dia nas estradas e ruas;
- **1,9 milhão de pessoas podem morrer no trânsito** em 2020, se nada for feito.

doença. Confirmando a política de promoção global da saúde e do bem-estar, a área de Saúde Ocupacional da GNF proporcionou, no Serviço Médico da Sede Operativa (São Cristóvão), exames diários de teste rápido de glicose – conhecido como hemoglicoteste (HGT).

Maio Amarelo – Celebração do Dia Mundial da Segurança Rodoviária

O mês de maio vestiu-se de amarelo para conscientizar sobre a prevenção de acidentes de trânsito. A Gas Natural Fenosa, por meio da área de Prevenção de Riscos, entrou nessa luta e promoveu diversas atividades ao longo do período. Adesivos simulando vidros quebrados foram instalados nas portas de vidro das sedes Operativa e Corporativa, e comunicados com dicas de segurança para motoristas, ciclistas e pedestres foram divulgados. Além disso, foi realizado um teatro itinerante pelas diferentes áreas da empresa, com o intuito de orientar, de forma lúdica, sobre a importância da adoção de medidas simples e que podem salvar vidas, como o uso do cinto de

segurança também no banco traseiro.

No dia 19 de maio, aconteceu na Sede Operativa a palestra “Trânsito Seguro: compromisso de todos,” com a presença do DETRAN. Com videoconferência para São Paulo, Niterói e Centro, a palestra abordou a prevenção de acidentes.

Programa Viva Leve – lançado em 2013 pela área de Saúde, da Diretoria de Compras, Prevenção e Serviços Gerais, o projeto ocorre quinzenalmente nas sedes Corporativa e Operativa – no Centro e em São Cristóvão. Destinado aos colaboradores da Gas Natural Fenosa que apresentam problemas como: obesidade, dislipidemias e diabetes. A iniciativa, totalmente gratuita, tem o objetivo de orientar e acompanhar a saúde física e mental, visto que a área de Saúde disponibiliza aos colaboradores consultas e palestras com profissionais de saúde, nutricionista e psicóloga, quinzenalmente. As inscrições são abertas no segundo semestre, e todos os interessados passam por consulta, tanto os candidatos às novas vagas quanto àqueles que já estão no

programa. Após a consulta, o colaborador é avaliado pela nutricionista, que faz o planejamento do seu objetivo dentro do programa. O período de acompanhamento do programa é de até seis meses. Além desse tipo de atuação, dentro do Programa Viva Leve são realizadas palestras e enviadas dicas para os colaboradores viverem de maneira mais saudável. Principais realizações em 2016: Psicóloga do Programa Viva Leve fala sobre os malefícios da angústia; reportagem no Portal Dialogar sobre o funcionário Narcizo Marques que perdeu mais de 20 kg e recebeu alta do programa Viva Leve; dicas no Portal Dialogar – Nutricionista do Programa Viva Leve sugere alimentos que vão revolucionar sua cozinha, Especialista ensina a calcular e avaliar a relação adequada do Índice de Massa Corporal, Psicóloga do Programa Viva Leve ensina sobre a construção de metas, Psicóloga do Programa Viva Leve aborda a importância da imagem corporal para se viver bem – entre outros.

O Programa 'Viva Leve' encerra 2016 com sucesso, e com quatro colaboradores com alta.

Bicicletário é inaugurado na Sede Operativa – a partir do dia 1º de agosto, a Sede Operativa, em São Cristóvão, ganhou um bicicletário. Com essa novidade, todos poderão começar o dia exercitando-se e ajudando o meio ambiente, ficando em dia com a saúde, uma vez que andar de bicicleta traz inúmeros benefícios para o corpo e para a mente.

Dia Mundial do Coração – reportagem no Portal Dialogar com dicas preparadas pela médica Leni Bernardino, para ajudar os colaboradores a manter o coração saudável.

Outubro Rosa – um mês dedicado ao combate ao câncer de mama – no dia 18 de outubro, a área de Prevenção – Saúde promoveu uma palestra com a enfermeira do trabalho Cássia Costa, que explicou a origem do Outubro Rosa, a importância da prevenção e os tipos de tratamento, para todos os colaboradores nas unidades do Centro e de São



Cristóvão. Além disso, em celebração à data, a equipe administrativa da Delegação Centro Sul teve a iniciativa de realizar um café da manhã, aproveitando para fazer uma pausa de segurança sobre o tema.

A Delegação Oeste também teve um "Dia de Rosa" em forma de lembrança e conscientização da campanha.

Dia Mundial da Visão – Exames gratuitos para prevenção de doenças oculares – a área de Prevenção e Saúde da Gas Natural Fenosa ofereceu, gratuitamente, exames específicos para a prevenção de doenças oculares. Foram realizados exame de acuidade visual e teste de AMSLER no Rio de Janeiro e em São Paulo.

Novembro Azul – o mês lembrou a luta internacional contra o câncer de próstata e ressaltou o valor da prevenção – em comemoração ao Novembro Azul, no dia 23/11 a área de Saúde promoveu uma palestra com a enfermeira do trabalho Francine Gravina, com o objetivo de prevenir o câncer de próstata.

Dezembro Laranja – movimento de combate e prevenção ao câncer de pele – a área de Saúde da GNF promoveu uma palestra com a dermatologista Leandra d'Orsi Metsavaht que abordou a importância de conhecer a doença e saber como identificá-la e, principalmente, preveni-la.

Espaço Bem-Estar – localizado no sétimo andar da Sede Corporativa (Centro) e já

oferecia serviços de massoterapia, como *shiatsu* e reflexologia. A partir do dia 2 de dezembro, passou a oferecer mais um benefício: tratamentos fisioterapêuticos em duas modalidades: Reeducação Postural Global (RPG) e Fisioterapia Motora (Cinesioterapia).

Incentivo à Corrida e Caminhada – a Gas Natural Fenosa, por meio da área de Prevenção-Saúde, incentiva seus colaboradores à prática de esportes e à adoção de hábitos saudáveis de vida, apoiando ações como essa, em linha com o projeto de Compromisso com a Segurança e a Saúde do Grupo:

. 9ª edição da Corrida e Caminhada do jornal “Cruzeiro do Sul”, que aconteceu no Parque das Águas, em Sorocaba.

. **Circuito das Estações etapa Primavera** – Sexta edição da etapa Primavera, que aconteceu no dia 25 de setembro, domingo, no Aterro do Flamengo.

. **Circuito das Estações Etapa Verão** – domingo, dia 04/12, aconteceu a etapa Verão do Circuito das Estações, no Aterro do Flamengo. Buscando incentivar seus colaboradores a praticarem exercícios físicos e adotarem hábitos de vida saudáveis, a Gas Natural Fenosa, por meio da área de Prevenção – Saúde, promoveu a inscrição de mais de 500 pessoas na etapa Verão do Circuito das Estações, última do ano. O evento aconteceu no domingo, dia 4 de dezembro, no Aterro do Flamengo. Pela sexta vez a GNF ganhou um troféu da organização do evento, por ter sido a empresa que mais matriculou participantes na corrida.

. **3ª Harley-Davidson Run** – a terceira edição da Harley-Davidson Run, corrida de rua promovida pela AASP (Associação de Atletismo Saint Pegoreti Sorocaba), com o apoio da Prefeitura de Sorocaba e da Harley-Davidson, contou com número recorde de inscritos da Gas Natural Fenosa em São Paulo, totalizando 47 colaboradores e rendendo um troféu à companhia.

V Prêmio Nossa Energia e I Liderança em Segurança e Saúde – cerimônia de entrega dos prêmios.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT

No período de 4 a 8 de julho, foi realizada a semana interna de prevenção de acidentes de trabalho de 2016, com o objetivo de divulgar a importância da prevenção para colaboradores da companhia. Foram realizadas palestras, enquetes teatrais, “simulação casa segura” com visitas guiadas, ações motivacionais e avaliações ergométricas.

Destaques da programação do SIPAT 2016

Palestra de profissionais da Operação Lei Seca

Palestra do atleta paralímpico Marcelo Collet – o atleta contou sua história de superação.

Palestra motivadora de hábitos de segurança – história de acidente no trabalho e superação destaca a importância de agir com segurança.

Atividades para promover a adoção de hábitos saudáveis – este foi o tema tratado no segundo e no terceiro dia da SIPAT 2016 em São Paulo. O professor especialista Felipe Teixeira de Freitas orientou sobre a adoção de hábitos saudáveis, que garantem mais qualidade de vida e disposição.

Enquanto isso, no auditório do piso térreo, uma equipe composta por médico e nutricionista esteve à disposição dos

colaboradores, para uma avaliação de indicadores de qualidade de vida, como: pressão arterial, índice de massa corpórea e nível de glicemia. Após as coletas e análises, os especialistas informavam e alertavam sobre os cuidados preventivos com relação à manutenção da saúde. Por fim, os colaboradores podiam relaxar em uma poltrona massageadora, que também ajuda no combate ao estresse.

Outras Campanhas de incentivo sobre Segurança e Saúde

Concurso mensal de contatos de Segurança e Saúde

O concurso foi lançado em 2016 e é mantido mensalmente.

A iniciativa internacional visa a promover o reconhecimento aos colaboradores que elaboram ações de comunicação sobre o tema e auxiliam seus colegas de trabalho com seus comportamentos. O material criado pelo colaborador deve refletir situações cotidianas que proporcionem experiência e sirvam para revelar e promover condutas que evitem riscos ou acidentes. Para ilustrar, o arquivo pode conter dois slides com fotos ou vídeos de até 60’. Todos os materiais são publicados na Naturalnet, no espaço Plano Compromisso Segurança e Saúde.

O nome do ganhador é revelado na Naturalnet, na primeira semana do mês seguinte ao período premiado. O júri faz sua avaliação levando em conta os seguintes critérios de seleção: sensibilização; compromisso;



originalidade; apresentação; e grau de contribuição à implantação do conteúdo do contato no Grupo.

Todos os colaboradores efetivos podem participar e todo mês é selecionado um vencedor, que recebe um cheque da Amazon no valor de 100 euros, a ser trocado no seu país.

Normas de segurança

Para divulgar a importância de ser realizada periodicamente uma vistoria nas instalações e nos aparelhos a gás, os colaboradores da Gas Natural Fenosa foram convocados a multiplicar essa informação aos vizinhos, familiares e amigos, bem como as normas de segurança no uso do gás. Como forma de facilitar a divulgação, foi disponibilizada na intranet da empresa um documento com imagem ilustrativa e formatado para impressão, com as recomendações de segurança para divulgação em seus condomínios e entre parentes e colegas.

Indicadores de Segurança e Saúde [G4-LA6]

Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, por região e sexo.

Indicadores – 2016	GNF Brasil
Índice de frequência de acidentes laborais com baixa	1,03
Índice de gravidade de acidentes laborais com baixa	0,01
Nº de acidentes com afastamento – homens	0
Nº de acidentes com afastamento – mulheres	1
Nº de acidentes sem afastamento – homens	2
Nº de acidentes sem afastamento – mulheres	3
Dias perdidos – homens	0
Dias perdidos – mulheres	9
Nº de óbitos relacionados ao trabalho	0
Índice de absenteísmo	1,43%

Índices de Acidentabilidade

Em 2016, a segurança continuou sendo uma prioridade na atuação da companhia. Os indicadores de acidentabilidade das empresas do Grupo estão apresentados na tabela a seguir:

Índices	Objetivos da GNF	Indicadores da GNF Brasil
Acidentes do Trabalho – Índice de Frequência	≤ 1,90	1,03
Acidentes do Trabalho – mortais	0	0
Sistema de Distribuição – valoração	≥ 8,0	10,0

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

Acidentes do Trabalho – quanto aos índices de acidentabilidade, o índice de frequência ficou em 1,03, pois houve um acidente com afastamento no período, com nove dias de baixa.

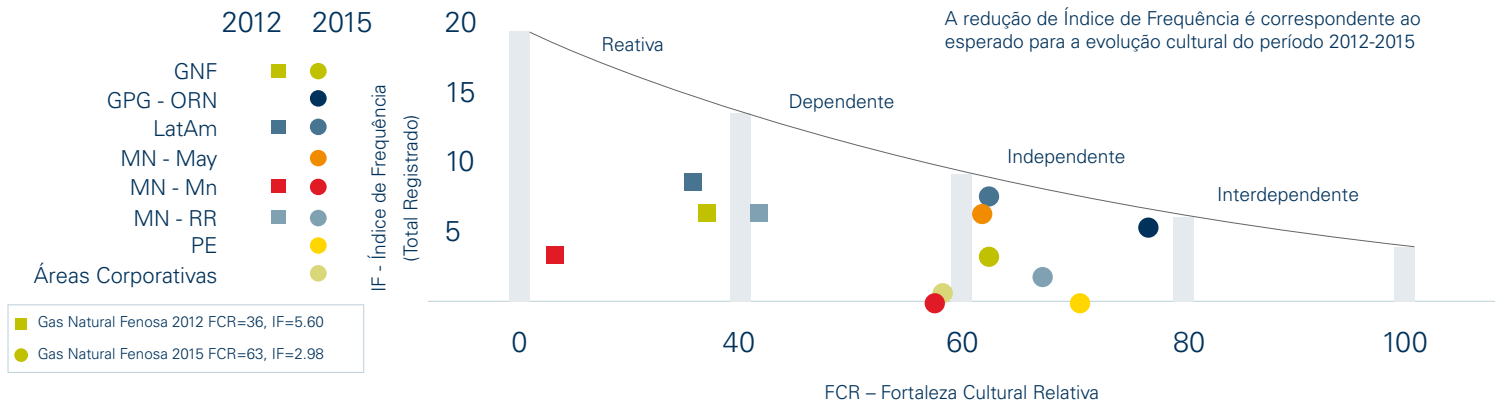
Pesquisa de Percepção Cultura de Segurança e Saúde – passados três anos do início do plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde, a Gas Natural Fenosa, uma empresa reativa, passa a ser uma companhia independente em matéria de segurança e saúde. O resultado foi apurado na Pesquisa de Percepção Cultura de Segurança e Saúde realizada em todo o Grupo, pela consultoria DuPont.

A Curva de Bradley, concebida pela DuPont ajuda a compreender e visualizar o caminho para o desempenho em segurança.

Pesquisa de Percepção Cultura de Segurança e Saúde

Curva de Bradley, segundo Fortaleza Cultural Relativa

Evolução 2012-2-15 por áreas



Compromisso com a Sociedade

Princípios de Atuação Responsável com a Sociedade

A Gas Natural Fenosa Brasil 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 Gas Natural Fenosa Brasil estão:



O compromisso social é um dos compromissos da Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa e está baseado nos seguintes princípios:

- > Integração positiva na sociedade dos países em que estamos, avaliando o impacto social de nossa atividade e respeitando a cultura, as normas e o ambiente.
- > Promoção da educação, da formação, da riqueza cultural e da inclusão dos coletivos mais desfavorecidos
- > Geração de valor através de nossa própria atividade e com a colaboração com organizações não governamentais, a comunidade local e outros agentes sociais, em todos os países onde estamos presentes.

Educação

Por meio do **Festival Arte Natural**, a companhia investiu na formação de professores e alunos de escolas públicas e privadas do Rio de Janeiro. Durante seis dias consecutivos o evento, realizado no Espaço Tom Jobim, no Jardim Botânico, contou com apresentações de destacados criadores e pensadores do cenário cultural nacional e regional. Graças a esse projeto cerca de 6 mil professores da rede pública puderam construir e compartilhar conhecimento. O evento reuniu cinco atividades de pensamento (mesas de debates), 12 apresentações de contadores de histórias, duas peças de teatro infantil, uma peça circense, três *shows* musicais e quatro oficinas de criação artística.



Formação Técnica

A Ceg também manteve o programa de formação no Centro de Capacitação Gas Natural Fenosa, que funciona no Espaço Criança Esperança, do Rio de Janeiro. Ao longo de 2016, 72 jovens e adultos foram formados no curso de Inspetor de Autovistoria Gasista. O objetivo desse projeto, realizado em parceria com Senai/RJ, foi o de preparar mão de obra para as empresas habilitadas a fazer a Inspeção Periódica de Gás.



Energia do Sabor

Com a proposta de participar ativamente de eventos que impactem positivamente a população do Estado do Rio, a Gas Natural Fenosa Brasil elegeu a gastronomia como um dos temas de seu programa de Responsabilidade Social Corporativa.

Em parceria com a Fundação Gas Natural, a companhia apoiou a formação de jovens

no curso de cozinheiro internacional na Universidade LaSalle, em Niterói. Desde que o projeto foi criado em 2012, 74 alunos carentes receberam bolsa de estudos do curso de cozinheiro internacional, sendo 15 ao longo de 2016. Esse programa tem gerado benefício importante, uma vez que 97% dos alunos conseguiram uma vaga de trabalho no mercado de gastronomia.



Rio Gastronomia

Outro importante projeto do qual a companhia participou pela 14ª vez foi o **Rio Gastronomia**.

O projeto foi realizado em parceria com o jornal O Globo, que divulgou para todo o país os atrativos e os avanços da gastronomia carioca e tudo que ela movimentou ao seu redor.

Em 2016, o Rio Gastronomia cresceu de tamanho, levando ao público não só as delícias de 40 quiosques de restaurantes premiados, *food-trucks* e bares, mas também *shows* musicais, atividades infantis e feiras de pequenos produtores do interior do Estado, que puderam mostrar seus produtos e, com isso, ampliar suas vendas.

Meio Ambiente

Com a continuidade do projeto “Energia para crescer”, as empresas brasileiras do Grupo pretendem dotar os jovens de consciência crítica sobre o uso dos recursos ambientais e das fontes de energia. O objetivo é colaborar para a construção de uma geração futura mais atuante, multiplicadora de boas práticas no trato com o meio ambiente, com foco no uso seguro e eficiente dos recursos energéticos.

Para cumprir com esse objetivo, em 2016, o projeto **Energia para Crescer** levou dois espetáculos – gratuitos – para escolas do Estado do Rio de Janeiro. A peça teatral “A resposta para mudar o mundo” foi voltada para adolescentes a partir dos 13 anos e esteve apoiada no uso de recursos tecnológicos. O outro projeto “Rio 2066” é um teatro de animação que tem como público-alvo crianças dos 7 aos 10 anos. Com ele a empresa realizou 80 apresentações gratuitas, em 50 instituições de ensino públicas e privadas do Rio de Janeiro. Ao todo, foram beneficiados mais de 11 mil alunos e 1.119 professores.

Ambos os projetos incluem uma dinâmica na qual os alunos aprendem um pouco mais sobre origem, distribuição e uso seguro do gás natural.



uso responsável do gás

8 conselhos inteligentes da família natural

- 1 Solicite uma revisão a cada dois anos de um técnico autorizado para cada um dos aparelhos a gás da sua casa.
- 2 Instale e mantenha os aquecedores de água em locais com ventilação permanente. Essa medida simples ajuda na constante renovação de ar.
- 3 Caso sinta cheiro de gás, não acenda velas, fósforos nem acendedores. Assim como não se deve acender a luz ou equipamentos. Ventile o local, abra portas e janelas e chame o Centro de Atendimento de Emergências da sua distribuidora de gás.
- 4 Nunca utilize tubos de plástico nem mangueiras de borracha para conectar aparelhos a gás.
- 5 Quando estiver cozinhando, tampe bem as panelas, para não desperdiçar calor.
- 6 Assegure-se de que a chaminé de saída de gases e os tubos de ventilação da sua casa não estão entupidos, e que foram instalados corretamente.
- 7 A chama tem que ser de cor azul. Se ela estiver avermelhada-amarelada, a combustão está com problemas e liberando monóxido de carbono.
- 8 Feche os registros de gás durante a noite e ao sair de casa.

energia para crescer

gasNatural fenosa

Fornecedora oficial de gás natural das Olimpíadas e Paraolimpíadas Rio 2016

A Ceg foi a fornecedora oficial de gás natural das Olimpíadas e Paraolimpíadas Rio 2016, reeditando o feito do grupo Gas Natural Fenosa que, em 1992, foi o fornecedor de gás para a pira olímpica e para os Jogos de Barcelona.

Durante a realização das competições, a Ceg forneceu gás natural para as principais instalações dos Jogos, como a Vila dos Atletas e o Parque Olímpico, além da pira que ficou acesa na Candelária, no Centro do Rio.

Para garantir a excelência dos seus serviços no evento, foi criado um Comitê Operacional formado por 10 áreas da empresa. O engajamento de todas essas áreas foi essencial para chegar a um planejamento consistente.

Entre outras tantas ações foram realizadas obras em mais de 30 bairros da cidade, feito estudo do impacto na rede, instalados novos pontos de telemetria, desenvolvidos um Plano Específico de Comunicação e outro de Segurança, credenciados mais de 300 funcionários e desenhada uma grande operação logística para atender a demanda de 60 mil refeições/dia.

Alguns funcionários tiveram a oportunidade única de participar do revezamento da tocha olímpica e, mais uma vez, mostrar o envolvimento da empresa com os Jogos e a emoção de participar.



Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016

Aos Administradores e Acionistas
Gas Natural do Brasil S.A.
Rio de Janeiro - RJ

Introdução

Fomos contratados pela Gas Natural do Brasil S.A. ("Gas Natural Fenosa" ou "Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações relacionadas com sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016 da Gas Natural Fenosa, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

Responsabilidades da administração da Companhia

A administração da Gas Natural Fenosa é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016, de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – "Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social", emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC,

com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional *ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB – International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações de sustentabilidade, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa

consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016 da Gas Natural Fenosa;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016;
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto à aderência às diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-G4) aplicáveis na compilação das informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Além disso, não realizamos nenhum trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2016 da Gas Natural do Brasil S.A. não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4).

Rio de Janeiro, 29 de agosto de 2017

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5 "F" RJ

Claudia Eliza Medeiros de Miranda
Contadora CRC 1RJ087128/O-0

Sumário de Conteúdo da GRI – G4



Conteúdos Básicos Gerais

		Página	Omissões	Verificação Externa
Estratégia e Análise				
G4-1	Mensagem do Presidente.	4,5		não
Perfil Organizacional				
G4-3	Nome da organização.	16, 17, 18, 19		não
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	16		não
G4-5	Localização da sede da organização.	116		não
G4-6	Países em que a organização opera e onde as suas principais operações estão localizadas.	8, 18, 19		não
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	8, 16		não
G4-8	Mercados atendidos.	16, 17		não
G4-9	Relate o porte da organização.	20, 21		sim
G4-10	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região.	83		sim
G4-11	O percentual do total de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	83		sim
G4-12	Descrição da organização da cadeia de fornecedores.	61		não
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório.	16		não
G4-14	Relate como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	33		não
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente.	30, 34, 39		não
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização faça parte de forma ativa.	47		não
Aspectos Materiais Identificados e Limites				
G4-17	Liste todas as empresas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos similares da organização.	65, 66		não
G4-18	Processo para a definição do conteúdo do relatório e limite.	24		não
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados na definição do conteúdo do processo de relatório.	27		não
G4-20	Indicação da cobertura de cada Aspecto Material dentro da organização.	25		sim
G4-21	Indicação da cobertura de cada Aspecto Material fora da organização.	25		sim
G4-22	Relato de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	24		não
G4-23	Mudanças significativas no alcance e cobertura de cada aspecto material em relação as edições anteriores.	24		sim
Engajamento de Stakeholders				
G4-24	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	43		sim
G4-25	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	43		não
G4-26	Abordagens para o engajamento das partes interessadas.	43		não
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> .	43		não

		Página	Omissões	Verificação Externa
Perfil do Relatório				
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	24		não
G4-29	Data do relatório anterior.	24		não
G4-30	Relatório questão do ciclo.	24		não
G4-31	Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	24		não
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	24		não
G4-33	Política verificação externa.	24		não
Governança				
G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança.	32		não
Ética e Integridade				
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	30, 36		não

Conteúdos básicos e específicos

		Página	Omissões	Verificação Externa
Informação sobre o enfoque de gestão e indicadores.				
CATEGORIA: ECONOMIA				
Aspecto Material: Desempenho Econômico				
G4-DMA				
G4-EC1		67		sim
Aspecto Material: Presença no Mercado				
G4-DMA				
G4-EC6		86		não
CATEGORIA: MEIO AMBIENTE				
Aspecto Material: Matérias-Primas				
G4-DMA				
G4-EN1		78		sim
Aspecto Material: Energia				
G4-DMA				
G4-EN3		78		não
G4-EN4		78		não
Aspecto Material: Água				
G4-DMA				
G4-EN8		78		sim
Aspecto Material: Biodiversidade				
G4-DMA				
G4-EN11		81		sim
G4-EN12		81		sim
G4-EN13		81		sim
Aspecto Material: Emissões				
G4-DMA				
G4-EN15		79		sim
G4-EN16		79		sim
G4-EN17		79		sim

		Página	Omissões	Verificação Externa
Aspecto Material: Efluentes e Resíduos				
G4-DMA				
G4-EN22		79		sim
G4-EN23		79		sim
G4-EN24		57		sim
Aspecto Material: Produtos e Serviços				
G4-DMA				
G4-EN27		77		sim
Aspecto Material: Cumprimento Regulatório				
G4-EN29		78		sim
Aspecto Material: Transporte				
G4-DMA				
G4-EN30		O conteúdo básico ou uma parte do conteúdo básico não são aplicáveis	O transporte de Bens e Materiais é realizado por empresas terceirizadas, sendo facultativo o controle de suas emissões (segundo o Protocolo GHG)	
Aspecto Material: Geral				
G4-DMA				
G4-EN31		80		não
Aspecto Material: Avaliação Ambiental dos Fornecedores				
G4-DMA				
G4-EN33		86		sim
Aspecto Material: Mecanismos de Reclamação em Matéria Ambiental				
G4-DMA				
CATEGORIA: DESEMPENHO SOCIAL				
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DIGNO				
Aspecto Material: Emprego				
G4-DMA				
G4-LA1		97		não
G4-LA2		103		sim
Aspecto Material: Segurança e Saúde Ocupacional				
G4-DMA				
G4-LA5		97		não
G4-LA6		103		sim
Aspecto Material: Capacitação e Educação				
G4-DMA				
G4-LA9		83		não
G4-LA11		84		não
Aspecto Material: Diversidade e Igualdade de Oportunidades				
G4-DMA				
G4-LA12		83		não
Aspecto Material: Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens				
G4-DMA				
G4-LA13		83		sim
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS				
Aspecto Material: Investimento				
G4-DMA				
G4-HR1		86		não
G4-HR2		40		não

	Página	Omissões	Verificação Externa
Aspecto Material: Não Discriminação			
G4-DMA			
G4-HR1	86		não
G4-HR2	40		não
Aspecto Material: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			
G4-DMA			
G4-HR4	85		sim
Aspecto Material: Trabalho Infantil			
G4-DMA			
G4-HR5	37		sim
Aspecto Material: Trabalhos Forçados			
G4-DMA			
G4-HR6	37, 86		não
Aspecto Material: Medidas de Segurança			
G4-DMA			
G4-HR7	47		sim
Aspecto Material: Direitos dos Povos Indígenas			
G4-DMA			
G4-HR8	37		sim
Aspecto Material: Avaliação			
G4-DMA			
G4-HR9	86		não
Aspecto Material: Avaliação dos Fornecedores em Matéria de Direitos Humanos			
G4-DMA			
G4-HR11	86		não
Aspecto Material: Mecanismos de Reclamação em Matéria de Direitos Humanos			
G4-DMA			
G4-HR12	37		não
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
Aspecto Material: Combate à Corrupção			
G4-DMA			
G4-SO3	40		sim
G4-SO4	37		sim
G4-SO5	37		sim
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE SOBRE PRODUTOS			
Aspecto Material: Saúde e Segurança dos Clientes			
G4-DMA			
G4-PR1	55, 56, 57		não
G4-PR2	57		sim
Aspecto Material: Informações sobre o Enfoque de Gestão			
G4-DMA			
G4-PR5	Resultado Pesquisa de Satisfação de Clientes.	52	não

Gas Natural Fenosa - Brasil

Av. Presidente Vargas - 1001
Centro
Rio de Janeiro - RJ

Edição:

Diretoria de Comunicação
www.gasnaturalfenosa.com.br

Direção de Arte e Diagramação:

Flavia da Matta Design
www.flaviadamattadesign.com.br