

Informe de
Responsabilidade
Corporativa
2017





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 2017

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](#)

As operações da Gas Natural Fenosa no Brasil [Pág. 12](#)

Processo de elaboração do informe. Materialidade [Pág. 18](#)

Processo de elaboração do Informe de Materialidade [Pág. 20](#)

A responsabilidade corporativa e a Gas Natural Fenosa [Pág. 26](#)

Política Global de Responsabilidade Corporativa [Pág. 28](#)

A governança da responsabilidade corporativa [Pág. 30](#)

Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno [Pág. 32](#)

Sistema de gestão do risco [Pág. 31](#)

Compromissos de responsabilidade corporativa [Pág. 46](#)

Orientação ao Cliente [Pág. 48](#)

Relacionamento com Fornecedores [Pág. 58](#)

Compromisso com os resultados [Pág. 61](#)

Meio Ambiente [Pág. 73](#)

Interesse pelas pessoas [Pág. 82](#)

Comunicação Interna [Pág. 89](#)

Segurança e Saúde [Pág. 94](#)

Compromisso com a Sociedade [Pág. 105](#)

Informações adicionais [Pág. 112](#)

Relatório de Asseguridade [Pág. 114](#)

Sumário de Conteúdo da GRI - G4 [Pág. XX](#)

Informe de Responsabilidade
Corporativa 2017

Carta do Presidente e do Country Manager

[G4.1]



Senhores,

A Gas Natural Fenosa entende a responsabilidade corporativa como o conjunto de ações desenvolvidas para construir relações de confiança, estáveis, sólidas, e de benefício mútuo, com nossos grupos de interesse, com o objetivo de estabelecer os princípios de atuação e compromisso que caracterizam nosso comportamento socialmente responsável.

Por isso, é com satisfação que apresentamos mais um Informe de Responsabilidade Corporativa das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil. Este relatório mostra, com transparência, nosso compromisso com o país.

Embora a economia tenha dado os primeiros passos para superar a crise, o ano de 2017 foi ainda de enormes desafios para as empresas no Brasil, o que não diminuiu nossa confiança no potencial do país. Seguimos investindo – desde 1997, a Gas Natural Fenosa já investiu R\$ 6,3 bilhões no país – e chegamos a mais de 74 municípios atendidos, mais de 1 milhão de clientes e mais de 7,5 mil km de rede.

Esses resultados passam pela dedicação, eficiência e criatividade de nossa equipe aliadas à solidez de nossa cultura interna. Em 2017, continuamos investindo em projetos sócio-culturais, de segurança e desenvolvimento, voltados para colaboradores mas também para funcionários terceirizados.

Nosso olhar social e interesse pelas pessoas são dois de nossos compromissos mais firmes. Cuidar do talento interno e das comunidades em que estamos presentes são pilares fundamentais da nossa responsabilidade corporativa.

Entre os projetos mais relevantes desenvolvidos em 2017 estão a Pesquisa de Clima e Compromisso, os Programas de Gestão de Talentos e Carreira em Foco, o Programa Evolution, uma plataforma tecnológica de gestão e desenvolvimento; a Universidade Estendida e o Programa de Mobilidade Interna.

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

Alinhado às diretrizes da Política de Responsabilidade Corporativa, foi implantado, certificado e mantido, desde 2012, o Sistema de Gestão Ambiental, composto por diversas iniciativas. Em 2017, foram neutralizados 22.400 kg de CO² referentes a eventos externos, realizadas campanhas de Economia de energia e de papel, de Descarte de eletrônicos, de Economia de água, de Reflorestamento, Ações de comunicação e sustentabilidade, além da realização do Fórum Ambiental.

A segurança também continuou sendo outra prioridade na atuação das companhias, que mantêm projetos tanto para seus colaboradores quanto para as empresas parceiras. Em 2017, tiveram prosseguimento o Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT e a cultura preventiva, também na cadeia de valor, extensiva às empresas prestadoras de serviço. Os indicadores de acidentabilidade do ano foram muito satisfatórios, não havendo acidentes no sistema de distribuição de gás natural.

Outro ponto em destaque foi a manutenção da certificação das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil pela empresa Certificadora AENOR - Associação Espanhola de Normalização e Certificação, que estendeu a certificação de Empresa Saudável às empresas situadas no Brasil, controladas pelo grupo Gas Natural Fenosa. O reconhecimento foi certificado depois da adoção de uma nova política integral de proteção e promoção da saúde e do bem-estar em todos os seus processos com distintas atuações e benefícios sociais para os funcionários.

Reforçando o compromisso que iniciamos em 2012, de promover a conciliação entre a vida pessoal e profissional de nossos empregados, também realizamos a renovação do certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável), que reconhece a Companhia como

líder internacional na qualidade de emprego, flexibilidade e estímulo à vida social dos colaboradores, bem como à sua formação e ao seu desenvolvimento profissional.

Todas essas realizações expressam nossa crença de que a confiança dos nossos clientes, profissionais, fornecedores e colaboradores externos, acionistas e outros grupos sociais e de mercado, se fundamenta na integridade, entendida como atuação ética, honesta, responsável, de cada uma das pessoas que trabalham para a Gas Natural Fenosa.

E é assim que desejamos continuar porque acreditamos ser este o papel das grandes empresas.

Bruno Armbrust e Alberto Gonzales
Presidente e Country Manager
da Gas Natural Fenosa no Brasil

Perfil da organização

Multinacional presente em mais de 30 países, com cerca de 18 milhões de clientes, a Gas Natural Fenosa é uma das principais operadoras de energia do mundo



Gas Natural Fenosa em números

A Gas Natural Fenosa é uma multinacional, com sede na Espanha, que está presente em mais de 30 países nos quais reúne cerca de 18 milhões de clientes. Mais de 50% de seus funcionários trabalham fora da Espanha. Sua presença internacional garante uma posição privilegiada para alcançar o crescimento de novas regiões em processo de desenvolvimento econômico, tornando-se um dos principais operadores de energia 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.

Brasil
Distribuição de gás, comercialização de GN/GNL e geração de eletricidade.

Argentina
Distribuição de gás, comercialização de GN/GNL, distribuição de eletricidade.

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.

Irlanda
Comercialização de GN/GNL.

Reino Unido
Comercialização de GN/GNL.

França
Comercialização GN/GNL. Regasificação.

Bélgica
Comercialização GN/GNL.

Holanda
Comercialização GN/GNL.

Luxemburgo
Comercialização GN/GNL.

Alemanha
Comercialização GN/GNL.

Moldávia
Distribuição de eletricidade.

Itália
Distribuição de gás e comercialização de GN/GNL.

Japão
Comercialização de GN/GNL.

Coréia
Comercialização de GN/GNL.

Índia
Comercialização de GN/GNL.

Omã
Abastecimento de gás e infraestrutura GN/GNL.

Austrália
Geração de eletricidade.

Marrocos
Infraestrutura GN/GNL.

Argélia
Abastecimento e infraestrutura GN/GNL.

África do Sul
Abastecimento de carvão.

Egito
Abastecimento de gás e infraestrutura GN/GNL.

Quênia
Geração de eletricidade.

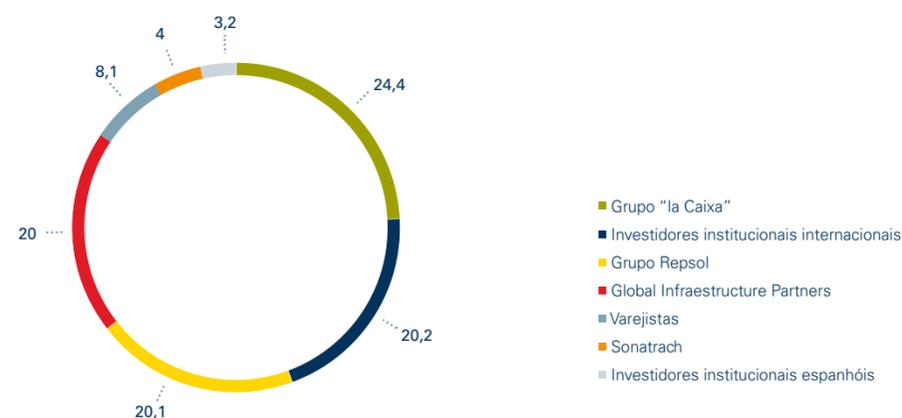
- Gasoduto Europa-Maghreb (EMPL)
- Gasoduto Medgaz
- Fluxo de gás

- 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 Grandezas da Gas Natural Fenosa [G4-9]

Operações	2017	2016	2015
Vendas de atividade de distribuição de gás (GWh)	460.014	426.510	473.831
Transporte de gás/EMPL (GWh)	100.371	111.720	112.861
Pontos de fornecimento de distribuição de gás (em milhares)	10.491	10.224	13.172
Pontos de fornecimento de distribuição de eletricidade (em milhares)	7.447	7.324	10.622
Rede de distribuição de gás (km)	116.181	113.083	138.219
Extensão de linhas de distribuição e transporte de eletricidade (km)	214.399	215.894	302.705
Energia elétrica produzida (GWh)	46.389	46.361	49.548
Pessoal	2017	2016	2015
Número de funcionários.	15.375	17.229	20.641
Financeiro (milhões de euros)	2017 ⁽¹⁾	2016 ⁽¹⁾	2015 ⁽¹⁾
Valor líquido do volume de negócios	23.306	21.908	26.015
Lucro operacional bruto (ebitda)	3.915	4.664	5.264
Investimentos totais	1.826	2.901	2.082
Lucro líquido	1.360	1.347	1.502
Dividendo	1.001	1.001	933
Evolução da qualificação em DJSI	86	91	89
Dados por ação (euros por ação)	2017	2016	2015
Cotação em 31 de dezembro	19,25	17,91	18,82
Lucro	1,36	1,35	1,57

(1) A informação financeira de Gas Natural Fenosa contém suas grandezas elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira (NIIF), bem como com as chamadas Medidas Alternativas de Desempenho (MAR), que são consideradas grandezas adequadas com relação às apresentadas de acordo com as NIIF. A definição das MAR utilizadas está incluída no Anexo do Relatório consolidado de gestão.

Em 31 de dezembro de 2017, os ativos não circulantes mantidos para a venda correspondem aos negócios de distribuição e comercialização de gás na Itália, de distribuição e comercialização de gás na Colômbia, de distribuição de energia elétrica na Moldávia e de geração de energia elétrica no Quênia, motivo pelo qual não estão incluídas as informações relativas a esses negócios.

A demonstração de resultados consolidada e os valores operacionais de 2016 foram atualizados devido à descontinuidade do negócio de distribuição de gás na Itália e na Colômbia, de distribuição de energia elétrica na Moldávia, de comercialização de gás na Itália e de geração de energia elétrica no Quênia, em aplicação da NIIF 5.

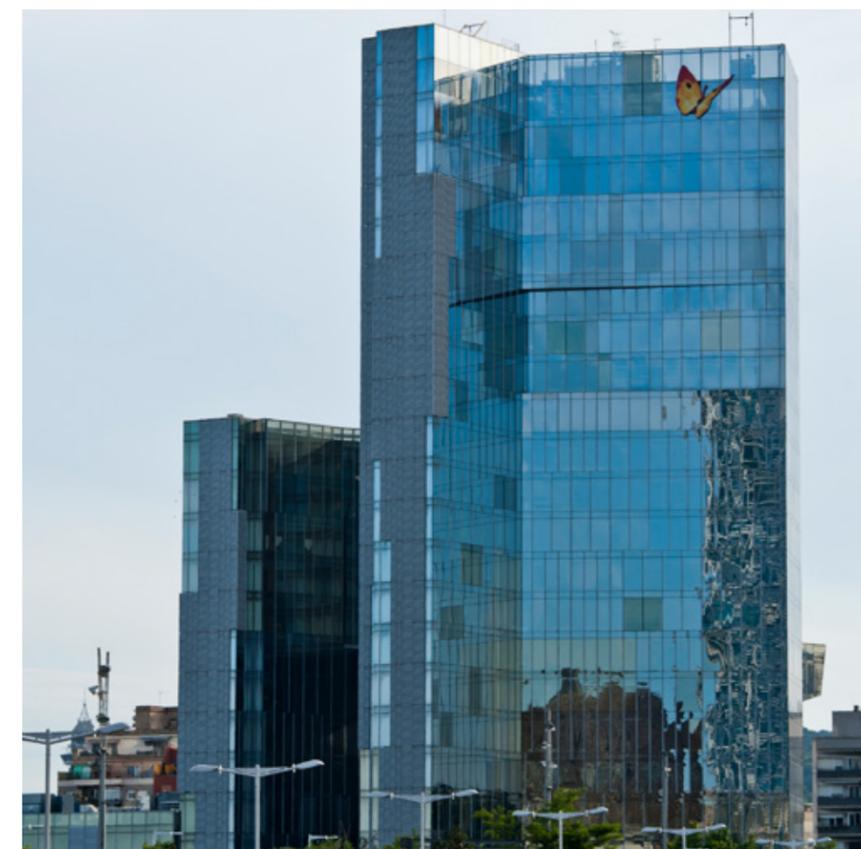
Um modelo de negócio competitivo e integrado

[G4-4 e G4-8]

A Gas Natural Fenosa é uma companhia integrada de gás e eletricidade, cujo modelo de negócio se baseia 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 pilares: o gás e a eletricidade, que contribuem com mais de 99% para seu Ebitda. Por um lado, 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 estas atividades se unem outras áreas de negócio: o *trading* nos mercados de gás e eletricidade, os serviços prestados de operação e manutenção das instalações, o fornecimento de serviços de engenharia e construção das instalações de energia, a exploração da mina de carvão Savmore e o armazenamento de gás por meio do projeto Marismas.



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\$ 6,7 bilhões e fecharam o ano de 2017 com vendas de 8,2 bilhões de metros cúbicos/ano. Todas atuam em ambiente regulado. No Rio de Janeiro, Ceg e Ceg Rio são fiscalizadas pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio (Agenera) e, em São Paulo, a fiscalização é feita pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps).

Em 2017 a Ceg realizou sua atividade de distribuição de gás natural em 19 municípios com rede de gás natural canalizado na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro. A Ceg Rio está presente em 29 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 2017, 18 municípios atendidos nessa região.

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.

Mudança na estrutura da empresa

[G4-13]

Também em 2017, a Gas Natural Fenosa, através da sua subsidiária Global Power Generation (GPG), iniciou as atividades 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 no estado 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 para o 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% do país, demonstrando enorme potencial de expansão.

O investimento da Gas Natural Fenosa dirigido ao mercado brasileiro, de 1997 a 2017, totalizou R\$ 6,7 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

Em 2017 a Ceg realizou sua atividade de distribuição de gás natural em **19 municípios** com 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 e Mangaratiba, a companhia realiza o abastecimento por meio do sistema de gás natural comprimido (GNC).

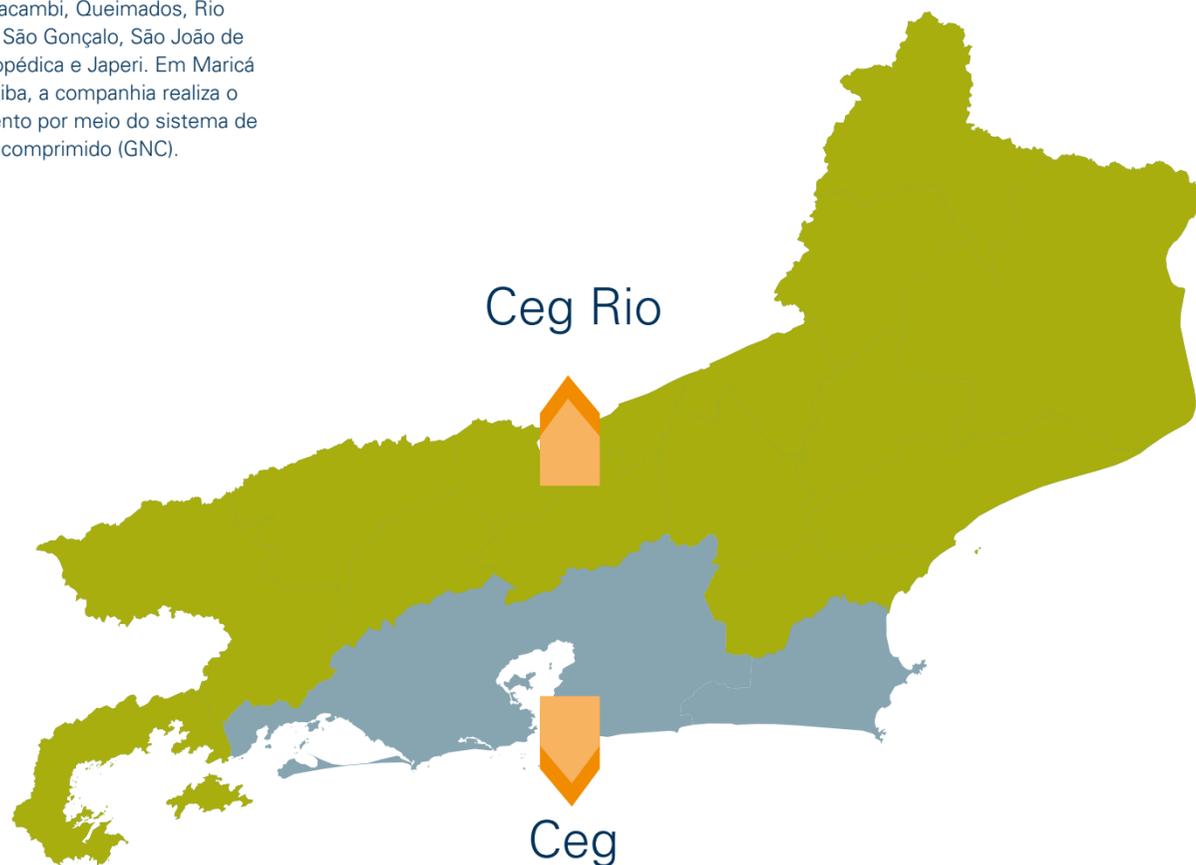
Ceg Rio

A Ceg Rio está presente em **27 municípios** com 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; 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.

Cachoeiras de Macacu, Nova Friburgo, Saquarema e Teresópolis são atendidos com rede através do Sistema Estruturante no qual é construída uma rede no

município que recebe gás natural por meio do sistema GNC – Gás Natural Comprimido. Os municípios de Angra dos Reis e Araruama, que já eram atendidos com GNC no projeto Ponto a Ponto (entrega do gás natural comprimido a determinados clientes) passaram a ser atendidos pelo Projeto Estruturante.

Iguaba Grande, Itaipava (Distrito de Petrópolis), Paty do Alferes, Paraty, Rio Bonito, Santo Antônio de Pádua, Valença e Vassouras são atendidos pelo sistema de Gás Natural Comprimido – GNC, no Sistema Ponto a Ponto.

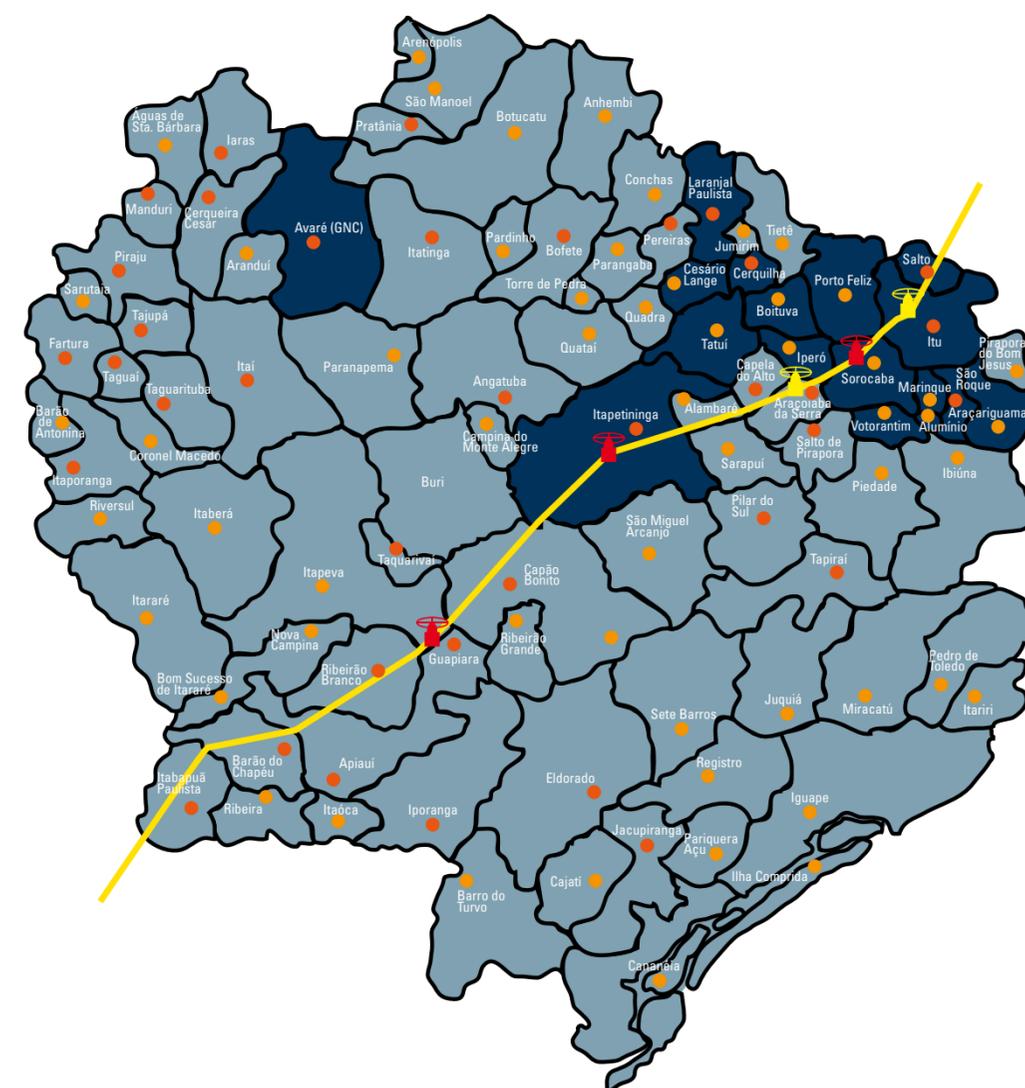


Área de concessão da Gas Natural Fenosa em São Paulo

[G4-5 e G4-6]

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

Atualmente, a Gas Natural Fenosa em São Paulo está presente em 18 municípios.



Principais Magnitudes das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil

[G4.9]

Principais Magnitudes	2017				2016				2015			
	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.089.707	940.298	73.825	75.584	1.037.267	907.309	64.221	65.737	986.395	873.585	55.550	57.260
Vendas totais de gás (m³)	8.150.890	4.771.169	2.963.451	416.070	6.572.575	3.866.044	2.305.449	401.082	9.461.976	5.234.002	3.820.643	407.332
Investimentos (R\$)	408.798	274.318	98.177	36.303	362.354	257.037	66.332	38.984	381.109	266.915	54.209	59.986
Km de rede	7.516	4.606	1.102	1.628	7.276	4.489	1.219	1.568	7.033	4.386	1.153	1.494
Número de empregados	510	474	-	36	487	454	-	33	495	462	1	32
Ebitda	1.011.944	714.372	200.092	97.480	893.709	630.173	153.795	109.741	928.371	639.724	203.715	84.931
Faturamento bruto	6.861.902	3.711.485	2.605.397	695.872	6.023.236	3.468.133	1.968.958	586.145	7.811.092	4.018.900	3.258.869	533.323
Faturamento líquido	6.501.785	1.629.510	2.341.659	530.617	5.138.315	2.902.926	1.773.585	461.804	6.916.805	3.483.188	3.013.345	420.271
Opex	468.699	367.824	60.314	40.561	438.877	343.330	55.042	40.505	705.630	517.949	94.979	92.702



Processo de elaboração do Relatório

Este relatório segue as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI), em sua opção abrangente. Sua estrutura observa as recomendações do Código de Boa Governabilidade da CNMV em matéria de responsabilidade social corporativa



Processo de elaboração do Relatório

A Gas Natural Fenosa elaborou seu quarto relatório de responsabilidade corporativa de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI), G4, conhecido como Padrões GRI, de acordo com seus princípios de relatório em sua opção *abrangente*.

A estrutura do presente relatório se baseia na Política de Responsabilidade Corporativa da empresa, 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 da Gas Natural Fenosa tem como foco os 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.

Em 2017, a análise de materialidade foi atualizada para alinhá-la com os compromissos e com a estratégia da empresa em matéria de responsabilidade corporativa. Da mesma forma, um fato notável é o vínculo da análise de materialidade com o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. As atividades da Gas Natural Fenosa estão diretamente ligadas aos principais eixos definidos na agenda global de desenvolvimento sustentável para muitas de suas regiões e oferecem uma oportunidade imbatível para contribuir para seu alcance através da avaliação de seu cumprimento. **[G4-22]**

A Gas Natural Fenosa se baseou nos padrões Global Reporting Initiative (GRI), conhecidos como Padrões GRI, para a preparação deste Relatório de Responsabilidade Corporativa 2017.

A companhia considera que o relatório foi preparado de acordo com os Padrões GRI em seu nível essencial. Mais uma vez, foi aplicada a metodologia "Materiality Disclosures" que analisa a definição dos aspectos materiais, seu escopo e a informação sobre o compromisso das partes interessadas.

Como novidade, no ano 2017 e com o intuito de atender às recomendações do **Real Decreto-ley 18/2017**, no que diz respeito à divulgação de informações não financeiras e informações sobre diversidade por parte de determinadas grandes empresas e determinados grupos, uma análise de materialidade foi

realizada de acordo com os compromissos e a com a estratégia da empresa em responsabilidade corporativa, integrando a análise do grau de realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nos países onde a companhia está presente.

Da mesma forma, uma identificação dos assuntos materiais em eventos e notícias foi feita através da ferramenta **KPMG Eye on Earth**, que coleta informações de mais de 300.000 fontes diferentes, dentre as quais podem ser encontrados jornais digitais de 190 países ao redor do mundo em 67 idiomas, sites de multinacionais ou sites governamentais. Tudo o que acontece e causa um impacto na sociedade é reproduzido na mídia e, portanto, analisado e gravado a cada 15 minutos.



Processo de análise de materialidade **[G4-18]**

Identificação dos assuntos materiais	Priorização e definição dos assuntos materiais		
	Realização de entrevistas com grupos de interesse	Inclusão de outros inputs internos	Inclusão de outros inputs externos
<ul style="list-style-type: none"> GRI Standards e complementos setoriais utilizados como base 	<ul style="list-style-type: none"> Realização de entrevistas internas com diferentes áreas da companhia Realização de entrevistas com grupos de interesses externos 	<ul style="list-style-type: none"> Assuntos materiais identificados pela RobecoSAM para el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) Assuntos materiais identificados por Sustainability Accounting Standards (SASB) Objetivos de Desenvolvimento Sustentável(ODS) Eventos a nível mundial 	<ul style="list-style-type: none"> Riscos de reputação identificados pela companhia Assuntos relevantes analisados para o Plano-Diretor de Sustentabilidade 2016-2020

Os assuntos materiais identificados a nível corporativo são aqueles que:

> São mais críticos para a continuidade das operações da companhia

> Podem promover uma mudança mais significativa em termos de impacto econômico, ambiental e social

> São considerados de maior relevância para os grupos de interesse da companhia
A Gas Natural Fenosa identificou dez assuntos de relevância máxima e também o restante dos assuntos de interesse.



Listagem de assuntos materiais a nível corporativo [G4-19]

A Gas Natural Fenosa identificou dez assuntos de relevância máxima e também o restante dos assuntos de interesse.

	#	Assunto identificados	Caráter do assunto
Assuntos de máxima relevância	1	Acesso à energia	Social
	2	Emissões e mudança climática	Ambiental
	3	Segurança e saúde ocupacional	Social
	4	Eficiência energética e consumo de energia	Ambiental
	5	Ação social e desenvolvimento das comunidades locais	Social
	6	Avaliação da cadeia de suprimentos	Social e ambiental
	7	Empregabilidade e emprego	Social
	8	Biodiversidade	Ambiental
	9	Atendimento e satisfação do cliente	Social
	10	Avaliação dos direitos humanos	Social
Outros assuntos de interesse	11	Anticorrupção	Económico
	12	Tecnologia e inovação	Económico
	13	Cumprimento sócio-económico e ambiental	Económico, ambiental e social
	14	Segurança e saúde aos consumidores e à sociedade	Social
	15	Diversidade e igualdade	Social
	16	Materiais utilizados, reciclados e reutilizados	Ambiental
	17	Liberdade de associação e negociação coletiva	Social
	18	Gestão da água	Ambiental
	19	Gestão de vazamentos, derramamentos e resíduos	Ambiental
	20	Compras responsáveis	Económico
	21	Formação, educação e remuneração	Social
	22	Práticas de competência	Económico
	23	Gestão das relações entre a empresa e o trabalhador e comunicação interna	Social
	24	Tributação	Económico
	25	Desempenho económico	Económico
	26	Segurança Cibernética e segurança da informação	Social
	27	Impactos económicos indirectos	Económico
	28	Reassentamentos	Social



Processo para a identificação dos assuntos materiais [G4-18a] [G4-23]

Para a atualização dos assuntos materiais realizada em 2017, partiu-se dos 33 padrões específicos definidos pelo GRI, assim como dos documentos setoriais “Electric Utilities” e “Oil & Gas”, e que foram adaptados às características da empresa.

Da mesma forma, para a definição e priorização dos assuntos materiais, foram feitas entrevistas com diferentes áreas da companhia e com grupos de interesses externos, e outros itens foram incluídos, tanto internos quanto externos.

Para cada um dos dez assuntos materiais identificados, a Gas Natural Fenosa compilou, identificou e analisou as seguintes informações em seu estudo de materialidade:

O que é material:

- > Definição e descrição do assunto.
- > Subitens materiais.
- > Relevância para o negócio, para o setor, o impacto que pode produzir nas atividades e no respectivo regulamento.
- > Eventos relevantes para os grupos de interesse relacionados com o assunto.

Referências formais de relatórios:

- > Indicadores dos Padrões GRI relacionados com o assunto.
- > Linhas estratégicas do Plano Diretor de RSC que consideram o assunto.

Abordagem de gestão – respondendo aos Padrões GRI e à ISO 19600 de gestão de compliance:

- > Como Gas Natural Fenosa gerencia o assunto (políticas, estratégias, ferramentas, iniciativas e objetivos).
- > Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS), associado com o assunto.
- > Grupos de interesse vinculado com o assunto.

Fontes e grupos de interesse consultados [G4-20]

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

- > Referência principal para a elaboração dos relatórios de sustentabilidade: os 33 padrões específicos da Global Reporting Initiative (Padrões GRI).
- > Entrevistas internas: entrevistas com os principais setores da empresa.
- > Entrevistas externas: entrevistas com grupos de interesses externos.
- > Análise da reputação: riscos de reputação identificados pela empresa.
- > Plano Diretor de Responsabilidade Corporativa: temas relevantes identificados e analisados.
- > Investidores: questões materiais identificadas por RobecoSAM para o Dow Jones Sustainability Index (DJSI) e por Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

- > Análise dos principais eventos globais a nível mundial de interesse para cada questão produzida durante o ano.
- > Integração dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Revisão dos assuntos materiais nos países onde a Gas Natural Fenosa tem atividade [G4-21]

A Gas Natural Fenosa identificou a relevância de cada assunto material em cada um dos países em que opera, de acordo com a agenda de cada país, levando em conta o grau de obtenção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nos países e estabelecendo os objetivos prioritários nos quais a companhia deve manter o foco, através de compromissos a nível local para contribuir para o alcance deles.

A companhia analisou os seguintes países: Alemanha, Angola, Argélia, Argentina, Austrália, Bélgica, Brasil, Chile, Colômbia, Coreia, Costa Rica, Egito, Espanha, França, Holanda, Índia, Irlanda, Itália, Japão, Quênia, Luxemburgo, Marrocos, México, Moldávia, Omã, Panamá, Peru, Portugal, Reino Unido, República Dominicana e África do Sul.



Mapa de assuntos materiais

Com o objetivo de responder aos requerimentos dos Padrões GRI, apresenta-se um mapa de assuntos materiais no qual se identifica que é material para a companhia e onde é relevante. Em relação a esse último critério, a Gas Natural Fenosa identifica a materialidade do assunto mediante três pontos de vista:

- > Ponto da cadeia de valor em que o assunto é material.
- > Impacto do aspecto dentro ou fora da companhia, e, conseqüentemente, do grupo de interesses afetado.
- > Localização geográfica. Para determinar os países nos quais os assuntos são materiais, é necessário realizar um

cruzamento da tabela seguinte com o mapa de atividade situado no início deste relatório. Deste modo, e sob a filosofia de gestão integrada e homogênea que rege a Gas Natural Fenosa, o assunto será material naqueles países em que se desenvolver a atividade de cadeia de valor na qual este for material.

#	Aspectos materiais para Gas Natural Fenosa	GRI Standard relacionado com o assunto material	Cárater	Etapas da cadeia de valor onde os assuntos materiais têm maior impacto			Etapas da cadeia de valor onde os assuntos materiais têm maior impacto				Impacto do aspecto dentro e/ou fora da organização por grupo de interesse	Capítulo do Relatório de Responsabilidade Corporativa 2017 que trata do assunto	
				Eletricidade			Gás						
				Geração	Distribuição	Comercialização	Fornecimento	Transporte	Distribuição	Comercialização			
1	Acesso à energia	Electric Utilities – EU. Acesso à energia	SO	•	•	•	•	•	•	•	•	Cientes, fornecedores, outros organismos reguladores e administrações	Compromisso social
2	Emissões e mudança climática	305. Emissões	MA	•	•		•	•	•			Fornecedores, Administrações e sociedade	Gestão responsável do meio ambiente
3	Segurança e saúde ocupacional	403. Segurança e saúde ocupacional	SO	•	•		•	•	•			Empregados, fornecedores, clientes, sociedade	Segurança e saúde
4	Eficiência energética e consumo de energia	302. Energia	MA	•	•		•	•	•			Cientes e sociedade	Gestão responsável do meio ambiente
5	Ação social e desenvolvimento das comunidades locais	413. Comunidades locais	SO	•	•	•	•	•	•	•	•	Sociedade	Compromisso social
6	Avaliação da cadeia de fornecimento	308. Avaliação ambiental de fornecedores e 404. Avaliação social de fornecedores	SO e MA	•	•	•	•	•	•	•	•	Fornecedores	Cadeia de fornecimento responsável
7	Empregabilidade e emprego	401. Emprego	SO	•	•	•	•	•	•	•	•	Empregados e sociedade	Interesse pelas pessoas
8	Biodiversidade	304. Biodiversidade	MA	•	•		•	•	•			Sociedade	Gestão responsável do meio ambiente
9	Atendimento e satisfação do cliente	417. Marketing e etiquetagem	SO		•	•			•	•		Cientes	Excelência no serviço
10	Avaliação dos direitos humanos	412. Avaliação dos direitos humanos (406. Não discriminação, 408. Trabalho infantil, 409. Trabalho forçado, 410. Práticas de segurança, 411. DD. Da população indígena)	SO	•	•	•	•	•	•	•	•	Sociedade	Integridade e transparência

A responsabilidade corporativa e a Gas Natural Fenosa

A relação adequada com o meio ambiente é um aspecto estratégico de primeira ordem para a Gas Natural Fenosa. Por esse motivo, foram definidos princípios de atuação e compromissos que permitam o crescimento sustentável a longo prazo



Política 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 corporativa 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 específicos para com grupos de interesses, focados na geração de valor, através do estabelecimento e

desenvolvimento de princípios sólidos, e que permitam o crescimento sustentável a longo prazo.

A política é aplicável a todas as empresas que formam o Grupo Gas Natural Fenosa.

Da mesma forma, o seu conhecimento e aplicação são estimulados por aquelas pessoas ou empresas que trabalham com a companhia e influenciam em sua reputação.

Princípios de atuação da Política de Responsabilidade Corporativa



Plano de Sustentabilidade

Após a aprovação da nova Política de Responsabilidade Corporativa e seguindo as recomendações do novo código de boa governabilidade da CNMV em matéria de responsabilidade corporativa, em 2017 foi finalizada a elaboração Plano de Sustentabilidade 2020, o qual foi aprovado pelo Conselho de Administração do Grupo.

O plano traz os programas de ação para realizar os oito compromissos orientadores e os 46 compromissos específicos da Política de Responsabilidade Corporativa.

Para a elaboração do plano foi seguido o seguinte processo:



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

A governança da responsabilidade corporativa

Órgãos de Governo

[G4-34]

Conselho de Administração

A aprovação da Política de Responsabilidade Corporativa de Gas Natural Fenosa cabe, de acordo com seu regulamento, ao Conselho de Administração, que também recebe, pelo menos uma vez ao ano, informações sobre a implantação e o acompanhamento geral de tal política e, semestralmente, recebe informações sobre o desempenho do Plano de Sustentabilidade.

Portanto, a supervisão do cumprimento da política recai, em última instância, ao 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 de responsabilidade corporativa sólida global.

Comitê de Direção

O Comitê de Direção, por sua vez, é responsável por zelar pela adequada implementação e acompanhamento dos compromissos assumidos na política, bem como impulsionar sua divulgação, conhecimento e cumprimento, através 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 ações que desenvolvem os planos

formulados pelo Comitê de Direção, bem como propor os objetivos quantitativos e qualitativos de cada uma dessas atividades 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

Tem o objetivo de promover a divulgação, o conhecimento e o cumprimento do Código de Ética, 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 ações ao Comitê de Direção e à Comissão de Auditoria e Controle.

Funções da Comissão do Código de Ética

Incentivar a divulgação e conhecimento do Código de Ética

Interpretar o Código de Ética e orientar os procedimentos em caso de dúvida ou 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 de Ética

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

A Gas Natural Fenosa possui comissões locais na Argentina, Brasil, Chile, México, Moldávia e Panamá. Com o objetivo de zelar pela divulgação do Código de Ética nos diferentes âmbitos de atuação da empresa, as comissões locais contam com uma composição funcional que se reporta à Comissão do Código de Ética.

Composição das Comissões locais*

Argentina, Brasil, Chile, México, Moldávia e Panamá

Presidente > Recursos Humanos

Vogal > Auditoria Interna

Vogal > Comunicação

Vogal e Secretário > Assuntos Jurídicos

* As consultas e notificações procedentes de países diversos dos anteriores são administradas pela Comissão do Código de Ética.



Sistema de Gestão de 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 potencial de impacto nas demonstrações financeiras da empresa. Com isso, determina-se o nível máximo aceitável de exposição ao risco, assim como os limites admissíveis para sua gestão.

As ferramentas que permitem à companhia uma melhoria contínua no processo de identificação, caracterização e determinação do perfil de risco da 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 possui 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 à reputação a partir do tipo das operações que realiza nos países em que está presente e dos grupos de interesse teoricamente afetados. De acordo com esse sistema, são classificados por sua severidade e grau de gestão. A partir daí, são tomadas decisões com o objetivo de prevenir esses tipos de riscos. Além disso, são realizadas periodicamente a análise e a avaliação do impacto de alguns deles em parâmetros financeiros em caso de materialização.

Mapa de riscos de mudança climática: desde 2014, a Gas Natural Fenosa identifica o impacto sobre a companhia dos efeitos oriundos da mudança climática, analisando tanto as consequências diretas deste, como as políticas e normativa orientadas a combatê-la. A análise se baseia nos critérios e metodologias do sistema de gestão de riscos.

Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno

[G4-S03]

A área é responsável pela revisão contínua e a melhoria do sistema de controle interno de Gas Natural Fenosa, bem como responsável por garantir o cumprimento do regulamento e dos modelos de controle estabelecidos com o objetivo de garantir a eficiência e eficácia das operações, e de mitigar os principais riscos de cada um dos âmbitos do grupo,

Sistema de Medição de Riscos

A função do Sistema de Medição de Riscos é quantificar, de forma recorrente e amostragem 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 ótimo nível de autonomia 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 afetá-la. Com isso, busca-se facilitar para elas 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 eficácia.



Os riscos mais relevantes identificados em ambos os mapas estão inseridos no Mapa de Riscos Corporativos, para sua comunicação aos órgãos de governo correspondentes.

especialmente os riscos operacionais, jurídicos, de corrupção e fraude.

Além disso, a área é responsável pela gestão do Modelo de Prevenção Penal e do Modelo do Código de Ética da empresa, e pelo relatório da atividade de auditoria interna e cumprimento normativo à Comissão de Auditoria.

A área, como suporte à Comissão 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 de

integridade e transparência da Política de Responsabilidade Corporativa, a área é responsável pela gestão do Modelo do Código de Ética da Gas Natural Fenosa, por meio da sua divulgação e assegurando o cumprimento do estabelecido no mesmo 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 dos 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 de sua atividade, 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 a avaliação dos controles e os riscos operacionais associados a esses processos, através da definição e execução do "Plano Anual de Auditoria Interna", a fim de melhorar a eficácia e eficiência das mesmas. Da mesma forma, apóia as diretorias gerais no cumprimento de seus objetivos.

O "Plano Estratégico de Auditoria de Processos", com horizonte de tempo de cinco anos, e os planos anuais de auditoria interna, são elaborados considerando, principalmente, o "Plano Estratégico Corporativo", as áreas de risco incluídas no Mapa de Riscos Corporativos, a matriz de escopo do Sistema de Controle Interno de Informações Financeiras (SCIIF), os

mapas de risco operacional, os resultados das auditorias de anos anteriores, e as propostas do Comitê de Auditoria e do primeiro nível de gestão.

A metodologia de avaliação de riscos operacionais está alinhada com as melhores práticas de governança corporativa e com base no arcabouço conceitual do Relatório do Comitê de Organizações Patrocinadoras da Comissão Treadway (COSO), tomando como ponto de partida a tipologia dos riscos definidos no mapa de risco corporativo da empresa.

Os riscos operacionais são priorizados pela avaliação de sua incidência, importância relativa e grau de controle, e com base nos resultados obtidos, a empresa elabora um plano de ação com medidas corretivas para mitigar os riscos residuais identificados, com potencial impacto maior que o risco tolerável ou aceito estabelecido.

No decorrer de 2017, foram desenvolvidos sete projetos de auditoria interna, sendo cinco de revisão de processos relacionados aos principais riscos operacionais, de corrupção, fraude e legais, das diretorias gerais de negócios e corporativas da Gas Natural Fenosa. Nos projetos executados durante 2017, nenhum risco relacionado à corrupção foi detectado.

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

Função de garantia de Compliance

É responsável pela garantia contínua de conformidade com os regulamentos externos e as políticas e procedimentos implementados no grupo para mitigar os principais riscos legais, corrupção e fraude. Da mesma forma, ele é responsável pelo Modelo de Prevenção Criminal e pelo Modelo de Código Ético da Gas Natural Fenosa. A Direção Geral de Serviços Jurídicos é responsável por avaliar os riscos legais nos modelos que são desenvolvidos, especialmente na área de prevenção criminal e regulatória.

Dada a importância de contar com uma ferramenta que assegure o controle adequado do gerenciamento do Modelo de Prevenção Criminal, o SAP GRC Process Control é administrado e utilizado para o gerenciamento integral da documentação, avaliação e supervisão do modelo.

Função de garantia de Controle Interno

É responsável por promover e participar da concepção e implementação de 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 regras do grupo e regulamentações externas, e são corretamente suportados e documentados nos sistemas do grupo.

A integridade é a chave do êxito da companhia

[G4-15, 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 Ético

Modelo de prevenção penal

Políticas e planos antifraude e anticorrupção

Políticas fiscais

Política de Direitos Humanos

Estes indicadores são derivados para a gestão, controle e supervisão do comportamento ético da empresa, o que permite medir a eficácia dos programas implementados e o desenvolvimento de novos planos de melhoria adaptados às necessidades específicas do negócio.

Código de Ética

Modelo de gestão do Código de Ética

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

Desde sua aprovação, em 2005, o código foi renovado periodicamente para adaptá-lo às novas realidades enfrentadas

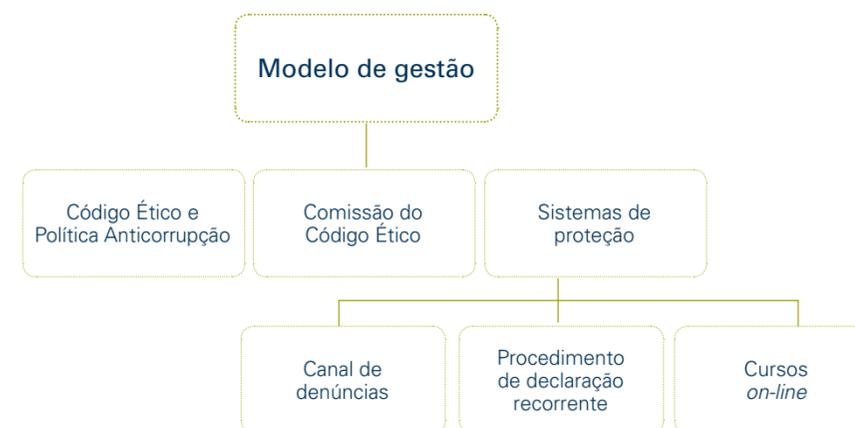
pela companhia. Nele estão contidos os compromissos assumidos pela Gas Natural Fenosa em matéria de boa governança, responsabilidade corporativa e questões relacionadas à ética e ao cumprimento normativo.

Além disso, 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.

Da mesma forma, a Gas Natural Fenosa possui 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.

Componentes do modelo de gestão

[G4-56]



O próprio Código de Ética e a Política Anticorrupção: constituem instrumentos fundamentais para atuar de maneira íntegra, responsável e transparente.

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

Para mais informações, ver o item "A responsabilidade corporativa na Gas Natural Fenosa" deste mesmo relatório.

Os sistemas de proteção: constituem os mecanismos da companhia para zelar pelo cumprimento do Código de Ética. São os seguintes:

➤ Canal de denúncias: através do qual todos os funcionários e fornecedores podem se dirigir à Comissão do Código de Ética para realizar consultas ou denúncias de descumprimentos do código, de boa fé, de forma sigilosa e sem medo de represálias.

➤ Procedimento de declaração periódica: através do qual todos os funcionários declaram, periodicamente, que leram, entenderam 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.

Esse 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 à divulgação e ao cumprimento do Código de Ética e da Política Anticorrupção.

Consultas e denúncias ao Código de Ética

	2017	2016	2015
Consultas	37	58	37
Denúncias	104	120	98
Total	141	178	135
Nº de comunicações recebidas por cada 200 funcionários	1,67	1,92	1,37

A Gas Natural Fenosa espera de todos os seus funcionários um alto nível de compromisso no cumprimento de seu Código de Ética e da Política Anticorrupção. Por isso, insiste 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 Comissão Local do Código de Ética no Brasil está integrada por diretivos de quatro áreas da empresa: Auditoria Interna, Comunicação e Relações Institucionais, Recursos Humanos e Serviços Jurídicos. Em 2017, a comissão celebrou uma reunião de trabalho.

Ao longo do período, a Comissão Local do Código de Ética no Brasil recebeu 8 notificações e 2 consultas. Cabe destacar que não foram recebidas denúncias que evidenciaram incidentes na Gas Natural Fenosa relativos a questões de exploração laboral ou infantil ou relação aos direitos das comunidades locais e os direitos humanos. [G4-HR5] [G4-HR12] [G4-HR8]

A Comissão do Código de Ética conta, assim mesmo, com um plano de trabalho plurianual, que inclui ações a curto e médio prazo, cujo objetivo final é a extensão do código ao maior número possível de atividades e pessoas da companhia.

Em 2017, o plano de trabalho da Comissão do Código de Ética incluiu:

- Ações de formação e divulgação do Código de Ética, Política Anticorrupção e Modelo de Prevenção Penal dirigidas a todos os funcionários da companhia.
- Atualização do espaço do Código de Ética na intranet da companhia.
- Lançamento do *workflow* “Declaração de Cumprimento”
- Ações de divulgação externas.
- Definição e aprovação de procedimentos internos em matérias do Código de Ética.
- Atividades para a extensão do Código de Ética a fornecedores, tanto na Espanha quanto em âmbito internacional.



Protocolo de Investigação e Resposta a condutas irregulares e fraude

O protocolo define o procedimento e a ação sistemática que permite a notificação de qualquer funcionário, fornecedor ou colaboradores externos da Gas Natural Fenosa em relação à conduta supostamente irregular ou fraudulenta a ser formulada e comunicada de forma segura e sigilosa em conformidade com a legislação vigente, bem como a sistemática para o estabelecimento de todos os procedimentos necessários que permitam uma investigação eficaz de comportamentos irregulares e fraudes notificados à Gas Natural Fenosa.

O canal de reclamações da Gas Natural Fenosa permite que todos os funcionários e fornecedores entrem em contato com o Comitê de Código de Ética para fazer questionamentos ou notificações de violação do código, de boa fé, de forma confidencial e sem medo de represálias.

O Presidente do Comitê de Código de Ética, uma vez recebida a notificação pelo Canal de Ética, criará a entrada no banco de dados que reunirá os detalhes de cada notificação e fará a compreensão inicial do mesmo, o que conduzirá ao processo de análise e resolução do mesmo.

Modelo de prevenção penal

A companhia dispõe de um modelo de prevenção que é atualizado anualmente.

Este 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 onde são estabelecidas atenuantes, caso existam 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 com 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 no que se refere a seu cumprimento. Por suas características, é um dos fatores de diferenciação da companhia no âmbito da integridade, permitindo-lhe prevenir a prática de delitos que possam causar problemas legais ou de outra natureza.

Todo ano o modelo é avaliado por um terceiro independente. Em 2017, essa empresa emitiu um relatório satisfatório sobre seu projeto e eficácia.

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

Em 2017, foi dada continuidade ao curso de formação sobre o Modelo de Prevenção Penal, Código Ético e Política Anticorrupção, com o objetivo de enfatizar a relevância do seu cumprimento, assegurar a execução de atividades preventivas de controle e dar conhecimento a todos os funcionários da situação atual nestas matérias.

A Gas Natural Fenosa está ciente 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 SAP GRC Process Control para a gestão integral da documentação, avaliação e supervisão do modelo.

Políticas e planos antifraude e anticorrupção

[G4-S04] [G4-S05]

Embora a fraude e a corrupção estejam contempladas no sistema de prevenção penal, a companhia trabalhou na melhoria e atualização da normativa interna e na definição de protocolos e mecanismos específicos nesta matéria.

A Política Anticorrupção da Gas Natural Fenosa tem por objetivo cumprir a legislação nacional e internacional em matéria de corrupção e suborno, principalmente com o já mencionado Código Penal espanhol. Atualmente, vários países dispõem de regulações específicas neste assunto, que estabelecem sanções relevantes em caso de não cumprimento.

Esta política tem por objeto 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 possa constituir fraude ou corrupção e que resulte em situações prejudiciais para a companhia, seus administradores e seus funcionários, do ponto de vista de sua reputação.

A política estabelece 14 princípios de ação, entre os quais estão aspectos como o fomento da integridade e a transparência no tratamento da informação, lavagem de capitais, conflitos de interesses e relações com terceiros.

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

- Estabelecimento de uma cultura antifraude e anticorrupção mediante formação e conscientização.
- Implantação de medidas proativas para a avaliação do risco de fraude e corrupção, o monitoramento e os controles.
- Desenvolvimento de medidas e planos de resposta diante de situações que constituam fraude e corrupção. Estes planos e medidas contemplam a investigação dos episódios, a definição de soluções e o estabelecimento de medidas disciplinares.

Em relação ao programa, cabe destacar que a Gas Natural Fenosa realiza ações periódicas de capacitação com o objetivo

de divulgar o seu compromisso no combate à corrupção e garantir que os seus administradores, funcionários e fornecedores disponham da informação adequada e suficiente para agir neste assunto.

Entre outras ações, de forma periódica, se realiza:

- Atualização do espaço da NaturalNet dedicado ao Código de Ética e à Política Anticorrupção.
- Publicação de informações sobre as atividades da Comissão do Código de Ética (notificações recebidas, atividades realizadas, etc.).
- Curso de capacitação do Modelo de Prevenção Penal, Código de Ética e Política Anticorrupção.
- Formação específica em relação ao Modelo de Prevenção Penal a novos funcionários e administradores.
- Apresentações em Conselhos de Administração e Comitês de Direção do Modelo de Prevenção Penal.
- Declaração periódica de cumprimento do Código de Ética e Política Anticorrupção.

Da mesma forma, a Gas Natural Fenosa possui uma Política de *Presentes Institucionais*, nos termos do Código de Ética e da Política Anticorrupção. Esta política tem por objetivo regular as condições nas quais administradores e funcionários da companhia podem aceitar e oferecer presentes institucionais no âmbito do desempenho de suas funções profissionais, de forma que assegure o cumprimento efetivo dos princípios de objetividade, imparcialidade e transparência, estabelecidos no Código de Ética e na Política Anticorrupção da Gas Natural Fenosa. Esta política foi aprovada pelo Diretor Presidente do Grupo.

Os administradores e funcionários do grupo não poderão aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, presentes institucionais que

tenham por objetivo influenciar de forma inadequada em suas relações comerciais, profissionais ou administrativas, tanto com órgãos públicos como com órgãos privados.

Além disso, em operações de risco, a companhia realiza processos de *due diligence* de forma sistemática, tanto com fornecedores de alto risco, quanto nas relações da companhia com terceiros (sócios, *joint ventures* etc.).

O procedimento de *due diligence* tem o objetivo de assegurar que, de forma geral, sejam executadas as análises e as avaliações do risco de reputação e de corrupção de uma forma eficiente e homogênea quando intervierem terceiros nas relações de negócio da companhia.

Política de Direitos Humanos

[G4-15]

A empresa 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 companhia a operar em algumas regiões onde a proteção dos direitos humanos é especialmente importante.

O compromisso da empresa com o respeito e a proteção dos direitos humanos está expresso tanto na Política de Responsabilidade Corporativa quanto no Código de Ética. A Política de Direitos Humanos formaliza e estabelece de forma precisa como a companhia acredita que tem que incorporar este assunto em sua gestão empresarial.

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

O desenvolvimento e a aprovação dessa política é a resposta da empresa às crescentes exigências do ambiente e tem sua importância realçada em regiões em que a legislação local não oferece um nível adequado de proteção aos direitos

humanos. Nesses casos, a Gas Natural Fenosa se compromete a garantir uma proteção equivalente a do restante das áreas nas quais desenvolve sua atividade.

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 das principais exigências internacionais. Foram definidos os riscos que afetam o negócio da Gas Natural Fenosa e os compromissos relacionados aos direitos humanos.

Para que a análise fosse mais precisa, comparou-se a informação com diretrizes de 14 países sobre o risco percebido e, com isto, preparou-se a primeira minuta da política. Uma vez concluída essa etapa, cinco organizações independentes especializadas foram consultadas e foi realizado um processo de consulta interna a membros do Comitê de Reputação da Gas Natural Fenosa.

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

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

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

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

O conhecimento e cumprimento da política são reforçados a partir da companhia através do plano de comunicação e capacitação, que inclui um curso *on-line* de acompanhamento obrigatório por todos os funcionários; seminários baseados na explicação dos princípios e nos conflitos que possam

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

surgir, e sessões informativas sobre a política e a implicação no negócio. Até o final de 2017, 10.132 pessoas¹ haviam realizado o curso.

Tal como estabelece a Política de Direitos Humanos, a empresa está trabalhando ativamente para incorporar os assuntos relativos aos direitos humanos nos processos de análises de novos investimentos, introduzindo esta variável nas avaliações de impacto social que venham a ser realizadas.

Em 2017, prestaram serviço ativo 1.018 vigilantes de segurança na Espanha, Moldávia, Egito, África do Sul, Argentina, Chile, México, Panamá, República Dominicana, Brasil e Colômbia, dos quais 631 (61,94%) participaram dos diferentes cursos de atualização em matéria de segurança privada.

Em 2017, 96 vigilantes do Brasil fizeram o curso. [G4-HR7]

Com relação à formação, e, cumprindo o artigo contratual que determina a atualização de conhecimentos e formas de atuação em respeito aos direitos humanos, em 2017, 579 vigilantes de segurança (56,88%) participaram de cursos dessa natureza, dedicando um total de 3.306 horas. No Brasil, 96 vigilantes receberam essa formação. [G4-HR2]

A capacitação em matéria de Direitos Humanos (DD.HH.) se baseia nas características de cada um dos países onde a Gas Natural Fenosa possui contratados serviços de vigilantes de segurança e nas atividades que a empresa exerce em cada um deles, permitindo uma capacitação 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 acessá-la em seu site www.gasnaturalfenosa.com

Diálogo permanente com Stakeholders

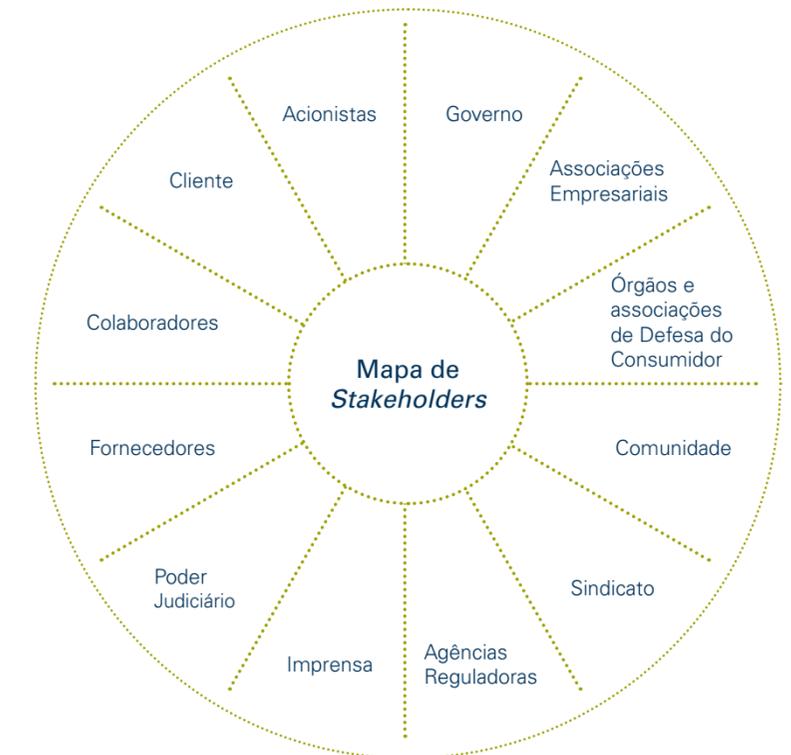
[G4-25]

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 apresentado 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]



A Gas Natural Fenosa torna pública sua política de Direitos Humanos. É possível ter acessá-la em seu site www.gasnaturalfenosa.com

¹ A queda no dado informado se deve a uma mudança de critério, já que em relatórios anteriores se incluíam as pessoas que haviam sido formadas, estiveram ou não na companhia, e o dado incluído neste relatório somente considera o efetivo atual em atividade.

[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. Valor das tarifas. 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 chefs 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
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.

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
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	<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
<ul style="list-style-type: none"> Presidência da República Congresso Nacional Ministério de Minas e Energia Ministério do Meio Ambiente 			
Governo Estadual	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar investimentos para desenvolvimento de gás natural Segurança na distribuição do gás natural 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> Relacionamento 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
Governo Municipal	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Relacionamento institucional com prefeitos e secretários nos 73 municípios nos quais a empresa opera. Licenciamento e plano anual de obras, atuações de emergência na cidade e gestão do subsolo.
<ul style="list-style-type: none"> Prefeituras dos 73 municípios da área de concessão Prefeituras dos municípios que irão receber gás natural Secretaria de Obras Secretaria de Conservação 			
Agências Reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar investimentos para o desenvolvimento de gás natural nas áreas de concessão, Regular o setor Cumprir com o estabelecido no Contrato de Concessão Segurança e cultura preventiva à população 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> Prestação de contas permanente e envio de informações e esclarecimentos sobre as 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
<ul style="list-style-type: none"> Agência (Rio de Janeiro) Arsesp (São Paulo) 			
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> Integração com a empresa Relacionamento com empregados da Gas Natural Fenosa Apoio ao desenvolvimento Plano de crescimento e de investimentos da Gas Natural Fenosa. 	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> 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

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Acionistas	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento Sustentável Perpetuidade do Negócio Governança Corporativa 	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões permanentes, Conselho de Administração e Assembléia 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
Associações Empresariais	Discussão de temas de interesse relacionados à área ou públicos atendidos por cada uma das associações e organizações.	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Mantém relacionamento permanente relativo aos interesses dos colaboradores.
Poder Judiciário	<ul style="list-style-type: none"> Resolução de ações e causas trabalhistas, direito do consumidor e de responsabilidade civil relacionados à empresa Estímulo à mediação e resolução de conflitos. 	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> 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."

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
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	<ul style="list-style-type: none"> 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. parceria senai ou gentilezaO projeto é organizado pelo Procon Reclame Aqui: resposta para clientes que encaminham queixas através do site e que têm muita notoriedade
Comunidade	Projetos e parcerias para ampliar oportunidade de entrada de jovens de comunidades no mercado de trabalho	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação apoia, acompanha e faz gestão de projetos sociais com foco na Educação, Cultura e Meio Ambiente. Com destaque para: <ul style="list-style-type: none"> Parceria com Senai para formar e capacitar jovens no curso de Autovistoria Gasista. Projeto Energia do Sabor: certificação e capacitação no curso de cozinheiro internacional, em parceria com a 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. Programa Voluntariado Gentileza: colaboradores da Gas Natural Fenosa Brasil organizam visitas para doação de brinquedos, ovos de páscoa, roupas e donativos para creches e instituições carentes. Projeto Energia para Crescer, apresentação de teatro e palestra sobre o uso seguro do gás natural em escolas públicas e particulares do Rio de Janeiro.



A Gas Natural Fenosa na Imprensa

A Gas Natural Fenosa Brasil encerrou 2017 com um total de 1.146 reportagens veiculadas nas mídias impressa, web, TV e rádio. Deste total, 857 são positivas (74,78%), 238 neutras (20,77%) e 51 adversas (4,45%). O ano registrou a menor quantidade de reportagens adversas desde que a análise passou a ser feita, em 1998. No período, as notícias sobre a empresa alcançaram 472 milhões de leitores, internautas, telespectadores e ouvintes. Esse número não é absoluto, pois o público pode acessá-lo de várias maneiras ao longo do ano.

Caso os textos fossem veiculados por meio de peças publicitárias, o custo seria de aproximadamente R\$ 41 milhões. Na mídia impressa, a título de comparação, esse valor corresponde a 116 páginas ou cerca de três edições diárias de um jornal como O Globo, considerado um dos mais importantes do país. Caso a publicação fosse na web, seriam 68 telas de um portal como o Globo On, apenas com informações positivas sobre o grupo.

Temas como segurança, responsabilidade social, GNV e expansão para novos municípios foram os destaques do ano. Em março, a parceria entre a Fundação Gas Natural Fenosa e o Senai – para a formação de especialistas em inspeção de instalações a gás – foi amplamente divulgada. As reportagens destacaram que o projeto de Responsabilidade Social surgiu a partir da demanda do mercado por profissionais para atender à regulamentação da lei que exige a realização de vistoria nas instalações a gás.

Já os cuidados a serem tomados com as instalações a gás e a atenção com estes equipamentos no inverno – com dicas de especialistas da empresa – foram os temas principais nos meses de junho e julho, período no qual registra-se um aumento do consumo de gás.

Em agosto, o patrocínio da empresa ao festival Rio Gastronomia gerou 120 matérias e textos institucionais na mídia impressa e na web. No mesmo mês, outras seis reportagens destacaram a 3ª edição do projeto “Manual para o futuro legal” que, com o patrocínio da Gas Natural Fenosa Brasil, promove a apresentação de um teatro de bonecos e palestra sobre o uso consciente das fontes de energia.

O início do fornecimento de gás natural para 72 barracas e restaurantes da Feira de São Cristóvão e a chegada do gás natural às cidades de Mangaratiba e Angra dos Reis foram os destaques do mês de outubro. Em novembro, reportagens favoráveis abordaram a preferência dos clientes pelo serviço de débito automático no período de férias, e a realização do mutirão de conciliação pelo Procon, com a presença de várias empresas, entre elas, a Gas Natural Fenosa Brasil. No mesmo mês, o aumento expressivo na procura pelo GNV é manchete de um dos principais jornais do estado. Por fim, em dezembro, destacam-se o atendimento gratuito à população, feito por meio de um posto itinerante, e dicas de segurança e economia para quem vai viajar nas férias.

Principais Campanhas de Comunicação

Ao longo de 2017, a Gas Natural Fenosa veiculou campanhas na mídia tradicional e nas redes sociais com o objetivo de elevar sua reputação, divulgar suas ofertas e ainda conscientizar o consumidor sobre as normas de segurança no uso seguro do gás.

Uma das principais campanhas tratou de anunciar para os consumidores sobre a Inspeção Periódica de Gás, em conformidade com a Lei nº 6.890. As peças buscaram explicar a necessidade de realizar, um vez a cada cinco anos, uma verificação completa das instalações e aparelhos de uso doméstico. Além disso, as peças indicavam o local em que o consumidor poderia conferir a lista de empresas habilitadas pelo Inmetro.

Em 2017, a área de marketing e Business Intelligence desenvolveu o novo conceito da campanha residencial, que traz a ideia de que “casa feliz e completa tem gás natural canalizado em tudo”.

Nos planos de mídias do mercado residencial, a campanha foi trabalhada nas seguintes praças: Angra, Ilha, Taquara, Teresópolis, Niterói e Sorocaba.

O objetivo foi captar clientes residenciais e comerciais nestas regiões, promovendo a cultura de gás natural para cozimento e água quente, gerando confiança e credibilidade.

Com respeito ao produto/serviço, o objetivo foi despertar o desejo de mudança para o gás natural e conseguir uma conexão emocional do produto junto ao cliente.

Nas praças citadas acima, o trabalho foi feito com mídias *on-line* e *off-line* a fim de atingir o maior número de pessoas em vários meios de comunicação.

Além disso, em 2017, foi desenvolvida a campanha anual de GNV, que mais uma vez trouxe a ideia do “GNV, combustível do bem” a fim de desmitificar os conceitos negativos que as pessoas têm quanto ao GNV, exaltando os seus benefícios, focando principalmente na economia em relação ao rendimento.

O objetivo foi aumentar o número de conversões de veículos e o volume de venda do GNV nos mercados do Rio de Janeiro e São Paulo.



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

> Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil

> COGEN RIO

Associação Fluminense de Cogeração de Energia

> ETHOS

Instituto Ethos Empresa e Responsabilidade Social

Compromissos de responsabilidade corporativa

Facilitar o processo dos clientes por meio de uma operação simples e eficiente e oferecer produtos e serviços inovadores, que contribuam para a sustentabilidade da sociedade, são alguns dos compromissos da Gas Natural Fenosa



Orientação ao Cliente

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

Excelência no serviço

O cliente é o centro das operações de todas as empresas que fazem parte 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.



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 2017.

Dentre esses projetos estão:

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.

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.

A partir dessa iniciativa, 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.

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

A cada reunião de trabalho ou evento interno, um funcionário é escolhido para apresentar uma reflexão que o ajude a interiorizar a ideia de que sempre deve pensar em como o seu trabalho afeta o cliente.

É um momento para compartilhar experiências pessoais ou de terceiros, notícias ou similares, que estejam relacionadas com a experiência do cliente e que proporcionem um novo olhar sobre o processo de atendimento.

Projeto Reclamações

O projeto é desenvolvido a partir de Mesas de Trabalho com equipes multidisciplinares, nas quais as partes interessadas participam e ajudam a identificar que processos podem ser mudados para elevar a qualidade do atendimento. Esse diagnóstico é o ponto de partida para a empresa desenvolver ações de melhorias em processos com foco na melhoria do atendimento ao cliente e, conseqüentemente, com a satisfação com os serviços prestados pela companhia.



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.

As Mesas de Trabalho são formadas de acordo com a atividade específica de cada área: Operações Domiciliares, Delegações, Faturamento, Cobrança e GNS, e os temas de análise definidos de acordo com o *ranking* percentual de reclamação pelos serviços realizados.

Pesquisa de Satisfação dos Clientes

[PRS]

A Gas Natural Fenosa realiza trimestralmente, por meio de 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	8,36
Ceg Rio	8,71
SP	8,82
Brasil	8,41

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 pesquisa de satisfação realizada pela empresa, o aspecto mais valorizado pelos clientes foi a cortesia com a qual foram tratados.

Satisfação Global do Serviço de Atendimento Telefônico em 2017	8,20
Índice de Recomendação NPS	41,3%

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 tem a participação das áreas envolvidas no processo de atendimento aos clientes para escuta de ligações, 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, para que sejam representativas e reflitam as principais reclamações dos clientes.

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.

Dentre as principais novidades e ações de 2017, podemos destacar:

- Realização de fóruns em processos com base em demonstrativos estatísticos representando nosso maior volume de reclamações;
- A busca pela causa raiz por meio do uso de ferramentas da metodologia *Lean Six Sigma* como o Controle Estatístico do Processo (CEP) e forte integração com as mesas de Paixão pelo Cliente e reporte à matriz, unificando as ações com maior foco;
- Revisão de procedimentos, reforço em CI's em temas específicos e

em treinamentos realizados com atendentes – ações constantes geraram a análise em Relatório de Cancelamentos do provedor;

A análise nos relatórios de cancelamentos levou a empresa a realizar ações de escuta diretamente na sede da central de atendimento. Conseqüentemente, já foi planejado para 2018, visitas (escutas produtivas) com os representantes das áreas.

O acompanhamento dos atendimentos realizados pelo central de atendimento é de fundamental importância para que se possa identificar e gerar melhorias em todo o processo de atendimento ao cliente uma vez que trata-se da origem do contato e experiência do cliente com a organização. É importante ressaltar que o processo em 2018 se estenderá para o Call Center Gas Natural Fenosa.

Paixão pelo Cliente

A campanha Paixão pelo Cliente tem como objetivo principal criar uma cultura de excelência e estimular um ambiente de trabalho onde todas as ações e todos os colaboradores mantenham foco nos objetivos da empresa. O objetivo é melhorar os indicadores de gestão e elevar a satisfação dos clientes.

Estrategicamente, o projeto está baseado na formação de Mesas de Trabalho mensais, que reúnem representantes de diferentes áreas para avaliar indicadores dos processos com baixo índice de desempenho. As reuniões são realizadas com o uso de ferramentas de condução de projetos de melhoria contínua, para obter resultados gradativos a médio e longo prazo. Em paralelo, a campanha busca premiar e reconhecer as áreas com melhor desempenho nos indicadores de atendimento ao cliente.

Em 2017, as reuniões também buscaram disseminar os conceitos e princípios da empresa no relacionamento com os clientes, em todas as reuniões realizadas.

É possível perceber uma evolução nos indicadores das áreas durante a campanha: no primeiro trimestre, três áreas foram reconhecidas por alcance dos objetivos em pelo menos um mês. No segundo trimestre, cinco reconhecidas e três ganhadoras de premiações. No terceiro trimestre, sete áreas reconhecidas e três premiadas, além de técnicos reconhecidos por realizar Momento Cliente. Os dados para mensurar os resultados da campanha no quarto e último trimestre ainda estão sendo coletados.

O evento de premiação também se tornou um momento atrativo a toda a organização, uma vez que teve a participação de algumas personalidades como:

1º Trimestre – **Luiz do Brownie** – Contou toda sua trajetória de sucesso, a necessidade de utilização do recurso disponibilizado pela empresa e, ao final, com a distribuição de brownies aos presentes.

2º Trimestre – **Gabriel Moura** – Principal compositor do cantor Seu Jorge, revelou sua fonte de inspiração para compor no chuveiro de água aquecida pela GNF, e ao final, compôs um jingle, como agradecimento à GNF.

3º Trimestre – **David Lederman** – Representante Disney no Brasil, falou sobre sua trajetória, alguns segredos do atendimento de excelência realizado por uma das maiores referências mundiais no tema. A palestra foi apresentada a equipe DISEC e ocorreu ainda a entrega de um livro de autoria do próprio Lederman.

Na expectativa dos resultados do quarto e último trimestre e da apresentação da Campanha para 2018, as equipes se preparam para encarar os novos desafios proporcionados pela GNF.



Agência Virtual

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

O canal já possui mais de 246 mil clientes cadastrados e, desde seu lançamento, já foram registradas cerca de 2.731.547 atividades na Agência Virtual, sendo 1.221.946 somente em 2017.

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 2017, houve a finalização de aproximadamente 75.074 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 informações importantes 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 braile.

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 10 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 mantém contato com a Ouvidoria da

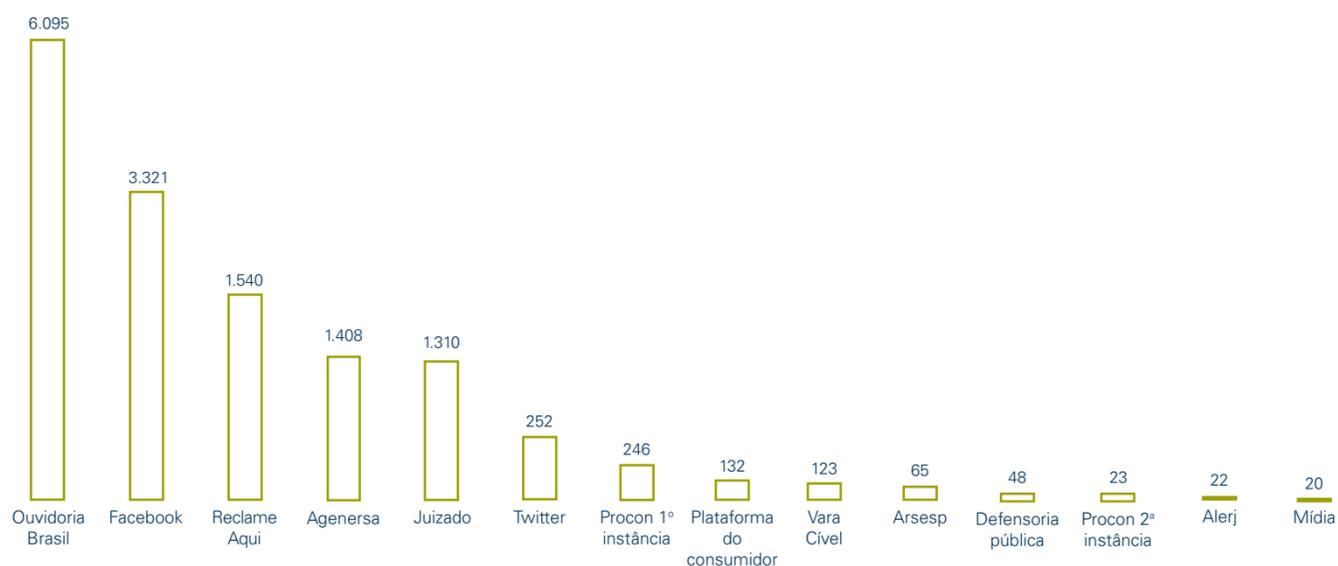
Agensera para alinhamento de temas e definição de estratégias na busca de eficiência dos processos internos para reduzir o registro de ocorrências no órgão.

Em 2017, a Oficina de Garantia atendeu 14.605 ocorrências da Ceg, Ceg Rio e da Gas Natural Fenosa em São Paulo. Foram casos que deram entrada no sistema pelo serviço de Ouvidoria, pelas redes sociais e órgãos reguladores.

Destes atendimentos, 32% dos registros dos canais de Ouvidoria e dos órgãos regulatórios representam reclamações.

A empresa atingiu 99% nos indicadores da qualidade em relação aos prazos de resposta da Ouvidoria (RJ e SP), Agensera e Arsesp.

Atendimentos da Oficina de Garantia em 2017



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 atendimento, 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

Foram realizados eventos em condomínios do Programa Minha Casa Minha Vida. 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 2017, 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.

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, Twitter, Instagram e YouTube, disponibiliza mais serviços e facilidades para os clientes e acionistas da companhia.

O Facebook, em dezembro de 2017, já tinha 1,45 milhão de seguidores.

Em 2017, foram publicados nas redes sociais da marca 103 posts, que receberam

um total de 457 mil curtidas e 25 mil compartilhamentos, recebendo também 9.978 comentários de usuários. A partir das menções dos usuários nas redes sociais, foram realizadas 23.194 interações totais, especialmente em ambiente privado como atendimentos por inbox do Facebook e DM do Twitter, que representaram 84% do total de interações realizadas no período. A respeito dos atendimentos realizados nas redes sociais, foram um total de 7.121 usuários únicos atendidos, com 91% dos atendimentos sendo realizados no Facebook, especialmente por *inbox*. Os principais assuntos dos usuários que procuram atendimento são relacionados a fatura, principalmente solicitações de segunda via e questionamentos de variação do valor de consumo, seguidos de casos relacionados a religação do fornecimento de gás por pagamento, dúvidas sobre serviços e casos com solicitações de transferência e baixa de titularidade.

Durante o período, mesmo com o grande número de casos atendidos, o tempo médio de resposta do atendimento em

redes sociais foi de 29 minutos, incluindo o tempo da primeira resposta e o retorno do setor responsável. A empresa também recebeu um total de 1.037 *feedbacks* positivos de clientes satisfeitos com o atendimento.

Redes Sociais em números

- > **Interações totais:** 23.194 interações;
- > **Atendimentos únicos:** 7.121 usuários únicos atendidos;
- > **Participação por canais:** 91% dos atendimentos realizados em Facebook, 8,8% dos atendimentos em Twitter e 0,2% dos atendimentos em Instagram;
- > **Participação por ambientes:** 16% dos atendimentos em ambiente público (Fanpage/mural/Twitter/Instagram) e 84% dos atendimentos em ambiente privado (inbox/DM);
- > **SLA média do período:** 00:29 minutos;
- > **Feedbacks:** 1.037 *feedbacks* positivos de clientes após os atendimentos.



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 internas e aparelhos a gás dos clientes.

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 estadual 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 quinzenal 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 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, onde podem encontrar a lista de empresas que já foram credenciadas em inspeção periódica de gás.

Ao longo de 2017, esses esclarecimentos foram reforçados por meio de campanhas publicitárias, palestras em associações, 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, matérias veiculadas em jornais e cartaz distribuídos nos condomínios, a empresa buscou chamar a atenção para a importância da instalação correta do equipamento, que deve ser feita sempre por profissionais certificados. Por meio das redes sociais, folders distribuídos nos condomínios e informativo em conta de gás, a empresa tem chamado 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 Gás 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 ampliarem o conhecimento sobre o gás natural e melhorarem a qualidade da informação passada aos clientes.

Em 2017, houve um total de 52.908 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.

Em 2017 a Gas Natural Fenosa Brasil não registrou acontecimentos significantes de não conformidade, com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança.

[G4-PR2]

Rede atingida por terceiros [PR1]

Em consequência do volume de obras nos centros urbanos de suas áreas de concessão, a Gás 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 Gás Natural Fenosa foi atingida 282 vezes por terceiros, ocasionando um

volume total de escapamentos na rede de aproximadamente 1,03 milhão de 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 Gás 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.

Redução das Avarias

Em 2017, a Gás Natural Fenosa registrou uma queda de 454 para 282 o que representa uma queda de 37,88% no volume de avarias causadas à rede de distribuição de gás. O resultado é reflexo de uma série de ações de prevenção implantadas pela Companhia.

Reflexos na Atuação Comercial da empresa

Atuação na Região Metropolitana do Rio

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

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

Vendas: as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 13.072 Mil m³/dia, apresentando um aumento significativo de 23,42%, frente a 2016, quando somaram 10.591,9 Mil m³/dia. As vendas de gás para o mercado convencional apresentaram um aumento de 6,58% com relação a 2016, puxadas principalmente pelas vendas de GNV. Mas o resultado positivo das vendas decorreu principalmente do aumento de 33,88% nas vendas para a Geração Elétrica.

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



Atuação no Interior do Rio de Janeiro

Cientes captados no ano: As altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 11.033 clientes, sendo 10.695 clientes residenciais, 331 comerciais, quatro industriais e três postos de GNV. As captações foram 5,4% inferiores ao mesmo período de 2016. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 9.604, número 10,76% superior ao do ano passado. Este indicador – Clientes captados no ano – visa 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 2017 somou 73.825, havendo um aumento de 14,95% com relação a 2016, quando a Companhia encerrou o ano com 64.221 clientes. Desta forma, a Companhia manteve o seu ritmo de crescimento. No segmento comercial, a Ceg Rio passou a atender a 251 novos clientes; no segmento GNV (Gás Natural Veicular), começou a abastecer a mais três postos, e, além disso, passou a fornecer gás natural a mais de 9.300 novas residências. A cada ano, a Companhia vem ampliando a diversificação de seus mercados visando melhorar seus resultados, que se tornam cada vez menos dependentes dos segmentos industrial e termelétrico.

Vendas: As vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 8.119,05 Mil m³/dia, apresentando um crescimento de 28,54% frente a 2016, quando somaram 6.316,3 Mil m³/dia. Esse resultado positivo decorreu principalmente do aumento das vendas em 36,99% para Geração Elétrica, mas todos os segmentos apresentaram elevação das vendas frente a 2016. Assim, as vendas de gás convencional tiveram aumento de 11,23% frente ao ano anterior.

Investimentos: Os investimentos no período totalizam R\$ 98.177 mil, montante 48,01% superior ao mesmo período do ano anterior, quando somaram R\$ 66.332 mil. Foram intensificados os investimentos em redes num total de R\$ 57.427 mil, visando à expansão do atendimento a clientes residenciais, industriais e comerciais. Além disso, foram ampliados os investimentos tangíveis que totalizaram R\$ 40.725 mil no ano (com a construção de ERMs – Estações de Regulagem e Medição; aquisição de medidores; construção de bases de descompressão), visando à chegada a novos municípios.

Atuação na região sul de São Paulo

Cientes captados no ano de 2017: as altas acumuladas totalizaram 12.436 clientes, sendo 12.091 residenciais, 337 comerciais e 8 industriais. Estes números apontam o desempenho excelente da gestão comercial na captação de novos clientes, que, mais uma vez, bateu recorde. O resultado obtido é traduzido pelo incremento líquido de clientes.

Incremento líquido e total de clientes: no ano de 2017, houve incremento líquido (altas menos baixas) de 9.847 clientes, crescimento de 16,2% em relação a 2016. O número total de clientes registrado no fechamento do ano foi de 75.584.

Vendas: as vendas de gás natural em 2017, que totalizaram 416.070 mil m³, tiveram um crescimento de 3,7% em relação a 2016, quando somaram 401.082 mil m³. Credita-se como causa desse aumento o início da retomada do crescimento da economia.

Investimentos: investidos R\$ 36,3 milhões no ano de 2017, sendo R\$ 22,9 milhões destinados à construção de infraestrutura de distribuição e o restante, R\$ 13,4 milhões, para manutenção da rede e demais gastos operacionais da empresa.

Fatos relevantes: alcançados, novamente, recordes em captação e incremento líquido de clientes: 14.863 e 9.847, respectivamente. Em 2017, teve início a distribuição de gás natural em Tietê, totalizando 18 municípios atendidos na região Sul do Estado de São Paulo.

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.

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 da 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.

A Cadeia de Fornecedores da Gas Natural Fenosa

Em 2017, no desenvolvimento de suas atividades, as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil estabeleceram relações comerciais com um total de 617 fornecedores com contratos. O volume de compras chegou a um total de R\$ 814 milhões, aproximadamente.

Portal de Contratações

Em 2016, a Gas Natural Fenosa desenvolveu um portal exclusivo para gestão das suas principais contratações, centralizando em uma única ferramenta todo o processo licitatório.

A gestão por meio de um canal de comunicação 100% transparente com os fornecedores, possibilita melhorias nos processos e confiabilidade no relacionamento entre a empresa e seus fornecedores, inclusive proporcionando a diminuição de custos aos processos destes.

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 Companhia, 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.

Em 2017, foi implantada uma nova ferramenta de gestão documental unificada para gerir os requisitos associados ao processo de contratação de serviços, diminuir dos riscos legais e laborais, garantindo a transversalidade e acesso a informação de forma fidedigna a todas as áreas do negócio que têm relação com a contratada e evitando gestões paralelas do mesmo documento por cada área.

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.

Em 2017, a Gas Natural Fenosa Brasil deu continuidade aos programas de avaliação e homologação de fornecedores, onde foram realizadas 24 auditorias em fornecedores de serviços/materiais, as quais são utilizadas 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.

E visando avaliar a satisfação das unidades usuárias com os serviços prestados pelos fornecedores são realizadas as Medições de Desempenho dentro da ferramenta Bravo Solution.

São avaliados os seguintes aspectos: satisfação geral, qualidade, segurança e saúde, operativa, meio ambiente, social e governo. Também podem ser apontados comentários diferenciando aspectos positivos e negativos.

No ano de 2017 foram realizadas 52 pesquisas de desempenho para subfamílias homologáveis de Risco Alto e Médio.

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.

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 engloba 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 2017



Há treze anos, o Grupo Gas Natural Fenosa faz parte, de forma ininterrupta, do Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Em 2017, a empresa voltou a ser considerada líder no setor de Gas Utilities, mantendo sua presença tanto no DJSI World e sendo a única empresa do seu setor a fazer parte desse índice. Também faz parte do DJSI Europe. Apesar da liderança, a empresa piorou tanto na avaliação global quanto por cada uma das dimensões, ainda assim, obtendo a máxima pontuação do setor tanto na dimensão econômica, quanto na social.

A empresa obteve os melhores resultados no setor de Gas Utilities em aspectos como Códigos de Conduta, Segurança da Informação e Segurança Cibernética, Gestão da Inovação, Oportunidades de Mercado, Gestão da Cadeia de Suprimentos, Estratégia Climática, Informações Ambientais,

Cidadania Corporativa e Filantropia, Desenvolvimento do capital humano, Direitos Humanos, Responsabilidade Social e Atração e Retenção de Talentos.

Da mesma forma, Gas Natural Fenosa manteve sua presença no FTSE 4Good pelo décimo sexto ano consecutivo, ao qual pertence desde a sua criação, em 2001.

Em 2017, Gas Natural Fenosa manteve sua presença em outros índices e classificações de sustentabilidade, como os índices Oekom, Sustainalytics, STOXX ESG Leaders Indices e Euronext Vigeo, do qual a companhia faz parte das variantes Europe 120 e Eurozona 120, o que a situa como uma das 120 empresas líderes em sustentabilidade da Europa e da Eurozona.

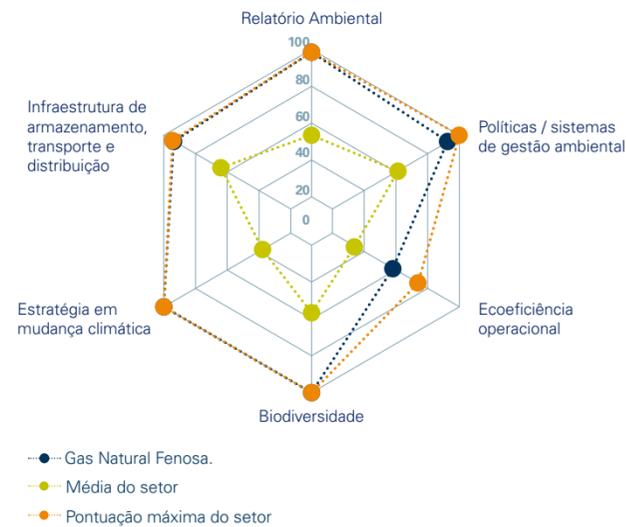
A empresa também faz parte do MSCI Global Climate Index, que inclui empresas

líderes na mitigação de fatores que contribuem para a mudança climática a curto e longo prazo, e também do MSCI ESG Leaders index, que inclui empresas líderes em integrar aspectos sociais, ambientais e de boa governança na atividade da empresa.

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

A presença nesses índices de sustentabilidade valoriza o esforço feito pela empresa em matéria de responsabilidade corporativa e transparência de informação, e implica um reconhecimento externo da boa evolução de suas ações nestas áreas.

Ambiental



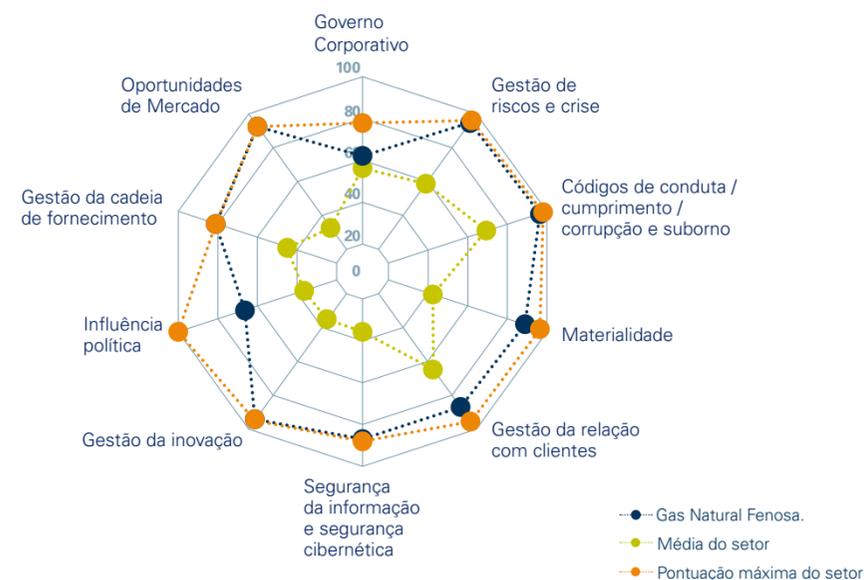
Social



Estes gráficos ilustram a comparação de Gas Natural Fenosa com relação à pontuação máxima e média do setor, nas três dimensões em que o DJSI avalia as empresas.

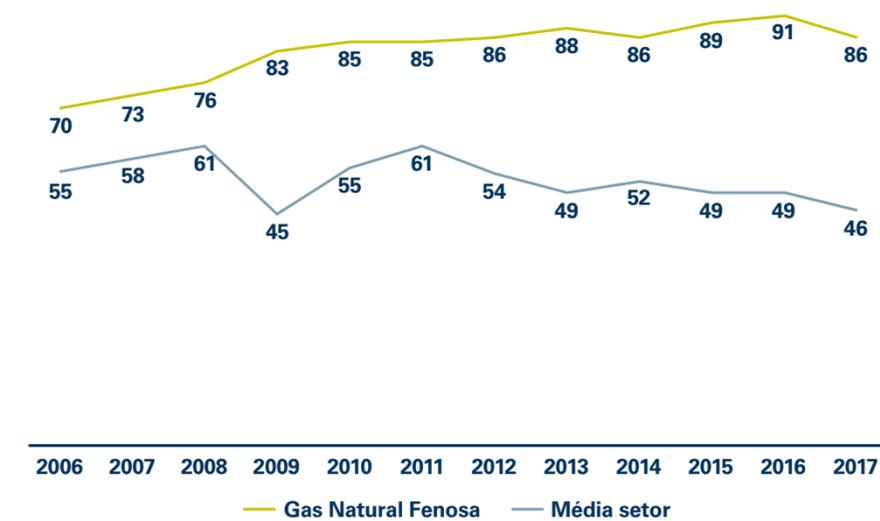
Avaliação de Gas Natural Fenosa em DJSI

Econômica



Evolução de Gas Natural Fenosa e média do setor em DJSI

(pontuação de 0 a 100)



Títulos Verdes e Finanças Sustentáveis

Ao longo de 2017, e em consonância com seu compromisso com a sustentabilidade, o Grupo Gas Natural Fenosa desenvolveu uma estrutura para a emissão de títulos verdes destinadas ao financiamento de energias renováveis. No âmbito desta estrutura, em 15 de novembro de 2017, Gas Natural Fenosa formalizou uma emissão de títulos verdes pelo valor de 800 milhões de euros com vencimento em maio de 2025. Essa emissão foi corrigida com um percentual anual de 0,875%. O preço da emissão de novos títulos foi de 99,77% do valor nominal. A emissão foi enquadrada dentro do programa Euro Medium Term Notes (EMTN), foi sobrescrita quase duas vezes e recebeu pedidos de cerca de 130 investidores institucionais de 19 países.

Os fundos recebidos nesta operação serviram para otimizar a estrutura financeira da empresa, aumentar o peso do mercado de capitais, diversificar a base de investidores com foco na sustentabilidade, aumentar a vida média da dívida e melhorar o perfil de vencimento. Tudo isto permitiu aumentar ainda mais a liquidez da companhia.

Além de cobrir suas necessidades de financiamento e em coerência com seus progressos em sustentabilidade, a Gas Natural Fenosa assinou um crédito sustentável com a ING Wholesale Banking no valor total de 330 milhões de euros em 4 anos, com a possibilidade de um adicional, no qual o custo está parcialmente associado ao comportamento ambiental, social e de governo corporativo da empresa, de acordo com a avaliação dada pela agência de classificação Sustainalytics, órgão independente que emite um relatório e qualificação a respeito. De acordo com

ela, a pontuação da empresa é alta, estando entre as 20 melhores utilities do mundo. A assinatura do crédito nestas condições é uma prova do compromisso com a melhoria progressiva da empresa contida em seu Plano de Sustentabilidade.

Atividade com investidores que consideram os critérios ESG

Desde o ano de 2012, Gas Natural Fenosa vem mantendo reuniões com Investidores que consideram os critérios ESG. Ao longo de 2017, continuou com esta atividade e participou da conferência organizada em Março pela JP Morgan em Paris, onde foram mantidas reuniões com Edmon de Rothschild, Nordea, Axa, PGGM e LGT. Além disto, no mês de setembro foi realizado em Londres o primeiro roadshow especificamente dirigido a investidores ISR com a participação de Morgan Stanley, JP Morgan Asset Management, SchroderInvestment Management e Janus Henderson Investors.

Também durante o mês de maio foi realizado, com o auxílio de Nasdaq, um trabalho de identificação de investidores ISR, com o objetivo de ter uma maior informação para uma discriminação correta daqueles investidores que podem ser de maior ou menor interesse na hora de organizar futuros roadshows. Esta análise é realizada duas vezes ao ano com a posição acionária dos principais investidores ISR que o Shareholder Analysis da Nasdaq fornece.

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%

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

Acionista	Percentual Capital	
	Social	Votante
Gas Natural SDG	0,00%	0,00%
Petrobras Gas S.A – GASPETRO	43,01%	26,19%
Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	54,16%	70,46%
Pluspetrol Energy	3,00%	3,35%
Total	100%	100%
Total de Ações	100%	

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

Acionista	Percentual
Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	99,99%
Sergio Manuel Aranda Moreno	0,01%
Total	100%

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

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

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

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

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

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

*Obs.: Esta empresa não é controlada pela Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A, mas também pertence ao Grupo Gas Natural Fenosa, estando localizada no Brasil.

Valor Econômico Gerado e Distribuído [EC1]

	TOTAL
Valor econômico direto gerado: rendas.	7.962.527
Valor econômico direto distribuído: custos operacionais.	6.400.704
Valor econômico direto distribuído: salários e benefícios dos funcionários	115.825
Valor econômico direto distribuído: pagamentos para governos	625.705

Demonstração do Valor Adicionado

Em milhares de reais - Em 31 de dezembro de 2017

VENDAS DE GÁS E DE SERVIÇOS	CEG	CEG RIO	GN SPS	TOTAL
RECEITAS				
Vendas de Gás, Serviços e Contratos de Construção	4.558.102	2.693.423	720.320	7.971.845
Outras receitas	4.850	2.115	855	7.820
Provisão para contas de cobrança duvidosa	(13.890)	(2.885)	(1.080)	(17.855)
Não Operacionais	642	27	48	717
	4.549.704	2.692.680	720.143	7.962.527
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS				
Custos do gás vendido e dos serviços prestados	(2.735.095)	(2.161.086)	(412.523)	(5.308.704)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros operacionais	(677.804)	(269.651)	(144.545)	(1.092.000)
	(3.412.899)	(2.430.737)	(557.068)	(6.400.704)
VALOR ADICIONADO BRUTO	1.136.805	261.943	163.075	1.561.823
RETENÇÕES				
Depreciação e amortização	(115.824)	(35.287)	(39.211)	(190.322)
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	1.020.981	226.656	123.864	1.371.501
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA				
Receitas Financeiras	24.420	7.631	4.849	36.900
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	1.045.401	234.287	128.713	1.408.401
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO				
Pessoal e encargos				
Remuneração direta	79.937	2.964	4.000	86.901
Benefícios	22.597	4	863	23.464
FGTS	5.150	-	310	5.460
Impostos, taxas e contribuições				
Federais	274.304	65.168	24.192	363.664
Estaduais	181.847	32.533	45.602	259.982
Municipais	1.983	56	19	2.058
Remuneração de capitais de terceiros				
Juros	130.863	40.042	12.501	183.406
Aluguéis	9.873	723	1.187	11.783
Remuneração de Capitais Próprios				
Juros S/Capital Próprio	81.144	21.799	22.366	125.308
Dividendos	10.579	3.510	-	17.359
Lucros retidos	247.124	67.487	17.673	329.015
VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO	1.045.401	234.287	128.713	1.408.401

Informação sobre Governança

Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro (Ceg)

Total de assembleias realizadas em 2017: 2

Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2017: 7

Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2017: 5

Total de Reuniões do Comitê de Direção: 5

Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2017:

A Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de Acionistas realizada em 27 de abril de 2017 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 encerrado em 31 de dezembro de 2016. Assim, foi aprovada a distribuição de dividendos aos acionistas e o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio.

A Assembleia de Acionistas foi realizada em 12 de dezembro de 2017. Foi aprovado pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio, no montante máximo de R\$ 81.143.558,64 (oitenta e um milhões, cento e quarenta e três mil, quinhentos e cinquenta e oito reais, e sessenta e quatro centavos), o que representará após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 70.053.811,60 (setenta milhões, cinquenta e três mil, oitocentos e onze reais e sessenta centavos), cujo pagamento será efetuado no mês de julho de 2018.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2017:

Na reunião realizada em março de 2017, o Conselho de Administração aprovou o orçamento para 2017. Foi apresentado o mapa de Prevenção Penal e Política Anticorrupção da Companhia, bem como encaminhada para AGO a proposta de aumento de capital social da Companhia.

Ainda em março, 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 encerrado em 31 de dezembro de 2016, 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 Contrato entre Partes Relacionadas e do Contrato do Plano de Saúde Bradesco. Na mesma oportunidade foi aprovada a

eleição e posse do Diretor de Pessoas, Organização e Cultura.

Em outubro, foram apresentadas informações sobre a proposta de extensão da concessão pelo Poder Concedente, bem como as definições das bases para a criação da Comissão de Assessoria de Conselho de Administração.

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, a aprovação da alteração do auditor externo e a aprovação do Aditivo ao contrato do contrato GN Assistência entre CEG e GNS.

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 2017:

Na reunião do Conselho Fiscal realizada no mês de março de 2017, 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 encerrado em 31 de dezembro de 2016 e do aumento do capital social.

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 2017: 3

Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2017: 7

Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2017: 12

São realizadas reuniões mensais de Diretoria.

Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2017:

- A Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de Acionistas (AGOE) realizada em 27 de abril de 2017 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 encerrado em 31 de dezembro de 2016. 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 2017 a Assembleia Geral Extraordinária foi suspensa sendo realizada em novembro que deliberou a eleição do Conselheiro Efetivo e Suplente indicados pela GASPETRO e foi aprovado o contrato de partes relacionadas.
- A Assembleia Geral Extraordinária realizada em 12 de dezembro de 2017 aprovou o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio, no montante máximo de R\$ 21.798.362,87 (vinte e um milhões, setecentos e noventa e oito mil e trezentos e sessenta e dois reais e oitenta e sete centavos), o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 18.528.608,44 (dezoito milhões, quinhentos e vinte e oito mil, seiscentos e oito reais e quarenta e quatro centavos).

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2017:

- Na reunião realizada em março de 2017, foi aprovada a proposta de orçamento para o exercício de 2017, bem como aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício encerrado em 31 de dezembro de 2016, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Foi aprovado e encaminhando a Assembleia Geral Ordinária a proposta de aumento de capital e foram eleitos os membros da Diretoria.
- Em abril, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a apresentação dos resultados acumulados do primeiro trimestre, aprovação do encaminhamento para Assembleia Geral do contrato entre CEG RIO e GNFE, e a eleição e posse do Diretor Técnico.
- Na reunião realizada em julho, o destaque foi a eleição para o cargo de Diretor Econômico Financeiro, aprovação do aditivo ao contrato de fornecimento de gás para o mercado convencional firmado com a Petrobras e a apresentação dos resultados acumulados do primeiro semestre.
- Na reunião de outubro, foram apresentados os resultados acumulados até setembro, a estratégia de RTI e o status da proposta de extensão da concessão pelo Poder Concedente.

Ainda foi aprovado o encaminhamento para Assembleia a proposta do contrato entre partes relacionadas.

- Em dezembro, o Conselho de Administração aprovou o encaminhamento da proposta de pagamento de Juros sobre o Capital Próprio para aprovação pela Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas, a ser realizada também em dezembro. Foi aprovada a renovação do contrato com a Térmica Furnas, aprovação do encaminhamento da proposta de alteração do estatutos dos artigos 18, 25 e 26 e aprovação da substituição do Auditor Externo.

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 2017:

Na reunião do Conselho Fiscal, realizada no mês de março de 2017, 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 encerrado em 31 de dezembro de 2016 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 2017: 5

Total de Reuniões do Comitê de Direção: 2

Principais Decisões tomadas em Assembleia de Acionistas:

- Na reunião realizada em janeiro, foi aprovado o novo cargo de Diretor de Operações.
- Na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 27 de abril de 2017, 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 encerrado em 31 de dezembro de 2016, e foram eleitos os membros da Diretoria.
- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 21 de agosto de 2017, foi aprovada a autorização de emissão de Procuração por Instrumento público, conforme dispõe a letra (c), parágrafo primeiro, do artigo 21 do Estatuto Social.
- Na reunião realizada em Dezembro, foi aprovada a alteração do endereço da sede da Concessionária, e foi aprovado o pagamento de Juros Sobre Capital Próprio, no montante máximo de R\$ 22.366.464,44 (vinte e dois milhões, trezentos e sessenta e seis mil, quatrocentos e sessenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos), o que representará após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 19.011.494,77 (dezenove milhões, onze mil, quatrocentos e noventa e quatro reais e setenta e sete centavos), cujo pagamento será efetuado no mês de julho de 2018.

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
Francesc 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
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor de Operações	26/07/2017	20/03/2018
Katia Brito Repsold	Diretora de Gestão de Rede	21/03/2017	20/03/2018
André Luiz Franco Braga	Diretor de Pessoas, Organização e Cultura	26/07/2017	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
Djalma Roque de Amorim Júnior	GASPETRO	06/11/2017	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	06/11/2017	26/04/2019

DIRETORIA CEG RIO			
Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Bruno Armbrust	Diretor-presidente	21/03/2017	22/03/2019
Marco Franceso Patriarchi	Diretor Econômico-financeiro	26/07/2017	22/03/2019
Alberto Gonzalez Santos	Diretor Comercial	21/03/2017	22/03/2019
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor Técnico	26/04/2017	22/03/2019

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

GNSP

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

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. Com isso, 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.

ideiasustentável

Quase toda a energia elétrica que usamos em nossa casa vem da geração em usinas hidrelétricas. Por isso, em tempos de escassez hídrica, é muito importante que todos nós sejamos conscientes na hora de economizar energia. **Faça a sua parte! A gente te ajuda. É simples, e você só precisa seguir estas dicas:**

Energia Sustentável:
Pequenas atitudes trazem grandes resultados.

Economize, reduza, participe:
pequenas atitudes fazem toda a diferença!



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 desenvolvidas estão totalmente integradas em seus processos e negócios.

Sua atuação está baseada em quatro eixos principais:

- > **Clima e Ar:** 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.
- > **Capital Natural:** 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 promover uma gestão eficiente no uso da água.
- > **Economia Circular:** a Gas Natural Fenosa busca conscientizar seus colaboradores quanto a redução do consumo de materiais e da geração 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 os melhores índices em sustentabilidade e meio ambiente.

No âmbito da preservação ambiental, preocupa-se com os efeitos da 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 a Gas Natural Fenosa Brasil implantou, certificou e mantém, desde 2012, um Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com a ISO 14001, visando 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 e unificada para todo o Grupo.

Em função desse compromisso, a Gas Natural Fenosa Brasil realizou, em 2017, diversas atividades de educação ambiental. Foram ministrados treinamentos abordando questões ambientais como gerenciamento de resíduos e produtos químicos, produzidos comunicados internos sobre o consumo consciente dos recursos naturais, o descarte correto de resíduos, a biodiversidade e a redução de emissões atmosféricas.

Como resultado das diversas iniciativas realizadas ao longo dos anos, a Gas Natural Fenosa no Brasil foi premiada como vencedora do Prêmio FIRJAN de Ação Ambiental 2017 na categoria Gestão de Gases de Efeito Estufa e Eficiência Energética.

Comunicação e Sensibilização Ambiental

Em 2017, a aplicação de medidas para cumprir o compromisso da companhia em relação ao meio ambiente incluiu algumas ações de projetos já implantados e que foram expandidos durante o ano, além de novas iniciativas:

Renovação da Rede de Distribuição: ação contínua que visa à manutenção da eficiência energética das atividades da empresa. De 1998 até 2017, a companhia modernizou 1.114 km da rede, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa e aumentando a eficácia na distribuição de gás natural.

Projeto Frota Sustentável: com este projeto, a empresa mensura com mais detalhes o consumo de combustíveis e evita desperdícios. A ação também fomenta o uso do GNV e não incentiva o uso de gasolina, o que contribui para a diminuição de emissão de gases de 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 2017 o monitoramento de fumaça preta dos carros da frota movidos a diesel, incentivando assim a manutenção criteriosa dos veículos. Somada a essa iniciativa, a companhia incentiva à redução no consumo de gasolina e diesel, a realização de manutenções preventivas e a condução eficaz dos veículos, visando promover a redução de emissão de poluentes para a atmosfera.

Inspecões ambientais: A área de Meio Ambiente da Gas Natural Fenosa Brasil mantém um calendário de inspecões nas unidades do Grupo para identificar possíveis problemas ambientais

associados à operação, aos processos e atividades desenvolvidos. A realização de inspecões periódicas tem o objetivo de verificar sistematicamente o cumprimento dos requisitos ambientais legais, a eficiência das atividades da empresa e o atendimento às metas ambientais estipuladas no plano corporativo, além de incentivar o desenvolvimento de soluções para aprimorar a gestão ambiental.

Em 2017, foram realizadas 12 inspecões ambientais nas instalações da GNF Brasil e seis em obras ou em empresas contratadas, visando avaliar o atendimento aos requisitos legais aplicáveis às atividades desenvolvidas, em cumprimento aos requisitos do Sistema Integrado de Gestão e em linha com a Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa.

Semana da Sustentabilidade: em linha com o compromisso de sustentabilidade e tendo como público-alvo os colaboradores da Companhia, foi realizado o “3º Fórum Ambiental: Economia Circular” com objetivo de difundir as práticas ambientais que estão sendo desenvolvidas pelo Grupo, por contratadas e por organizações de referência, como a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (FIRJAN).



Controle de Passivo Ambiental: além disso, em 2017, a companhia manteve o monitoramento do passivo ambiental do terreno onde está instalada no bairro de São Cristóvão, com o objetivo de cumprir com os requisitos legais aplicáveis e monitorar os riscos à saúde humana a partir dos compostos de interesse presentes no local.

A Gas Natural Fenosa mantém também o sistema de remediação ambiental nas áreas nordeste e sudeste do terreno onde está instalada em São Cristóvão, implantado desde 2004, com o objetivo de recuperar o solo e as águas subterrâneas, contaminados em decorrência do antigo processo produtivo de gás manufaturado, cessado permanente em 2007.

COmpensa2: Programa corporativo voluntário para compensar as emissões dos Gases de Efeito Estufa (GEE) de todas as unidades da empresa do Grupo, com o objetivo de reduzir progressivamente as emissões de carbono da empresa e, no futuro, tornar a Gas Natural Fenosa uma empresa neutra quanto às emissões de GEE.

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, os quais são totalizados para compor o resultado geral do COmpensa2.

As unidades da Companhia de cada país identificam as fontes geradoras de CO₂ e mensuram os valores a serem compensados. Os resultados do Grupo são consolidados e é realizada a neutralização dessas emissões de carbono, através de projetos que gerem benefícios à sociedade.

No Brasil são compensadas as emissões geradas nos edifícios, centros de trabalho, frota, viagens corporativas e eventos externos ocorridos durante o ano.

Em 2017, as atividades ocorridas na GNF Brasil incorporadas ao programa COmpensa2 foram: o consumo dos edifícios e centros de trabalho; as viagens corporativas; a frota de veículos e os eventos promovidos pela Companhia, como Encontro de Diretivos, Caminhada Ecológica no Parque Municipal da Catacumba, III Fórum Ambiental, Corridas Circuito das Estações (etapas Primavera, Verão, Outono e Inverno) e confraternizações de fim de ano realizadas no Rio de Janeiro e em São Paulo.

Educação Ambiental: buscando sensibilizar e conscientizar os colaboradores através de cursos, palestras e campanhas, foram realizadas diversas atividades educativas em 2017, abordando os princípios ambientais da Política de Responsabilidade Corporativa.

Cursos de Capacitação

- > 3º Fórum Ambiental
- > Treinamento: Aspectos e Impactos Ambientais
- > Treinamento de Resíduos Sólidos, Efluentes e Produtos Químicos
- > Itinerários de Segurança e Meio Ambiente nas contratadas
- > Caminhada Ecológica e plantio de mudas no Parque da Catacumba

Campanhas

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



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 impressoras jato de tinta/laser por locação e instalação de 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 nos anos posteriores. Em 2017 houve uma redução significativa de consumo em relação ao ano anterior, conforme verificado na tabela.

Videoconferências: com a intenção de promover o uso de videoconferências entre as filiais (CEG, CEG RIO, GNSPS 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: com o 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 de consumo de combustíveis e de emissões de CO2. Além disso, a ação 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 está ciente que a limitação dos recursos naturais e a incapacidade do meio ambiente de assimilar todos os resíduos gerados no processo de produção e consumo são a causa principal do agravamento dos problemas ambientais, e com isso, 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 os 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 distribuição, reduzindo perdas fugitivas 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 mesmo. A minimização das mudanças climáticas. 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 eficiência no uso final da energia.
3	A restauração	A companhia aplica medidas de conservação dos ecossistemas naturais, bem como o plantio, manutenção e a recuperação de populações de espécies em seus ambientes naturais, mitigando possíveis impactos causados pelas obras de distribuição de gás

No ano de 2017, a GNF Brasil recebeu um auto de infração referente a questões ambientais. Esta autuação é referente a descarte inadequado de lama de perfuração, realizado por uma contratada. Esta autuação está sendo questionada

pela área jurídica da Companhia por não ter detalhes da ocorrência no documento. Foi realizado alinhamento junto às contratadas para sua adequação às exigências ambientais legais. **[G4-EN29]**

EN1 Materiais **[G4-EN1]**

	2016	2017	
Materiais utilizados, por peso e volume	Papel	17,18 t	13,41 t
	Odorizante	77,67 t	104 t
	Hipoclorito de sódio	-	1,8 t
	Tintas e solventes	0,97 t	2,47 t

Consumo de energia separado por fontes primárias **[G4-EN3]**

	2016	2017	
Consumo de gás natural	Consumo de gás natural na frota própria:	8.644,107 GJ	10.007,43 GJ
	Consumo de gás natural processo:	412,399 GJ	177,676 GJ
Consumo de derivados de petróleo	Consumo de gasolina na frota própria:	2.588,740 GJ	1.748,43 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo na frota própria:	2.039,024 GJ	2.464,94 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo resto:	464,20 GJ	21,48 GJ
Consumo de energia elétrica	Consumo de etanol (álcool) na frota própria:	3.840,057 GJ	3.675,62 GJ
	*Consumo total de energia elétrica	4.126.988 kWh	3.910.682 kWh

* Consumo estimado, devido unidades da GNF Brasil localizadas em condomínio.

Captação de água por fontes e consumo por processos **[G4-EN8]**

	2016	2017	
Captação de água por fontes e consumo por processos	Captação de água da rede de abastecimento:	20.047 m³	19.144 m³
	Volume total de água consumida:	20.047 m³	19.688 m³

* Consumo aproximado, devido a não contabilização de unidades da GNF Brasil localizadas em condomínio.

Emissões totais, diretas e indiretas, de gases do efeito estufa, em peso **[G4-EN15] [G4-EN16] [G4-EN17]**

Alcance 1							
tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e	
Global Brasil	819,649	128.946,566	13,698	0	0	129.779,913	
	Distribuição de gas	0	128.924,302	0	0	128.924,302	
	Oficinas	819,649	22,264	13,698	0	855,611	

Alcance 2							
tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e	
Global Brasil	613,977	0	0	0	0	613,977	
	Oficinas	613,977	0	0	0	613,977	

Alcance 3							
tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e	
Global Brasil	16.191.509,01	0,00	0,00	0,00	0,00	16.191.509,01	
	Distribuição de gas	16.191.355,36	0	0	0	16.191.355,36	
	Oficinas	153,652	0	0	0	153,652	

Vertido total de águas, segundo sua qualidade e destino **[G4-EN22]**

	2016	2017	
Vertido total de águas, segundo sua qualidade e destino	Água vertida a rede pública de saneamento	17.069 m³	15.750 m³
	Efluente resultante do processo de remediação do passivo ambiental	1.031 m³	-
	Volume total vertido	17.069 m³ (²)	15.750 m³

1 Destinação aproximada, devido a não contabilização de unidades da GNF Brasil localizadas em condomínio.

² Alteração no formato de reporte em relação a 2016, para qual foi considerado apenas efluente proveniente do processo de remediação do passivo ambiental pertencente à empresa.

Peso total de resíduos gerados, segundo tipo e método de tratamento **[G4-EN23]**

	2016	2017	
Resíduos não perigosos gerenciados (toneladas)	Sucata	131,545 t	125,26 t
	Embalagens vazias geradas	0 t	0 t
	Entulho	14,46 t	10,8 t
	Filtros de ar	0 t	0 t
	Lodos	6 t	8 t
	Madeira	3,4 t	0,5 t
	Medicamentos	0,064 t	0 t
	Pneus	0 t	0 t
	Papel e papelão	25,47 t	9,06 t
	Pilhas alcalinas	0,22 t	0 t
	Plásticos	2,71 t	5,31 t
	Porcelanas, vidros e cerâmicas	0,32 t	0,27 t
	Resíduos similares a urbanos	132,73 t	121,27 t
	Resíduos vegetais	0 t	11,25 t
	Tonner, cartuchos ou CDs	0,078 t	0 t
	Reciclagem	169,743 t	148,51 t
Valorização energética	1,25 t	0 t	
Incineração	0,064 t	0 t	
Aterro Industrial	147,19 t	143,18 t	
Total	318,25 t	291,97 t	

	2016	2017
	3,573 t	1 t
Materiais absorventes, filtrantes e isolantes	0,32 t	0,11 t
Óleo usado	0 t	0 t
Amianto	0 t	0 t
Solventes não halogenados	0 t	0 t
Embalagens vazias contaminadas	0 t	1,89 t
Graxa usada	0 t	0 t
Hidrocarboneto + água	5,01 t	1,46 t
Lodos de óleo e combustíveis	0 t	0 t
Lodos de tratamento de água / efluentes	0 t	0 t
Pilhas, baterias e acumuladores	0 t	0 t
Tintas e vernizes	0,015 t	0 t
Resíduos bio sanitários	0,021 t	13,59 t
Resíduos perigosos gerenciados (toneladas)	0,09 t	0 t
Resíduos de laboratório	0,52 t	13,94 t
Resíduos elétricos e eletrônicos	0,1 t	0 t
Resíduos sólidos contaminados com hidrocarbonetos	0 t	0 t
Soluções aquosas	0 t	0 t
Solos contaminados com hidrocarbonetos	0,6 t	0 t
Lâmpadas fluorescentes	0 t	0,5 t
Veículos fora de uso	0 t	0 t
Filtros THT	0 t	0 t
Reciclagem	0,47 t	22,3 t
Valorização energética	10,278 t	4,35 t
Incineração	0,271 t	5,73 t
Aterro Industrial	0 t	0,25 t
Total	16,319 t	32,6364 t

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

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

Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços, e grau de redução desse impacto [G4-EN27]

1. Economia de impressão: trata-se de reduzir o desperdício de papel nas impressoras. Para isso, parametrizamos todas as impressoras para imprimir frente e verso.
2. III Fórum Ambiental: Economia Circular
3. Dia da Água. Sorteio de uma lavagem ecológica para os colaboradores que enviassem à área de Meio Ambiente um registro de ação pessoal de uso racional da água.
4. Instalação de adesivos nos sanitários de toda a GNF indicando os botões que saem 3L (meia descarga) e 6L (descarga completa) de água nas descargas.
5. Neutralização de carbono de eventos internos e externos da GNF.
6. Projeto Frota Sustentável – incentivo ao uso gás natural e redução do limite mensal para uso de gasolina pelos condutores da frota.
7. Plantio de mudas nativas na Reserva Biológica do Tinguá, Nova Iguaçu (RJ).
8. Caminhada Ecológica e plantio de mudas nativas no Parque da Catacumba, Rio de Janeiro (RJ).
9. Instalação de placas ao lado dos interruptores de luz nas unidades da GNF, recordando aos colaboradores que apaguem as luzes ao sair dos ambientes.
10. Análise de qualidade dos efluentes.
11. Campanha de reciclagem de resíduos eletrônicos – reciclagem de 13.940 quilos de resíduos eletrônicos em 2017.
12. Campanha de incentivo ao uso de canecas/garrafas ao invés de copos descartáveis.
13. Realização de treinamento sobre gestão de resíduos, efluentes e produtos químicos.
14. Realização de inspeções ambientais nas unidades internas da GNF e nas contratadas de obra de rede.
15. Realização de Itinerários de Segurança, Saúde e Meio Ambiente nas contratadas.

Divisão por tipo de total de gastos em investimentos ambientais [G4-EN31]

	2016	2017
Investimentos e gastos em proteção do meio ambiente	R\$ 2.553.357,62	R\$ 2.110.876,99
	Investimentos:	R\$ 0
	Proteção Atmosférica:	R\$ 844.232,20
	Água:	R\$ 13.476,00
	Biodiversidade:	R\$ 11.760,00
	Emergências ambientais	R\$ 95.857,30
	Estudos ambientais / Vigilância ambiental:	R\$ 762.956,00
	Gestão de Resíduos:	R\$ 104.372,72
	Ruídos e vibrações:	R\$ 7.500,00
Detalhamento de gastos ambientais	Solos:	R\$ 625.137,25
	Sistema de Gestão Ambiental	0
	Formação Ambiental	R\$ 12.700,60
	Impostos, taxas e sanções:	R\$ 66.082,71
	Licenças e gestão administrativa	R\$ 0
	Comunicação Ambiental	R\$ 1.782,84
	Levantamento de normas e legislações	R\$ 7.500,00
Detalhamento de investimentos ambientais	-	-
Emissões diretas de GEE (tCO2e)	116.575,72	130.393,89
Emissões de metano em transporte e distribuição	115.221	112.424

Terrenos adjacentes a espaços naturais protegidos [G4-EN11]

No ano de 2017 a Gás Natural Fenosa realizou obras totalizando cerca de 2km em área ou espaço natural protegido ou áreas de alta Biodiversidade não protegidas.

Principais danos à biodiversidade das atividades desenvolvidas pela Gas Natural Fenosa [G4-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.	2
Poluição atmosférica	As emissões derivadas da combustão podem afetar o meio abiótico e biótico dos arredores das instalações.	2
Conversão de habitats	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 2017, mas sim compensações financeiras aos órgãos ambientais.

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 mantêm 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:



Relacionamento com colaboradores

- > 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 dos meios, programas e ferramentas necessários para potencializar as habilidades e competências de todos os profissionais.
- > 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 das pessoas com 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, áreas que avançam a cada ano.

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

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 2017, as empresas da Gas Natural Fenosa Brasil promoveram uma série de treinamentos: 18.271,4 horas de formação, uma média de 33 horas por funcionário. A empresa também continuou com o programa de incentivo aos estudos, no qual manteve um total de 55 bolsas. **[G4-LA9]**

Foram investidos mais de 900 mil reais em aproximadamente 60 mil horas de capacitação para funcionários e prestadores de serviço. **[G4-LA9]**

Magnitude da Equipe

[G4-10] [G4-11]

A equipe do Brasil fechou o ano com um total de 548 colaboradores diretos. Desse total, 86% atuam na Ceg e Ceg Rio, 7% 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 2017, 75% 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.	535	333	62,24%	202	37,76%
2015		526	325	61,79%	201	38,21%
2016		548	339	61,86%	209	38,14%

b. Relato do número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero **[G4-LA-13]**

	Contrato	Total	Total Geral	% Homens	% Mulheres
2015	Equipe Diretiva (ED)	47	535	30	63,83%
	Cargos de Chefia (MI)	83		47	56,63%
	Técnicos (TE)	325		202	62,15%
2016	Postos Operacionais (PO)	80	526	54	67,50%
	Equipe Diretiva (ED)	48		30	62,50%
	Cargos de Chefia (MI)	81		46	56,79%
2017	Técnicos (TE)	323	548	199	61,61%
	Postos Operacionais (PO)	74		50	67,57%
	Equipe Diretiva (ED)	49		32	65,31%
2017	Cargos de Chefia (MI)	86	548	47	54,65%
	Técnicos (TE)	333		204	61,26%
	Postos Operacionais (PO)	80		56	70,00%

c. Relato da força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero **[G4-LA-13]**

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2015	Todos são efetivos.	535	333	62,24%	202	37,76%
2016		526	325	61,79%	201	38,21%
2017		548	339	61,86%	209	38,14%

d. Relato da força de trabalho total por região e gênero **[G4-LA-13]**

	Região	Total	Total Geral	% Homens	% Mulheres
2015	Rio de Janeiro	501	535	309	62%
	São Paulo	34		24	71%
2016	Rio de Janeiro	491	526	302	62%
	São Paulo	35		23	66%
2017	Rio de Janeiro	509	548	312	61%
	São Paulo	38		26	68%
	Piauí	1		1	100%

Programas relevantes desenvolvidos em 2017

Pesquisa de Clima e Compromisso: A pesquisa é realizada a cada dois anos com o objetivo de conhecer o grau de satisfação e compromisso dos empregados, comparar a evolução dos resultados em relação à pesquisa anterior e definir um plano de ação visando melhorar o clima organizacional e o nível de compromisso dos colaboradores. Em 2017 foi realizada nova pesquisa e o resultado será trabalhado ao longo dos 2 anos seguintes.

➤ **Gestão de Talentos:** [G4-LA11] o Programa Gestão de Talentos tem como objetivo potencializar o desenvolvimento profissional de seus colaboradores com base nas estratégias do Grupo e fundamentado no modelo de competências consolidado, chamado Modelo de Liderança.

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

Os distintos coletivos são agrupados de acordo com os critérios do Grupo, sendo as fases de avaliação 360° e PDI realizadas a cada 3 anos. Em 2017 foi realizado a avaliação 360° e o PDI do coletivo de gerentes e chefes.

O PDI materializa o compromisso com o desenvolvimento profissional alinhado aos interesses, expectativas e capacidades de cada um, assim como às necessidades do negócio. Esse modelo tem duração de 3 anos sendo atualizado anualmente pelo colaborador com o apoio do gestor.

➤ **Evolution:** Em 2017 foi lançada a plataforma tecnológica Evolution, com os módulos de Universidade Corporativa e Gestão de Talento. Evolution é uma ferramenta de gestão e desenvolvimento



onde as informações de cada funcionário estão disponíveis para a gestão de carreira e de equipes

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

➤ **Universidade Estendida:** a Universidade Estendida prevê treinamentos para prestadores de serviços com o intuito de apoiar no alcance dos objetivos, assegurando a formação dos fornecedores e garantindo

a adequação aos padrões de qualidade, segurança e serviço da empresa. Em 2017 foi realizada formação de NR 35, formação voltada aos agentes comerciais e conclusão do 3º ciclo Encadeamento Produtivo em parceria com Sebrae.

➤ **Programa de Mobilidade Interna:** o programa foi potencializado com o objetivo de promover a movimentação interna na empresa, aumentando a cobertura de vagas e obtendo uma ótima adequação pessoa-posto. O índice das vagas divulgadas que foram fechadas com colaboradores internos foi de 88%. No ano de 2017, foram realizadas 18% de promoções e 82% de movimentações laterais, considerando todas as mobilidades realizadas.

➤ **Café com a Direção:** uma oportunidade de aproximação dos empregados com a direção da empresa, integração e troca de ideias. Os temas são definidos pelos empregados, que possuem total liberdade de fazer perguntas de seu interesse para a alta direção. Para os colaboradores da Ceg foram realizadas 2 edições com 22 participantes, que obtiveram 100% de suas dúvidas respondidas e sugestões

analisadas e aplicadas, de acordo com a viabilidade.

➤ **Programa Bolsa de Estudos:** patrocina parte importante do investimento na educação. A Ceg promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores através de 13 bolsas de estudo fornecidas em 2017, totalizando 55 bolsas ativas neste ano, em cursos de graduação e pós-graduação, ligados às necessidades da empresa e atividades do cargo.

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

➤ **Serviço de Atenção ao Empregado (SAE)** implantado desde 2014, estabeleceu um novo modelo de relação com seus funcionários, oferecendo praticidade e conforto por meio da conectividade nos 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 dão serviço ao empregado. Em 2017 o SAE obteve um índice de satisfação de 94,2%. Foram realizadas 5.331 atividades, com seguintes índices registrados: Objetivo 90% – cumprimento de prazo 97,11% e NPS (Net Promoter Score) 91,67 (considerando satisfatório >40,00).

➤ **Reconhecimentos Externos:** a empresa foi vencedora do Prêmio Ser Humano da ABRH (Associação Brasileira de Recursos Humanos), na categoria Médias e Grandes Empresas, com o case “Universidade Estendida e o Desenvolvimento das Capacidades de seus Parceiros: Uma estratégia de Negócio.”

Ética, Diversidade e Direitos Humanos

A Companhia se envolve na formação e 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 se estende aos processos de seleção e promoção, baseados na evolução das capacidades da pessoa e em análises e requerimentos do posto de trabalho, no desempenho individual e no mérito.

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

No ano de 2017, a Empresa ofereceu aos seus empregados diversos benefícios, com a finalidade de melhorar sua qualidade de vida e satisfazer determinadas necessidades. 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, Bolsa de Estudos, Programa Gympass e Extensão da Licença maternidade de 4 para 6 meses e da Licença paternidade de 05 para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã). [G4-LA2]

Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

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

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 elaborados 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. Desta 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
2015	94,00%	50	3	47
2016	92,31%	52	4	48
2017	90,74%	54	5	49

*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

[G4-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
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%
2017	Até 35	152	548	90	62	13%	21%	2%	3%
	36 - 50	310		186	124	4%	1%	2%	1%
	Mais de 50	86		63	23	0%	0%	0%	13%

Índice de rotatividade por gênero

	Quadro de Pessoal			Taxa de Contratação		Rotatividade	
	Total	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2015	535	333	202	13%	3%	4%	4%
2016	526	325	201	1%	1%	4%	1%
2017	548	339	209	6%	7%	1%	3%

Índice de rotatividade por região

	Região	Quadro de Pessoal	Altas	Baixas	Taxa de Contratação	
					Rotatividade	
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%
2017	Rio de Janeiro	457	32	14	7%	3%
	São Paulo	29	4	3	14%	10%
	Piauí	1	1	0	100%	0%



Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional [G4-LA9]

Por gênero

	Gênero	Horas	Nº empregados
2015	Homem	23.440,9	333
	Mulher	17.214,4	202
	Total	40.655,3	535
2016	Homem	20.993,5	325
	Mulher	15.203,8	201
	Total	36.197,3	526
2017	Homem	10.266,8	339
	Mulher	8.004,6	209
	Total	18.271,4	548

Por categoria funcional

2017		2016		2015	
Categoria		Categoria		Categoria	
Diretivos	1.642,5	Diretivos	3.219,3	Diretivos	7.113,7
Excluídos de convênio	4.069,1	Excluídos de convênio	4.875,9	Excluídos de convênio	9.720,7
Técnico	11.154,9	Técnico	23.925,6	Técnico	21.006,4
Operacional	1.404,9	Operacional	4.176,5	Operacional	2.814,5
Total	1.8271,4	Total	36.197,3	Total	40.655,3

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

[G4-LA13]

	2017			2016			2015		
	Homens	Mulheres	%	Homens	Mulheres	%	Homens	Mulheres	%
Diretivos	R\$ 293.146,43	R\$ 258.966,84	13,20%	R\$ 273.921,61	R\$ 226.295,28	21,05%	R\$ 252.887,03	R\$ 206.329,20	22,56%
Excluídos de convênio	R\$ 153.805,67	R\$ 142.528,36	7,91%	R\$ 151.386,85	R\$ 134.628,27	12,45%	R\$ 139.214,79	R\$ 124.845,71	11,51%
Técnico	R\$ 89.559,20	R\$ 79.027,44	13,33%	R\$ 84.805,69	R\$ 75.599,21	12,18%	R 77624,00	R\$ 69.112,00	12,32%
Administrativo	-	R\$ 81.405,91	-100,00%	-	R\$ 76.133,42	-100,00%	R\$ 69.302,94	R\$ 66.076,00	4,88%
Operacional	R\$ 61.293,47	R\$ 59.649,35	2,76%	R\$ 56.618,57	R\$ 54.011,99	4,83%	R\$ 52.720,00	R\$ 49.326,07	6,88%

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.

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 – funcionários e colaboradores terceirizados – transformem-se em uma força única, integrada e altamente comprometida com os objetivos, estratégias e valores da Gas Natural Fenosa.

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



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

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

➤ **TV Corporativa** – implantada em 2014 nas sedes corporativas e operativas da empresa, foi desenvolvida a partir do conceito outdoor, transmitindo mensagens em formato de animação.

➤ **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.

➤ **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.

Após modernização do layout do Portal Dialogar, em 2016, o que tornou a navegação mais fluida e intuitiva, dados analíticos comprovam a satisfação dos colaboradores com a ferramenta. Em 2017, houve um aumento de 15% na quantidade de comentários, chegando a um total de 2.182. Outro indicador positivo é a taxa de páginas abertas por sessão – ou seja, quantas páginas são abertas quando o usuário está logado –, a qual teve 4% de acréscimo, atingindo a marca de dez. Foi registrado um aumento de 3,93% na duração média da sessão, que foi de cinco minutos e 33 segundos.



Esse índice remete ao tempo em que os usuários passavam a cada login. A taxa de rejeição foi de apenas 0,36%, indicando uma redução de 92,9% em relação ao ano anterior. O índice mensura as sessões nas quais o indivíduo saiu do portal na página de entrada, sem executar nenhuma interação.

- **Naturalnet** – intranet do grupo Gas Natural Fenosa, gerenciada pela sede na Espanha, com divulgação das notícias mais importantes sobre os acontecimentos dos países e das principais campanhas globais.
- **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, cujo nome foi escolhido pelos colaboradores e que conta com a participação de grande parte da equipe, denominado Projeto Gentileza.

- **Reformulação de layouts dos comunicados internos** – mudança para torná-los mais atraentes. Em 2017, foram divulgados 674 comunicados por e-mail aos colaboradores, com uma média de 56,17 ao mês.
- **Reformulação da “Revista Natural”** – informativo interno que contém informações sobre a Gas Natural Fenosa, com distribuição semestral 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 colaborador nas pesquisas, campanhas e/ou eventos.
- **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.

- **Auditoria de Comunicação Interna da Gas Natural Fenosa** – a Comunicação realiza, a cada dois anos, uma pesquisa com o intuito de conhecer a avaliação dos colaboradores sobre os canais de divulgação internos e sobre a atuação do setor.

Os resultados da última Auditoria de Comunicação Interna da Gas Natural Fenosa referentes ao Brasil, realizada em novembro de 2016, foram positivos. Alguns dados obtidos são: 95% dos colaboradores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Comunicação Interna; 70% dos funcionários se lembram de pelo menos uma campanha produzida pelo setor; a média de satisfação com a área é de 8,37; a nota geral da Comunicação Interna no Brasil foi significativamente maior em relação a dos demais países da América Latina (7,87) e a do grupo (7,45); cerca de 90% dos funcionários acessam o Portal Dialogar para se manterem informados sobre os acontecimentos da empresa; e a newsletter ‘Entre Nós’ é o canal de comunicação que gera maior satisfação, com nota superior a 8,5.

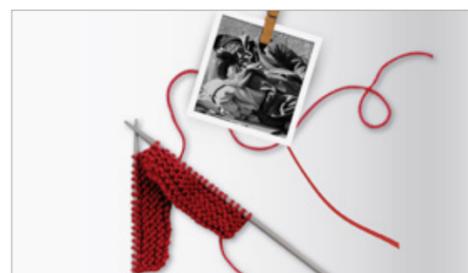
A Auditoria de Comunicação Interna mostrou também que, desde 2014,

o Brasil é *benchmark* entre os mais de 30 países do grupo quando o assunto é segurança e saúde. Alguns números relevantes comprovam: 96% dos colaboradores concordam com a afirmação “em minha empresa não há nada mais importante que a segurança e a saúde”; de 2013 (início do projeto com foco na segurança e saúde dos colaboradores) a 2016, houve um aumento de 333% no número de campanhas sobre o tema e de 1.915% no número de matérias. O resultado positivo da atuação da Comunicação Interna na difusão da cultura de segurança e saúde pode ser comprovado a partir do número de acidentes com baixas de funcionários próprios: em 2013 foram 3 casos; 2014, 2015 e 2016 registraram apenas um caso; e 2017 chegou a zero.

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.

- **Promoção de várias campanhas internas** – com temas institucionais e de integração. A tabela abaixo apresenta as campanhas realizadas em 2017.

Lançamento Campanha	
	Economia de energia Descarte de resíduos eletrônicos Viagens corporativas
Janeiro	Eleição CIPA Formação para Liderar Acidentes e incidentes de trabalho Impressão consciente
Fevereiro	Etapa Outono do Circuito das Estações Troca de livros entre funcionários Doação de sangue em parceria com Hemorio Limite de velocidade da frota Dia Nacional de Combate ao Alcoolismo Carnaval Universidade Corporativa
Março	Telemetria da frota Jurídico na Mediação Dicas Toque de Chef e Boa da Semana Febre amarela Dia Mundial da Água Promoção GNS para funcionarios
Abril	Páscoa Desmonte do gasômetro Segurança da informação Massoterapia Dia Mundial da Terra Dia Mundial da Segurança e da Saúde
Maio	Almoço Energia do Sabor Vacinação contra a gripe Responsabilidade Social Corporativa GNF Controle Maio Amarelo Pesquisa de Clima Dia Mundial da Reciclagem Prêmio de Liderança em Segurança e Saúde Dia Mundial Sem Tabaco
Junho	Limpeza dos espaços coletivos Encontro Diretivos Dia Mundial do Meio Ambiente Sala virtual de videoconferência Campanha do agasalho Semana de Segurança Viária Concurso Internacional de Desenho Infantil



Julho	Gympass Serviço de fisioterapia Fórum Ambiental GNF
Agosto	Almoço Dia dos Pais Novo canal da CIPA Acidentes de trajeto Carreira em Foco Dia Nacional da Saúde Quiz SIG Doação de sangue em parceria com Hemorio Etapa Primavera do Circuito das Estações
Setembro	Vantagens do GNV Ferramenta SAP PM Due Diligence de Contraparte Semana Nacional do Trânsito Diferença entre incidente e acidente Dia Mundial do Coração
Outubro	Dia das Crianças Outubro Rosa Auditoria Ambiental Legal Atribuições da CIPA Etapa Verão do Circuito das Estações
Novembro	Dia Mundial da Qualidade eSocial SIPAT 2017 Dia Solidário Caminhada ecológica Novembro Azul Vacinação contra a febre amarela Redes sociais Energia sustentável
Dezembro	Dia Mundial da Luta Contra a AIDS Almoço Energia do Sabor fim de ano Dezembro Laranja Confraternização 2017 Economia de água Política de Presentes Corporativos Cartão de Natal Calendário e agenda 2018
Total	81



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.



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 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.

O Plano, com seu formato original, foi divulgado mais intensamente ao público interno até 2014. Entretanto, a empresa não deixou 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

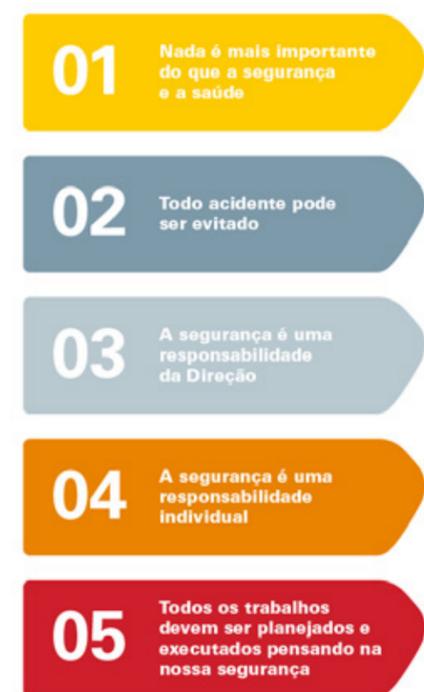
O conceito que serve de base ao projeto – tolerância zero aos riscos à segurança – deu origem a várias ações, direcionadas a todos os níveis na empresa, para informar, sensibilizar e conscientizar o público sobre a importância de manter atenção

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; e instalações e processos. Estas áreas 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 2017, 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 2017 para acompanhar o grau de implantação do projeto no país.

Durante todo o ano de 2017, 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.



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.

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

Grupo ECP

Nº de empregados da GNF em dezembro de 2017	548
Nº de Representantes fixos	21
% de funcionários que participam do Grupo de Segurança e Saúde (ECP)	3,8%

Representantes fixos do Grupo ECP:

- Gilberto Guimarães – Compras, Prevenção e Gestão Imobiliária
- Kátia Repsold – Gestão de Rede
- Iomarque Costa e Silva – Prevenção, Meio Ambiente e Qualidade
- Cláudio Luis de Oliveira Jorge – Prevenção de Riscos
- José Laile – Gestão de Ativos
- Elza Xavier – Gestão de Rede
- Christiane Delart – Gestão de Rede
- Diogo Franco – Gestão de Rede
- Lucien Biot – Operações
- Cristiane Portella – Operações
- Hugo Aguiar – Operações
- Sílton Avancini – Operações
- Carolina Musa – Comunicação
- Iraildes Freitas – Pessoas, Organização e Cultura
- Patrícia Longo – Planificação de Ingressos
- Cláudio Borges – Security
- Cláudia Mangueira – Serviço ao Cliente
- Bianca Marques – Comercial
- Gustavo Tergolino – Jurídico
- Márcio da Rocha Fernandes – Sistemas da Informação

Comitê de Direção de Segurança e Saúde

Nº de empregados da GNF em dezembro de 2017	548
Nº de Representantes fixos	16
% de empregados que participam do Comitê de Direção de Segurança e Saúde	2,9%

Representantes fixos no Comitê de Direção de Segurança e Saúde:

- Alberto Gonzalez – Country Manager
- Bruno Armbrust – Presidente
- Antoni Almela – DG Gás LATAM
- Gilberto Guimarães – Compras, Prevenção e Gestão Imobiliária
- Kátia Repsold – Gestão de Rede
- Andre Luiz Franco Braga – Pessoas, Organização e Cultura
- Marcelo Napolitano – Comercial
- Mario José Navares – 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 – Sistemas da Informação
- Hélio Henriques – Unidade de Projetos de Transformação Contínua

Representantes dos Empregados

Grupo	Número de trabalhadores que participam	% do total de funcionários
CIPA RJ	16	3,4%
CIPA SP	4	11,1%

- Para efeito da CIPA RJ foram levados em consideração o nº de empregados da CEG em dezembro/2017 que foi de 474 empregados.
- Para efeito da CIPA SP foram levados em consideração o nº de empregados da GNF SPS em dezembro/2017 que foi de 36 empregados.

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
NT.00072.GN	Cálculo de indicadores de acidentabilidade

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 2017 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 507 colaboradores.

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 da comunicação de acidentes e incidentes.

O Projeto Itinerários de Segurança e Saúde, de março a dezembro de 2017, abordou 10 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 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.

➤ **Contato de Segurança** – os contatos de segurança são informações 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 2017, mensalmente, um novo conteúdo com um tema ligado à segurança e à saúde foi inserido na rede da empresa.

➤ **Vídeo e Contatos de Segurança** – Para estimular e difundir as práticas de saúde e segurança, os colaboradores foram incentivados, em 2017, a enviar 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 2017** – em janeiro de 2017, 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 apresenta desenhos e aborda ações cotidianas para as quais se deve tomar cuidado e aplicar todas as regras de segurança e saúde.

➤ **Sistema Prosafty para iOS** – o aplicativo de Mobilidade Prosafty 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 Prosafty 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.

Reconhecimentos em Segurança e Saúde

➤ **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 2017, 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 colegas.

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 colegas 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.

Entre os mais de 650 inscritos, colaborador é o terceiro colocado e comemora o resultado

A segunda edição do Prêmio de Liderança em Segurança e Saúde recebeu 650 candidaturas em 2017. Foram colaboradores que identificaram a liderança e o comprometimento de um funcionário com o projeto e o indicaram para a premiação. Representando o Brasil, Willian Diniz Maia, de Novas Construções, conquistou a terceira colocação dentro de uma disputa que reuniu cinco finalistas. Sua candidatura foi defendida pela colaboradora Aline Santos de Oliveira, com apoio de nove colaboradores.

O II Prêmio Segurança e Saúde teve o objetivo de premiar e reconhecer o trabalho do funcionário que considera a Segurança e a Saúde como os dois aspectos essenciais ao ambiente de trabalho. O objetivo foi reconhecer o funcionário que, com seu comportamento e desempenho, se revelou um claro exemplo e líder em Saúde e Segurança na Gas Natural Fenosa.

Todos os colaboradores, independentemente do país em que se encontrem, puderam participar, exceto os funcionários pertencentes às Unidades de Prevenção, que não podem ser indicados, uma vez que suas funções já compreendem o gerenciamento dessas atividades.

O julgamento foi feito pelo Comitê de Motivação e Reconhecimento de Realizações e supervisionado pelo Comitê Central do Projeto de Compromisso com a Saúde e a Segurança.

Colaboradores premiados no VII Encontro Diretivos Brasil

Durante o VII Encontro Diretivos Brasil, realizado em junho de 2017, a empresa, reconheceu os colaboradores que atuaram ativamente no último ano em ações ligadas ao compromisso com a Segurança e a Saúde. Os projetos e colaboradores premiados foram:

Categoria Saúde e Bem-Estar

Projeto: Saúde Integral

Reconhecido: Roberto Carlos Teixeira

Categoria Comunicação e Relacionamento

Projeto: Comunicação para o Engajamento e Compromisso com a Segurança e a Saúde

Reconhecidos: Carolina Moraes Musa e Daniela Pontes Coelho

Categoria Empresas Colaboradoras

Projeto: Itinerários de Segurança e Saúde

Reconhecido: Claudio Luis de Oliveira

Categoria Segurança Industrial

Projeto: NR-35 nas estações da GNF

Reconhecido: Sueyser Sathler

Categoria Gestão do Comportamento

Projeto: Olimpíadas de Segurança e Saúde

Reconhecido: Elza Xavier

Categoria Gestão do Conhecimento

Projeto: Diálogo em Segurança e Saúde

Reconhecidos: Priscila Julianelli e José Carlos Damasceno

Categoria Empresas Colaboradoras

Projeto: Intervenção junto às contratadas para certificação dos operadores de Munck conforme NR 18

Reconhecidos: Osvaldo Castro de Menezes e Luís Fernando de Oliveira

Categoria Inovação

Projeto: Cercamento de obras com utilização de rafia

Reconhecidos: Cássio Esteves de Souza e Carlos Roberto Mufarrej

Categoria Segurança Operacional

Projeto: Equipe Exclusiva para balonamento e furação em obras de renovação

Reconhecidos: Vitor Hugo Pena e Leandro da Costa Pinhal

III Concurso Internacional de Desenho da GNF – no início de 2017, 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” ganharam prêmios como bicicletas e videogames.

Projetos / Campanhas de saúde

➤ **Doação de sangue** – Buscando promover a conscientização dos colaboradores sobre a importância da doação de sangue e com o objetivo de realizar uma ação social, foram realizadas duas campanhas em 2017, nos meses de fevereiro e agosto. Em fevereiro, foi arrecadado um total de 76 bolsas de sangue e, em agosto, 95 bolsas. A segunda campanha teve parceria com o condomínio RIO OFFICE TOWNER em que todos os funcionários das empresas do prédio, além de efetivos e terceiros da GNF, foram convidados a participar da doação. Foi coletado um total de 171 bolsas nas duas campanhas realizadas.

➤ **Evento de corrida** (Circuito das Estações) – Para estimular a prática de exercícios físicos, a Gas Natural Fenosa participou de quatro etapas da corrida Circuito das Estações, uma em cada estação (Outono, Inverno, Primavera e Verão). Os eventos foram realizados no Aterro do Flamengo, sempre em uma manhã de domingo. A GNF levou mais de 500 pessoas nas duas primeiras etapas do circuito (Outono e Inverno) e mais de 600 pessoas nas outras duas etapas (Primavera e Verão). A GNF foi premiada em todas as vezes que participou do evento, como empresa que mais levou participantes no circuito.

➤ **Doação de Alimentos** – Ação social realizada pela GNF, que tem o objetivo de estimular os colaboradores a sempre fazer doações e ajudar o próximo. Cada participante da corrida foi convidado a

doar 1kg de alimento não perecível no momento da retirada do kit de corrida. Os 254kg de alimentos arrecadados foram entregues a uma creche de crianças carentes.

➤ **Café da manhã saudável** – Esta campanha buscou estimular os colaboradores da GNF a se alimentar de forma mais saudável e adquirir o hábito de comer frutas. Todas as sextas-feiras que antecediam os eventos de corrida foram disponibilizadas cestas de frutas em todas as copas das unidades de negócio da GNF.

➤ **Eventos de corrida SP** – Também buscando estimular a prática de exercícios físicos, a GNSPS participou de três eventos de corrida na cidade de Sorocaba. A GNSPS levou mais de 25 pessoas por etapa, considerando que cada funcionário pôde levar um acompanhante.

➤ **GNF em Movimento** (GymPass) – Tem como objetivo o combate ao sedentarismo e prevenir a obesidade. É um projeto piloto de seis meses com o fornecedor Gympass. Os funcionários participantes recebem via aplicativo ou pelo site, um token diário de acesso em diversas academias conveniadas, onde fazem suas atividades de preferência. Nesse projeto são realizadas avaliações mensais de antropometria para acompanhamento da evolução dos participantes. Ao final do projeto os resultados serão avaliados para verificarmos o interesse dos colaboradores e ganhos com a prática de exercícios físicos.

➤ **Dia mundial do coração** (setembro vermelho) – Buscando lembrar da importância da prevenção às doenças cardiovasculares, foi realizada uma campanha informativa para funcionários e terceiros administrativos, com e-mail marketing sobre o tema e entrega de corações de borracha, que também servem para prevenir tendinite.

➤ **Outubro Rosa** – Com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a importância do combate ao Câncer de Mama, o Outubro Rosa foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema, palestras

nas sedes corporativa e operativa, com videoconferência para as unidades Barra da Tijuca, Niterói e Sorocaba. A data é importante para enfatizar a prevenção e o tratamento do câncer de mama. Todos os participantes receberam uma caneta como brinde do evento.

➤ **Semana de Segurança e Saúde** – Alinhados com o compromisso de Segurança e Saúde da empresa para esclarecer os mitos e verdades sobre alimentação saudável, foi realizada uma palestra com nutricionista e, para estímulo da alimentação saudável, foram disponibilizadas frutas em todas as copas das unidades de negócio da Gas Natural Fenosa.

➤ **Campanha de vacinação da gripe** – Sempre buscando o bem-estar dos colaboradores, foi realizado em maio de 2017 a campanha de vacinação contra a gripe, que ocorre anualmente e é planejada para atender todos as unidades de negócio da GNF Brasil. Participaram 919 colaboradores.

➤ **Campanha de Vacinação contra a Febre Amarela** – Em virtude dos surtos de febre amarela que começaram a ocorrer desde o último verão, a GNF se antecipou e realizou a campanha preventiva de vacinação contra febre amarela nos dias 22 e 23 de novembro de 2017, sendo um dia na sede corporativa e outro na sede operativa. A área de saúde, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, disponibilizou 400 doses da vacina e imunizou 298 pessoas. Essa campanha também foi realizada em Sorocaba e nos turnos Dired. Para aqueles colaboradores que não puderam se vacinar, foi realizada uma segunda campanha no dia 19 de janeiro de 2018.

➤ **Novembro Azul** – Buscando conscientizar os colaboradores sobre a importância do combate ao câncer de próstata, o Novembro Azul foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema, palestras com urologista nas sedes corporativa e operativa, videoconferência

para as unidades Barra da Tijuca, Niterói e Sorocaba. **A data é importante para enfatizar a prevenção e o tratamento do câncer de próstata. Todos os participantes receberam uma caneta como brinde do evento.**

➤ **Dezembro Laranja** – Com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a importância do combate ao câncer de pele, o Dezembro Laranja foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema, palestras com dermatologista nas sedes corporativa e operativa; e videoconferência para as unidades Barra da Tijuca, Niterói e Sorocaba. A data é importante para enfatizar a prevenção e o tratamento do câncer de pele. Todos os participantes receberam amostra grátis de protetor solar e participaram do sorteio de três kits de protetor solar.

Programas de Saúde

➤ **Programa de Medicamentos** – O programa busca auxiliar o custeio de medicamentos aos colaboradores em tratamento de hipertensão arterial e diabetes, por meio do financiamento de metade do valor. O colaborador deve apresentar laudo médico, a cada seis meses, e a prescrição original contendo os medicamentos em questão.

➤ **Programa de auxílio óptico** (GNSPS) – Visando a saúde e o bem-estar, o programa promove a compra de lentes básicas de contato e de óculos para os colaboradores de SPS. A área de saúde elaborou um procedimento contemplando o reembolso do valor da primeira lente tipo básico para o primeiro óculo e lentes subsequentes sempre que houver mudança de grau. O auxílio cobre também lentes quebradas em acidentes de trabalho. O colaborador deve apresentar laudo médico do oftalmologista original contendo a patologia e o CID em questão, para que tenha o benefício.

➤ **Viva Leve** – Visando a redução de peso dos colaboradores e a reeducação alimentar, a GNF traz o tema alimentação saudável por meio de palestras e de consultas individuais com nutricionista



e psicóloga para os participantes. As palestras ocorrem a cada quinze dias, sendo intercaladas entre a sede corporativa e a sede operativa. Os participantes são selecionados por meio de consultas médicas durante a realização do exame periódico que confirmam a indicação para um programa de emagrecimento.

➤ **Fisioterapia** – O programa de fisioterapia é voltado para colaboradores que possuem indicação ou necessidade de tratamento e podem realizá-lo dentro da empresa. Isso gera comodidade e facilita o acesso ao tratamento do colaborador. É mais um benefício proporcionado aos colaboradores efetivos, por meio da criação de duas salas de fisioterapia localizadas no Espaço Saúde (sede corporativa) e no Serviço Médico (sede operativa). Para agendar os tratamentos, os colaboradores que tem indicação passam por avaliação dos profissionais médicos da GNF, mediante a apresentação um laudo de encaminhamento emitido por uma das seguintes especialidades médicas: ortopedia, reumatologia, fisioterapia ou neurologia/neurocirurgia. O número de sessões e a modalidade fisioterapêutica deverão estar especificados pelo especialista, junto com os exames complementares e de imagem, quando solicitados, para anexação ao prontuário. Os funcionários incluídos no Programa Fisioterapia tem direito a realizar até 20 sessões que são disponibilizadas em dois períodos de 10 atendimentos, renovados ou não, diante da necessidade e do quadro clínico do paciente.

➤ **Shiatsu e Reflexologia** – No intuito de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, a área de Saúde disponibiliza semanalmente sessões de shiatsu e reflexologia com profissionais qualificados que proporcionam momentos de tranquilidade e alívio do estresse e das tensões diárias. Durante as sessões, os colaboradores podem relaxar por 20 minutos com o shiatsu e 20 minutos com a reflexologia em salas personalizadas. Em 2017, para maior conforto, os espaços também passaram a incluir músicas relaxantes nos ambientes. As sedes corporativa, operativa e em Niterói, Macaé, Campos, Duque de Caxias e Sorocaba recebem o benefício e podem agendar até dois atendimentos mensais de cada especialidade.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT

No período de 6 a 8 de novembro, foi realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho de 2017, com o objetivo de divulgar a importância da prevenção para colaboradores da companhia. Foram realizadas palestras e atividades interativas voltadas para os temas:

- Segurança viária
- Simulados teóricos e práticos de segurança viária
- Equipamentos de proteção individual
- Doenças sexualmente transmissíveis

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 um minuto. 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 vale-compras 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. Para isso, 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.

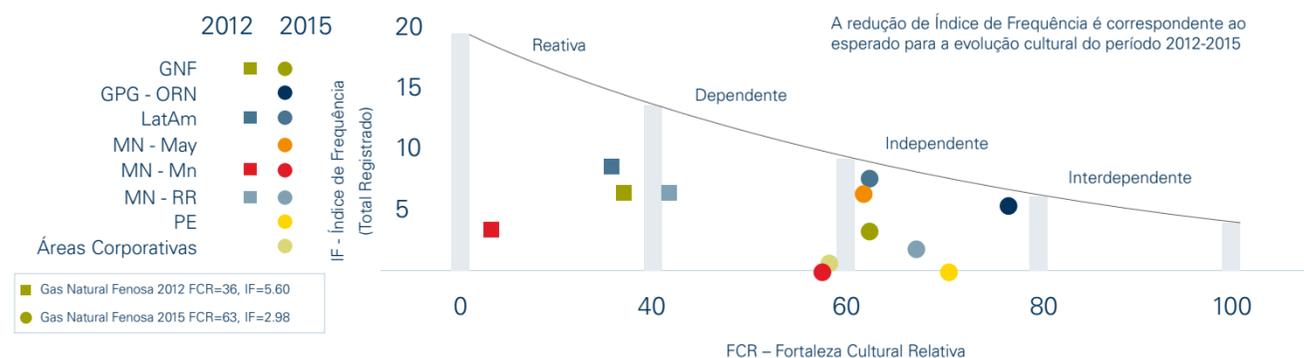
Indicadores – 2017	GNF Brasil
Índice de frequência de acidentes laborais com baixa	0,00
Índice de gravidade de acidentes laborais com baixa	0,00
Nº de acidentes com afastamento – homens	0
Nº de acidentes com afastamento – mulheres	0
Nº de acidentes sem afastamento – homens	1
Nº de acidentes sem afastamento – mulheres	0
Dias perdidos – homens	0
Dias perdidos – mulheres	0
Nº de óbitos relacionados ao trabalho	0
Índice de absenteísmo	1,67

Índices de Acidentabilidade

Em 2017, 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	0,00
Acidentes do Trabalho – mortais	0	0

Acidentes do Trabalho – quanto aos índices de acidentabilidade, o índice de frequência ficou em 0,00, ou seja, não houve acidentes com baixa de empregados próprios na GNF Brasil no ano de 2017.



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.

Entre os principais projetos apoiados pela Gas Natural Fenosa Brasil estão:

Educação

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

O curso teve duração de um mês e quatro horas diárias de aulas práticas e teóricas por turma (foram 10 turmas) e aconteceu na unidade Senai Tijuca. A ação é voltada para pessoas com mais de 18 anos, ensino médio completo com formação técnica em mecânica ou edificações e registro ativo junto ao Crea.



Gastronomia

A Ceg deu sequência em 2017 ao projeto Energia do Sabor, que permite a formação de jovens no curso de cozinheiro internacional. A iniciativa é desenvolvida pela companhia e Fundação Gas Natural Fenosa em parceria com a Universidade La Salle, em Niterói.

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

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

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

Outro projeto que vem sendo apoiado pela Ceg e que se transformou no maior evento de gastronomia do Brasil foi o Rio

Gastronomia, promovido em parceria com o jornal O Globo, que chegou à sua 7ª edição com muitas novidades. Realizado nos armazéns 3 e 4 do Pier Mauá, o Rio Gastronomia permitiu que os visitantes pudessem conferir aulas com grandes nomes da gastronomia, alguns dos melhores restaurantes, bares e *food trucks* do Rio, além de shows e da feira de produtos do interior do estado.

E entre os dias 10 e 13 de agosto, o Shopping Vogue Square, levou uma amostra do Rio Gastronomia para a Barra da Tijuca. O shopping recebeu aulas e bate-papos sobre gastronomia, feira de produtores, atividades para pais e crianças, e propiciou o envolvimento dos restaurantes criando um prato especial para o evento.



Meio Ambiente

O programa educativo Energia para Crescer, voltado ao público infantil, foi realizado mais uma vez durante o ano letivo de 2017, nas instituições de ensino do município do Rio de Janeiro. Foram 64 apresentações da peça teatral “Manual para o Futuro Legal” e da palestra “Uso Responsável do Gás” para um público de cerca de 7 mil alunos e 650 professores.

“Manual para o Futuro Legal” é um espetáculo que fala da formação dos

combustíveis fósseis e faz os jovens refletirem sobre os confortos da vida moderna e a importância do consumo consciente. Também cita a presença do gás natural no nosso cotidiano e a importância das fontes renováveis.

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

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

Cultura

A Ceg patrocinou em 2017 a Companhia de Ballet da Cidade de Niterói na apresentação do espetáculo “Escaleno”, que contou com as coreografias “Córtex”, do português André Mesquita; “Erro 404”, do brasileiro Alex Soares; e “Pacific”, do australiano Phillip Adams. Três coreógrafos de nacionalidades distintas aproximaram suas influências ao unir três propostas diferentes em um único espetáculo.

Em 2017 a Ceg Rio apoiou o Natal Imperial de Petrópolis. Na Região Serrana do estado do Rio, esse projeto transformou os principais pontos turísticos da cidade em cenário natalino. O Natal Imperial aconteceu durante 40 dias e foi uma forma de trazer recursos para a economia de Petrópolis. A rede hoteleira da cidade foi diretamente beneficiada com o aumento do número de turistas e o evento garantiu cerca de 30 mil empregos diretos.

A decoração natalina teve mais de dois milhões de lâmpadas iluminando árvores e prédios públicos do Centro Histórico e dos distritos, como Itaipava. Além disso, foi instalada uma árvore flutuante de 15 metros de altura no lago em frente ao tradicional Hotel Quitandinha.

A festa apresentou uma extensa programação cultural, com autos de Natal, shows, gastronomia e atrações para crianças. Um dos pontos altos do Natal Imperial de Petrópolis foi a Parada Iluminada, desfile de fantasias e alegorias temáticas na Rua do Imperador.

Já na região do Vale do Paraíba, no distrito de Pirai, a empresa foi uma das apoiadoras da 16ª edição do PiraiFest. Esta ação resgata e valoriza as tradições locais e se transformou no maior evento cultural e gastronômico do Sul do estado. Em 2017, o público foi superior a 100 mil pessoas nos três dias do evento com atrações gratuitas.

O Pirai Fest teve ainda um circuito gastronômico que apresentou chefes renomados, entre brasileiros e internacionais, com foco no uso de produtos nacionais, como a cachaça artesanal e frutas tropicais.



Você pode aprender e ensinar a sua família a se cuidar!






A casa é um dos locais onde ocorre o maior número de acidentes

Como preveni-los?

As crianças nunca devem ficar sozinhas em casa, por mais curto que seja o lapso de tempo.

Não devem manusear isqueiros ou fósforos.

Se você quer ajudar a mamãe na cozinha, obedeça às orientações dela, não use facas ou lâminas e não passe a mão onde sua mãe estiver cortando os alimentos. Afaste-se das frigideiras, panelas e chaleiras que estiverem no fogo. Recomece à sua mãe que use as bocas de trás do fogão.

Nunca ande pela casa com utensílios cortantes ou perfurantes.

Lembre os adultos de

Não sobrecarregar tomadas elétricas.

Não fumar em casa nem em ambientes fechados, porque a fumaça prejudica a todos. Se o fizer, que não o faça na cama.

Mantenha os aquecedores longe da cama. Não seque roupas e calçados neles nem no fogão.

Nunca deixe vela, incenso ou cigarro acesos em casa, sem ninguém para tomar conta.

Em caso de incêndio, se for possível, desligue as chaves de gás e eletricidade, e utilize portas ou escadas para sair, nunca os elevadores.

Pirotecnia: Assista a fogos de artifício da única forma segura, nos espetáculos públicos em locais habilitados para esses eventos. Se nas festas, sua família usar pirotecnia, deixe que os adultos manuseiem tudo, obedeça às orientações e não se aproxime dos fogos, quando estiverem acesos. Se falhar, jogue um balde com água para garantir que vai apagar e não exploda mais tarde, quando não houver ninguém para tomar conta.

Choques e amadufadas: Peça aos adultos que ponham sinalizações em portas de vidro e vitros para evitar que você se machuque ao brincar.

Nunca brinque de se trancar (nem com chaves nem com travas ou trinco). Todas as chaves da casa e dos carros devem ser guardadas e usadas sempre pelos adultos.

Intoxicações: Os medicamentos, produtos de limpeza e as inseticidas devem ser mantidos longe do alcance das crianças. Se você pegar algum desses produtos, não ponha na boca, inale ou brinque com ele. Devolva a um adulto para que possa guardá-lo. Lembre os adultos de identificar com etiquetas todas as embalagens com produtos inflamáveis e/ou tóxicos.

Choque Elétrico: Geralmente ocorre no banheiro, na lavanderia e na cozinha. Conectar um objeto à corrente elétrica é muito perigoso. Não ponha os dedos na tomada. Não mexa em aparelhos elétricos nem os coloque na tomada, quando estiver descalço ou molhado.

Os adultos devem proteger as casas com “chaves térmicas” e “disjuntores”. É também com uma instalação elétrica adequada e com os “aterramentos” apropriados.

Astúcia: Não introduza objetos pequenos no nariz e na boca (moedas, bolinhas, sementes, ou partes de brinquedos). Nunca brinque de pôr sacos na cabeça.

Os adultos devem providenciar a revisão anual de fogões, aquecedores de água e qualquer aparelho a gás para que não liberem monóxido de carbono para dentro da casa.

É muito importante manter os ambientes ventilados, mesmo no inverno. Renove o ar do ambiente para evitar a acumulação de gases, ácaros e de odores desagradáveis.





Certificações e Prêmios recebidos em 2017

O ano de 2017 foi de premiações e certificações importantes para a Gas Natural Fenosa Brasil e suas empresas.

Ceg vence Prêmio Aberje de Comunicação

A Ceg foi a grande vencedora do prêmio Aberje, principal premiação na área de Comunicação do Brasil. A companhia foi campeã regional (Rio de Janeiro e Espírito Santo) na categoria Comunicação e Organização de Eventos, com o case “Ação Masterchef”, uma ação criada para ser a prova final da turma de alunos do Energia do Sabor, projeto de formação de chefs promovido pela Fundação Gas Natural em parceria com a Unilasalle.

Ceg conquista dois ouros no XVII Prêmio ABT na categoria Responsabilidade Social

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

GNF foi a vencedora do Prêmio Ser Humano da ABRH 2017

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

Menos Gases de Efeito Estufa garantiu troféu à GNF

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

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

Certificações

GNF é a única no mundo a receber o selo global de Empresa Familiarmente Responsável

A Gas Natural Fenosa é, neste momento, a única empresa no mundo a exibir o certificado EFR Global. A renovação representa o apoio às políticas implantadas em matéria de desenvolvimento humano e social, coloca a GNF como referência de uma cultura sócio-trabalhista e empresarial, baseada no respeito e no compromisso mútuos.

A relevância especial do certificado concedido pela Fundação Más Familia reside na verificação exterior feita pela consultora Associação Espanhola de Normalização e Certificação (AENOR), que atua como auditor independente. Obtido inicialmente em 2013, o certificado é outorgado conforme a norma EFR 1000-23, que impulsiona a adoção e gestão de quaisquer medidas tomadas nas diferentes áreas e territórios, relativamente aos indivíduos de uma organização.

Certificação Top Employer 2018

A Gas Natural Fenosa recebeu em fevereiro a certificação “Top Employer 2018”, que reconhece a excelência nas condições de carreira oferecidas pela empresa a seus colaboradores. O reconhecimento tem um peso internacional muito forte. O instituto Top Employers certifica somente os melhores empregadores ao redor do mundo a partir de uma rigorosa metodologia de avaliação. A certificação mostra que a empresa é excelente empregadora, reforçando os processos de atração, retenção e engajamento de talentos.

ISO 9001

Todas as empresas do grupo Gas Natural Fenosa no Brasil são certificadas pela NBR.ISO.9001:2015 (CEG e CEG RIO, desde 2003; GN SPS e GNS, em 2008).

Esta certificação demonstra que o Sistema de Gestão da Qualidade da empresa encontra-se estruturado e é mantido conforme os padrões internacionais, e que suas atividades são submetidas a um contínuo e rigoroso controle de qualidade, através de auditorias realizadas anualmente a fim de garantir o atendimento aos requisitos das normas e dos padrões de qualidade estabelecidos, buscando conhecer e atender as necessidades do cliente, inovando e melhorando continuamente seus processos.

ISO 14001

A Gas Natural Fenosa foi certificada na norma ISO 14001:2015. A certificação demonstra que a empresa implantou um Sistema de Gestão Ambiental que permite identificar os aspectos e reduzir e/ou eliminar os impactos através de controles, objetivos, metas e monitoramento, tendendo a criar um equilíbrio entre a rentabilidade e a sustentabilidade, com o comprometimento de toda a organização.

OHSAS 18001

A Gas Natural Fenosa foi certificada na norma OHSAS 18001:2007 em maio de 2012. A certificação demonstra que a empresa implantou um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do trabalho que permite controlar seus perigos e riscos, além das doenças ocupacionais, eliminar ou minimizar riscos às pessoas e outras partes interessadas que possam estar expostas aos eventos de SST associados a suas atividades, além de comprometer a empresa com a melhoria contínua.

Anuário Consumidor Moderno elege a Ceg como uma das organizações que mais respeitam os clientes

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

O projeto “Jurídico na Mediação” garante à GNF o selo Melhores Práticas na Gestão de Departamentos Jurídicos

A Gas Natural Fenosa foi certificada com o selo Melhores Práticas na Gestão de Departamentos Jurídicos 2017, fornecido pelo Fórum de Departamentos Jurídicos (FDJUR), por seu projeto pioneiro “Jurídico na Mediação”. A iniciativa é fruto de um convênio entre a Ceg e o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. O principal objetivo do projeto é a disseminação dos benefícios da prática de mediação como solução pacífica de controvérsias. O selo Melhores Práticas mostra que a atuação da Diretoria Jurídica da Ceg está em linha com as mais modernas práticas de resolução consensual de conflito utilizadas no momento.

AENOR certifica GNF Brasil como Empresa Saudável

A AENOR estendeu a certificação à Gas Natural Fenosa como Empresa Saudável na Argentina, Brasil, República Dominicana e Marrocos. A companhia recebeu esse reconhecimento depois de impulsar uma nova política integral de proteção e promoção da saúde e do bem-estar em todos os seus processos com distintas atuações e benefícios sociais para seus funcionários. A GNF está estendendo essa nova forma de gestão, pioneira no mundo, aos países em que está presente.

Para obter a certificação, as empresas devem cumprir com os requisitos do Modelo de Empresa Saudável e identificar, controlar, reduzir e eliminar os fatores de risco que podem influenciar no ambiente de trabalho, tendo em vista as particularidades de cada organização.

A GNF foi reconhecida em diversos *rankings* e prêmios, como o Dow Jones Sustainability Index, o Anuário de Sustentabilidade RobecoSAM e o Prêmio Trabalho Saudável.

GNF está presente no *ranking* Valor Grandes Grupos

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

Relatório de assegução limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2017

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



Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2017

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 2017 da Gas Natural Fenosa, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

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 2017, 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 2017, 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 2017, 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 2017, 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 2017 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 2017;

(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 2017.

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 2017. Conseqüentemente, 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 2017. 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 sujeitas 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 2017 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, 30 de julho de 2018

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	Verificação Externa
Estratégia e Análise			
G4-1	Mensagem do Presidente.	4, 5	não
Perfil Organizacional			
G4-3	Nome da organização.	12	não
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	11, 12	não
G4-5	Localização da sede da organização.	14, 15	não
G4-6	Países em que a organização opera e onde as suas principais operações estão localizadas.	8, 10, 14, 15	não
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	12	não
G4-8	Mercados atendidos.	11, 12, 13	não
G4-9	Relate o porte da organização.	10, 16, 17	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.	59	não
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório.	12	não
G4-14	Relate como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	31	não
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente.	28, 34, 38, 45, 49	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.	45	não
Aspectos Materiais Identificados e Limites			
G4-17	Liste todas as empresas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos similares da organização.	64, 65	não
G4-18	Processo para a definição do conteúdo do relatório e limite.	23	sim
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados na definição do conteúdo do processo de relatório.	22	não
G4-20	Indicação da cobertura de cada Aspecto Material dentro da organização.	23	sim
G4-21	Indicação da cobertura de cada Aspecto Material fora da organização.	23	sim
G4-22	Relato de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	20	não
G4-23	Mudanças significativas no alcance e cobertura de cada aspecto material em relação as edições anteriores.	23	sim
Engajamento de Stakeholders			
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	39, 40	não
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	39	não

		Página	Omissões	Verificação Externa
G4-26	Abordagens para o engajamento das partes interessadas.	40		não
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders.	40		não
		Página	Omissões	Verificação Externa
Governança				
G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança.	30		não
Ética e Integridade				
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	28, 34, 35		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		66		sim
CATEGORIA: MEIO AMBIENTE				
Aspecto Material: Matérias-Primas				
G4-DMA				
G4-EN1		78		sim
Aspecto Material: Energia				
G4-DMA				
G4-EN3		78		sim
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-EN15		79		sim
G4-EN16		79		sim
G4-EN17		79		sim
Aspecto Material: Efluentes e Resíduos				
G4-DMA				
G4-EN22		79		sim
G4-EN23		79		sim
G4-EN24		55		sim
Aspecto Material: Produtos e Serviços				
G4-DMA				
G4-EN27		77, 80		sim
Aspecto Material: Cumprimento Regulatório				
G4-DMA				
G4-EN29		78		sim

	Página	Omissões	Verificação Externa
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	81		sim
CATEGORIA: DESEMPENHO SOCIAL			
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DIGNO			
Aspecto Material: Emprego			
G4-DMA			
G4-LA1	86		sim
G4-LA2	85		não
Aspecto Material: Segurança e Saúde Ocupacional			
G4-DMA			
G4-LA5	96		não
G4-LA6	104		sim
Aspecto Material: Capacitação e Educação			
G4-DMA			
G4-LA9	83, 88		não
G4-LA11	84		sim
Aspecto Material: Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens			
G4-DMA			
G4-LA13	83, 88		não
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS			
Aspecto Material: Investimento			
G4-DMA			
G4-HR1	86		sim
G4-HR2	39		não
Aspecto Material: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			
G4-DMA			
G4-HR4	85		não
Aspecto Material: Trabalho Infantil			
G4-DMA			
G4-HR5	35		sim
Aspecto Material: Medidas de Segurança			
G4-DMA			
G4-HR7	39		não
Aspecto Material: Direitos dos Povos Indígenas			
G4-DMA			
G4-HR8	35		sim
Aspecto Material: Avaliação			
G4-DMA			
G4-HR9	86		sim
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	35		sim

	Página	Omissões	Verificação Externa
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
Aspecto Material: Combate à Corrupção			
G4-DMA			
G4-SO3	32		sim
G4-SO4	37		sim
G4-SO5	37		sim
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE SOBRE PRODUTOS			
Aspecto Material: Saúde e Segurança dos Clientes			
G4-DMA			
G4-PR1	54, 55		sim
G4-PR2	55		sim
Aspecto Material: Informações sobre o Enfoque de Gestão			
G4-DMA			
G4-PR5	Resultado Pesquisa de Satisfação de Clientes.	50	sim

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



www.gasnaturalfenosa.com.br