



2012

Relatório de
**Responsabilidade
Corporativa**



1

Carta do Presidente e Country Manager

Processo de elaboração do Informe

2

Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa no mundo

Um modelo de negócio competitivo e integrado

Estratégia Global da Gas Natural Fenosa

Próximos passos voltados para o crescimento do Negócio:

Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa

3

A Responsabilidade Corporativa e a Gas Natural Fenosa

O governo da Responsabilidade Corporativa

Estrutura do governo na responsabilidade corporativa da Gas Natural Fenosa

Diálogo com os grupos de interesse

4

Compromissos de Responsabilidade Corporativa

Orientação ao Cliente

Desenvolvimento de Fornecedores

Compromisso com resultados

Meio Ambiente

Interesse pelas pessoas

Segurança e Saúde

Compromisso com a sociedade

Integridade

5

Informação Adicional

1

Carta do Presidente e Country Manager



Bruno Armbrust

Presidente
Gas Natural Fenosa Brasil

É com orgulho que apresentamos o Informe Anual de Responsabilidade Social Corporativa das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil. Este documento ratifica que nossa forma de atuar está orientada para o crescimento sustentável, com um horizonte estratégico que transcende os interesses econômicos imediatos, contribuindo para o desenvolvimento mediante a criação de valor econômico, ambiental e social.

Aqui também buscamos demonstrar o empenho explícito de toda a organização em velar pela integridade. Em todas as suas filiais, a Gas Natural Fenosa conta com ferramentas como o modelo de gestão do Código de Ética e de Prevenção de Delitos, ou as políticas de anti-fraude e de Direitos Humanos. Elas contribuem para a correta atuação dos funcionários da Gas Natural Fenosa em todo mundo. Outro ponto relevante implantado pela empresa em nível global foi o projeto de avaliação do impacto social, para marcar o nosso firme compromisso pelo respeito ao modo de vida das comunidades nas quais estamos presentes.

Também é importante destacar que as realizações em relação à Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa foram referendadas mais uma vez, este ano, pelo *Dow Jones Sustainability Index*



Antoni Almela

Country Manager
Grupo Gas Natural Fenosa

(DJSI), que designou a Gas Natural Fenosa como a companhia líder mundial em sustentabilidade no setor de distribuição de gás. A companhia também foi incluída no seletivo DJSI Europe e manteve a sua presença no *FTSE4Good Global Index*, pelo décimo primeiro ano consecutivo. No âmbito ambiental, nosso esforço foi reconhecido com a liderança do Carbon Disclosure Project como a terceira empresa do mundo e líder do setor *utilities*.

Aqui no Brasil, recebemos a certificação de Empresa Familiarmente Responsável – EFR concedida pela *Fundação Más Familia*. Com isso, passamos a ser a primeira companhia brasileira a conquistar essa certificação, que avalia a conciliação da vida familiar e profissional, a igualdade de oportunidades e a inclusão de grupos socialmente desfavorecidos.

Outro motivo de orgulho e satisfação para nós está na certificação da Companhia pela empresa AENOR, na OHSAS 18.001 (Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho) e a obtenção da certificação ISO 14.001. Com isso, conseguimos garantir um melhor desempenho das atividades ambientais, nos tornando cada vez mais conscientes de que a preservação ambiental é condição indispensável para a realização dos negócios.

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

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

Acreditamos que para o alcance de nossos objetivos empresariais é necessário o real interesse pelas pessoas de toda a cadeia de valor: colaboradores, fornecedores, clientes, acionistas e sociedade. Nossa responsabilidade social está justamente na capacidade de agregar nossos conhecimentos a todos os públicos impactados pelo nosso negócio.

Convidamos a todos para a leitura desse informe. Trata-se de uma oportunidade de conhecer mais de perto o trabalho realizado por uma equipe extraordinária que se empenha, dia a dia, em construir uma empresa maior e melhor.

Bruno Armbrust e Antoni Almela

Processo de elaboração do Informe

Alcance e enfoque

Este informe apresenta todas as atividades realizadas pelas empresas operadas pela Gas Natural Fenosa no Brasil: Ceg, Ceg Rio, Gas Natural Fenosa São Paulo e Gas Natural Fenosa Serviços, ao longo de 2012.

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

Este informe atende às recomendações da última versão do Guia para elaboração de memórias de sustentabilidade do *Global Reporting Initiative* 3.1 (GRI). Também está de acordo com a proposta de conteúdo mínimo e estrutura de informe indicadas pela Gas Natural

Fenosa para todas as filiais internacionais da empresa. Consideramos que este documento atende ao nível de aplicação B. Além disso, traz indicadores específicos do suplemento setorial *oil and gas*, recomendado para as companhias que atuam neste setor.

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

Com objetivo de dar ao leitor a oportunidade de fazer uma análise da evolução temporal dos dados, publicamos os indicadores relativos aos anos de 2010, 2011 e 2012.

Princípios para a elaboração deste informe

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

- **Materialidade:** sua importância está determinada pelos impactos significativos que a organização pode exercer, assim como a influência substancial das análises e decisões dos grupos de interesse. Para o Informe 2012, consideramos como materiais os temas analisados no estudo de materialidade desenvolvido pela Gas Natural Fenosa. Esta análise foi desenvolvida a partir das solicitações recebidas de investidores, índices de sustentabilidade e propostas apresentadas nas assembleias de acionistas do setor energético. Com isso, foi possível contrastar o desempenho da Gas Natural Fenosa em relação a esses temas. Partindo dessa base, para este informe de 2012 foram atualizados os temas materiais, atendendo aos requerimentos detectados pelos investidores e analistas especializados.

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

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

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

- **Contexto da sustentabilidade:** o informe analisa o desempenho da companhia no contexto das exigências econômicas, ambientais

e sociais de seu entorno social e de mercado. Os itens correspondentes ao modelo de negócio, à estratégia, trazem mais informações sobre este aspecto.

- **Exaustividade:** o esquema de conteúdos foi

Qualidade da informação divulgada

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

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

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

- **Precisão:** toda a informação descrita no informe é necessária e se apresenta o mais detalhada-

definido com a participação dos responsáveis das principais áreas de gestão da Companhia. Isto assegura que os aspectos essenciais de cada uma das áreas de atividade da Gas Natural Fenosa sobre seu entorno e seus próprios objetivos de negócio foram considerados.

mento possível, para que os grupos de interesse da empresa possam valorar adequadamente o desempenho desta área.

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

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

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

Verificação

Nesta primeira edição, não foi possível contar com o processo de verificação do informe. Mas a empresa tem como meta realizar essa verificação na próxima edição, relativa ao exercício de 2013.

Consultas e informação adicional

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

2 Gas Natural Fenosa

A Gas Natural Fenosa é a maior companhia integrada de gás e eletricidade da Espanha e da América Latina, líder em comercialização de gás natural na Península Ibérica e a primeira distribuidora de gás natural da América Latina.

A companhia está presente em mais de 25 países, onde oferece serviço a cerca de 20 milhões de clientes dos cinco continentes,

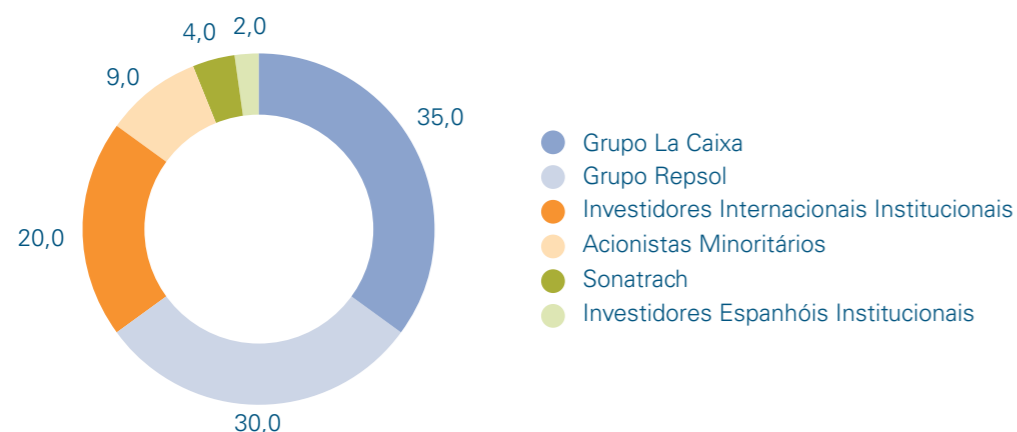
com uma potência instalada de mais de 15 GW. A Gas Natural Fenosa é a primeira operadora de distribuição de gás do centro e sul da América, presente na Argentina, no Brasil, na Colômbia e no México. Com relação à geração e distribuição de eletricidade, a companhia é a terceira operadora da Espanha, e conta com destacados níveis de presença na Colômbia, na Moldávia, na Nicarágua e no Panamá.

Gas Natural Fenosa no mundo



O mapa reflete os países nos quais a companhia tem algum tipo de negócio, independentemente se a empresa dispõe de escritório comercial estabelecido.

Acionistas e investidores da Gas Natural Fenosa (%)



Principais números da Gas Natural Fenosa

Operações	2012	2011	2010
Vendas da atividade de gás (GWh)	409.774	395.840	411.556
Transporte de gás/EMPL (GWh)	116.347	111.855	109.792
Pontos de fornecimento de distribuição de gás (em milhares).	11.663	11.372	11.361
Pontos de fornecimento de distribuição de eletricidade (em milhares).	8.309	8.133	9.436
Rede de distribuição de gás (km).	120.760	116.438	115.271
Energia elétrica produzida (GWh).	56.268	56.616	57.744
Pessoal	2012	2011	2010
Número de funcionários.	17.270	17.769	18.778
Financeiro (milhões de euros)	2012	2011	2010
Quantia líquida da cifra de negócios.	24.904	21.076	19.630
Benefício operacional bruto (Ebitda).	5.080	4.645	4.477
Resultado da exploração.	3.067	2.947	2.893
Investimentos totais.	1.386	1.406	1.543
Benefício atribuído da companhia.	1.441	1.325	1.201
Dados por ação (euros por ação)	2012	2011	2010
Cotização em 31 de dezembro.	13,58	13,26	11,49
Benefício.	1,45	1,39	1,3

Um modelo de negócio competitivo e integrado

A Gas Natural Fenosa é uma *utility* integrada de gás e eletricidade. Seu negócio é centrado no ciclo de vida completo do gás, desde a sua exploração até a sua comercialização, e na geração, distribuição e comercialização da eletricidade; atividades que contribuem em mais de 99% para o Ebitda da companhia. A essas se unem outras áreas de negócio, como os serviços energéticos, que favorecem à diversificação das atividades, e os ingressos, antecipando-se às novas tendências do mercado, atendendo às necessidades específicas dos clientes e oferecendo-lhes um serviço integral, que não é baseado unicamente na venda da energia.

O negócio da Gas Natural Fenosa é apoiado em quatro pilares fundamentais:

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

A energia que pensa

A Gas Natural Fenosa direciona seus esforços para o bem-estar de todos, proporcionando os melhores produtos e serviços tanto em gás como em eletricidade, impulsionando e encontrando novas soluções para ser mais eficiente e, ao mesmo tempo, cuidar do meio ambiente.

O objetivo principal é fornecer energia à sociedade para maximizar o seu desenvolvimento e bem-estar, convertendo a inovação, a eficiência energética e a sustentabilidade em pilares fundamentais do modelo de negócio.

• **Empresa com experiência:** a Gas Natural Fenosa trabalha, diariamente, há 170 anos, em um processo de melhoria contínua, a fim de oferecer serviços à sociedade, mediante a implantação das tecnologias mais avançadas em cada momento. A experiência centenária da companhia, unida ao seu posicionamento competitivo, faz da Gas Natural Fenosa uma companhia preparada para enfrentar com sucesso os desafios apresentados no mercado globalizado.

• **Empresa eficiente:** o sucesso da Gas Natural Fenosa é baseado em conseguir mais com menos. A eficiência é convertida no motor da companhia e define a sua forma de atuar, permitindo alcançar os objetivos desejados mediante a otimização dos recursos humanos, financeiros, físicos e tecnológicos disponíveis.

• **Empresa responsável:** para a Gas Natural Fenosa é fundamental contribuir para o desenvolvimento e bem-estar das comunidades com as quais a companhia se relaciona, direcionando seus esforços para oferecer um fornecimento energético sustentável, eficiente, seguro e respeitoso com o meio ambiente e com os direitos humanos.

Liderança no negócio de gás

A Gas Natural Fenosa opera em toda a cadeia de valor do gás, desde a exploração, a distribuição e comercialização, passando pela produção, liquefação e transporte. A companhia também conta com instalações para o armazenamento de gás e regasificação.

A Gas Natural Fenosa é a líder no mercado de distribuição espanhola, onde leva gás natural a mais de 1.000 municípios em nove comunidades autônomas e supera os cinco milhões de clientes. E também é a primeira distribuidora da América Latina.

Adicionalmente, graças a uma carteira de 30 bcm (bilhões de metros cúbicos) e uma frota de 11

navios de transporte de metano, a companhia se situa como uma das maiores operadoras de GNL no mundo e uma referência nas bacias Atlântica e Mediterrânea. Também, graças a esta carteira, a companhia se encontra em uma posição de privilégio para desenvolver novos mercados, fundamentalmente na área do Mediterrâneo, da América Latina e Ásia.

As linhas estratégicas da Gas Natural Fenosa baseiam-se na internacionalização da comercialização e no desenvolvimento das infraestruturas, aproveitando a posição atual da companhia nas bacias Mediterrânea e Atlântica.

As atividades da Gas Natural Fenosa no negócio de gás são as seguintes:

- **Fornecimento:** exploração e transporte de hidrocarbonetos em todo o mundo. Além de comprar gás natural, tanto no estado gasoso como na forma de gás natural liquefeito (GNL), a companhia conta com diversas plantas de regaseificação ou de liquefação.

- **Armazenamento:** as instalações de armazenamento permitem assegurar um fornecimento constante de gás natural, evitando o impacto das mudanças nas estações ou o aumento na demanda.

- **Distribuição:** a Gas Natural Fenosa distribui gás natural no mercado residencial, comercial e no mercado industrial de grandes clientes, tanto dentro como fora da Espanha. A companhia é a líder no mercado espanhol e latino-americano e conta com uma importante presença na Itália. Atualmente, a estratégia da Gas Natural Fenosa está baseada no desenvolvimento das infraestruturas atuais e na expansão da rede em novos mercados da Europa e da América.

- **Comercialização:** a Gas Natural Fenosa atua comercializando gás, tanto na Espanha como no mercado internacional, com uma ampla gama de serviços de valor agregado. A companhia dispõe de uma posição privilegiada para desenvolver novos mercados no âmbito da área mediterrânea, América Latina e Ásia.

- **Trading de gás:** a Gas Natural Fenosa encontra-se em excelente posição nos mercados de gás e eletricidade *upstream* e *downstream*, o que lhe permite extrair margens adicionais nos mercados através de uma atividade adequada de trading.

Referência no negócio elétrico

A Gas Natural Fenosa é a terceira operadora do mercado espanhol, assim como tem um papel importante na América Latina no setor elétrico.

A presença da Gas Natural Fenosa no negócio elétrico se destaca pela existência de um mix de geração equilibrada, competitiva e respeitosa com o meio ambiente.

Atualmente, a Gas Natural Fenosa baseia as suas prioridades em culminar projetos de geração já iniciados, potenciar a comercialização de serviços energéticos para residências e negócios, e em fortalecer o negócio da comercialização para grandes clientes.

As atividades da Gas Natural Fenosa se resumem nas seguintes atividades:

- **Geração elétrica:** a produção de eletricidade da Gas Natural Fenosa na Espanha e na América Latina se sustenta principalmente nos ciclos combinados de gás natural, as centrais de combustível fóssil mais limpas que existem. Além disso, a companhia dispõe de geração hidrelétrica, parques de energia eólica, centrais de carvão e combustível, e participa em duas usinas nucleares na Espanha.

- **Distribuição elétrica:** um dos negócios principais da Gas Natural Fenosa consiste na distribuição elétrica para pequenos e grandes usuários: desde os consumidores residenciais e as Pequenas e Médias Empresas, até as maiores empresas. A distribuição elétrica na Espanha inclui tanto a atividade regulada de distribuição elétrica como as atuações de serviços de rede com os clientes.

- **Trading de eletricidade:** a empresa é uma das principais agentes do mercado elétrico espanhol, onde oferece uma gestão ativa de risco do preço para os negócios ibéricos. Adicionalmente, a Gas Natural Fenosa também oferece um serviço de valor agregado aos seus clientes e a terceiros que queiram administrar seu risco do preço mediante a contratação de derivados.

Oferta de serviços de valor agregado

A Gas Natural Fenosa oferece uma gama de serviços que respondem às exigências de rapidez, garantia, qualidade e, sobretudo, a eficiência exigida pelos clientes. Além do fornecimento energético, a companhia conta com os serviços adicionais de reparo e manutenção dos equipamentos e instalações e soluções energéticas, tanto para os clientes residenciais como para as empresas, que reforçam a confiança que eles depositam na Gas Natural Fenosa.

Uma história de crescimento no Brasil

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

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

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

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

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

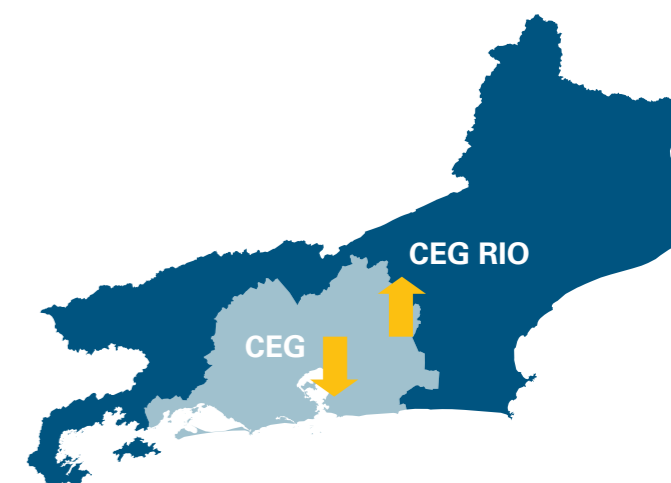
Área de concessão da Gas Natural Fenosa no Rio de Janeiro

CEG

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

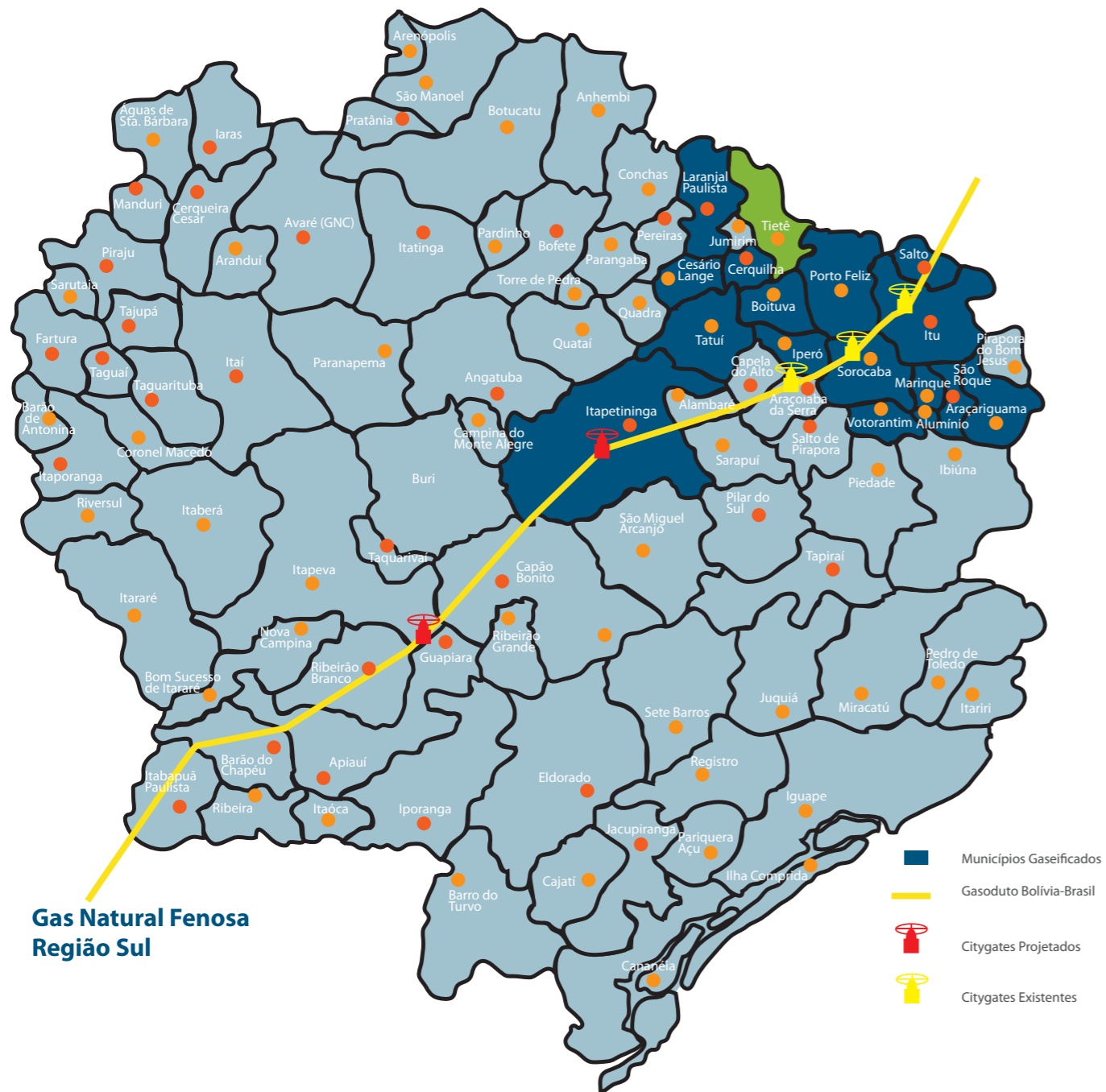
CEG Rio

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



Área de concessão em São Paulo

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



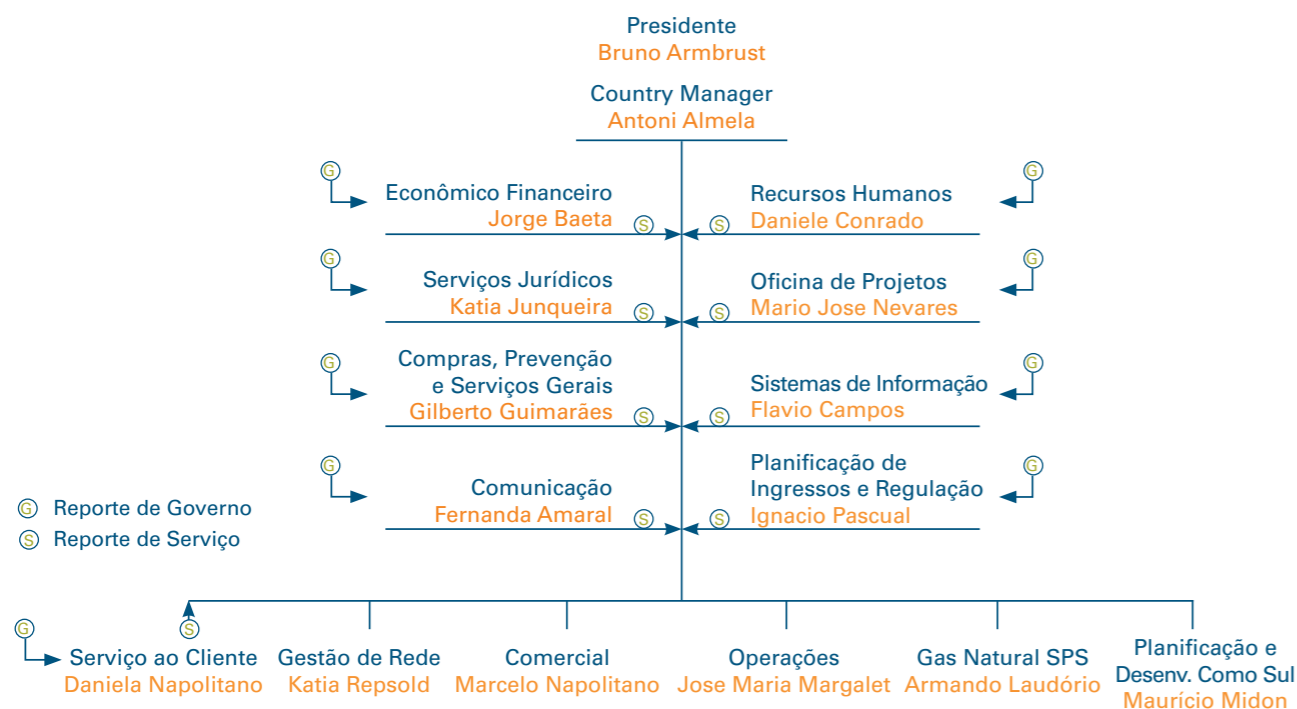
Zona de distribuição	Número de clientes em 2012	Ano de aquisição
Rio de Janeiro (Ceg)	798 mil	1997
Rio de Janeiro (Ceg Rio)	28 mil	1997
São Paulo (Gas Natural Fenosa)	38 mil	2000



Principais Magnitudes

Principais Magnitudes	2012				2011				2010			
	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Operacional												
Clientes	869.650	798.289	33.333	38.028	841.741	777.757	28.380	35.604	817.366	758.509	25.101	33.756
Vendas totais de gás (Km³)*	6.193.856	3.286.522	2.412.485	494.850	4.557.667	2.461.586	1.572.045	524.036	5.875.465	3.121.324	2.221.442	532.699
Investimentos (K BRL)	202.634	155.552	30.400	16.681	149.390	110.329	30.423	8.639	105.853	75.020	20.027	10.806
Km de rede	6.290,40	4.042,03	1.001,85	1.246,51	6.136,84	3.955,99	957,95	1.222,90	6.006,31	3.874,30	923,00	1.209,01
Pessoal												
número de empregados	498	465	1	32	504	471	1	32	497	464	1	32
Financeiro (K BRL) **												
Ebtida	838.112	567.282	181.050	89.780	779.777	539.468	154.165	86.143	782.292	508.162	143.108	131.022
Faturamento bruto ***	5.628.301	3.246.254	1.748.071	633.976	4.583.646	2.818.884	1.234.159	530.603	4.652.182	2.733.891	1.392.187	526.104
Faturamento líquido ****	4.804.556	2.736.278	1.565.503	502.775	3.779.132	2.304.180	1.055.125	419.827	3.895.185	2.263.796	1.213.852	417.538
Opex *****	310.675	246.510	37.243	26.922	274.251	213.972	33.513	26.765	201.475	143.244	30.530	27.701

Estrutura Organizacional Brasil



	Total
Valor econômico direto gerado: rendas	5.645.795
Valor econômico direto distribuído: custos operacionais	4.415.967
Valor econômico direto distribuído: salários e benefícios dos funcionários	78.684
Valor econômico direto distribuído: pagamentos para governos	494.823

Estratégia Global da Gas Natural Fenosa

A estratégia de negócio da Gas Natural Fenosa é baseada no fortalecimento do balanço, na otimização para a consecução de sinergias e no crescimento orgânico, para aproveitar as oportunidades de crescimento, mantendo a solidez financeira.

A Gas Natural Fenosa apresentou em 2010 o seu Plano Estratégico 2010-2014. O plano fixa como grandes vetores para o fortalecimento do balanço a otimização e a captura do crescimento. Prevê um investimento de mais de 9 milhões de euros

até 2014, que podem alcançar os 13 milhões, caso o contexto econômico internacional assim o permita.

O Plano Estratégico 2010-2014 define os objetivos em duas fases diferenciadas. A primeira, até 2012, foi focada para o fortalecimento do balanço, a otimização para a consecução de sinergias e o crescimento orgânico.

A Gas Natural Fenosa vem cumprindo com sucesso os objetivos da primeira fase e cabe destacar que a companhia realiza enormes esforços adicionais para demonstrar a solidez financeira diante de um cenário de instabilidade nos mercados financeiros.

A segunda fase, que termina em 2014, baseia-se na realização de investimento para aproveitar as oportunidades de crescimento nos mercados e negócios-chave. Essa estrutura permite que a companhia se fixe nos objetivos concretos e quantificados para 2012 e nos objetivos qualitativos e adaptáveis para 2014.

O plano fixava, como objetivos para 2012, a consecução de 22 milhões de pontos de fornecimento em todo o mundo, uma porcentagem de clientes dual-fuel superior aos 20% na Espanha e o objetivo de 15,5 GW de capacidade instalada em 2012, após os desinvestimentos pactuados na Comissão Nacional de Concorrência.

Em matéria econômica, o plano previa alcançar, no fim de 2012, um Ebitda superior aos 5 milhões de euros – o que supõe um crescimento anual acumulado do Ebitda superior aos 5% – e acelerar o crescimento até 2014, objetivando chegar a 5,7 e 6,1 milhões no final do período.

Cabe destacar que, após concluir o ano de 2012, todos os objetivos pretendidos no primeiro período previsto do plano foram cumpridos conforme o esperado.

O ambiente variável do mercado afeta as condições do mesmo acompanhando suas alterações. A adaptabilidade inicial com que o plano foi projetado permite que a companhia se ajuste à realidade do ambiente onde opera. Atualmente, a companhia trabalha em uma reorganização do seu Plano Estratégico, a fim de adaptá-lo às novas circunstâncias do ambiente. Este novo plano será apresentado aos mercados no transcorrer do segundo trimestre de 2013, e será apoiado nos seguintes pontos básicos:

- Reforçar a eficiência em todos os âmbitos da gestão operacional e na gestão dos ativos.
- Manter a disciplina de investimento priorizando o fortalecimento do balanço.
- Adaptar o crescimento e o desenvolvimento do negócio à evolução dos ambientes econômico, energético e regulatório de cada mercado.
- Criar plataformas de crescimento para capturar

as oportunidades de crescimento em novas localidades em médio prazo.

O projeto do plano aproveitará as vantagens da companhia de contar com um mix energético competitivo, diversificado e respeitoso com o meio ambiente. Desse modo, a Gas Natural Fenosa apoiará, com a sua estratégia e as suas próprias metas e os compromissos adquiridos pela União Europeia para 2020, o denominado objetivo 20/20/20, onde se pretende reduzir em 20% as emissões de gases de efeito estufa, economizar em 20% o consumo de energia primária, e que 20% da energia final consumida venha de fontes renováveis.

No Brasil: foco na universalização do gás natural

Crescimento orgânico

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

Por isso, desde 1997, a empresa vem investindo fortemente na ampliação das redes de distribuição e hoje já conta com uma malha de mais de 6 mil quilômetros de extensão, está presente em 64 municípios e atende mais de 800 mil clientes.

O enfoque está na diversificação dos mercados

No Brasil, a Gas Natural Fenosa atua no crescimento de clientes e de volume de vendas de gás em cinco diferentes mercados: residencial,

comercial, industrial, GNV e de geração térmica. A expansão é feita por meio da construção de novas redes de distribuição e também por meio de sistema de gás natural comprimido (GNC).

• **Residencial:** é o que concentra o maior volume de clientes, um total de 754 mil. A estratégia comercial está baseada no conforto, na comodidade e, principalmente, na segurança proporcionada. Grande parte dos novos clientes atendidos deixa de usar o gás liquefeito de petróleo (botijão de gás) e passa para o gás natural, que é fornecido por meio de canalizações e não precisa ser armazenado no ponto de consumo. Nesse mercado, a empresa tem dado especial atenção aos novos empreendimentos residenciais, atuando em parceria com as empresas construtoras, para que esses imóveis sejam projetados e construídos conforme as normas brasileiras de segurança e aptos ao uso do gás natural. No caso do Rio de Janeiro, a Ceg e Ceg Rio exigem o cumprimento das normas de segurança do Regulamento de Instalações Prediais de Gás do Rio de Janeiro (RIP/RJ). Em São Paulo, não há uma lei que obrigue a uso desse regulamento, mas a empresa segue as mesmas normas empregadas no Rio de Janeiro, buscando a segurança no uso do gás.

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

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

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

meio de sistemas de gás natural comprimido (GNC). O Rio de Janeiro lidera esse mercado, com a maior frota e o maior número de postos de revenda dos combustíveis.

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

Próximos passos voltados para o crescimento do Negócio

Revisão Quinquenal de Tarifas

As três distribuidoras de gás da Gas Natural Fenosa são reguladas e os contratos de concessão determinam a realização, a cada cinco anos, do processo de revisão de tarifas (RTI). Nesse processo, o órgão regulador avalia a parcela da tarifa denominada margem de distribuição, a que remunera a empresa pelos investimentos efetuados.

A Ceg e Ceg Rio, distribuidoras de gás operadas pela Gas Natural Fenosa no Rio de Janeiro, já enviaram sua proposta para a terceira revisão de tarifas, que estabelecerá as tarifas para o 4º Quinquênio da Concessão (2013-2017).

O expediente tarifário entregue no segundo semestre de 2012 encontra-se nesse momento em fase de análise pela Agenera. Posteriormente, passará por sucessivas fases de consultas e audiências públicas até a deliberação final em sessão regulatória

A Gas Natural Fenosa está propondo um redesenho de tarifas de forma a permitir maior competitividade dos segmentos comercial, pequena indústria, cogeração e climatização. Na área de concessão da Ceg Rio, a empresa também está buscando maior competitividade da tarifa residencial em razão da menor cultura do gás natural nessa área e pela maior concorrência do GLP.

A expectativa é a de que a RTI seja concluída ao final do primeiro semestre de 2013 e as novas tarifas estejam em vigor no período de 2013 a 2017.

Copa e Olimpíadas

Para atender às necessidades para a Copa de 2014 e os Jogos Olímpicos, a Gas Natural Fenosa precisará remanejar aproximadamente 59 km de rede de distribuição operadas pela Ceg, no Rio de Janeiro, com o objetivo de facilitar as obras do Porto Maravilha e do BRT. O investimento previsto até 2016 é de R\$ 142 milhões.

A empresa pretende construir 110 km de rede para a instalação de nove centrais de abastecimento integradas para abastecer 48 bases de empresas de transporte público, com uma demanda associada de 121,8 milhões de metros cúbicos.

A expectativa é abastecer os complexos esportivos da Barra da Tijuca, Deodoro, Maracanã e Copacabana, além de atender os complexos residenciais que vão acomodar os atletas olímpicos, seus técnicos e equipes profissionais de apoio.

Crescimento Inorgânico

A Gas Natural Fenosa também avalia a realização de novos negócios no Brasil, a partir da experiência nos outros países em que está presente, tanto no mercado elétrico quanto no de gás natural. No mercado de distribuição de gás a empresa tem interesse em adquirir novas concessões na área de distribuição de gás natural.

Na área de geração espera-se para os próximos anos a continuidade dos leilões de energia nova denominados de A-3 e A-5, como também, a realização de leilões de uma potência de cerca de 10.000 MW de usinas antigas, que finalizarão o período de concessão e não foram renovadas. Em linha com a matriz, as empresas da Gas Natural Fenosa trabalham na reorganização do seu Plano Estratégico, a fim de adaptá-lo às novas circunstâncias do ambiente.

Contribuição para o desenvolvimento

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

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

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

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



Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa

Orientação ao cliente

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

1. Construir relações de confiança com vocação em longo prazo através de um tratamento próximo e acessível.
2. Escutar as suas opiniões para que possamos nos adequar às suas necessidades.
3. Trabalhar, ao longo de toda a nossa cadeia de valor, para melhorar continuamente a qualidade e a segurança dos nossos produtos e serviços.

Compromisso com os resultados

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

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

Meio Ambiente

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

1. Contribuir para o desenvolvimento sustentável mediante a eco eficiência, o uso racional dos recursos naturais e energéticos, a minimização do impacto ambiental, ao fomento da inovação e ao uso das melhores tecnologias e processos disponíveis.

2. Contribuir para a mitigação da mudança climática através de energias com baixa emissão de carbono e renováveis, a promoção da economia e da eficiência energética, a aplicação de novas tecnologias e a captura do carbono.
3. Integrar critérios ambientais nos processos de negócio, nos novos projetos, atividades, produtos e serviços, assim como na seleção e avaliação dos fornecedores.

4. Minimizar os efeitos adversos sobre os ecossistemas e fomentar a conservação da biodiversidade.

5. Garantir a prevenção da contaminação e melhoria contínua mediante a otimização da gestão ambiental, a minimização dos riscos ambientais e a participação ativa dos funcionários.

Interesse pelas pessoas

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

1. Proporcionar aos nossos empregados a formação e as oportunidades de desenvolvimento profissional adequadas às suas competências.
2. Promover um ambiente de trabalho motivador, onde se assegure e respeite o empregado e a contribuição responsável das suas iniciativas.
3. Fomentar a clareza dos objetivos, a liderança eficiente, as compensações competitivas e o reconhecimento das conquistas.

4. Facilitar as condições para o melhor equilíbrio pessoal e profissional em um marco de igualdade e diálogo.

Segurança e saúde

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

1. Garantir que a segurança e a saúde são uma responsabilidade não delegável, que através de um compromisso visível é liderada pela alta direção e assumida de forma proativa e integrada por toda a organização, bem como por nossos fornecedores e empresas parceiras.

2. Estabelecer a segurança e a saúde como uma responsabilidade individual que condiciona o emprego dos trabalhadores da Gas Natural Fenosa, bem como a atividade das suas empresas parceiras.

3. Velar para que qualquer situação potencial de risco que pudesse afetar aos trabalhadores, clientes, público e à segurança das instalações seja notificada, avaliada e administrada de forma adequada.

4. Estabelecer a aprendizagem como motor da mudança para a cultura da segurança, mediante a formação contínua, a análise de acidentes e incidentes e a difusão das lições aprendidas.

5. Integrar critérios de segurança e saúde exigentes nos processos de negócio, nos novos projetos, atividades, instalações, produtos e serviços, assim como na seleção e avaliação de fornecedores e empresas parceiras, cujo descumprimento condicione o início ou a continuidade da atividade.

6. Proporcionar os recursos e meios necessários que possibilitem o cumprimento dos padrões de segurança estabelecidos a cada momento.



Compromisso com a sociedade

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

1. Integração positiva na sociedade dos países onde estamos presentes, avaliando o impacto social da nossa atividade e respeitando a cultura, as normas e o ambiente.

2. Gerar valor através da nossa própria atividade e colaborando com as organizações não governamentais, a comunidade local e outros agentes sociais, em todos os países onde estamos presentes.

3. Promover a educação, a formação, a riqueza cultural e a inclusão dos setores da comunidade que são mais desfavorecidos, através do investimento social.

Integridade

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

1. Recusar a corrupção, a fraude e o suborno no desenvolvimento da nossa atividade e estabelecer medidas para evitá-los e combatê-los, desenvolvendo canais internos que permitam a comunicação de irregularidades, respeitando e protegendo o anonimato do denunciante.

2. Respeitar os princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas, assim como os princípios da OCDE para o Governo das Sociedades.

3. Respeitar todos os aspectos apontados na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas e na Declaração da OIT, relativos aos princípios fundamentais do trabalho, prestando especial atenção ao reconhecimento dos direitos das minorias étnicas, ao repúdio da exploração infantil, aos trabalhos forçados ou a qualquer outra prática que infrinja os direitos dos trabalhadores.

Aprovada pelo Conselho de Administração, em 17 de dezembro de 2010

3 A responsabilidade corporativa e a Gas Natural Fenosa

Na estratégia de negócio da Gas Natural Fenosa o compromisso com a responsabilidade corporativa constitui um aspecto estratégico de primeira ordem, já que é um assunto capaz de gerar valor em longo prazo, com os termos da criação de confiança nos grupos de interesse. Assim mesmo, a adequada gestão das expectativas destes grupos oferece a legitimidade e a licença social necessárias para o desenvolvimento da atividade e constrói uma imagem de uma companhia sustentável, que aposta em um novo modelo de negócio, baseado na geração das riquezas econômica, social e ambiental.

Neste sentido, a responsabilidade corporativa – como ferramenta da gestão dos impactos da atividade que a companhia produz nas sociedades e nos países onde opera – permite formalizar o compromisso da Gas Natural Fenosa com a sociedade e se converte em uma vantagem competitiva e em um elemento crítico para velar pela sustentabilidade da companhia.

A Política de Responsabilidade Corporativa, aprovada pelo Conselho de Administração em 2008 e atualizada em 2010, está alinhada com os objetivos do Plano Estratégico, promovendo uma nova forma de desenvolver a atividade empresarial, a fim de alcançar os objetivos globais do negócio.

A Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa revela também a existência de um sistema de gestão que engloba toda a

companhia e formaliza os compromissos e a sua posição frente aos grupos de interesse. Reúne os compromissos assumidos pela companhia, impulsionados de maneira efetiva desde a alta diretoria, e que determinam a estrutura de boa parte do presente Relatório de Responsabilidade Corporativa.

Os compromissos da Política de Responsabilidade Corporativa são sete e respondem às necessidades que os principais grupos de interesse identificados têm com respeito a uma companhia energética e permitem gerenciar os distintos capitais de que a companhia faz uso para gerar valor. Dessa forma, a companhia quer atender aos diferentes interesses que cada sociedade tem com relação a ela e, simultaneamente, responder aos desafios que o mundo global apresenta, com a finalidade de garantir a sustentabilidade da companhia em longo prazo e minimizar os riscos.

• **Orientação ao cliente.** Com respeito ao compromisso com os nossos clientes e fornecedores, a Gas Natural Fenosa objetiva proporcionar um excelente serviço, através da otimização da gestão dos recursos e do capital intelectual a partir do qual a companhia gera valor, posicionando-se como uma companhia que oferece mais do que energia.

• **Compromisso com os resultados.** Respeito com os acionistas e investidores. A Gas Natural Fenosa tem um compromisso com a

rentabilidade sustentável no tempo, graças a uma gestão excelente do capital financeiro que os investidores proporcionam à companhia.

• **Meio ambiente.** Pela atividade desenvolvida pela companhia, a proteção do meio ambiente e a gestão adequada do capital natural que brinda o ambiente, reduzindo o impacto ambiental, são os aspectos fundamentais do nosso compromisso com a sociedade.

• **Interesse pelas pessoas.** A equipe de pessoas que constitui a Gas Natural Fenosa é a chave na criação do valor por parte da companhia. A companhia gerencia o seu capital humano através de políticas de desenvolvimento humano e social que favoreçam o orgulho do pertencimento e o compromisso das pessoas com o projeto empresarial em longo prazo.

• **Segurança e saúde.** A atividade desenvolvida pela Gas Natural Fenosa exige um compromisso específico com as pessoas que colaboram com a organização, tanto os funcionários como os fornecedores, e com a sociedade em geral para proporcionar condições de trabalho e um serviço seguro.

• **Compromisso com a sociedade.** A Gas Natural Fenosa gera riqueza e emprego nos países onde desenvolve sua atividade, o que revela através do pagamento dos salários, dos impostos, diante dos investimentos que realiza ou graças à criação de valor em longo prazo

da cadeia energética. A companhia maximiza o capital social que a sociedade e o ambiente põem à sua disposição, proporcionando um serviço básico à sociedade, minimizando os impactos negativos que produz e destinando recursos ao investimento social.

• **Integridade.** A Gas Natural Fenosa considera que a transparência, a boa governança e a ética formam a base da construção de seu projeto empresarial, constituindo a integridade de um compromisso transversal presente em toda a cadeia de valor e na gestão de capitais que realiza.

A Gas Natural Fenosa conta com mecanismos que permitem a ela realizar um acompanhamento efetivo da sua Política de Responsabilidade Corporativa. A companhia fixou os objetivos concretos de melhoria para cada um dos compromissos incluídos na política, e informa sobre o grau do cumprimento através de um sistema de indicadores publicados no Relatório de Responsabilidade Corporativa.

A comunicação interna da Política de Responsabilidade Corporativa corresponde, fundamentalmente, ao Comitê de Reputação Corporativa e a Comissão do Código de Ética.

A comunicação externa da política refere-se a publicação de relatórios, à apresentação da informação nos distintos suportes e à participação da companhia em fóruns ou grupos de trabalho.

O governo da Responsabilidade Corporativa

Órgãos do governo

Na estratégia de negócio da Gas Natural Fenosa o compromisso com a responsabilidade corporativa desempenha um papel essencial. O Conselho de Administração é o órgão encarregado – de acordo com o disposto no seu regulamento e nas recomendações estabelecidas pelo Código Unificado da Boa Governança – de supervisionar as atuações desenvolvidas pela companhia nesta matéria.

A companhia conta com um Comitê de Reputação Corporativa e uma Comissão do Código de Ética, que exercem um importante trabalho no fomento e na implantação das ações relacionadas com a responsabilidade corporativa.

Comitê de Reputação Corporativa

O Comitê de Reputação Corporativa é formado por representantes de algumas das áreas da companhia mais envolvidas no impulso das ações com relação à responsabilidade e à reputação corporativa. É presidido pela Direção Geral de Comunicação e pelo Gabinete da Presidência.

As principais funções do Comitê de Reputação Corporativa abordam o desenvolvimento das políticas e dos procedimentos na responsabilidade corporativa, a coordenação da elaboração dos relatórios na matéria e a supervisão do processo de revisão externa da informação que são ali publicados. O comitê reporta ao Comitê de Direção, que, por sua vez, informa ao Conselho de Administração.

Funções do Comitê de Reputação Corporativa

- Programar a gestão da responsabilidade e a reputação corporativa de toda a organização, sobre a premissa de uma atuação responsável e criadora de valor para os grupos de interesse.
- Analisar os riscos e as oportunidades de reputação em cada unidade de negócio e área geográfica, facilitando o intercâmbio de informação necessário para orientar a gestão da companhia.
- Velar pela construção de uma cultura corporativa comprometida com a proteção da reputação e com o impulso da responsabilidade corporativa.

Comissão do Código de Ética

A função da Comissão do Código de Ética é propiciar o conhecimento, a compreensão e o cumprimento do Código de Ética da companhia.

A comissão é formada por representantes de algumas das unidades mais diretamente envolvidas nos assuntos contemplados pelo Código de Ética. A presidência corresponde à Direção da Auditoria Interna. A Comissão do

Código de Ética reporta as suas atuações ao Comitê de Direção e à Comissão de Auditoria e Controle.

Adicionalmente, a fim de cuidar da difusão do Código de Ética nos diversos âmbitos de atuação da companhia, a Gas Natural Fenosa conta com comissões locais em diferentes países onde desenvolve as suas operações. As comissões locais contam com uma composição funcional que replica na Comissão do Código de Ética.

Funções da Comissão do Código de Ética

- Promover a difusão e o conhecimento do Código de Ética.
- Interpretar o Código de Ética e orientar as atuações no caso de dúvida ou conflito.
- Facilitar e gerenciar uma via de comunicação para todos os funcionários, fornecedores e empresas parceiras (função exclusiva da Comissão Corporativa).

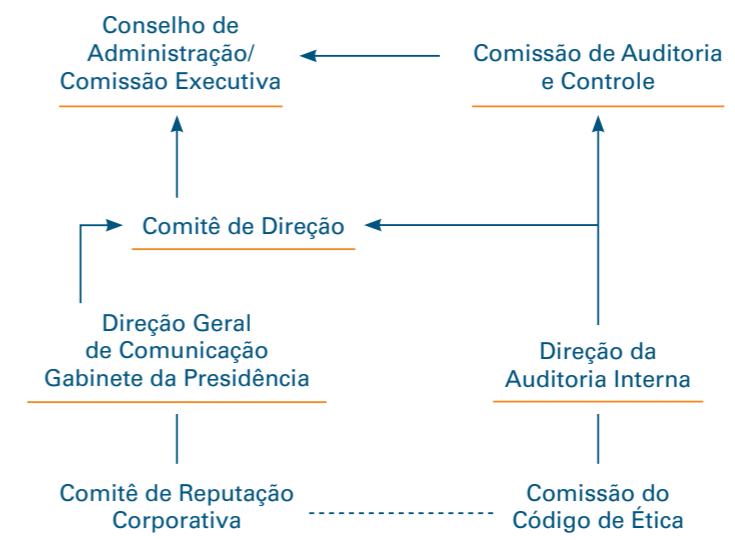
Composição comissões locais *

Funções da Comissão do Código de Ética

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

* As consultas e as notificações procedentes de países diferentes dos anteriores são gerenciadas pela Comissão Corporativa do Código de Ética.

Estrutura do governo na responsabilidade corporativa da Gas Natural Fenosa



Gestão e medição da reputação corporativa

RepTrak

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

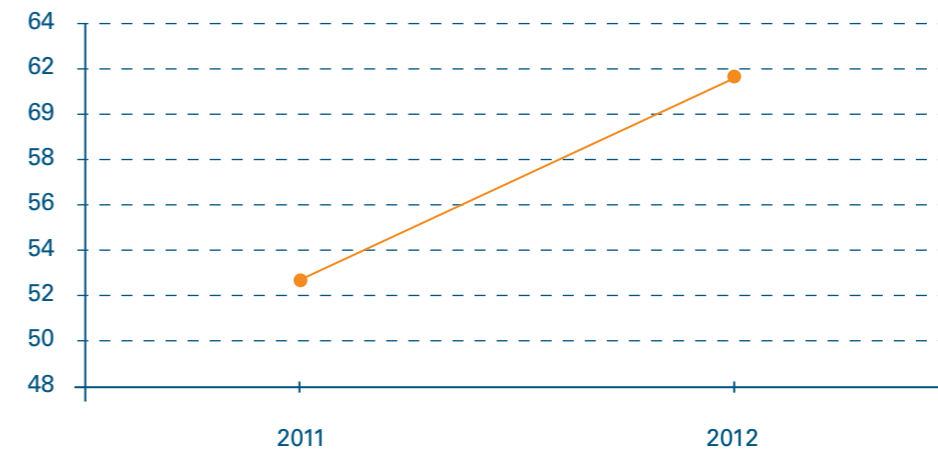
Uma adequada gestão da reputação contribui para que a empresa possa atrair seus públicos de interesse, contribuindo para a consecução de seus objetivos, estratégias e negócios. A gestão da reputação está baseada na identificação de potenciais riscos reputacionais que se materializam quando existe uma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

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

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

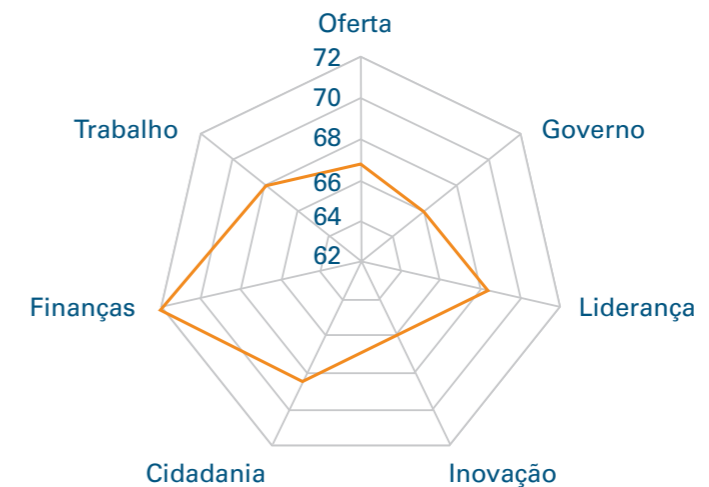
O modelo permite uma avaliação contínua que, por sua vez, possibilita o desenvolvimento de iniciativas específicas para o avanço de aspectos-chave da reputação.

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



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

Em 2011 foi implantado projeto-piloto e em 2012 as medições foram realizadas de forma sistemática, semestralmente.



Metodologia RepTrak



Diálogo com stakeholders

Para a Gas Natural Fenosa, o desenvolvimento de um clima de confiança com seus grupos de interesse é imprescindível para o êxito de seus planos de negócio. Para isso, a Companhia busca fomentar um relacionamento pautado pelo diálogo com seus diversos públicos de relacionamento.

Principais grupos de Stakeholders engajados pela organização:

- Clientes
- Fornecedores
- Colaboradores
- Acionistas
- Sociedade

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

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

Ações de divulgação: Unidirecionais, nas quais a companhia facilita a informação para seus grupos.

Consultas feitas aos stakeholders

Clientes

- Realização de pesquisa com clientes da companhia para valorar sua satisfação e identificar necessidades e expectativas no segmento residencial.
- Reuniões em condomínios, associações de moradores, órgãos de defesa do consumidor e agência reguladora, com o objetivo de identificar pontos de melhoria.

- Atendimento móvel em 15 municípios para atender às diversas solicitações de clientes. Por meio dessa ação foram realizados 150 atendimentos.

- Criação do programa Diálogo Aberto, com objetivo de estreitar relacionamento e fazer parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor.

Acionistas

- Reuniões realizadas com investidores.
- Atenção contínua às solicitações de informação de analistas e investidores institucionais e consultas dirigidas à Unidade de Relacionamento com Investidores
- Criação de espaço web próprio destinado a investidores.

Colaboradores

- Pesquisa de percepção a respeito de todas as formações realizadas sejam presenciais ou por meio da Universidade Corporativa (virtual).
- Pesquisa sobre percepção de colaboradores a respeito do Dialogar, programa de comunicação interna. Por meio dessa pesquisa foi possível avaliar o grau de satisfação com todos os veículos de comunicação interna.
- Avaliação 360º para todos os diretivos que fazem parte do Comitê de Direção da empresa.

Fornecedores

- Reuniões periódicas com fornecedores.

Sociedade

- Recepção e análise de propostas de colaboração e atenção a organizações e entidades para maior conhecimento de seus projetos.
- Monitoramento das redes sociais (facebook e twitter) com o objetivo de conhecer o que é falado sobre a empresa nesse ambiente.

Ações de divulgação feitas para stakeholders

Clientes

- Entrega de folders sobre normas de segurança e uso eficiente do gás natural.
- Veiculação de informações aos clientes através de fatura sobre uso seguro do gás natural, nova página web e informações de utilidade pública para melhor uso do gás.
- Lançamento de novo portal na web.
- Veiculação, via web, de tabela de tarifas da empresa, atualizada sempre que há alguma alteração.
- Resposta a mais de 7.049 solicitações feitas por clientes à Ouvidoria da empresa.

Acionistas

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



diálogoaberto

transparência e foco no cliente



Colaboradores

- Publicação do plano de Universidade Corporativa 2012 na intranet e na Universidade Virtual.
- Realização da *Semana da Carreira* para todos os colaboradores das empresas da Gas Natural Fenosa. Trata-se de uma semana de palestras, workshops e orientações da equipe de RH para que os colaboradores possam ter condições de fazer seus próprios planos de carreira.
- Jornadas de sensibilização e prevenção de riscos laborais e sistema de gestão, conforme a OHSAS.
- *Encontro Diretivo Brasil*: durante dois dias, a empresa reuniu 127 de seus líderes. O encontro contou com uma série de palestras relacionadas aos principais desafios da empresa e ainda com uma dinâmica voltada para desenvolvimento de ideias que possam capitalizar o Plano Estratégico Brasil.
- *Programa Dialogar*: foram emitidos 429 comunicados e produzidas 139 edições da newsletter semanal. Também foram realizadas duas edições especiais (reestruturação e festa de final de ano).

4 Compromissos com a Responsabilidade Corporativa

Orientação ao Cliente

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

Por isso, a estratégia das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil está centrada em incentivar, permanentemente, todas as equipes

internas e terceirizadas a oferecer um excelente serviço para que, em qualquer ocasião, o cliente fique satisfeito com o atendimento prestado pela empresa.

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

Essas ações vêm recebendo o reconhecimento externo e, em 2012, a empresa recebeu uma série de premiações.

3º Global Contact Forum – Ouro na 1ª Entrega Anual de Prêmios Latino-Americanos, com o case Unidos pelo Cliente.

XII Prêmio ABT (Associação Brasileira de Telesserviços) – Ouro em Operações Próprias ou Terceirizadas – Ativas, com “Gas Natural Fenosa: Mais que cobrança, mais pelo cliente”, que também recebeu o troféu de:

- Ouro por ter sido selecionado entre todos os trabalhos como o “Case do Ano”.
- Ouro em Campanhas de Comunicação – Internas (Empresas), com “Jornada das Estrelas no Espaço do Cliente”.
- Prata em Gestão da Qualidade (Empresas), com o case “Atendimento com Excelência da Gas Natural Fenosa em São Paulo”.

Top Gás – O case Campanha VIP foi o grande vencedor nacional na categoria Relacionamento com Clientes do Prêmio Petrobras de Reconhecimento às Distribuidoras de Gás Natural – Top Gás 2012.

PECC 2012 – Prêmio de Excelência em Contact Center – O atendimento telefônico da Gas Natural Fenosa Brasil foi tricampeão no prêmio Excelência em Contact Center.

Paixão pelo Serviço

Em 2012, a Gas Natural Fenosa implantou em todas as suas filiais da América Latina o projeto Paixão pelo Serviço. O projeto prevê uma nova filosofia de trabalho e exige uma mudança de

comportamento que requer mais dedicação, persistência, otimismo, espírito de equipe e compromisso com resultado. A grande meta do projeto é reduzir, até 2013, a reclamação dos clientes em 20%.

A iniciativa está totalmente integrada ao programa de relacionamento com clientes implantado no Brasil, desde 2009, com o objetivo de integrar as áreas da empresa e incentivar a busca de maior qualidade no atendimento prestado aos clientes, denominada Campanha VIP.

Campanha VIP

Através da Campanha VIP, as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil introduziram uma campanha motivacional voltada para integração de todas as áreas cujas atividades têm impacto na experiência de atendimento que o cliente tem com a companhia. O conceito VIP explorado nesta campanha motivacional realça a importância de todos os colaboradores no processo de atendimento ao cliente. VIP, sigla utilizada para identificar pessoas importantes – *Very Important People* – foi adaptada para Você é Importante no Processo.

As metas da campanha estão relacionadas ao prazo de atendimento, às solicitações e às reclamações dos clientes. Cada área - de acordo com a complexidade do trabalho envolvido para resolver o problema – tem sua meta. É premiada a área que atinge sua meta por três meses consecutivos.

Com essa campanha a empresa vem conseguindo atingir anualmente uma melhora nos indicadores de atendimento. Além disso, a partir da campanha VIP, foram implementadas as seguintes ações:

• **Implantação do Comitê de Atendimento** – reúne periodicamente representantes de diversas áreas envolvidas no atendimento a clientes para discutir processos, resultados e propostas de melhorias.

• **Identificação de Ofensores** – Definição dos processos que mais impactam o atendimento aos clientes, de acordo com os motivos de maior incidência de reclamações para tratamento específico.

• **Contato Ativo** – Realização de contato com clientes que tiveram suas reclamações solucionadas no sistema, com o objetivo de avaliar se a reclamação de fato foi resolvida e se o cliente está satisfeito com a solução dada ao caso. Se a reclamação não foi solucionada, o atendimento tem o seu status alterado no sistema e novamente é direcionado para a área responsável.

• **Divulgação** – Entrega de folhetos de consumo consciente para esclarecer os clientes sobre como é possível reduzir o consumo de gás e evitar desperdícios. Os folhetos são disponibilizados nas agências de atendimento e enviados nas faturas mensais.

• **Atendimento Técnico** – Disponibilização de uma equipe técnica especial nos casos mais complexos e com dificuldade de resolução.

• **Gestão de Reclamação** – Implantação de área especial de Gestão de reclamações: realiza o acompanhamento das reclamações registradas, intercede junto às áreas, com a finalidade de cumprir o que foi acordado com o cliente. Realização de controle semanal para informar às áreas sobre casos com prazo de resposta vencido ou próximo a vencer.

• **Envolvimento de terceirizados** – Criação de campanhas de incentivo envolvendo equipes de empresas prestadoras de serviço para comprometimento com as metas estipuladas e com os objetivos da empresa.

Resultados Anuais das Pesquisas

2010

Pesquisa de Satisfação	2010	2011	2012
Global	87,4%	86,5%	8,5
Reclamação	63,6%	84,9%	8,51
Atenção Telefônica	79,6%	74,0%	7,95
Faturamento e Cobrança	85,4%	87,6%	9,28
Atendimento Presencial (Agência)	88,5%	57,2%	6,82
Atendimento à Urgência	83,1%	81,3%	8,69

Segurança no uso do gás

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

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

Nesses canais, há ainda informações sobre as vistorias, que ajudam a identificar qualquer irregularidade no funcionamento dos aparelhos. Tais vistorias podem ser feitas por técnicos da Ceg ou por outra empresa especializada, da confiança do cliente.



Segurança do sistema de distribuição

Todo o gás fornecido pelas empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil é adquirido da Petrobras. Através de pontos de entrega, denominados *city-gates*, as empresas recebem o gás e o introduz em sua rede de distribuição.

Todo o sistema de distribuição de gás, tanto do Rio de Janeiro (operado pela Ceg e Ceg Rio), quanto de São Paulo (operado pela Gas Natural Fenosa São Paulo) é controlado e monitorado 24 horas. Esse trabalho é realizado por meio de dois Centros de Operação e Controle da rede existentes, sendo um no Rio e outro em São Paulo.

Obras no sistema de distribuição de gás

Na região metropolitana do Rio de Janeiro, na área de concessão da Ceg, foram desenvolvidas importantes obras em 2012 que vão contribuir para o desenvolvimento da infraestrutura das áreas em que a Gas Natural Fenosa Brasil está presente.

No Rio de Janeiro, a empresa construiu 8,3 km de um total de 9,0 km de rede de aço carbono de alta pressão para reforço do anel metropolitano. Esta obra vai permitir o abastecimento de indústrias e postos de GNV da Zona Oeste.

Devido às obras da Transcarioca, Transoeste, Transolímpica e Porto Maravilha, a companhia remanejou um total de 1,5 km de redes de aço carbono de alta pressão e de redes de polietileno de média pressão em diversos diâmetros.

Foi iniciada a obra para abastecimento da UTE Baixada Fluminense, que consiste na construção de 12 km de rede de aço carbono de 20 polegadas de diâmetro em alta pressão e na construção de duas estações de medição,

cromatografia e odorização, nos municípios de Japeri e Seropédica. Foi também realizada a construção de ramais para abastecimento de postos GNV, indústrias e comércios.

No interior do Rio de Janeiro, na área de concessão da Ceg Rio, começou a operação da nova estação de descompressão, com capacidade de 3000 m³/h, para abastecimento de clientes residenciais, comerciais, GNV, tendo sido iniciado o fornecimento para o segmento residencial.

Em Guapimirim, está em construção a nova base de compressão de gás natural, de 3.000 m³/h, para abastecimento dos municípios de Nova Friburgo, Teresópolis e Cachoeiras de Macacu. Em Resende, foram remanejados 4,4 km de rede de aço carbono de alta pressão. Além disso, foram construídos ramais para abastecimento de clientes comerciais e industriais.

Em São Paulo, a Gas Natural Fenosa expandiu sua rede, implantando 740 ramais e 16,17 km de tubulações.

Modernização da Rede do Centro e Copacabana no Rio de Janeiro

Dentro do programa de renovação de redes antigas da cidade, foram substituídos 49.596 metros de canalizações e 2.030 ramais. Neste trabalho, a segurança foi um objetivo prioritário na linha de atuação da Ceg. Os bairros priorizados para a modernização de redes de gás canalizado foram Centro e Copacabana. A empresa modernizou 59 km de rede nestes dois bairros em 12 meses.

Para isso, a empresa investiu R\$ 21 milhões. Essa decisão da empresa está ratificada em um termo de compromisso assinado com o Ministério Público do Rio de Janeiro, em 2011.

Projeto de ordenamento das redes no Rio de Janeiro

Sob coordenação da Ceg, e em cooperação com outras concessionárias e órgãos da Prefeitura do Rio de Janeiro, teve prosseguimento o trabalho visando o mapeamento das redes de utilidades existentes no subsolo da cidade.

Para isso, continuou sendo desenvolvido o sistema (GEOVIP), que contém a base cartográfica do município, sobre a qual está sendo inserida a localização das redes assentadas. O sistema vai permitir maior segurança nas ações de construção e manutenção de todos os concessionários e facilitar a coordenação das intervenções no subsolo da cidade.

Tecnologia de monitoramento

A Gas Natural Fenosa introduziu inovações tecnológicas no sistema de monitoramento e controle de equipamentos medidores de odorização, dentro da perspectiva de aprimorar permanentemente a qualidade de produtos e serviços e superar as determinações da legislação e normas da agência que regula o setor, bem como, primordialmente, oferecer aos seus clientes uma percepção cada vez mais positiva da empresa.

O novo processo visa a obter a maior disponibilidade operacional do sistema de odorização, obter o controle operacional em tempo real, antecipar-se a possíveis anomalias no sistema, promover melhorias na gestão de atendimento a urgências, dar suporte à área de atendimento e aprimorar o relacionamento com todos os clientes que a empresa reúne na sua área de concessão.



Desenvolvimento de Fornecedores

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

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

A manutenção de relações comerciais duradouras, estáveis e de confiança com os fornecedores demonstra ser um fator determinante para uma companhia que quer garantir a excelência de produtos e serviços oferecidos aos clientes.

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

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

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

Nosso enfoque

No Brasil, as empresas da Gas Natural Fenosa contratam externamente bens e serviços no valor de R\$ 451 milhões, o que constitui uma fonte de criação de riqueza importante, assim como uma oportunidade de construir parcerias com fornecedores, buscando eficiência, flexibilidade, igualdade de oportunidades e transparência.

	2010	2011	2012
Fornecedores com contratos vigentes	378	284	378
Volume de compras realizado	R\$ 246 milhões	R\$ 300 milhões	R\$ 451 milhões

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

O marco deste plano são os projetos de desenvolvimento de fornecedores que permitem que a Direção de Compras, alinhada com o negócio, possa promover o intercâmbio de conhecimentos com os fornecedores para obter benefícios para ambas as partes. São projetos com um enfoque colaborativo e com o objetivo principal de obter uma redução de custos totais. A metodologia dos projetos de desenvolvimento de fornecedores da Gas Natural Fenosa conta com as seguintes fases:

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

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

Nossa atuação

No Brasil, a Gas Natural Fenosa lançou, em 2011, o projeto-piloto de desenvolvimento de fornecedores na área comercial, para a captação de pontos de abastecimento, demonstrando o compromisso da companhia com a gestão de

pessoas de *front office*, que é a imagem da Gas Natural Fenosa com clientes.

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

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

Formação de Fornecedores

Nesta linha, ao longo de 2012, a Gas Natural Fenosa Brasil realizou 96 cursos de formação para 2.000 colaboradores.

Selo Sindistal

A Ceg anunciou, em 2012, o programa de qualificação – Selo de Qualidade Sindistal – SQS, para 80 representantes das empresas instaladoras da cidade do Rio de Janeiro. Esse programa nasceu da necessidade de qualificar as empresas terceirizadas, prestadoras de serviço, com um certificado dotado de eficácia e credibilidade.

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

Para obter o selo, as empresas precisam solicitar adesão ao Sindistal (Sindicato das Indústrias de Instalações Elétricas, Gás, Hidráulicas e Sanitárias do RJ), responsável pela elaboração deste Selo de Qualidade. O Sindistal reforçou a necessidade das empresas concessionárias terem seus prestadores de serviços devidamente qualificados e certificados por um instrumento de credibilidade.

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



**SELO de
QUALIDADE
SINDISTAL**

Compromisso com resultados

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

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

Relacionamento com Acionistas

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

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

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

• **Web corporativa.** Em 2012, as empresas da Gas Natural Fenosa lançaram uma nova web,

com espaço dedicado exclusivamente para acionistas. Por meio desse canal, as empresas disponibilizam toda a documentação exigida pela lei.

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

Das quatro empresas operadas pela Gas Natural Fenosa no Brasil somente a Ceg tem ações negociadas na Bolsa. A Diretoria Econômico-Financeira e de Relações com Investidores - DIREF, além das atividades inerentes à gestão 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 Bolsa de Valores de São Paulo – Bovespa, nas quais as ações são negociadas.

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

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

Composição acionária da empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil

Ceg

Acionista	Participação no capital social (%)
Grupo Gas Natural	54,16
Gas Natural Internacional SDG S.A	35,26
Gas Natural SDG S.A	18,90
BNDES Participações S.A – BNDESPAR	34,56
Fundo em investimento em ações Dinâmica Energia	8,78
Pluspetrol Energy Sociedad Anônima	2,26
Demais acionistas	0,23
Ações em tesouraria	0,0047
Total	100

Ceg Rio

Acionista	Capital Social (%)	Quantidade de Ações (%)	
		Capital Votante (Ordinárias)	Preferenciais
Grupo Gas Natural	59,60	70,46	54,20
Gas Natural Internacional SDG	37,33	51,00	30,50
Gas Natural SDG	22,27	19,46	23,70
Pluspetrol Energy S.A	3,00	3,35	2,80
Gaspetro	37,41	26,19	43,00
Total	100	100	100

Gas Natural Fenosa São Paulo

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

Gas Natural Fenosa Serviços

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

Principais indicadores financeiros

Ceg

Receita Líquida

Em 2012, as receitas líquidas da Companhia foram de R\$ 2.735.833,00, o que representou um aumento de 18,74%, em relação a 2011, quando somaram R\$ 2.304.053,00. Dessa forma, e como apontam os demais índices do sumário financeiro, a Companhia manteve-se em um bom ritmo de crescimento.

Lucro Bruto

O lucro bruto em 2012 chegou a R\$ 846.505,00, superando em 8,47% o resultado obtido no ano anterior, o que representa uma margem bruta de 30,94%, margem essa um pouco inferior a apresentada em 2011 (33,87%).

Resultado Financeiro

A política monetária adotada pelo Banco Central do Brasil (BACEN), no início de 2012, foi de redução da taxa básica de juros (Selic). A partir do agravamento da crise europeia, o Banco Central alterou a política monetária, passando a reduzir a taxa Selic em seguidos cortes e passando a taxa de 11,00% para 7,25%, em dezembro de 2012. Com esta política de redução da Selic implantada pelo BACEN, a Companhia teve, em 2012, um menor custo financeiro, em função principalmente da redução do endividamento, o que gerou menor gasto financeiro com dívida. O resultado financeiro apresentou, em 2012, o valor negativo de R\$ 47.221,00, frente ao valor negativo de R\$ 67.586,00 em 2011.

O endividamento financeiro da empresa, que era de 38,3% em 2011, caiu para 34,3% em 2012.

Lucro Operacional

O lucro operacional do período foi de R\$ 470.568,00, resultado superior ao obtido em 2011, que foi de R\$ 429.225,00, e representa um incremento de 9,63%.

Conta de Resultados (R\$ mil)	2012	2011	Variação(%)	Variação (R\$)
Receita líquida de vendas e serviços	2.735.833	2.304.053	18,74%	431.780
Lucro bruto	846.505	780.371	8,47%	66.134
Lajida (Ebitda)	572.514	527.781	8,48%	44.733
Lucro operacional	470.568	429.225	9,63%	41.343
Lucro líquido do exercício	290.377	251.667	15,38%	38.710

Lajida (Ebitda)

A Comissão de Valores Mobiliários editou, em 04/10/2012, a Instrução Normativa 527/2012, que dispõe sobre a divulgação voluntária de informações de natureza não contábil, denominadas Lajida (Ebitda) e LAJIR (EBIT). A Instrução determina os critérios para o cálculo do Lajida (Ebitda) com o objetivo de uniformizar a divulgação deste dado, melhorar a sua compreensão pelo mercado e, ao mesmo tempo, torná-la comparável entre as companhias abertas. Desta forma, os dados a seguir já estão adaptados à nova forma de cálculo determinada pela CVM, inclusive os valores relativos a 2011, possibilitando a correta comparação do dado entre os exercícios de 2011 e 2012.

LAJIDA	2012	2011	Variação(%)	Variação (R\$)
Lajida (R\$ mil)	572.514	527.781	44,733	8,48%
Lucro líquido do exercício	290.377	251.667	38.710	15,38%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	132.970	109.972	22.998	20,91%
Resultado Financeiro	47.221	67.586	-20.365	-30,13%
Depreciação e amortização	101.946	98.556	3.390	3,44%

O Lajida (lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações) de R\$ 572.514,00 do ano de 2012 supera em 8,48% o obtido em 2011. Este aumento é resultado da redução de custos operativos, aumento da margem do gás, e demonstra o comportamento favorável que apresentam os negócios da Companhia, o qual se reflete na manutenção do crescimento médio anual do Lajida em torno dos 10,54% nos últimos seis anos.

Ceg Rio

Receita Líquida

A Companhia manteve um forte ritmo de crescimento, como apontam os índices do sumário financeiro. O lucro líquido do exercício de 2012 chegou a R\$ 110.358,00, valor 22,52% maior do que o do ano anterior. Esse resultado foi reflexo principalmente do despacho para as térmicas, em consequência da redução do nível dos reservatórios de água, o que ampliou muito a demanda para esse segmento.

Lucro Bruto

O lucro bruto da Ceg Rio em 2012 foi de R\$ 218.799,00, superando em 15,75% os resultados obtidos em 2011, ou seja, R\$ 29.768,00 superior ao apresentado no ano anterior, o que representa uma margem bruta de 14,34%.

Resultado Financeiro

A política monetária adotada pelo Banco Central do Brasil (BACEN) no início de 2012 foi de redução da taxa básica de juros (Selic). A partir do agravamento da crise europeia, o Banco Central alterou a política monetária, passando a reduzir a taxa Selic em seguidos cortes, passando a taxa de 11% para 7,25%, em dezembro de 2012.

Com base no ano anterior, a variação do resultado financeiro do ano de 2012 em relação a 2011 foi motivada pela redução de encargos sobre dívida bancária gerada principalmente pelo menor volume de dívida em 2012. O endividamento financeiro da empresa, que era de 20,1%, em 2011, caiu para 16,4%, em 2012.

Lucro Operacional

O lucro operacional em 2012 foi de R\$ 163.480,00, valor R\$ 30.622,00 superior ao do ano anterior, ou seja, 23,05% pontos percentuais acima do lucro operacional obtido em 2011.

Lucro Líquido

O lucro líquido foi de R\$ 110.358,00, apresentando um aumento de R\$ 20.284,00 frente ao ano de 2011, o que representa um aumento percentual de 22,52%.

Conta de Resultados (R\$ mil)	2012	2011	Variação (R\$)	Variação (%)
Receita líquida das vendas e serviços	1.526.133	1.055.126	471.007	44,64%
Lucro bruto	218.799	189.031	29.768	15,75%
Lajida (Ebitda)	179.810	149.237	30.573	20,49%
Lucro operacional	163.480	132.858	30.622	23,05%
Lucro líquido do exercício	110.358	90.074	20.284	22,52%

Lajida (Ebitda)

A Comissão de Valores Mobiliários editou, em 04/10/2012, a Instrução Normativa 527/2012, que dispõe sobre a divulgação voluntária de informações de natureza não contábil, denominadas Lajida (Ebitda) e LAJIR (EBIT). A Instrução determina os critérios para o cálculo do Lajida (Ebitda) com o objetivo de uniformizar a divulgação deste dado, melhorar a sua compreensão pelo mercado e, ao mesmo tempo, torná-la comparável entre as companhias abertas. Desta forma, os dados a seguir já estão adaptados à nova forma de cálculo determinada pela CVM, inclusive os valores relativos a 2011, possibilitando a correta comparação do dado entre os exercícios de 2011 e 2012.

O Lajida de R\$ 179.810,00 registrado em 2012 representou um acréscimo de 20,49% em comparação com o ano anterior.

Este aumento é resultado da redução de custos operativos, aumento da margem do gás, e demonstra o comportamento favorável que apresentam os negócios da Companhia, o qual se reflete na manutenção do crescimento médio anual do Lajida da Ceg Rio em torno dos 23,41% nos últimos seis anos.

LAJIDA	2012	2011	Variação (R\$)	Variação (%)
Lajida (R\$ mil)	179.810	149.237	30.573	20,49%
Lucro líquido do exercício	110.358	90.074	20.284	22,52%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	51.890	41.383	10.507	25,39%
Resultado Financeiro	1.232	1.401	-169	-12,06%
Depreciação e amortização	16.330	16.379	-49	-0,30%

Gas Natural Fenosa São Paulo

Receita Líquida

No ano de 2012, a receita líquida fechou em R\$ 502,5 milhões, o que representa um aumento de 16,5% em relação ao ano anterior.

Lucro Bruto

Em 2012, a Gas Natural Fenosa em São Paulo alcançou lucro bruto de R\$ 120,4 milhões. Em relação ao exercício de 2011, foram 3,3% de incremento, evidenciando que a empresa está recuperando os resultados gradativamente, depois do impacto causado pela redução das margens, resultado da Revisão Quinzenal concluída em 2010 e da queda do volume de vendas nos segmentos industrial e de GNV.

Resultado Financeiro

O resultado financeiro de 2012 foi de R\$ 4,7 milhões, apontando redução de 12,76% em relação ao ano de 2011, que foi de R\$ 5,4 milhões. Os principais motivos dessa queda foram a amortização de financiamentos e a redução das taxas de juros em longo prazo.

Lucro Operacional

O lucro operacional da Companhia em 2012 foi de R\$ 54,2 milhões, apresentando um aumento de quase R\$ 5 milhões em relação ao ano anterior, reflexo, basicamente, da atualização monetária das tarifas.

Lajida (Ebitda)

Em 2012, o Lajida registrado foi de R\$ 89,2 milhões, com aumento de 3,65% sobre 2011.

LAJIDA	2012	2011	Varição (R\$)	Varição (%)
Lajida (R\$ mil)	89.299	86.158	3.141	3,65%
Lucro líquido do exercício	47.786	44.378	3.408	7,68%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	11.235	10.428	807	7,74%
Resultado Financeiro	-4.739	-5.432	693	-12,76%
Depreciação e amortização	35.017	36.784	-1.767	-4,80%

Remuneração aos acionistas

Ceg

Em 11 de dezembro de 2012 foi aprovado, na Assembleia Geral de Acionistas, o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor de R\$ 41.513,00, a serem pagos em julho de 2013.

Dividendos complementares ao mínimo obrigatório no valor de R\$ 29.864,00 foram registrados de forma a atender o disposto no Estatuto da Companhia, o qual estabelece uma distribuição mínima de 25% do lucro líquido do exercício, após as deduções previstas em lei.

Ceg Rio

Em 11 de dezembro de 2012 foi aprovado, na Assembleia Geral de Acionistas, o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor de R\$ 11.043,00, a serem pagos em julho de 2013.

Dividendos complementares ao mínimo obrigatório, no valor de R\$ 16.508,00 foram registrados de forma a atender o disposto no Estatuto da Companhia, o qual estabelece uma distribuição mínima de 25% do lucro líquido do exercício, após as deduções previstas em lei.

Gas Natural Fenosa São Paulo

Em conformidade com a estrutura de capital apresentada pela Companhia, a administração propôs uma distribuição de resultados de R\$ 26,8 milhões a título de juros sobre o capital próprio, aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas realizada em 11/10/2012.

O pagamento, em única parcela, está previsto para o mês de julho de 2013.

Presença em índices de investimento socialmente responsável

O investimento socialmente responsável é aquele que, junto aos aspectos financeiros tradicionais, incorpora nas suas decisões de seleção de carteira critérios de caráter social, ambiental, ético e de boa governança.

A consideração destes critérios nas carteiras de investimento é cada vez mais habitual. Os investidores que consideram estes critérios usam o pertencimento aos índices socialmente responsáveis como um indicador para os seus investimentos, já que o pertencimento aos mesmos garante a qualidade na gestão, minimizando os riscos e aumentando a possibilidade de melhor rentabilidade em longo prazo.

A presença desses índices melhora a imagem social da companhia e agrega valor na sua reputação e na sua marca. A revisão periódica dos mesmos exige que as companhias adotem as melhores práticas, para evitar a sua exclusão. Os índices de sustentabilidade e rankings se mostram como ferramentas úteis para os investidores e contribuem para que as empresas adotem as melhores práticas a fim de minimizar os seus impactos ambientais e sociais.

Já faz oito anos que a Gas Natural Fenosa faz parte do índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) de forma interrupta. Em 2012 foi a companhia líder do setor de distribuição de gás, com as máximas pontuações nos âmbitos ambiental e social. Além disso, como nos anos anteriores, foi incluída pela sétima vez na variante europeia do índice, o DJSI Europe.

Do mesmo modo, a Gas Natural Fenosa vem mantendo, pelo décimo primeiro ano consecutivo, sua presença no FTSE4Good, onde está desde o seu início, em 2001. Este feito supõe outro reconhecimento agregado às suas práticas de gestão nas questões sociais, ambientais e de ética.

Na dimensão ambiental, em 2012, a Gas Natural Fenosa foi a *utility* melhor avaliada do mundo, segundo o Relatório Carbon Disclosure Project (CDP Global 500). O relatório representa os 655 investidores institucionais com mais de 78 bilhões de euros em ativos e reconhece as medidas que as distintas empresas participantes tomam para reduzir as emissões e diminuir os riscos da mudança climática. Adicionalmente, a Gas Natural Fenosa foi a companhia melhor avaliada segundo o Relatório CDP Iberia 125 das principais companhias da Espanha e de Portugal. A companhia obteve 99 pontos em transparência e a máxima qualificação (A) em desempenho.

A presença nestes três índices de sustentabilidade valoriza o esforço realizado pela companhia em relação à sustentabilidade e à transparência informativa, e implica reconhecimento externo da boa evolução nas atuações no que diz respeito a este tema.

Meio Ambiente

Princípios de Atuação/ Gestão Ambiental

A gestão ambiental na Gas Natural Fenosa é baseada em critérios de eficiência voltados para minimizar o impacto ambiental, contribuindo, dessa forma, para atingir os objetivos do negócio.

Todo o trabalho de gestão ambiental é realizado a partir de um conjunto de documentos (manuais, procedimentos, instruções de trabalho) que reúnem e apontam ações para garantir melhor gestão e diminuição dos riscos ambientais. Esses processos são revistos anualmente, tanto internamente quanto externamente, por meio de auditorias que avaliam sua eficiência e o cumprimento dos requisitos legais pertinentes.

O ponto mais forte das atividades ambientais das empresas da Gas Natural Fenosa em 2012 foi a obtenção da certificação ISO 14.001, que visa à melhoria contínua dos processos ambientais e o atendimento aos requisitos legais. Com esta certificação, a empresa garante um melhor desempenho das atividades ambien-

tais e se torna cada vez mais consciente de que a condição prévia para a realização de seus negócios é a preservação ambiental.

A liderança da empresa está comprometida com as questões ambientais e demonstra isso através do compromisso estabelecido e mantido na política de responsabilidade corporativa que inclui o conjunto de ações desenvolvidas para estabelecer relações de confiança com os grupos de interesse da companhia e satisfazer, de maneira coerente e equilibrada, suas expectativas.

No Brasil, os conselhos de administração das empresas da Gas Natural Fenosa aprovaram, em dezembro de 2010, a nova política de responsabilidade corporativa adaptada à nova realidade do grupo.

O Grupo Gas Natural Fenosa mantém um forte posicionamento em eficiência energética e uso final da energia e entende que o setor de energia pode desempenhar um papel importante para influenciar no cuidado com o ambiente para a sociedade.



Compensação Ambiental

Orientada pela Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa no Brasil, a área de Meio Ambiente adotou como um de seus objetivos anuais a ampliação do programa de compensação de GEE produzidos nos eventos da empresa.

Em 2012, o total de emissões compensadas foi de 5.673 Kg de CO₂eq, oriundos de cinco ações de educação e confraternização do Grupo no Brasil.

A neutralização começa no planejamento do evento, na qual são avaliadas as atividades que serão realizadas e que vão gerar emissões de gases de efeito estufa.

A primeira etapa da neutralização do evento é calcular essas emissões. A metodologia utilizada para cálculo segue as diretrizes do WRI/WBCSD2 para inventário de emissões de gases de efeito estufa. O cálculo do inventário de emissões é realizado de acordo com as características de cada atividade.

As emissões de gases de efeito estufa do evento são compensadas através do programa Evento Neutro, desenvolvido e administrado por uma consultoria.

A compensação do evento é feita através da aquisição de créditos de carbono gerados em projetos de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo como, por exemplo, pequenas centrais hidroelétricas, captação e aproveitamento de biogás em aterros sanitários, entre outros.

Os benefícios ambientais são mensuráveis em toneladas de gás carbônico (CO₂) removido ou não emitido para a atmosfera, que são convertidos em certificados chamados Redução de Emissão Voluntária (VER - Voluntary Emission Reduction). Os VERs para compensação das atividades são comprados no Mercado Voluntário (VCS) e são de posse da consultoria e identificados pelo número de série.

O Programa “Gás natural: Conscientização e Responsabilidade começam em casa”, desenvolvido pela Ceg, participou do Prêmio Top Gás, organizado pela Petrobras, e foi finalista da categoria Responsabilidade Ambiental, pela sua contribuição na atenuação das alterações climáticas.

Formação Ambiental

Merecem destaque também as atividades de Educação Ambiental. Em 2012, foram ministrados 33 cursos abordando questões ambientais, totalizando a conscientização de 863 colaboradores.

Em homenagem ao Dia Mundial do Meio Ambiente, foi realizado o *workshop Energia Sustentável para Todos*, que contou com a participação de mais de 80 colaboradores e seus filhos.

Reaproveitamento de Resíduos

A Gas Natural Fenosa implantou o programa PRE3VER, para Redução, Reutilização, Reciclagem e Reaproveitamento Energético de seus resíduos. O programa, de nível corporativo, está relacionado com a gestão de resíduos gerados nas instalações internas e obras visando sua minimização através do estabelecimento de metas de redução e reciclagem. O objetivo é conscientizar os colaboradores através da divulgação de conceitos e práticas ambientais para redução da geração de resíduos e de ferramentas de controle operacional necessários à melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado – SIG.

Programas de Reciclagem

A Gas Natural Fenosa recicla papéis, papelões e jornais em desuso pelos colaboradores da empresa, além do plástico das canoplas inutilizadas de medidores de consumo de gás natural. Em 2012, apenas entre papéis e papelões, foram reciclados 113 kg. Os recursos provenientes da reciclagem de todos os materiais são revertidos à ONG Catares, integrante do projeto de reciclagem da Prefeitura de Sorocaba. Em mais um ano de parceria com a ONG Ivivo (Instituto Viver de Sorocaba), a Gas Natural Fenosa em São Paulo reciclou, durante o ano de 2012, 80 kg de pilhas e baterias de celular, evitando danos ao meio ambiente e à saúde provocados pelo descarte indevido desses materiais na natureza.

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

As empresas da Gas Natural Fenosa possuem um projeto de incentivo ao uso de combustíveis mais limpos em sua frota de veículos. Anualmente, os veículos da frota estão sendo convertidos para uso de gás natural. Já os veículos novos adquiridos funcionam exclusivamente com gás natural ou álcool. O estímulo para uso destes combustíveis está associado a uma série de vantagens como: maior economia financeira, menor poluição e, portanto, menor impacto ambiental, maior vida útil do motor, diminuição do custo de manutenção da frota (já que o gás, por ser um combustível mais limpo, não deixa acumular resíduos nos injetores, evitando a contaminação do lubrificante, o que aumenta o período de troca do mesmo).

Em 2012, foram adquiridos 11 veículos movidos com combustível mais limpo.

Indicadores de Meio Ambiente

	2010	2011	2012
Materiais			
Materiais Utilizados, por peso e volume	Odorizante: 38,756 t (CEG) 10,045 t (CEG Rio) 9,09 t (GNFSPS)	Odorizante: 55,6 t (CEG) 58,015 t (CEG Rio) 9,541 t (GNFSPS) Praguicidas: 5,004 t (CEG)	Odorizante: 50,92 t (CEG) 11,13 t (CEG Rio) 8,16 t (GNFSPS) Praguicidas: 2,82 t (CEG) 0,05 t (GNFSPS)
Consumo de energia separado por fontes primárias			
Consumo de gás natural	Consumo de gás natural na frota própria: 157.043,67 m ³ (Centros de Trabalho)	Consumo de gás natural na frota própria: 163.570,5 m ³ (Centros de Trabalho)	Consumo de gás natural na frota própria: 145.521 m ³ (Centros de Trabalho) Consumo de gás natural por perdas na rede de Distribuição: 282.055,927 GJ (CEG) 105.925,191 GJ (CEG Rio) 111.902,797 GJ (GNFSPS)
Consumo de carbono (TJ)	-	-	-
Consumo de derivados de petróleo	Consumo de gasolina na frota própria: 135.061,1 L (Centros de Trabalho) Consumo de diesel / gasóleo na frota própria: 43.280,04 L (Centros de Trabalho)	Consumo de gasolina na frota própria: 182.148,38 L (Centros de Trabalho) Consumo de diésel/gasóleo na frota própria: 44.815,82 L (Centros de Trabalho)	Consumo de gasolina na frota própria: 232.454 L (Centros de Trabalho) Consumo de diesel/gasóleo na frota própria: 58.899 L (Centros de Trabalho)

	2010	2011	2012
Consumo direto de energia combustíveis fosseis	Consumo de etanol na frota própria: 127.971,38 L (Centros de Trabalho) Consumo de biodiesel na frota própria: 0 L (CEG, CEG Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho)	Consumo de etanol na frota própria: 98.876,26 L (Centros de Trabalho) Consumo de biodiesel na frota própria: 0 L (CEG, CEG Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho)	Consumo de etanol na frota própria: 90.465 L (Centros de Trabalho) Consumo de biodiesel na frota própria: 0 L (CEG, CEG Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho)
Consumo de água por fontes			
Consumo de água em outros processos (Hm ³)	Consumo de água em outros processos: 0,000060 Hm ³ (CEG) 0,000850 Hm ³ (CEG Rio) 0,000215458 Hm ³ (GNFSPS) 0,00051856,5 Hm ³ (Centros de Trabalho)	Consumo de água em outros processos: 0,004 Hm ³ (CEG) 0,00001 Hm ³ (CEG RIO) 0,001 Hm ³ (GNFSPS) 0,03 Hm ³ (Centros de Trabalho)	Consumo de água em outros processos: 0,005 Hm ³ (CEG) 0,000217 Hm ³ (GNFSPS)
Consumo de água em serviços auxiliares (Hm ³)	Consumo de água em outros processos: 0,000600 Hm ³ (CEG Rio)		
Consumo de água em edifícios (Hm ³)	Consumo de água em edifícios: 0,0060 Hm ³ (CEG) 0,000250 Hm ³ (CEG Rio) 0,315458 Hm ³ (GNFSPS) 0,0518565 Hm ³ Centros de Trabalho)		Consumo de água em edifícios: 0,027766 Hm ³ (Centros de Trabalho)

	2010	2011	2012
Consumo total de água (Hm ³)		Volume total de água captada: 0,004 Hm ³ (CEG) 0,00001 Hm ³ (CEG RIO) 0,001 Hm ³ (GNFSPS) 0,03 Hm ³ (Centros de Trabalho)	Volume total de água captada: 0,005 Hm ³ (CEG) 0,000217 Hm ³ (GNFSPS) 0,027766 Hm ³ (Centros de Trabalho)
Emissões totais, diretas e indiretas, de gases do efeito estufa, em peso			
Emissões diretas de GEI	Emissões de CO₂ por consumo de gás natural na frota veicular própria: 308.135,384907 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ por consumo de gasolina na frota veicular própria: 321.742,55242 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 118.838,333832 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ em Fontes móveis por consumo de combustíveis: 748.716,271159 kgCO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO₂ por consumo de gás natural na frota veicular própria: 352.642,155 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ por consumo de gasolina na frota veicular própria: 402.619,47 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 120.663,17 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ em Fontes móveis por consumo de combustíveis: 875.924,79 kgCO ₂ (Centros de Trabalho)	Emissões de CO₂ por consumo de gás natural na frota veicular própria: 313.729,181 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ por consumo de gasolina na frota veicular própria: 513.814,648 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 158.581,052 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ em Fontes móveis por consumo de combustíveis: 986.124,881 kgCO ₂ (Centros de Trabalho)

	2010	2011	2012
Emissões totais, diretas e indiretas, de gases do efeito estufa, em peso (Continuação)			
Emissões diretas de GEI (Continuação)	Emissões de CO₂ por consumo de biodiesel na frota veicular própria: 0 kgCO ₂ (CEG, CEG Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho) Total de Emissões de CH4 totais: 95.062,6505325 m ³ (CEG) 33.097,903335 m ³ (CEG Rio) 34.923,722715 m ³ (GNFSPS)	Emissões de CO₂ por consumo de biodiesel na frota veicular própria: 0 kgCO ₂ (CEG, CEG Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ em fontes móveis por consumo de combustíveis: 875.924,79 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Total de Emissões de CH4 totais: 6.208.300 m ³ (CEG) 2.210.969 m ³ (CEG Rio) 2.334.456 m ³ (GNFSPS)	Emissões de CO₂ por consumo de biodiesel na frota veicular própria: 0 kgCO ₂ (CEG, CEG Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho) Emissões de CO₂ em fontes móveis por consumo de combustíveis: 986.124,881 kgCO ₂ (Centros de Trabalho) Emissões de CH4 por consumo de gás natural na frota veicular própria: 27,962 kgCH4 (Centros de Trabalho) Emissões de CH4 por consumo de gasolina na frota veicular própria: 185,359 kgCH4 (Centros de Trabalho) Emissões de CH4 por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 21,401 kgCH4 (Centros de Trabalho)

	2010	2011	2012
Emissões totais, diretas e indiretas, de gases do efeito estufa, em peso (Continuação)			
Emissões diretas de GEI (Continuação)			Emissões de CH4 por consumo de biodiesel na frota veicular própria: 0 kgCH4 (CEG, CEG Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho) Emissões de CH4 em fontes móveis por consumo de combustíveis: 234,721 kgCH4 (Centros de Trabalho) Emissões de N2O por consumo de gás natural na frota veicular própria: 0,559 kgN2O (Centros de Trabalho) Emissões de N2O por consumo de gasolina na frota veicular própria: 59,315 kgN2O (Centros de Trabalho) Emissões de N2O por consumo de diesel/gasóleo na frota veicular própria: 1,284 kgN2O (Centros de Trabalho)

	2010	2011	2012
Emissões totais, diretas e indiretas, de gases do efeito estufa, em peso (Continuação)			
Emissões diretas de GEI (Continuação)			<p>Emissões de N2O por consumo de biodiesel na frota veicular própria: 0 kgN2O (CEG, CEG Rio, GNFSPS e Centros de Trabalho)</p> <p>Emissões de N2O em fontes móveis por consumo de combustíveis: 61,158 kgN2O (Centros de Trabalho)</p> <p>Total de Emissões fugitivas de CH4 da rede de ferro fundido: 5.944.940 m³ (CEG) 2.232.603 m³ (CEG Rio) 2.358.594 m³ (GNFSPS)</p>

	2010	2011	2012
Fontes fixas. Emissões diretas de CO ₂ (tCO ₂ eq)	<p>Emissões de CO₂ em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 1.896.331,36 kgCO₂ (Centros de Trabalho)</p> <p>Emissões de CO₂ em fontes fixas por consumo de combustível: 3.792.662,72 kgCO₂ (Centros de Trabalho)</p>	<p>Emissões de CO₂ em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0 kgCO₂ (CEG, CEG Rio e GNFSPS) 2031.923,61 kgCO₂ (Centros de Trabalho)</p> <p>Emissões de CO₂ totais em fontes fixas por consumo de combustível: 0 kgCO₂ (CEG, CEG Rio e GNFSPS) 2.031.923,62kgCO₂ (Centros de Trabalho)</p>	<p>Emissões de CO₂ em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0 kgCO₂ (CEG, CEG Rio e GNFSPS) 251,316 kgCO₂ (Centros de Trabalho)</p> <p>Emissões de CO₂ totais em fontes fixas por consumo de combustível: 0 kgCO₂ (CEG, CEG Rio e GNFSPS) 969,272 kgCO₂ (Centros de Trabalho)</p>
Fontes fixas. Emissões diretas de CH ₄ (tCO ₂ eq)	<p>Emissões de CH₄ em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 1896331,36 kgCO₂ (Centros de Trabalho)</p>		<p>Emissões de CH₄ em Fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0 kgCH₄ (CEG, CEG Rio e GNFSPS) 0,022 kgCH₄ (Centros de Trabalho)</p> <p>Emissões de CH₄ em fontes fixas por consumo de diesel/gasóleo no processo: 0 kgCH₄ (CEG, CEG Rio e GNFSPS) 0,131kgCH₄ (Centros de Trabalho)</p>

	2010	2011	2012
Fontes fixas. Emissões diretas de N2O (tCO ₂ eq)		<p>Emissões de N2O em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0 kgN2O (CEG, CEG Rio,GNFSPS e Centros de Trabalho)</p> <p>Emissões de N2O em fontes fixas por consumo de diesel/gasóleo no processo: 0 kgN2O (CEG, CEG Rio e GNFSPS) 0,008 kgN2O (Centros de Trabalho)</p>	<p>Emissões de N2O em fontes fixas por consumo de gás natural no processo: 0 kgN2O (CEG, CEG Rio,GNFSPS e Centros de Trabalho)</p> <p>Emissões de N2O em fontes fixas por consumo de diesel/gasóleo no processo: 0 kgN2O (CEG, CEG Rio e GNFSPS) 0,008 kgN2O (Centros de Trabalho)</p>
Fontes fixas. Emissões diretas de SF6 (tCO ₂ eq)	-	-	-
Fontes fixas. Emissões diretas de CFC y HFC	-	-	-
Vertido total de águas residuais, segundo sua natureza e destino			
Água despejada no mar (Hm ³)	-	-	-
Água despejada em canal fluvial (Hm ³)	-	-	-
Água despejada na rede pública de saneamento	<p>Água despejada na rede pública de saneamento: 60 Hm³ (CEG) 250 Hm³ (CEG Rio) 126,475 Hm³ (GNFSPS) 51.856,5 Hm³ (Centros de Trabalho)</p>	<p>Água despejada na rede pública de saneamento: 0,0004 Hm³ (CEG) 0,001 Hm³ (GNFSPS) 0,03 Hm³ (Centros de Trabalho)</p>	<p>Água despejada na rede pública de saneamento: 0,000116 Hm³ (GNFSPS) 0,027215 Hm³ (Centros de Trabalho)</p>

	2010	2011	2012
Água despejada na fossa (Hm ³)		<p>Água despejada na fossa: 0 Hm³</p>	<p>Água despejada na fossa: 0,0001 Hm³ (CEG Rio)</p>
Volume total despejado (Hm ³)	<p>Volume total despejado: 52.292,975 Hm³</p>	<p>Volume total despejado: 0,0004 Hm³ (CEG) 0 Hm³ (CEG Rio) 0,001 Hm³ (GNFSPS) 0,03 Hm³ (Centros de Trabalho)</p>	<p>Volume total despejado: 0 Hm³ (CEG) 0,0001 Hm³ (CEG Rio) 0,000116 Hm³ (GNFSPS) 0,027215 Hm³ (Centros de Trabalho)</p>
Peso total dos resíduos gerenciados, segundo o tipo e o método de tratamento			
Resíduos não perigosos gerenciados (toneladas)	<p>Peso total de resíduos não perigosos: 50,498 t (CEG) – Enviada para Reciclagem</p>	<p>Peso total de resíduos não perigosos: Sucata: 44,55 t (CEG) – Enviada para Reciclagem Madeira: 24,21 t (CEG) – Enviada para Reciclagem Plástico: 6,7 t (CEG) – Enviado para co-processamento</p>	<p>Peso total de resíduos não perigosos: Sucata: 37,53 t (CEG) – Enviada para Reciclagem Escombros: 267 t (Centros de Trabalho) – Enviado para Aterro Sanitário Madeira: 35,68 t (CEG) – Enviada para Reciclagem</p>

	2010	2011	2012
Peso total dos resíduos gerenciados, segundo o tipo e o método de tratamento (Continuação)			
Resíduos não perigosos gerenciados (toneladas) (Continuação)			<p>Medicamentos: 0,1 t (Centros de Trabalho) – Enviado para Incineração</p> <p>Papel e Papelão: 6,6 t (Centros de Trabalho) – Enviado para Reciclagem</p> <p>Plástico: 0,005 t (Centros de Trabalho) – Enviado para Reciclagem</p> <p>Resíduos Vegetais: 41,6 t (Centros de Trabalho) – Enviado para Aterro Sanitário</p> <p>Tóner, Cartuchos e CD's: 2,802 t (Centros de Trabalho) – Enviado para Reciclagem</p>

	2010	2011	2012
produção de resíduos perigosos (toneladas)	<p>Peso total de resíduos perigosos: 43,528 t (CEG) - Enviada para Co-processamento</p>	<p>Óleo Usado: 0,27843 t (CEG) Enviado para reciclagem</p> <p>Hidrocarboneto contaminado com água: 3,8 t (CEG) → 0,8 t foram enviadas para reciclagem e as outras 3 t foram enviadas para coprocessamento</p> <p>Soluções Aquosas: 15,86 t (CEG) Enviada para reciclagem</p>	<p>Hidrocarbonetos contaminados com água: 15 t (CEG) → 10t foram enviadas para Co-processamento</p> <p>30 t (Centros de Trabalho)</p> <p>Resíduos Biosanitários: 16 t (Centros de Trabalho)</p> <p>Soluções Aquosas: 1,2 t (CEG)</p> <p>Solo contaminado com hidrocarboneto: 0,6 t (Centros de Trabalho) Enviado para Coprocessamento</p>
Resíduos perigosos gerenciados (toneladas)	<p>Peso total de resíduos perigosos tratados: 43,528 t (CEG) – Enviada para Co-processamento</p>	<p>Lâmpadas Fluorescente: 0,66 t (CEG) – Enviadas para reciclagem</p>	<p>Embalagens Vazias Contaminadas: 0,8 t (Centros de Trabalho) – Enviada para Reciclagem</p> <p>Pilhas e baterias: 0,9 t (CEG) – Enviada para Coprocessamento</p> <p>Resíduos Elétricos e Eletrônicos: 1 t (Centros de Trabalho) – Enviado para Reciclagem</p> <p>Lâmpadas Fluorescentes: 0,786 t (Centros de Trabalho)</p>

	2010	2011	2012
Custo de multas significativas e número de sanções não monetárias por não cumprimento de normativa ambiental	Não houve	Não houve	Não houve
Divisão por tipo de total de gastos em investimentos ambientais			
Investimentos e gastos em proteção ao meio ambiente	Gastos: R\$ 724.101,61 (CEG) R\$ 60.348,18 (CEG Rio) R\$ 9.000,00 (GNFSPS) Investimentos: R\$ 10.097.861,52 (CEG) R\$ 202.409,41 (CEG Rio) R\$ 20.764,95 (GNFSPS)	Gastos: R\$ 868.698,92 (CEG) R\$ 174.179,82 (CEG Rio) Investimentos: R\$ 20.967.915,11 (CEG) R\$ 287.708,96 (CEG Rio) R\$ 97.643,41 (GNFSPS)	Gastos: R\$ 723.962,60 (CEG) R\$ 117.889,85 (CEG Rio) R\$ 195.139,34 (GNFSPS) Investimentos: R\$ 31.436.448,04 (CEG) R\$ 429.501,56 (CEG Rio) R\$ 131.591,66 (GNFSPS)
Deglose de gastos ambientais	Proteção Atmosférica: R\$ 12.239,16 (CEG) Gestão da Água: R\$ 16.598,97 (CEG) R\$ 1.474,88 (CEG Rio) Gestão de Resíduos: R\$ 26.394,79 (CEG) R\$ 178,40 (CEG Rio) Solos: R\$ 492.159,82 (CEG)	Proteção Atmosférica: R\$ 8.048,00 (CEG) R\$ 4.716,00 (CEG Rio) Gestão da Água: R\$ 0,00 (CEG,CEG Rio e GNFSPS) Gestão de Resíduos: R\$ 0,00 (CEG,CEG Rio e GNFSPS) Solos: R\$ 0,00 (CEG,CEG Rio e GNFSPS)	Proteção Atmosférica: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Gestão da Água: R\$ 2.679,40 (CEG) R\$ 30.000,00 (CEG Rio) Gestão de Resíduos: R\$ 3.627,07 (CEG) Solos: R\$ 514.799,10 (CEG)

	2010	2011	2012
Deglose de gastos ambientais (Continuação)	Alterações Climáticas: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Eficiência Energética: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Qualidade de Produtos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Impacto Visual: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Ruídos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Vários: R\$ 176.708,87 (CEG) R\$ R\$ 58.694,90 (CEG Rio) R\$ 9.000,00 (GNFSPS) Proteção da Biodiversidade: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Proteção contra vazamentos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)	Alterações Climáticas: R\$ 19.840.642,00 (CEG) Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Eficiência Energética: R\$ 1.119.225,11 (CEG) R\$ 230.939,08 (CEG Rio) Qualidade de Produtos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Impacto Visual: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Impacto Visual: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Ruídos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Vários: R\$ 52.053,88 (CEG Rio) R\$ 97.643,41 (GNFSPS) Proteção da Biodiversidade: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Proteção contra vazamentos: R\$ R\$ 0,00 (CEG,CEG Rio e GNFSPS)	Alterações Climáticas: R\$ 4.300,00 (CEG) Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 55.120,00 (CEG) Eficiência Energética: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Qualidade de Produtos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Impacto Visual: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS) Ruídos: R\$ 11.079,14 (CEG) Vários: R\$ 128.667,89 (CEG) R\$ 74.709,85 (CEG Rio) R\$195.139,34 (GNFSPS) Proteção da Biodiversidade: R\$ 0,00 (CEG0, CEG Rio e GNFSPS) Proteção contra vazamentos: R\$ 3.690,00 (CEG) Proteção contra vazamentos: R\$ 3.690,00 (CEG)

	2010	2011	2012
Deglose de investimentos ambientais	<p>Proteção Atmosférica: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Gestão da Água: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Gestão de Resíduos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Solos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Alterações Climáticas: R\$ 9.973.072,00 (CEG)</p> <p>Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Eficiência Energética: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Qualidade de Produtos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Impacto Visual: R\$ 41.353,00 (CEG)</p> <p>Ruídos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p>	<p>Proteção Atmosférica: R\$ 8.048,00 (CEG) R\$ 4.716,00 (CEG Rio)</p> <p>Gestão da Água: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Gestão de Resíduos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Solos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Alterações Climáticas: R\$ 19.840.642,00 (CEG)</p> <p>Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Eficiência Energética: R\$ 1.119.225,11 (CEG)</p> <p>Qualidade de Produtos: R\$ 230.939,08 (CEG Rio)</p> <p>Qualidade de Produtos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Impacto Visual: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Ruídos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p>	<p>Proteção Atmosférica: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Gestão da Água: R\$ 887,10 (GNFSPS)</p> <p>Gestão de Resíduos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Solos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Alterações Climáticas: R\$ 31.326.646,95 (CEG)</p> <p>Sistema de Gestão Ambiental: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Eficiência Energética: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Qualidade de Produtos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Impacto Visual: R\$ 7.000,00 (CEG Rio)</p> <p>Ruídos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p>

	2010	2011	2012
Deglose de investimentos ambientais (Continuação)	<p>Vários: R\$ 83.436,52 (CEG) R\$ 202.409,41 (CEG Rio) R\$ 20.764,95 (GNFSPS)</p> <p>Proteção da Biodiversidade: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Proteção contra vazamentos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p>	<p>Vários: R\$ 52.053,88 (CEG Rio) R\$ 97.643,41 (GNFSPS)</p> <p>Proteção da Biodiversidade: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Proteção contra vazamentos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p>	<p>Vários: R\$ 109.801,09 (CEG) R\$ 422.501,56 (CEG Rio) R\$ 130.704,56 (GNFSPS)</p> <p>Proteção da Biodiversidade: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p> <p>Proteção contra vazamentos: R\$ 0,00 (CEG, CEG Rio e GNFSPS)</p>
Emissões diretas de GEI	Investimento: R\$ 9.973.072,00 (CEG)	Investimento: R\$ 19.840.642,00 (CEG)	Investimento: R\$ 31.326.646,95 (CEG) Gasto: R\$ 4.300,00 (CEG)
Emissões de metano em transporte e distribuição	<p>Vários: Gastos R\$ 176.708,87 (CEG) R\$ 58.694,90 (CEG Rio) R\$ 9.000,00 (GNFSPS)</p> <p>Vários: Investimento R\$ 83.436,52 (CEG) R\$ 202.409,41 (CEG Rio) R\$ 20.764,95 (GNFSPS)</p>	<p>Vários: Gastos R\$ 335.188,26 (CEG) R\$ 58.694,90 (CEG Rio) R\$ 174.179,82 (GNFSPS)</p> <p>Vários: Investimento R\$ 52.053,88 (CEG Rio) R\$ 174.179,82 (GNFSPS)</p>	<p>Vários: Gastos R\$ 128.667,89 (CEG) R\$ 74.709,85 (CEG Rio) R\$ 195.139,34 (GNFSPS)</p> <p>Vários: Investimento R\$ 109.801,09 (CEG) R\$ 422.501,56 (CEG Rio) R\$ 130.704,56 (GNFSPS)</p>
Geração de resíduos perigosos	Gasto: R\$ 26.394,79 (CEG) R\$ 178,40 (CEG Rio)	Gasto: R\$ 18.710,66 (CEG)	Gasto: R\$ 3.627,07 (CEG)

Programa de Comunicação das Ações Ambientais

A Gas Natural Fenosa possui canais de comunicação internos e externos, nos quais conteúdos corporativos são publicados e divulgados.

Comunicação Ambiental Interna: Matérias ambientais são publicadas visando a atualizar os colaboradores a também divulgar as questões referentes ao meio ambiente através dos canais de comunicação oficiais da empresa: Comunicado Interno, Comunicado do Meio Ambiente, Clipping Ambiental e outros meios, tais como cartilhas, fôlderes, *banners* e cartazes informativos.

Comunicação Ambiental Externa: Divulgação de conteúdos nas contas dos clientes da Gas Natural Fenosa (ex: Divulgação do Ano Internacional da Energia Sustentável etc.) e inclusão de conteúdos na página web da empresa (ex: vantagens e objetivos das certificações ISO 14001:2004 e OHSAS 18.001:2007, rumo ao Sistema Integrado de Gestão).

Licenciamento ambiental

Os critérios para licenciamento ambiental e exigência de estudos ambientais, para instalação e operação dos ramais de distribuição de gás, são determinados por uma série de legislações federais, estaduais e municipais. Dentre as principais estão a Resolução CONAMA nº 237 de 1997, Lei nº 12.651 de 2012 (Código Florestal), Resolução CONEMA nº 15 de 2009, dentre outras.

Abaixo segue parte da Resolução CONEMA nº 15, de 2009, com o resumo dos critérios para licenciamento e exigência de estudos ambientais:

QUADRO 1 – RESUMO DOS CRITÉRIOS DE LICENCIAMENTO DE DUTOS DE GÁS NATURAL OU MANUFATURADO

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

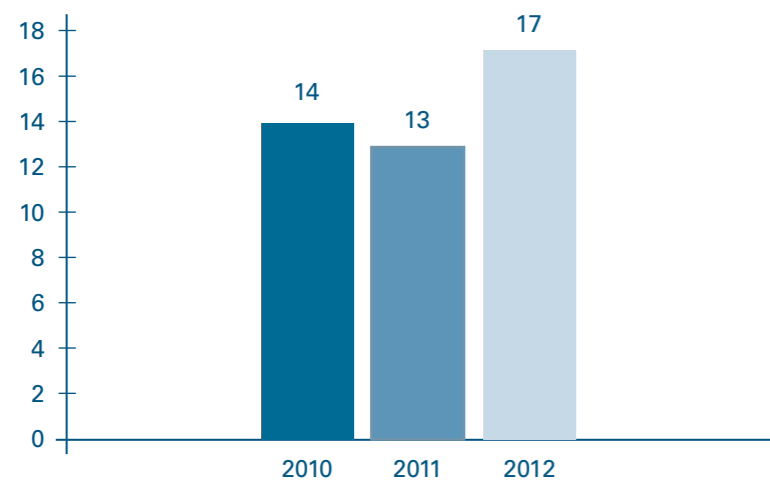
Art. 16 Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas e a Deliberação CEC/VCN nº 4.678, de 23 de maio de 2006 e as demais disposições em contrário.



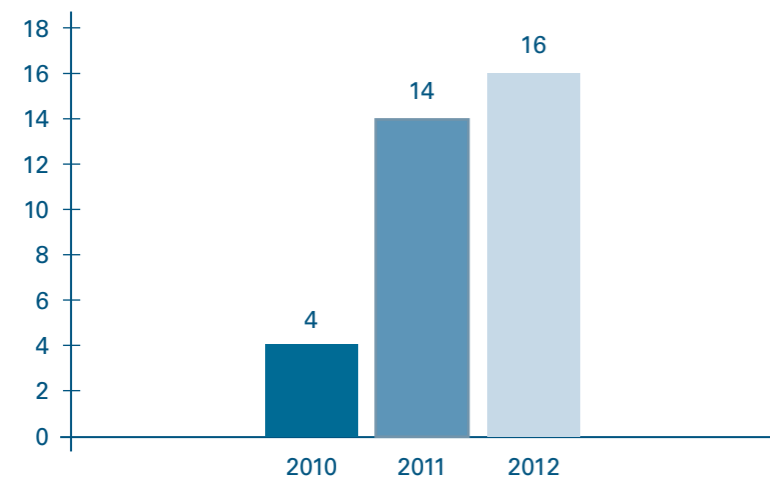
• **Número e porcentagem dos processos operacionais nos quais se avaliam os riscos para a biodiversidade**

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

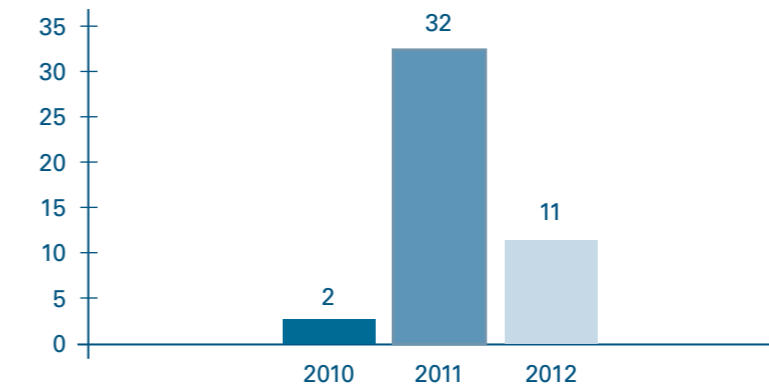
Nº de processos de licenciamento iniciados em 2010, 2011 e 2012



Nº de licenças concedidas pelos órgãos ambientais



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



• **Número e porcentagem**

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

2010	Manutenção do Reflorestamento de Vila Canaã, em Petrópolis (realizada em atendimento à LP e à LI do Ramal Petrópolis).
2011	Manutenção do Reflorestamento de Vila Canaã, em Petrópolis (realizada em atendimento à LP e à LI do Ramal Petrópolis) Plantio de mudas GNC Friburgo (iniciativa voluntária da CEG RIO)
2012	Manutenção do Reflorestamento de Vila Canaã em Petrópolis (realizada em atendimento à LP e à LI do Ramal Petrópolis). Manutenção do plantio de mudas GNC Friburgo (iniciativa voluntária da CEG RIO).

Interesse pelas pessoas

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

- Proporcionar aos nossos colaboradores formação e oportunidades de desenvolvimento profissional adequadas às suas competências.
- Promover um entorno de trabalho motivador em que se assegure o respeito ao empregado e a valorização responsável de suas iniciativas.
- Fomentar a clareza de objetivos, a liderança eficaz, compensações competitivas e reconhecimento dos méritos.
- Facilitar as condições para um maior equilíbrio pessoal e profissional, por meio da igualdade e diálogo.

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

Em 2012, as empresas da Gas Natural Fenosa Brasil promoveram uma série de treinamentos. Foram 28.925 horas de formação, uma média de 58 horas por funcionário. A empresa também manteve o programa de incentivo aos estudos, na qual manteve um total de 73 bolsas.

As empresas da Gas Natural Fenosa Brasil também lançaram a Universidade Virtual com o objetivo

de investir na formação e desenvolvimento de seus funcionários. Com ela, os profissionais da empresa poderão contribuir com estudos em áreas nas quais são especialistas. Ao acessar o site da universidade é possível postar conteúdo, comentar documentos publicados por colegas, realizar percursos virtuais pelas instalações da empresa e ainda participar de treinamentos com simuladores.

A Universidade está dividida em dois institutos, o de Liderança, elaborado para desenvolver habilidades de negócios interpessoais e pessoais dos participantes, e o Superior Técnico, que visa a aprimorar o conhecimento técnico.

universidade
corporativa

universidade virtual



Certificação EFR

Em 2012, a Gas Natural Fenosa obteve o certificado de Empresa Familiarmente Responsável (EFR) concedido pela Fundação Más Familia. Com ele, a empresa passou a ser a primeira companhia brasileira a conquistar essa certificação, que avalia a conciliação da vida familiar e profissional, a igualdade de oportunidades e a inclusão de grupos socialmente desfavorecidos.

A certificação EFR verificou pontos relevantes relacionados à responsabilidade social da companhia, tais como o desenvolvimento humano, de uma forma que reforça a coerência e o compromisso; a formação, com o alcance de 100% dos trabalhadores, e com muitos cursos e ferramentas; o bom ambiente de trabalho, muito valorizado entre os próprios trabalhadores; e o apoio da alta direção às políticas e medidas EFR implantadas.

A Fundação Más Familia é uma entidade privada espanhola sem fins lucrativos. Atualmente, na Espanha, mais de 200 organizações já têm a Certificação EFR.

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

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

Programa de Qualidade de Vida

Também foram realizadas, em 2012, diversas atividades voltadas para a manutenção do bom clima laboral, como o Programa de Qualidade de Vida. Esse programa foi mantido no intuito de proporcionar aos funcionários cada vez mais o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Consta de sessões de shiatsu e reflexologia, ensaios do coral, assim como a locação de quadra de futebol para estimular a prática de exercícios físicos.

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

A Gas Natural Fenosa oferece o gramado. O gol é com você.

Amarre as chuteiras e comece a treinar porque ao longo de 2012, você terá uma quadra de futebol todas as terças-feiras, durante duas horas, para se divertir e praticar esportes.

A pedido dos colaboradores, dando continuidade ao trabalho que vem sendo desenvolvido, a Diretoria de Recursos Humanos oferece esse espaço a todos os efetivos, terceirizados, coletistas e estagiários, a partir de 3 de abril.

Basta preencher o arquivo em anexo e enviar para: araujo@gasnatural.com.

Não deixe de checar seu preparo físico para praticar esportes. Essa atividade é para seu lazer, de responsabilidade exclusiva dos participantes e sem vínculo com seu trabalho na Gas Natural Fenosa.

SuperQuadra - Galpão Six Soccer
Onde: Rua Curuzu 72, São Cristóvão
Quando: Nas terças-feiras de 2012, de 19h às 21h
Informações: Christiane Araujo (RH), no ramal 6087

gasNatural fenosa

Programa Dialogar

As empresas da Gas Natural Fenosa acreditam que cada colaborador é um multiplicador, um representante de empresa e seus valores. E para que isso aconteça é fundamental ter uma comunicação interna potente, uma ferramenta estratégica para a consecução de objetivos da empresa.

O programa Dialogar, implantado em 2009, nasceu com o objetivo de estabelecer diálogo fluido, transparente, próximo e permanente entre as pessoas na empresa, através de ferramentas de comunicação interna.

O programa se converteu em um marco divisório dentro da empresa. Não só pela qualidade ferramental dos materiais desenvolvidos, como também pela forma de realizar as ações de comunicação. Todos os colaboradores passaram a exercer um papel mais ativo no processo de comunicação da empresa, seja sugerindo e comentando reportagens veiculadas internamente, seja participando na construção das novas ferramentas de comunicação, sugerindo o nome para veículos e temas de campanhas. Todos os colaboradores passaram a participar ativamente do processo de comunicação, se sentindo valorizados e incluídos.

Em 2012 o programa Dialogar ganhou ouro no Prêmio Aberje, principal premiação na área de Comunicação do Brasil. A companhia foi

campeã regional na categoria Comunicação e Relacionamento com o Público Interno, com o *case Programa Dialogar: a Vitória do Diálogo*.

Desde seu lançamento, o Programa Dialogar foi reconhecido como plataforma de comunicação da empresa, conquistando o mérito de ser o condutor de uma nova cultura organizacional, uma ferramenta de incentivo ao diálogo, ao compartilhamento de informações e realizações da empresa e das equipes; uma ponte entre a liderança e os colaboradores, um veículo de disseminação de informações a colaboradores para integração de toda a companhia. Os resultados dessa iniciativa são prova do sucesso desse programa:

- A última pesquisa de Clima e Satisfação do Grupo Gas Natural Fenosa, aplicada no final de 2010, apontou que o compromisso dos colaboradores atingiu o patamar de 80%;
- Na comparação entre as empresas do Grupo, a área de comunicação da empresa brasileira ocupava um dos últimos lugares, nessa pesquisa atingiu 72% de aprovação dos colaboradores, percentual considerado muito bom no cômputo geral – evolução de 16% em relação à pesquisa de 2008;
- A área de Comunicação da Ceg foi considerada *benchmarking* de mercado, com base em uma mostra de empresas referência do País, que comparou os quesitos satisfação, alcance e clima organizacional;

• Na Pesquisa de Comunicação Interna de 2011, que teve participação espontânea de 75% do total de colaboradores Brasil, a nota de avaliação geral da área de Comunicação Interna saltou de 6,3, em 2009, para 8,48;

• Os Comunicados Internos e a newsletter “Entre Nós” foram apontados pelos colaboradores como os principais canais de comunicação, pelo 2º ano consecutivo;

• A newsletter “Entre Nós” já é considerada a 2ª maior fonte de informações internas, com frequência de leitura semanal por 88% dos colaboradores;

• O Portal Dialogar recebeu 87% de avaliações favoráveis, o conteúdo teve 89% de votos e o *layout* 87%;

• O acesso ao *clipping* diário foi aplaudido por 74% dos colaboradores.

• Cartazes, *banners* e *outdoors* dos murais receberam 82% de avaliação satisfatória, com 90% de aprovação para o *layout* e 80% para a relevância do conteúdo;

O resultado mais importante é que 93% dos colaboradores declararam que já haviam utilizado os veículos de comunicação interna e que ficaram muito satisfeitos com a resposta recebida.

As atuais ferramentas de comunicação existentes na empresa são:

- Murais desenvolvidos com conceito de *outdoor*, e espaço para sugestões e críticas dos colaboradores;
- “Entre Nós”, *newsletter* interna semanal, em formato digital
- Portal Dialogar – www.portaldialogar.com.br – que disponibiliza notícias da empresa, do mercado e das ações realizadas pelas áreas.



Possui espaços interativos e enquetes para incentivar o diálogo;

• Elaboração e distribuição de cartazes e pôsteres divulgando informações e resultados de pesquisas internas, promovendo nivelamento e transparência na comunicação da empresa;

• Publicação de *Clipping* diário com as principais notícias sobre a empresa e o mercado.

• Gentileza – programa de voluntariado, cujo nome foi escolhido pelos colaboradores e que conta com a participação de grande parte da equipe;

• Reformulação de *layouts* dos comunicados internos para torná-los mais atraentes;

• Clube de Vantagens: divulga convênios com empresas que oferecem descontos em produtos e serviços aos colaboradores;

• Campanhas internas com temas institucionais e de integração, tais como, “Estratégia da empresa”, “Pinte o Natal” e “Consumo Consciente”, entre outras.



Rio de Janeiro

Principais Indicadores	
Quadro de Pessoal/Número de empregados	437
Homens/Mulheres (%)	61 / 39
Total de diretos*	33
Mulheres em postos diretos	11
Gastos de Pessoal (R\$)	82.142.995
Horas de treinamento por empregado	55
Investimento em formação anual (R\$)	1.531.433

São Paulo

Principais Indicadores	
Quadro de Pessoal/Número de empregados	32
Homens/Mulheres (%)	20 / 12
Total de diretos*	2
Mulheres em postos diretos	0
Gastos de Pessoal (R\$)	2.714.751
Horas de treinamento por empregado	76,5
Investimento em formação anual (R\$)	89.224

Quadro de pessoal por gênero

	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2010	485	312	64,33%	173	35,67%
2011	490	306	62,45%	184	37,55%
2012	491	300	61,10%	191	38,90%

Total de funcionários por idade

	Idade Média	Total	Homens	Mulheres
2010	39	485	312	173
2011	39	490	306	184
2012	39	491	300	191

Índice de rotatividade

	Total	Rot. Média Anual
2010	485	14,47%
2011	490	19,14%
2012	491	12,70%

Índice de rotatividade por gênero

	Total	Homens	Mulheres	Rot. Homens	Rot. Mulheres
2010	485	312	173	13,78%	15,03%
2011	490	306	184	19,61%	17,93%
2012	491	300	191	14,00%	10,99%

	Idade	Total	Total Geral	Homens	Mulheres	Rot. Homens	Rot. Mulheres
2010	Até 35	207	485	113	94	20,35%	23,40%
	36-50	202		140	62	12,14%	6,45%
	Mais de 50	76		59	17	5,08%	0,00%

2011	Até 35	197	490	106	91	33,96%	23,08%
	36-50	217		139	78	10,07%	10,26%
	Mais de 50	76		61	15	16,39%	26,67%

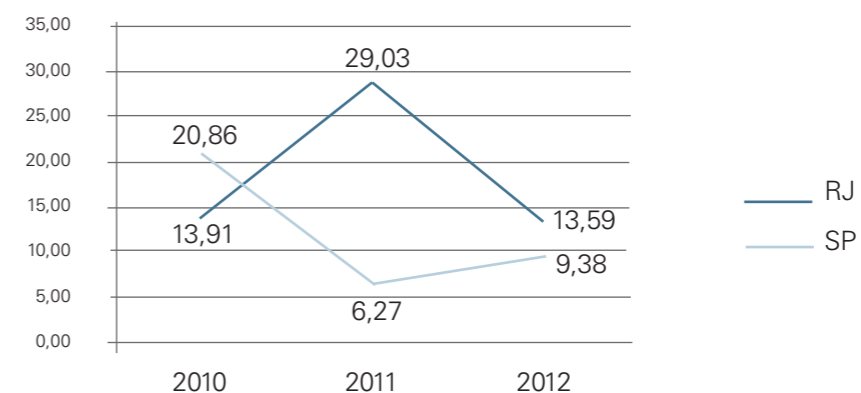
2012	Até 35	159	491	82	77	20,73%	16,88%
	36-50	249		150	99	10,67%	6,06%
	Mais de 50	83		68	15	13,24%	13,33%

	Feminino			Tempo médio no último cargo (baixas)	Masculino		Tempo médio no último cargo (baixas)
	Faixa Etária	Altas	Baixas		Altas	Baixas	
2010	Até 35	17	5	2	14	9	3
	36-50	2	2	2	4	13	5
	Mais de 50					3	6

2011	Até 35	17	4	2	22	14	2
	36-50	5	3	2	5	9	2
	Mais de 50		4	3		10	2

2012	Até 35	11	2	1	11	6	2
	36-50	3	3	1	6	10	2
	Mais de 50		2	7	1	8	3

Rotatividade por região



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

	% Dretivos Locais	Total de Dretivos	Dretivos Expatriados	Dretivos Locais
2010	85,29%	34	5	29
2011	85,71%	35	5	30
2012	86,36%	44	6	38

*Informações extraídas do arquivo de controle interno.

Oportunidades de desenvolvimento

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

Esta ação contou com especialistas em Recursos Humanos, que através de palestras, consultorias individuais e a divulgação de programas e políticas de gestão de carreira, mostraram aos colaboradores as ferramentas de desenvolvimento que a empresa disponibiliza para cada um e a melhor forma de utilizá-la.

Também foram investidos R\$1.531.433,00 em mais de 36 mil horas de capacitação para os colaboradores e terceirizados.

Projetos relevantes que foram lançados e desenvolvidos em 2012

Universidade Virtual – uma plataforma que proporciona aos profissionais obter um ponto de encontro na rede para a formação e a gestão do conhecimento. Um lugar virtual para a colaboração, interação e a formação que o funcionário pode acessar, em qualquer lugar do mundo, em qualquer momento do dia.

Quadro de pessoal formado (%)

2012		2011		2010	
Categoria		Categoria		Categoria	
Dretivos	100%	Dretivos	100%	Dretivos	74%
Excluídos de convênio	100%	Excluídos de convênio	100%	Excluídos de convênio	100%
Técnico	100%	Técnico	100%	Técnico	100%
Operacional	100%	Operacional	100%	Operacional	100%
TOTAL	100%	TOTAL	100%	TOTAL	98%
Gênero		Gênero		Gênero	
Mulher	100%	Mulher	100%	Mulher	100%
Homem	100%	Homem	100%	Homem	85%
TOTAL	100%	TOTAL	100%	TOTAL	98%

Dado global e separado por categoria profissional e gênero

Horas de formação por colaborador/gênero

2010			
Gênero	Homem	Mulher	Total
Horas	18.926	14.457	33.383
Nº empregados	300	191	491
Horas/empregados	63,1	75,7	68,0

2011			
Gênero	Homem	Mulher	Total
Horas	17.404	12.634	30.038
Nº empregados	306	184	490
Horas/empregados	55	66	61,3

2012			
Gênero	Homem	Mulher	Total
Horas	20.355	12.589	32.944
Nº empregados	312	173	485
Horas/empregados	65	73	67,9

Total de horas letivas

2012		2011		2010	
Categoria		Categoria		Categoria	
Diretivos	6.792	Diretivos	4.076	Diretivos	3.100
Excluídos de convênio	7.507	Excluídos de convênio	7.082	Excluídos de convênio	5.918
Técnico	15.313	Técnico	15.244	Técnico	16.966
Operacional	3.771	Operacional	3.636	Operacional	6.960
Total	33.383	Total	30.038	Total	32.944
Gênero		Genero		Genero	
Homem	18.926	Homem	17.404	Homem	20.355
Mulher	14.457	Mulher	12.634	Mulher	12.589
Total	33.383	Total	30.038	Total	32.944

Dado global e separado por categoria profissional e gênero

Investimento em formação anual

2012	2011	2010
R\$ 1.620.700,00	R\$ 1.586.716,50	R\$ 1.336.034,50

Investimento em formação por pessoa

2012		2011		2010	
Categoria		Categoria		Categoria	
Diretivos	R\$ 5.392,41	Diretivos	R\$ 5.719,33	Diretivos	R\$ 3.313,91
Excluídos de convênio	R\$ 4.377,09	Excluídos de convênio	R\$ 5.603,38	Excluídos de convênio	R\$ 3.992,64
Técnico	R\$ 3.090,05	Técnico	R\$ 2.922,55	Técnico	R\$ 2.817,57
Operacional	R\$ 2.215,26	Operacional	R\$ 2.030,50	Operacional	R\$ 2.098,84
GLOBAL	R\$ 3.300,81	GLOBAL	R\$ 3.238,20	GLOBAL	R\$ 2.754,71

Dado global e separado por categoria profissional e gênero

Assistentes

2012		2011		2010	
Categoria		Categoria		Categoria	
Diretivos	518	Diretivos	323	Diretivos	245
Excluídos de convênio	852	Excluídos de convênio	654	Excluídos de convênio	570
Técnico	2.195	Técnico	1601	Técnico	1.767
Operacional	532	Operacional	409	Operacional	824
TOTAL	4.097	Total	2.987	Total	3.406
Gênero		Gênero		Gênero	
Homem	2.200	Homem	1.689	Homem	1.994
Mulher	1.897	Mulher	1.298	Mulher	1.412
TOTAL	4.097	Total	2.987	Total	3.406

Dado global e separado por categoria profissional e gênero

Usuários de formação online sobre o total do quadro de pessoal (%)

2012		2011		2010	
Categoria		Categoria		Categoria	
Diretivos	28,9%	Diretivos		Diretivos	
Excluídos de convênio	36,4%	Excluídos de convênio		Excluídos de convênio	
Técnico	14,2%	Técnico		Técnico	
Operacional	60,0%	Operacional		Operacional	
Total	27,7%	Total		Total	
Gênero		Gênero		Gênero	
Homem	24,7%	Homem		Homem	
Mulher	32,5%	Mulher		Mulher	
TOTAL	27,7%	Total		Total	

Dado global e separado por categoria profissional e gênero

Grau de satisfação dos participantes (%)

2012	2011	2010
9,4	9,3	9,0

Horas de formação por áreas de conhecimento

2012		2011		2010	
Áreas de Conhecimento	HORAS	Áreas de Conhecimento	HORAS	Áreas de Conhecimento	HORAS
Formação Presencial	32.983	Negócio Comercial Comum	136	Regulação	45
Negócio Distribuição de Eletricidade	43	Minorista	1122	Negocio Maiorista	36
Negócio Comercial Comum	1216	Serviço ao Cliente	1530	Negocio Regulado Gás	240
Serviço ao Cliente	392	Negócio de Rede de Gás	2543	Gestor de Rede de Gás	1.287
Negócio Distribuição de Gás	1798	Gestão de Rede de Gás	498	Distribuição de Gás	4.119
Gestão de Rede de Gás	1.213	Distribuição de Gás	208	Serviços Compartidos	40
Distribuição de Gás	226	Integração Cultural	1168	Aula de Integração Cultural	1151
Cultura Corporativa	4.555	Prevenção de Riscos Laborais	1748	Prevenção de Riscos Laborais	3.357
Prevenção de Riscos Laborais	828	Sistemas de Informação	587	Sistemas	1.892
Sistemas de Informação	1401	Recursos Humanos	1367	Serviços Corporativos	7.589
Recursos Humanos	2.308	Qualidade	3666	Qualidade	1.856
Qualidade	2.652	Meio Ambiente	519	Meio Ambiente	462
Meio Ambiente	467	Idiomas	7499	Idiomas	7.517
Idiomas	3.959	Alto Potencial	600	Formação de Diretivos	2.293
Alto Potencial	720	Habilidades para a Gestão	3.567	Programas Enfocados	1060
Habilidades para Gestão	4.441	Direção	1.818	Total	32.944
Direção	2.576	Inovação	234		
Inovação em Redes de Gás	1.196	Responsabilidade Corporativa	436		

2012		2011		2010	
Inovação	849	Comunicação	83		
Responsabilidade Corporativa	126	Econômico-Financeiro	566		
Econômico-Financeiro	96	Compras	56		
Maiorista	334	Geração	48		
Marketing	297	Maiorista	3		
Inovação Comercial	14	Marketing	30		
Serviços Jurídicos	430	Comercialização de Energia Latam	6		
Estratégia e Desenvolvimento	846	Total	30.038		
Formação Online (Uv)	400				
Direção	14				
Habilidades para a Gestão	77				
Up e Mid e Regulação	3				
Geração	8				
Distribuição de Gás	62				
Distribuição de Eletricidade	1				
Comercial	8				
Procesos	154				
Internacionalização	73				

Programa de Avaliação 360° – ferramenta de desenvolvimento pela qual o participante se autoavalia e é avaliado por seu chefe, pares e colaboradores. A partir do informe de resultados, é elaborado para cada participante um plano de desenvolvimento individual de competências, alinhado com o Modelo de Liderança do Grupo.

5º Ciclo do Programa de Avaliação de Desempenho – para identificar o potencial de contribuição e os aspectos que necessitam ser desenvolvidos nos colaboradores da Ceg.

Programa de Mobilidade Interna – foi potencializado, com o objetivo de promover a movimentação interna no Grupo, aumentando com esse contingente a cobertura de vagas e obtendo uma ótima adequação pessoa-posto. O índice de vagas fechadas com colaboradores internos foi de 92%, sendo 81% de promoções e 19% de movimentações laterais.

Programa de Mobilidade Internacional – foi implantado com o objetivo de aproveitar ao máximo os talentos do Grupo, oferecendo aos colaboradores, a possibilidade de se candidatarem às oportunidades disponíveis nos diferentes países onde o Grupo está presente.

Programa Bolsa de Estudos – patrocina parte importante do investimento na educação. A empresa promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores através de 20 bolsas de estudo fornecidas em 2012, totalizando 65 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 SENAI/RJ, preparou jovens de 14 a 21 anos nos cursos de Encanador Gasista Predial. O Programa já está em sua 11ª edição.

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

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

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

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, promoção, baseados na evolução das capacidades da pessoa e em análises e requerimentos do posto de trabalho, no desempenho individual e no mérito. Nas empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil, cada vez mais as mulheres ocupam cargos de chefia. Hoje já são sete que participam como membros efetivos ou convidadas do Comitê de Direção Brasil.

Proporção de altos diretos da comunidade local nos locais onde se desenvolvem operações significativas

	% Diretivos Locais	Total de Diretivos	Diretivos Expatriados	Diretivos Locais
2010	85,29%	34	5	29
2011	85,71%	35	5	30
2012	86,36%	44	6	38

	Total	País	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2010	485	Brasil	312	64,33%	173	35,67%
2011	490	Brasil	306	62,45%	184	37,55%
2012	491	Brasil	300	61,10%	191	38,90%

	Contrato	Total	Homens	Mulheres
2010		485	312	173
2011	Todos são efetivos	490	306	184
2012		491	300	191

	Contrato	Total	Total Geral	% Homens	Mulheres	% Mulheres	
2010	Equipe Diretiva (ED)	29	485	22	75,86%	7	24,14%
	Cargos de Chefia (MI)	56		34	60,71%	22	39,29%
	Técnicos (TE)	246		152	61,79%	94	38,21%
	Postos Operacionais (PO)	154		104	67,53%	50	32,47%

2011	Equipe Diretiva (ED)	30	490	22	73,33%	8	26,67%
	Cargos de Chefia (MI)	62		41	66,13%	21	33,87%
	Técnicos (TE)	291		178	61,17%	113	38,83%
	Postos Operacionais (PO)	107		65	60,75%	42	39,25%

2012	Equipe Diretiva (ED)	38	491	26	68,42%	12	31,58%
	Cargos de Chefia (MI)	77		46	59,74%	31	40,26%
	Técnicos (TE)	281		167	59,43%	114	40,57%
	Postos Operacionais (PO)	95		61	64,21%	34	35,79%

	Idade Média Total	Homens	Mulheres
2010	39	41	37
2011	39	41	37
2012	39	41	37

Reconhecimento da representatividade sindical dos centros de trabalho

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

Política de benefícios adaptados às necessidades dos empregados

Políticas de Benefícios

Sempre com o compromisso de oferecer aos seus empregados uma política de benefícios diversificada e abrangente, as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil contaram, em 2012, com 25 tipos de benefícios, entre os quais se destacam: Plano de Previdência, Plano de Saúde, Plano Odontológico, Auxílio Medicamentos, Seguro de Vida, Auxílio-Creche, Auxílio-Excepcional, Vale-Refeição, Cesta Básica, Empréstimos.

Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

Como o objetivo de estimular o equilíbrio entre vida pessoal e profissional de seus colaboradores, as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil adotaram a jornada de trabalho com horários flexíveis, tanto para a entrada quanto para a saída. Em todos os feriados que ocorrem às terças e quintas-feiras, os empregados são dispensados do trabalho às segundas e sextas (com exceção daqueles que trabalham em serviços essenciais), mediante a compensação, conforme calendário estabelecido pela Empresa.

Pelo terceiro ano consecutivo, às sextas-feiras, no período de horário de verão, a jornada de trabalho foi reduzida em 2 horas, mediante compensação ao longo do ano. A iniciativa só não é válida para os colaboradores que atuam em serviço essencial.

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

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

Cerca de 420 colaboradores participaram da iniciativa e a pesquisa realizada após o evento revelou que a satisfação média foi de 9,4 numa escala de 1 a 10. O evento procurou gerar a oportunidade dos colaboradores compreenderem, de forma prática e efetiva, o processo de planejamento de carreira, que começa com o entendimento de si mesmo, o conhecimento dos seus valores, habilidades, interesses, motivações, para estabelecer metas realistas, possíveis de serem atingidas.

Segurança e Saúde

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

Em 2012, as empresas da Gas Natural Fenosa não registraram acidentes no sistema de distribuição de gás natural e, conseqüentemente, não houve vítimas, permitindo fechar o ano com o indicador máximo (=10,0 pontos). Um dos destaques foi a certificação da Ceg pela empresa Certificadora AENOR, na OHSAS 18.001 (Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho).

Quanto a Acidentes do Trabalho, houve redução tanto nos índices de frequência quanto nos índices de gravidade, em relação a 2011.

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

- Treinamento teórico em situações de emergência para o Corpo de Bombeiros do Rio de Janeiro, além de treinamento prático em combate a incêndio com gás natural no campo de instrução da Ceg, localizado na Unidade São Cristóvão.
- Treinamentos de segurança para efetivos e contratados.
- Identificação de perigos e riscos de todas as atividades exercidas por efetivos e contratados que trabalham para a Ceg.
- Análises das ocorrências no sistema de distribuição de gás natural pelo Comitê de Análise de Acidentes (CAE).

	2010	2011	2012
Dias perdidos	29	10	5
Vítimas mortais	0	0	0
Índice de frequência	2,62	1,72	0,84
Índice de gravidade	0,03	0,01	0,004
Índice de Incidência	6,29	4,12	2,03
Acidentes com baixa	3	2	1
Taxa de falta			1
Taxa de doença ocupacional	0	0	0
Acidentes fatais	0	0	0

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

Projeto Compromisso com a Segurança e a Saúde

Durante o ano de 2012, a Gas Natural Fenosa implantou o plano Compromisso com a Segurança e a Saúde. O plano tem por objetivo proporcionar uma mudança qualitativa na cultura da segurança na companhia, mediante um novo enfoque baseado nos comportamentos individuais seguros e a identificação e antecipação de situações de risco para os próprios trabalhadores.

O plano está sendo implantado em toda a Companhia e, no Brasil, será implantado em 2013, com a criação de grupos de trabalho que irão desenvolver ações voltadas para colaboradores, liderança e empresas prestadoras de serviço.

Para sua implantação, a Gas Natural Fenosa conta com o apoio da Dupont, referência mundial na aplicação das melhores práticas de segurança e saúde laboral. O trabalho será realizado em duas fases.

• **Fase 1:** Diagnóstico e trabalho de campo para conhecer a atual situação.

• **Fase 2:** Desenvolvimento e implantação de uma nova cultura de segurança e saúde, tendo como ponto de partida o que foi identificado na etapa anterior. Para isso, foram estabelecidas quatro linhas de atuação: colaboradores, fornecedores, instalações e processos. Para cada uma dessas linhas serão desenvolvidas e implantadas novas ferramentas de gestão para a mudança esperada, cujo desenho e posterior aplicação se articularão em torno de grupos de trabalho multidisciplinares, denominadas Redes de Desenho e Implantação.

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

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



Avaliações de riscos	Avaliações dos riscos iniciais, periódicas e revisões. Planejamento e Acompanhamento	1	Número das avaliações iniciais por posto	88
		2	Número das avaliações periódicas por posto	28
		3	Número das avaliações iniciais por centro/instalação	4
		4	Número das avaliações periódicas por centro/instalação	4
		5	Número das avaliações iniciais por atividade	18
		6	Número das avaliações periódicas por atividade	18
		7	Número dos planejamentos realizados	1
		8	Número dos acompanhamentos realizados no planejamento	12
		9	Número total das ações planejadas	9
Avaliações das atividades singulares	Estudos/Avaliações de riscos específicas: análises de riscos, documentos de proteção contra explosões etc.	10	Número das análises dos riscos de qualquer atividade ou trabalho singular	18
		11	Número dos documentos de proteção contra explosões (ATEX)	0
		12	Número das instruções de segurança	24
		13	Número dos procedimentos de trabalho	7
		14	Comentar brevemente outros estudos específicos realizados não contemplados nesta seção (quadro de texto em seguida)	
Controles periódicos	Controle periódico condições de trabalho	15	Número dos controles periódicos realizados	1.557
		16	Número das inspeções dos trabalhos próprios realizadas com meios próprios	0
		17	Número de inspeções dos trabalhos próprios realizadas com meios de terceiros	0
		18	Número de inspeções do trabalhos contratados realizadas com meios próprios	5
		19	Número das inspeções dos trabalhos contratado realizadas com meios de terceiros	6

Controles periódicos (Continuação)	Supervisão das Inspeções Documentadas	20	Número das inspeções documentadas/observações dos comportamentos seguros supervisionadas	11
	Qualidade Ambiental nos Interiores	21	Número dos relatórios da medição de luz	101
		22	Número dos relatórios da medição de temperatura	89
		23	Número dos relatórios de medição da umidade relativa	88
	Controle da exposição ao ruído, vibrações, campos eletromagnéticos das instalações/atividades	24	Número dos relatórios da medição de ruído	102
		25	Número dos relatórios de medição das vibrações	0
		26	Número dos relatórios da medição dos campos eletromagnéticos	0
	Controle da exposição aos produtos químicos, poeira, agentes biológicos etc.	27	Número dos relatórios das medições dos contaminantes químicos	0
		28	Número dos relatórios das medições de poeira	0
		29	Número dos relatórios das medições dos contaminantes biológicos	0
Outras atividades:	30	Comentar brevemente outros controles periódicos realizados não contemplados nesta seção (quadro de texto em seguida)		
Atuações relacionadas com as emergências	Planos de Emergência e Planos de Autoproteção	31	Número dos Planos de Emergência/Autoproteção elaborados (novos)	0
		32	Número dos Planos de Emergência/Autoproteção revisados/modificados	1
	Situações reais de emergência	33	Número das situações reais de emergência em que houve intervenção	23
	Implantação dos planos de emergência/autoproteção	34	Número das simulações realizadas	1
		35	Número das reuniões feitas para preparar as simulações	4
		36	Número das sessões informativas ministradas às equipes de emergência	3
	Outras atividades relacionadas com as emergências	37	Comentar brevemente as outras atividades relacionadas com emergências não contempladas nesta seção (quadro de texto em seguida)	

Outras atuações	Coordenação Contratistas e ETT's	38	Número das atividades realizadas com as empresas contratistas e terceiros (exceto reuniões). Deve existir evidência, correio etc.	6
		39	Número das reuniões de coordenação das atividades empresariais com as empresas contratistas e terceiros (documentadas com ata de reunião)	0
	Reuniões coordenação Negócio/Empresa/spm/ Consultas diversas	40	Número de reuniões com os representantes da Empresa/ Negócio/Consultas recebidas (Deve existir evidência, correio, ata, convocatória etc)	3
	Comunicações/Visitas da autoridade trabalhista	41	Número de visitas da autoridade trabalhista	0
		42	Número das notificações da autoridade trabalhista	0
	Prevenção Obras Construção	43	Número das reuniões que tenhamos com os Coordenadores de Segurança e Saúde em obras (documentadas com ata de reunião)	0
	Informação, consulta e participação dos trabalhadores	44	Número de consultas realizadas com os representantes dos trabalhadores	3
		45	Número das reuniões mantidas com os representantes dos trabalhadores	16
	Realização Memória anual e Programação	46	Atuações para elaborar e acompanhar a programação anual e a memória anual das atividades preventivas (documentadas)	12
	Outras atividades:	47	Comentar brevemente as outras atividades não contempladas neste documento (quadro de texto em seguida)	
	Total atuações			2.031

A cultura preventiva, também na cadeia de valor

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

Neste âmbito, entre outras ações, as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil buscam realizar um acompanhamento específico dos acidentes ocorridos entre o pessoal destas empresas, prestando especial atenção aos motivos das causas. Para isso foi desenvolvida uma ferramenta de monitoramento dos acidentes das contratistas, cuja informação é fundamental para a melhoria da administração da segurança e a saúde em nível corporativo, e permitirá desenvolver as linhas de atuação que incidirão sobre os aspectos mais vitais desde o ponto de vista do acidente.

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

Os indicadores de sinistralidade são acompanhados mensalmente através do sistema informático da gnf espanha (www.gnal.ecua.es). As empresas da Gas Natural Fenosa Brasil também realizam atividades de formação para terceiros e envolvem esse público na identificação dos perigos e riscos.

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

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

Em 2012 foram realizadas 24 reuniões, sendo 12 na Ceg e 12 na Gas Natural São Paulo.

Saúde no Trabalho

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

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

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

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

Metas para 2013

A empresa tem como meta para 2013 intensificar a realização de campanhas promocionais de saúde. Estas campanhas serão criadas a partir do resultado do estudo dos dados epidemiológicos dos trabalhadores, analisando as carências e as necessidades nos assuntos de saúde, as recomendações dos órgãos oficiais, ou as demandas dos próprios usuários dos serviços de saúde da companhia. As campanhas são projetadas a fim de ter a máxima incidência possível sobre a melhoria na saúde dos trabalhadores.

Informar sobre o número de incidentes graves de segurança ocorridos nas instalações e os ativos da companhia.

Danos causados nas redes

No ano de 2010, 2011 e 2012, não houve incidentes graves no sistema de distribuição de gás (instalações e ativos da empresa).

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

- 2010 → 21 interferências de terceiros.
- 2011 → 327 interferências de terceiros (Aumento de 210% em relação a 2010).
- 2012 → 513 interferências de terceiros (Aumento de 12,5% em relação a 2011).

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

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

Compromisso com a sociedade

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

As empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil buscam dar uma contribuição positiva para a sociedade por meio do investimento social e transferência voluntária de recursos para projetos sociais, ambientais e culturais de interesse público.

Os projetos que receberam apoio ou que foram desenvolvidos pela empresa em 2012 buscaram contribuir para a solução dos problemas existentes nas regiões em que a empresa está presente, assim como também minimizar danos causados pelas atividades realizadas pela empresa em toda a cadeia de valor. O objetivo foi dar uma contribuição positiva mediante a criação de valor econômico, meio ambiental e social, tanto a curto como a longo prazo.

Energia pra crescer

O programa Energia para Crescer foi implantado em todas as unidades da América Latina da Gas Natural Fenosa com o objetivo de divulgar o uso

consciente do gás natural. No Brasil, o programa contempla duas atividades desenvolvidas paralelamente: uma palestra orientadora, intitulada Programa para o Uso Responsável do Gás; e o “Manual para o Futuro Legal”.

Por meio do projeto “Manual para o Futuro Legal”, a Ceg leva gratuitamente para escolas uma peça teatral itinerante, um manual de boas práticas e uma palestra – formatada como uma dinâmica apresentada por educadores, ao final do espetáculo teatral.

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

O objetivo do Projeto Energia para Crescer de 2013 é chegar ao final das 02 etapas, tendo atingido os seguintes números com as duas atividades (peça e palestra): 100 apresentações, 17 mil alunos e 80 instituições de ensino.

Formação para Liderar

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



Dia solidário apoiou projeto Jovens na Cozinha

No Brasil, as empresas da Gas Natural Fenosa também desenvolveram o projeto Jovens na Cozinha, com recursos do programa Dia Solidário, criado pelos colaboradores da Gas Natural Fenosa para financiar projetos sociais. Por meio do programa Dia Solidário, são arrecadados recursos anualmente dos colaboradores de todas as filiais da Gas Natural Fenosa que doam o valor equivalente a um dia do salário. Toda a quantia arrecadada é dobrada pela empresa e destinada a projetos voltados para a formação de jovens de baixa renda.

No Brasil o projeto escolhido foi o Jovens na Cozinha que visa a formar profissionais aptos a

atuar no mercado de alimentos e bebidas, setor que é um dos mais aquecidos da economia local. Dividido em quatro módulos, o curso oferece tanto disciplinas voltadas para a formação pessoal, como ética e postura profissional; quanto técnicas e práticas de gastronomia, básica e avançada. As aulas começaram no último dia 7 e seguem até maio de 2013.

Em 2012, foram selecionados 20 jovens. Eles foram capacitados por meio do curso de cozinheiro internacional, promovido pela Unilasalle – instituição de ensino superior de Niterói. Todo os alunos têm entre 17 e 25 anos e pertencem a famílias com renda familiar de até três salários mínimos.



Bolsa de estudos para jovens do Pavão-Pavãozinho

Por meio dos recursos do programa Dia Solidário, foram concedidas bolsas para cinco jovens moradores da comunidade Pavão-Pavãozinho, em Ipanema. Seleccionados por comissão formada por funcionários da sede do Grupo, na Espanha e no Brasil, os estudantes receberam bolsas integrais para cursar o ensino superior.

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

Programa de Voluntariado Gentileza

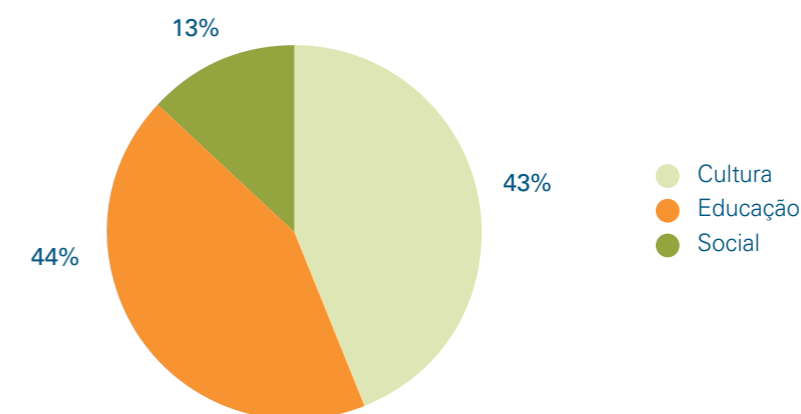
Por meio deste programa, os colaboradores da Gas Natural Fenosa Brasil se engajaram em uma série de causas sociais. No Rio de Janeiro, eles organizaram visitas para doação de brinquedos, roupas e donativos para as creches que recebem apoio da empresa. Em São Paulo, na Páscoa, a Casa de Belém, na cidade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



Patrocínios e doações

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

A educação, o consumo consciente e a cultura são os três pilares do programa de Responsabilidade Social do Grupo no Brasil. Do total dos recursos investidos em 2012 em patrocínios, 44% foram destinados a projetos de educação, 43% a cultura e 13% a projetos sociais.



Principais projetos no Rio de Janeiro

Viagem ao tempo dos barões e escravos – Projeto Fazenda Histórica - O projeto oferece a crianças e adolescentes da rede pública de ensino a oportunidade de conhecer um pouco mais da história do Estado do Rio de Janeiro. Em uma visita guiada a uma fazenda centenária - a São Luiz da Boa Sorte, no município de Vassouras - os alunos conhecem a trajetória de escravos e senhores de engenho numa época de ouro da indústria cafeeira. Eles assistem ainda a uma peça teatral, almoçam e recebem uma revista em quadrinhos que reforça os conhecimentos aprendidos, além de informações sobre o uso responsável do gás. Cerca de 5 mil alunos serão beneficiados.

Festival de Artes de Teresópolis – O evento, que teve excelente aceitação, promoveu em Teresópolis 80 horas de programação cultural gratuita, entre debates, oficinas, música e teatro. Grandes nomes do cenário nacional como o cantor e compositor Moraes Moreira e o poeta Ferreira Gular, subiram a Serra especialmente para o evento, que também prestigiou artistas

locais, proporcionando ao público seis dias de atrações de qualidade.

Prêmio Rio Sociocultural - O Prêmio Rio Sociocultural foi criado em 2009 com o objetivo de contemplar ações que contribuam para o crescimento social, a geração de trabalho e renda e o aumento da autoestima de comunidades de todo o Estado do Rio de Janeiro. Em três edições, o prêmio recebeu mais de 750 inscrições vindas de todos os 92 municípios. Entre as cidades contempladas estão Rio de Janeiro, Niterói, Resende, Volta Redonda, Petrópolis, Nova Friburgo, Campos dos Goytacazes, Nova Iguaçu, Queimados, São Fidélis, Cachoeiras de Macacu, Itaperuna e Quissamã. Este ano, o número de inscrições bateu recorde, com 387 projetos inscritos de 69 cidades.

Cada um dos dez finalistas recebem uma premiação no valor de R\$ 5 mil e os cinco grandes vencedores ganham mais R\$ 10 mil cada, totalizando R\$ 100 mil em prêmios. Participam da seleção dos projetos representantes das

instituições patrocinadoras, realizadoras e apoiadoras do prêmio. O Rio Sociocultural é realizado pelo RIOSOLIDARIO - Obra Social do Rio de Janeiro, em parceria com o Instituto Cultural Cidade Viva (ICCV), e conta com patrocínio da Ceg Rio, da Secretaria de Estado de Cultura, através da Lei Estadual de Incentivo à Cultura do Rio de Janeiro, e apoio do Sebrae.

Festival Vale do Café

O Festival Vale do Café é um projeto criado em 2003 com o objetivo de criar um polo turístico-cultural na região conhecida como Vale do Paraíba, no Sul do Estado do Rio de Janeiro. Além de aquecer a economia local, o projeto prevê o resgate das tradições populares. Em 10 edições, o festival já recebeu mais de 800 mil pessoas e, em 2010, recebeu o Prêmio de Cultura do Estado do Rio de Janeiro na categoria Empreendedorismo, promovido pela Secretaria de Estado de Cultura do Rio de Janeiro. O prêmio é concedido a iniciativas que reverenciam e difundem a diversidade, a qualidade e a riqueza cultural do Rio de Janeiro.

A programação acontece em praças, igrejas e fazendas históricas e inclui concertos, apresentações teatrais, desfiles de tradições populares, além um espaço direcionado às palestras que abordam temas ligados à cultura e à história da região. Durante o evento, alunos bolsistas também têm a chance de aprimorar seus dotes artísticos com renomados professores dos mais variados instrumentos musicais.

Principais projetos em São Paulo

Empresa Amiga Solidária – Pelo sétimo ano consecutivo, o Grupo foi reconhecido como “Empresa Amiga Solidária”, pelo auxílio prestado à instituição de utilidade pública Lar Escola Monteiro Lobato, em Sorocaba, para a educação e a formação sócio-cultural de crianças e adolescentes carentes. Os recursos doados pela empresa em 2012 foram utilizados para renovação do mobiliário da entidade.

Projeto Tom Natural – Desde 2009, o projeto promove apresentações de música em praças

públicas, privilegiando artistas da região e com performances especiais esporádicas de grandes nomes da música brasileira. O projeto é realizado com recursos do ICMS, por meio do Programa de Ação Cultural (Proac), do Governo do Estado de São Paulo. Já foram investidos mais de R\$ 1 milhão no projeto que, em 2012, passou por uma reformulação. Além de Sorocaba e Itu, também passaram a ser contempladas as cidades de Salto, Tatuí e Porto Feliz.

Novo auditório do GPACI

A Gas Natural Fenosa em São Paulo entregou oficialmente, em abril de 2012, o novo auditório do GPACI (Grupo de Pesquisa e Assistência ao Câncer Infantil), totalmente reformado e modernizado, com capacidade para 60 pessoas. A instituição utilizará o espaço para eventos da área de saúde, treinamento dos colaboradores internos e reuniões, promovendo a pesquisa e o desenvolvimento do setor.



TOM NATURAL

Tom Natural Sertanejo neste domingo

Muitas atrações gratuitas para você e sua família.

Conheça a casa modelo do gás natural.

Venha e faça um test drive em um carro convertido para o gás natural veicular.

Show Sertanejo aberto ao Público

Quando: domingo, dia 29 de julho
Onde: Praça XV de Novembro
Horário: a partir das 15 horas
Entrada gratuita

Patrocínio: gasNatural fenosa

Integridade

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

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

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

Governo Corporativo

Código de Ética

Modelo de gestão do Código de Ética

O Código de Ética, formulado e aprovado pelo Conselho de Administração, constitui no instrumento fundamental da Gas Natural Fenosa para atuar de forma íntegra, responsável e transparente.

É o documento que estabelece os princípios que servirão como guia para a atuação dos funcionários da companhia e determina os comportamentos esperados por parte destes nas questões relacionadas com a corrupção e o suborno, com o respeito às pessoas, o desenvolvimento profissional, a igualdade de oportunidades, a segurança e a saúde no trabalho e o respeito ao meio ambiente, entre outras. Também define as pautas da relação entre os funcionários da companhia e as suas empresas parceiras.

¹ Poderá encontrar maior informação com relação a esta parte no capítulo de Responsabilidade Corporativa na Gas Natural Fenosa neste mesmo relatório.

A importância de garantir este comportamento faz com que a companhia realize numerosas ações de difusão e extensão do Código de Ética a todos os seus níveis de atividade. Desde 2005, ano em que foi aprovado, o Código foi sendo renovado periodicamente para que se adaptasse às novas realidades que a companhia enfrenta. A Gas Natural Fenosa conta, além disso, com um Modelo de Gestão do Código de Ética, liderado pela Direção de Auditoria Interna, cujos objetivos são de zelar pelo seu conhecimento, aplicação e cumprimento. Este Modelo de Gestão conta com os seguintes componentes:

- O próprio Código de Ética.
- A Comissão do Código de Ética. Presidida pelo Diretor da Auditoria Interna a fim de dotá-la de objetividade e independência, é o responsável por cuidar da divulgação e cumprimento do código mediante a supervisão e controle dos sistemas de salvaguarda. Conta com comissões locais nos países de maior atividade da companhia¹.
- Sistemas de salvaguarda. Constituem-se nos mecanismos da companhia para cuidar da difusão e cumprimento do Código de Ética. São os seguintes:
 - Canal de denúncias, onde todos os funcionários e fornecedores podem realizar consultas ou notificar descumprimentos do código, de boa fé, confidencialmente e sem temor de represálias.
 - Procedimento de declaração anual, onde todos os funcionários declaram de forma recorrente que leram, compreendem e cumprem com o código.
 - Curso online, formação sobre os aspectos incluídos no código, cumprimento obrigatório a todos os funcionários.
- O Modelo de Gestão do Código de Ética estabelece, além disso, que a Comissão de

Auditoria e Controle do Conselho de Administração e o Comitê de Direção deverão receber relatórios trimestrais da Comissão do Código de Ética que abrangem os assuntos mais relevantes relacionados a esta matéria. É, entre outros assuntos, responsável pelo recebimento das notificações relacionadas com fraude, auditoria, ou falhas nos processos contábeis ou de controle interno. Durante 2012, 38% das notificações recebidas foram relacionadas a fraudes, sem que nenhuma delas tivesse impacto significativo.

- Cabe também destacar que a Comissão não recebeu notificações que pusessem em evidência incidentes na Gas Natural Fenosa com relação às questões de exploração do trabalho infantil, ou com relação aos direitos das comunidades locais ou os direitos humanos. Cerca de 13% das notificações teve relação com respeito às pessoas, sendo todas elas resolvidas de maneira adequada. Nenhuma teve relação com os incidentes discriminatórios.

- A Comissão do Código de Ética conta também, com um plano de trabalho plurianual, cuja finalidade é a extensão do código ao maior número possível das atividades e pessoas da companhia. Inclui ações a curto e médio prazo proporcionando a melhoria da gestão da integridade na Gas Natural Fenosa.

Em 2012, o plano de trabalho anual da Comissão do Código de Ética incluiu, entre outras, as seguintes atuações:

- Coordenação e liderança do processo de declaração do cumprimento do Código de Ética da Gas Natural Fenosa por parte dos funcionários em âmbito internacional. O processo de declaração será realizado de forma recorrente em toda a companhia.

- Definição do *workflow* "Declaração de cumprimento".

- Ações formativas e informativas dirigidas aos funcionários da companhia.

- Ações informáticas externas.

- Atividades para a extensão do código aos fornecedores, tanto na Espanha como em nível internacional.

- Revisão da segurança dos processos relacionados ao procedimento de consulta e notificação.

- Realização de um curso de formação online sobre o Código de Ética, para desenvolver e reforçar o conhecimento do Código de Ética entre todos os funcionários.

- Acompanhamento da implantação do Código nas relações com os fornecedores.

Entre as ações que a Comissão do Código de Ética prevê acontecer em 2013, são destacadas as seguintes:

- Finalização do processo de declaração do cumprimento do Código de Ética da Gas Natural Fenosa por parte de todos os funcionários da companhia.

- Colaboração na definição de um programa antifraude, onde será tratada a política de presentes da companhia.

- Realização periódica do processo de declaração de cumprimento do Código de Ética da Gas Natural Fenosa para todos os funcionários, através de um *workflow* automático.

- Continuação da implementação das ações inspiradas nos requerimentos que sugere a reforma do Código Penal.

- Ações para melhorar o acesso dos fornecedores aos conteúdos relacionados com o Código de Ética e ao procedimento de consulta e notificação (modificação de cláusulas em contratos, promover práticas éticas em conformidade com o Código de Ética, acesso ao canal de consulta e notificação).

Cabe mencionar que, em 2012, a comissão celebrou sete reuniões de trabalho, enquanto as comissões locais celebraram um total de 21. A companhia estabeleceu comissões locais na Argentina, Brasil, Colômbia, Itália, México,

Panamá, Nicarágua e Moldávia. Com uma estrutura similar à da Comissão do Código de Ética, a missão destas comissões é reproduzir em cada país as funções que a comissão desenvolve na Espanha para todo o âmbito de atuação da companhia. Desta forma, a companhia assegura a existência dos procedimentos de salvaguarda nos diversos países onde opera.

Política de Direitos Humanos

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

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

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

base nesta verificação serão estabelecidas as linhas de atuação para a melhoria dos procedimentos de implantação.

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

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

Cabe também destacar que, em 2012, em todo o grupo, prestaram serviço ativo um total de 662 vigilantes de segurança, dos quais 557 (84%) participaram dos diferentes cursos de atualização com relação à segurança privada. Dentro da formação, e cumprindo o artigo contratual no que se refere à atualização dos conhecimentos e formas de atuação com relação ao respeito dos direitos humanos, foi dedicado um total de 3.188 horas de formação deste assunto.

Estender a maneira de atuação da companhia, baseada no respeito aos direitos humanos, ajuda o fortalecimento institucional dos países onde opera e oferece garantias para aproveitar oportunidades de negócio e desenvolvimento de projetos em longo prazo. Neste sentido, a política também é comunicada aos fornecedores. Em 2012 iniciou-se um projeto para a revisão das cláusulas de contratos mercantis e pedidos que atraíram resultados significativos. Entre outros países, na Argentina, no Brasil e na Nicarágua, realizaram-se avanços notáveis neste sentido. Para atender o compromisso estabelecido na

política de respeito às comunidades e as formas de vida tradicionais, a companhia analisará a aplicação dos direitos humanos especialmente naquelas áreas onde a proteção institucional é menor. Esta análise será realizada fundamentalmente através dos estudos de impacto social dos projetos de investimento que a companhia aborde. No exercício 2013 está prevista a realização de um projeto por parte da auditoria interna para a revisão do grau da implantação da Política de Direitos Humanos na companhia, de acordo com o Plano de Auditoria Interna 2013, aprovado pela Comissão de Auditoria e Controle, datado de 24 de janeiro de 2013.

Sistema de Gestão de Risco

A Gestão de Risco na Gas Natural Fenosa

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

O trabalho da Direção de Riscos da companhia, que reporta à Direção Geral Econômico Financeira, incide em objetivar a exposição das incertezas e interiorizar os níveis de exposição ao risco nos processos da tomada de decisões da alta direção, como instrumento para selecionar as rentabilidades de forma eficiente.

O acompanhamento e avaliação da exposição ao risco sob um enfoque integrado permite potencializar a eficiência desta tomada de decisões, otimizando o binômio rentabilidade-risco.

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

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

O bom desempenho operacional e a consecução dos objetivos de negócio no último ano valorizam a cultura da gestão do risco da Gas Natural Fenosa. Nesta linha, a Direção de Riscos continuou tomando medidas para fazer frente aos desafios do atual contexto macroeconômico e financeiro potencializando a transversalidade da gestão do

risco. Com ele, busca-se um maior dinamismo na transmissão da cultura organizacional e a coordenação entre as unidades de negócio e corporativas. O objetivo foi compatibilizar o controle com a flexibilidade requerida para a gestão eficiente dos negócios, nos termos de equilíbrio entre risco e rentabilidade. Neste sentido, a Gas Natural Fenosa integrou-se na estrutura da Direção de Riscos, as unidades de gestão de Riscos de Negócios Majoritários e Negócios Minoritários dependentes das unidades de negócio que suportam a maior exposição ao risco pelo seu perfil e cifra do negócio.

Um modelo que se antecipa à avaliação do ambiente

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

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

	Determinação do perfil global de risco	Proposta limite por unidade de negócio	Gestão e controle de risco	Identificação de novas posições
Órgãos do governo	•			
Responsável pelo perfil de risco global		•		
Responsáveis pela medição e controle de risco			•	
Responsáveis pela gestão de risco e do âmbito de atuação			•	•

	Informação de posições e riscos	Evolução de posições e riscos	Proposta alternativa	Aprovação
Órgãos do governo				•
Responsável pelo perfil de risco global				
Responsáveis pela medição e controle de risco		•	•	
Responsáveis pela gestão de risco e do âmbito de atuação	•	•	•	

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

- Desenvolvimento de uma metodologia para determinar os prêmios de risco por negócio a partir da volatilidade suportada e a sua contribuição ao valor da Gas Natural Fenosa. A companhia avançou de forma significativa no amadurecimento desta metodologia, um instrumento que permite definir a volatilidade intrínseca de uma proposta de investimento em um contexto onde se determina que o custo do capital exigível está em constante revisão diante do aumento da incerteza do ambiente.
- Potencialização do sistema de cálculo do capital econômico (perda inesperada de crédito por uma deterioração severa da qualidade de crédito de sua carteira comercial). Desenvolveu-se uma metodologia amparada no cálculo das perdas inesperadas da carteira de crédito permitindo estabelecer o nível de risco suportado em curto prazo. Esta métrica permite responder à deterioração do sistema financeiro espanhol ao compatibilizar a otimização da rentabilidade com o controle da exposição de crédito assumida.
- Revisão da exigência dos critérios de suporte de crédito com contrapartes. Com isso, pretende-se avançar na estimativa do impacto quantitativo potencial da deterioração da qualidade do crédito, a fim de otimizar a eficiência na gestão da exposição do crédito, e na tomada de decisões dos negócios.
- Criação de modelo estatístico da variabilidade do consumo de gás à evolução sazonal da temperatura. Com isso pode-se objetivar o impacto econômico da variabilidade e melhorar a eficiência no planejamento e na contratação de instrumentos mitigantes.

A gestão do risco ambiental, climatológico e reputacional

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

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

- Incorporação ao Mapa dos Riscos Corporativos de uma descrição da exposição ao risco ambiental onde caracterizam-se estes riscos, os processos afetados, as ações de gestão e os seus possíveis impactos.
- Início de um processo de reflexão sobre o posicionamento da companhia em relação à mudança climática. Também, dentro deste âmbito, se prevê lançar no ano que vem o desenvolvimento de um mapa de riscos específico de mudança climática.
- Avanço na modelização probabilística da variabilidade do consumo de gás para que se possa prevenir os efeitos negativos nos resultados de invernos leves.
- Lançamento do Mapa de Riscos Reputacionais da Gas Natural Fenosa com para que se possa entender a verdadeira exposição da companhia neste âmbito.

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

Uma gestão integrada

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

As ferramentas que permitem à companhia uma melhora contínua no processo de identificação,

caracterização e determinação do perfil de risco da Gas Natural Fenosa são:

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

O Comitê de Gestão de Riscos

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

A Norma Geral de Riscos

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

O Mapa de Riscos

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

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

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

O Sistema de Medição de Riscos

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

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

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

O sistema abrange fundamentalmente três categorias de risco:

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

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

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

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

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

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

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

Auditoria Interna

Na Gas Natural Fenosa, a auditoria interna é uma ferramenta de valorização independente e objetiva. A Direção de Auditoria Interna informa, por sua vez, à Comissão de Auditoria e Controle, ao presidente e ao conselheiro delegado da Gas Natural Fenosa.

Sua missão é a de garantir a supervisão e avaliação contínua da eficácia do Sistema de Controle Interno, incluindo o Sistema de Controle Interno sobre a Informação Financeira (SCIIF) e o Modelo de Prevenção de Riscos Penais, em todos os âmbitos da Gas Natural Fenosa, informando um enfoque metódico e rigoroso para o acompanhamento e melhora dos processos e para a avaliação dos riscos e controles operacionais associados aos mesmos. Tudo isso orientado para o cumprimento dos objetivos estratégicos da companhia, assim

como a assistência à Comissão de Auditoria e Controle e ao primeiro nível de direção da companhia, no cumprimento das suas funções em matéria de gestão, controle e governo corporativo.

O Plano Estratégico da Auditoria de Processos (com um horizonte temporal de cinco anos) e os Planos de Auditoria Interna Anuais são elaborados considerando principalmente o Plano Estratégico corporativo, as áreas de risco incluídas no Mapa de Riscos Corporativo, a matriz de alcance do SCIIF, a valorização dos riscos operacionais de cada um dos processos (Mapas de Riscos Operacionais), os resultados das auditorias de anos anteriores e as propostas da Comissão de Auditoria e Controle e o primeiro nível de direção.

A metodologia de valorização dos riscos operacionais está alinhada com as melhores práticas de um governo corporativo, baseada no marco conceitual do Relatório COSO, e tomando como ponto de partida a tipologia dos riscos definidos no Mapa de Riscos Corporativo da companhia.

No desenvolvimento da sua atividade a Área da Auditoria Interna verifica recorrentemente o cumprimento de todas aquelas políticas, normas e controles dos processos a fim de supervisionar o seu funcionamento adequado, prevenir e identificar acontecimento de fraude, corrupção ou suborno. Os riscos operacionais associados aos processos são priorizados avaliando a sua incidência, importância relativa e grau de controle. Por conta dos resultados obtidos na mencionada avaliação, projeta-se um plano de ação orientado para implementar as medidas corretivas que permitam diminuir os riscos residuais identificados com um impacto potencial superior ao risco tolerável ou que se considere aceitável.

Também, durante os exercícios 2011 e 2012, projetou-se e implementou-se um Modelo de Prevenção de Riscos Penais, que incorpora a estrutura de controle interno já existente na Gas Natural Fenosa, a fim de prevenir de forma eficaz a ocorrência dos delitos previstos na Lei Orgânica 5/2010 sobre a Reforma do Código Penal, que entrou em vigor em 23 de dezembro de 2010, onde introduziu-se na Espanha a responsabilidade penal das pessoas jurídicas, estabelecendo-se atenuantes no caso de existir modelos de controle interno eficazes. O mencionado modelo foi

projetado e implementado pela Direção Geral de Serviços Jurídicos e é supervisionado anualmente pela Comissão de Auditoria e Controle através da área de Auditoria Interna.

Cabe destacar que devido ao caráter independente e transversal das funções da Direção de Auditoria Interna, esta lidera ou participa de outros projetos relevantes desde o ponto de vista do cumprimento das normas internas de conduta, e ostenta a presidência da Comissão do Código de Ética.

Durante 2012, desenvolveram-se 127 projetos de auditoria interna, 41 deles para a revisão dos processos vinculados aos principais riscos operacionais, entre os quais se inclui o risco de fraude, das direções gerais de negócio e corporativas da Gas Natural Fenosa. As análises realizadas alcança-

ram os 100% das direções gerais e deram ênfase especial àquelas com maiores probabilidades de materialização destes riscos.

Do total de projetos realizados pela Gas Natural Fenosa, nove foram realizados no Brasil em 2012, sendo dois para a revisão de processos vinculados aos principais riscos operacionais. Entre estes se inclui o risco de fraude, das diretorias gerais de negócio e corporativas da Gas Natural Fenosa. As análises realizadas tiveram um foco maior naquelas diretorias que tinham maiores probabilidades de materialização destes riscos.

Multas

Não foram registradas multas significativas ao longo do exercício.

Total de unidade de negócios analisadas no Brasil com respeito a riscos relacionados à corrupção	2
Total de projetos analisados no Brasil	9

5 Informação Adicional

Prêmios e Reconhecimentos

Ao longo de 2012, as empresas controladas pela Gas Natural Fenosa no Brasil conquistaram 10 prêmios. Foram *cases* e projetos que receberam a chancela de diferentes instituições que reconheceram os resultados e o caráter inovador dos projetos realizados. Esses prêmios foram:

3º Global Contact Forum – Ouro na 1ª Entrega Anual de Prêmios Latino-Americanos, com o *case* Unidos pelo Cliente.

XII Prêmio ABT (Associação Brasileira de Telesserviços) – Ouro em Operações Próprias ou Terceirizadas – Ativas, com “Gas Natural Fenosa: Mais que cobrança, mais pelo cliente,” que também recebeu o troféu de:

- Ouro por ter sido selecionado entre todos os trabalhos como o “Case do Ano”
- Ouro em Campanhas de Comunicação – Internas (Empresas), com “Jornada das Estrelas no Espaço do Cliente”
- Prata em Gestão da Qualidade (Empresas), com o *case* “Atendimento com Excelência da Gas Natural Fenosa em São Paulo”
- Prata em Atendimento Técnico, com o *case* “Risco Zero – O Compromisso em Manter um Serviço Público Seguro”

Prêmio MasterInstal – O *case* “Capacitar com Segurança: Esse é o Compromisso do da Gas Natural Fenosa” ganhou o troféu prata.

Top Gás – O *case* Campanha VIP foi o grande vencedor nacional na categoria Relacionamento com Clientes do Prêmio Petrobras de Reconhecimento às Distribuidoras de Gás Natural – Top Gás 2012.

Associação das Empresas do Mercado Imobiliário de Niterói (Ademi-Niterói) – Ceg ganhou o prêmio Top Fornecedor.

Prêmio Aberje – Ouro no Prêmio Aberje 2012, principal premiação na área de Comunicação do Brasil. A companhia foi campeã regional na categoria Comunicação e Relacionamento com o Público Interno, com o *case* Programa Dialogar: a Vitória do Diálogo.

Fórum Geoespacial Latino-Americano – Prêmio Geospatial Technology for City Management, pelo projeto GeoVias, que integra informações sobre as redes subterrâneas da cidade em um único banco de dados.

PECC 2012 – Prêmio de Excelência em Contact Center – O atendimento telefônico da Gas Natural Fenosa Brasil foi tricampeão no prêmio Excelência em Contact Center.

TOP de RH – Ouro com o *case* “Carreira em Foco: uma Visão Estratégica de Recursos Humanos”

Encontro Sul-Americano de Recursos Humanos – ESARH – Ouro na categoria Gestão de Pessoas.

Índice de Conteúdos e indicadores GRI

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

1.	Estratégia e Análise	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
1.1	Declaração do presidente	Completo				4, 5
1.2	Descrição dos principais impactos. Riscos e oportunidades	Completo				13, 14, 15 e 16
2.	Perfil da Organização	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
2.1	Nome da Organização	Completo				9, 13 e Capa
2.2	Principais marcas, produtos e serviços	Completo				9, 13, 14 e 15
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo as principais divisões e entidades operacionais, filiais e negócios conjuntos (<i>joint ventures</i>)	Completo				8, 9, 10, 13, 14 e 15
2.4	Localização da sede principal da organização	Completo				Contracapa
2.5	Localização e nome dos países os quais as atividades mais significativas e relevantes especificamente com relação aos aspectos tratados no Informe	Completo				8, 9, 13 e 14
2.6	Localização e nome dos países	Completo				8, 9, 13 e 14
2.7	Mercados atendidos (incluindo a divisão geográfica, os setores que abastece e os tipos de clientes/beneficiados)	Completo				11, 12, 13, 19 e 20
2.8	Dimensões da organização (incluindo número de colaboradores, vendas, lucro líquido, capacitação total, quantidade de produto ou serviço prestado)	Completo				10, 16 e 17
2.9	Mudanças significativas durante o período coberto pelo informe no esenv da estrutura e propriedade da organização	Completo				18, 19, 20 e 21
2.10	Prêmios e reconhecimentos recebidos durante o período do informativo	Completo				106

3.	Parâmetros do Informe	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
3.1	Perfil do Informe	Completo				6, 7
3.2	Período coberto pela informação do conteúdo do informe	Completo				6, 7
3.3	Data do informe anterior mais recente	Completo				6, 7
3.4	Ciclo de apresentação de informes (anual, bienal, etc.)	Completo				6, 7
3.5	Ponto de contato para questões relativas ao informe e seu conteúdo	Completo				6, 7
3.6	Cobertura do Informe	Completo				6, 7
3.7	Indicar a esenvuelt de limitações a respeito do alcance e cobertura do informe	Completo				6, 7
3.8	Informação sobre esenvue compartilhados (<i>joint venture</i>), filiais, instalações, arrendamentos, atividades subcontratadas e outras entidades que possam afetar significativamente a comparação entre períodos e/ou entre organizações	Completo				6, 7
3.9	Técnicas de medição de dados e bases para realizar cálculos, incluídas as esenvuel e técnicas subjacentes e as estimativas aplicadas na recopilação de indicadores e outras informações do informe	Completo				6, 7
3.10	Descrição do efeito que pode ter a atualização da informação pertencente a informes anteriores, junto com as razões que motivaram tal atualização	Completo				6, 7
3.11	Mudanças significativas relacionadas a períodos anteriores ao alcance, cobertura e os métodos de valoração aplicados ao informe.	Completo				6, 7
	Índice do Conteúdo do GRI	Completo				
3.12	Tabela que indica a localização dos conteúdos básicos do informe	Completo				108-115
	Verificação	Não reportado		Não foi possível realizar a verificação		
3.13	Política e prática atual em relação com a solicitação de verificação externa do informe	Não reportado		A empresa não realizou verificação externa mas estuda uma forma de realizar nos próximos informes		

4.	Governo, Compromissos e participação dos grupos de interesse	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
	Governo	Completo				
4.1	Estrutura do Governo da Organização	Completo				28, 29, 41, 42 86-88
4.2	Indicar se o presidente ocupa um cargo executivo	Completo				28, 29, 41, 42 86-88
4.3	Número e sexo dos membros máximo órgão de governo que sejam independentes e não executivos	Completo				28, 29, 41, 42 86-88
4.4	Mecanismos dos acionistas e empregados para comunicar recomendações e indicadores ao máximo	Completo				28, 29, 41, 42 86-88
4.5	Vínculo entre a retribuição dos membros do máximo órgão de governo, altos diretores e executivos com o desempenho da organização	Completo				28, 29, 41, 42 86-88
4.6	Procedimentos implantados para evitar conflito de interesse no máximo órgão de governo	Completo				28, 29, 41, 42 86-88
4.7	Procedimento de determinação da composição, capacitação e esenvuelto exigível aos membros do máximo órgão de governo e seus esenvu, incluída qualquer consideração sobre o sexo e outros indicadores da diversidade	Completo				28, 29, 41, 42 86-88
4.8	Declaração de missão e valores desenvolvida internamente, códigos de conduta e políticas referentes ao desempenho esenvuel, ambiental e social e o estado de sua implantação	Completo				22-27
4.9	Procedimentos do máximo órgão de governo para supervisionar e identificar gestão, por parte da organização, do desempenho esenvuel, ambiental e social incluindo os riscos e oportunidades relacionadas, assim como a aderência do cumprimento das normas acordadas a nível internacional, códigos de conduta e <i>esenvuelt</i> .	Completo				26, 29
4.10	Procedimentos para avaliar o desempenho próprio do máximo órgão de governo, em especial a respeito do desempenho esenvuel, ambiental e social.	Completo				26-29 e 97-100

4.	Continuação Governo, Compromissos e participação dos grupos de interesse	Nível de reporte	Assuntos reportados	Razão da omissão	Comentários	Páginas
Compromisso com Iniciativas Externas						
4.11	Relação de grupos de interesse que a organização tenha incluindo	Completo				32, 33
4.12	Princípios ou programas sociais, ambientais e esenvuelt esenvueltos externamente, assim como qualquer outra organização	Completo				92-97
4.13	Principais associações e entidades nacionais e internacionais que a organização apóia	Completo				92-97
4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	Completo				32, 33
4.15	Base para identificação e seleção de grupos de interesse os quais a organização se compromete	Completo				30-33
Participação dos Grupos de Interesse						
4.16	Enfoque adotado para a inclusão dos grupos de interesse, incluídas a frequência e participação por tipos e categorias do grupo de interesse	Completo				30-33
4.17	Principais preocupações e aspectos de interesse que tenham surgido através da participação dos grupos de interesse e a forma que foi respondido a organização dos mesmos na elaboração do informe	Completo				30-33

Indicadores de Desempenho

Código GRI	Descrição GRI	Nível de Reporte	Assuntos reportados	Razão da Omissão	Comentários	Páginas
Aspectos: Desempenho Econômico						
EC01	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo as receitas, custos de exploração, retribuição aos empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos aos fornecedores de capital e aos governos.	Completo				18
Aspecto: Presença no mercado						
EC06	Política, práticas e proporção de gasto correspondente aos fornecedores locais nos locais onde desenvolvem-se as operações significativas	Completo				38, 39, 40
EC07	Procedimento para a contratação local e proporção de altos diretivos procedentes da comunidade local nos locais onde desenvolvem-se as operações .	Completo				70

Indicadores de Desempenho Ambiental

Código GRI	Descrição GRI	Nível de Reporte	Assuntos reportados	Razão da Omissão	Comentários	Páginas
Aspecto: materiais						
EN01	Materiais utilizados, por peso ou volume.	Completo				51
Aspecto: Energia						
EN03	Consumo direto de energia separado por fontes primárias (fontes fixas e móveis)	Completo				51
EN04	Consumo indireto de energia separado por fontes primárias	Completo				51, 52
Aspecto: Água						
EN08	Consumo de Água e Captação de água por fontes	Completo				52, 53
Código GRI						
Descrição GRI						
Nível de Reporte						
Assuntos reportados						
Razão da Omissão						
Comentários						
Páginas						
Aspecto: Emissão, efluentes e resíduos						
EN16	Emissões totais, diretas e indiretas, de gases de efeito estufa, em peso.	Completo				53-58
EN21	Escoamento total de águas residuais, segundo a sua natureza e destino.	Completo				58
EN22	Peso total de resíduos gerenciados, segundo o tipo e método de tratamento.	Completo				59, 60
Aspecto: cumprimento normativo						
EN28	Custo das multas significativas e o número das sanções não monetárias por descumprimento de norma ambiental	Completo				62
Aspecto: transporte						
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados para as atividades da organização , assim como o transporte de pessoal.	Completo				62-65
Aspecto: Geral						
EN30	Separar por tipo do total de gastos e investimentos ambientais.	Completo				62, 65

Indicadores de desempenho social: práticas laborais e trabalho decente

Código GRI	Descrição GRI	Nível de Reporte	Assuntos reportados	Razão da Omissão	Comentários	Páginas
Aspecto: Emprego						
LA01	Separar do coletivo de trabalhadores por tipo de emprego, por contrato e por região	Completo				74, 75, 76 e 77
LA02	Nº total de empregados e rotação média de empregados, separados por grupo de idade, sexo e região	Completo				74, 75
Aspecto: Saúde e Segurança						
LA06	Porcentagem total de trabalhadores que está representado nos comitês de segurança e saúde conjuntos de direção -empregados, estabelecidos para ajudar a controlar e assessorar sobre programas de saúde e segurança no trabalho	Completo				85-89
LA07	Taxa de absentismo, doenças profissionais, dias perdidos e número de vítimas fatais relacionadas ao trabalho segundo a região e o gênero	Completo				85, 76
Aspecto: Formação e Educação						
LA10	Média das horas de formação ao ano por empregado, separado por categoria de empregado e gênero.	Completo				76-81
Aspecto: Igualdade de retribuição entre homens e mulheres						
LA14	Relação entre salário base dos homens com respeito ao das mulheres, separado por categoria profissional e localizações significativas de operação	Completo				74, 83
Aspecto: medidas corretivas						
HR11	Número de queixas relacionadas com os direitos humanos que foram apresentadas, tratadas e resolvidas mediante mecanismos conciliatórios formais.	Parcialmente				86-88 e 95
Aspecto: corrupção						
SO02	Porcentagem e número total de unidades de negócio analisadas com respeito aos riscos relacionados com a corrupção.	Completo				95

Indicadores de desempenho social: responsabilidade do produto

Código GRI	Descrição GRI	Nível de Reporte	Assuntos reportados	Razão da Omissão	Comentários	Páginas
Aspecto: Produtos e Serviços						
PR05	Práticas com respeito a satisfação do cliente	Completo				34-41

Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Gas Natural Fenosa - Brasil** apresentou seu relatório “Informe Anual de Responsabilidade Social Corporativa 2012” para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação B.

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

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

Amsterdã, 29 de agosto de 2013



Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



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

Isonção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 5 de julho de 2013. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.