

Informe de  
**responsabilidad  
social corporativa**

2014



## ● ● Sumário

5 Carta do Presidente e *Country Manager*

6 Perfil da Organização

20 Processo de elaboração do Informe

24 A Responsabilidade Corporativa e a Gas Natural Fenosa

38 Compromisso com a sociedade

90 Informação adicional



## Carta do Presidente e *Country Manager*

[G41]



É com muita satisfação que apresentamos o Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014 das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil. As ações que empreendemos na área socioambiental, somadas ao bom resultado econômico e operacional durante o ano, vieram confirmar nossa crença de que só nos tornamos líderes quando passamos a enxergar além dos resultados convencionais e adotamos posicionamentos que trazem valor para o negócio.

Atuar sempre como organização transformadora da sociedade tem sido a nossa maior diretriz desde que a Gas Natural Fenosa instalou-se no país. A começar pelo nosso produto, o gás natural, uma energia limpa, que contribui para a redução do efeito estufa.

Temos estendido a todos os nossos públicos de relacionamento – fornecedores, funcionários, colaboradores e sociedade – nossas políticas de responsabilidade corporativa. Em 2014, estreitamos, por exemplo, a relação com nossos fornecedores, levando a eles, entre outros, os valores do nosso Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde, que tem o objetivo principal de proporcionar uma mudança qualitativa na cultura da segurança.

Entendemos que os fornecedores são atores fundamentais para o ótimo funcionamento da cadeia

de valor da Gas Natural Fenosa. Por isso promovemos a manutenção de relação de confiança com eles em longo prazo, buscando assim um benefício mútuo. Em nosso portal, foi criado um espaço exclusivo para essa comunicação.

Além dos fornecedores, também adotamos uma série de outras medidas visando a promover a satisfação e o desenvolvimento dos nossos outros grupos de relacionamento.

Internamente, seguimos buscando manter o ambiente de trabalho saudável e motivador e criando novas práticas e programas de gestão de pessoas que privilegiam a formação, o desenvolvimento de competências, a segurança, o bem-estar e a qualidade de vida.

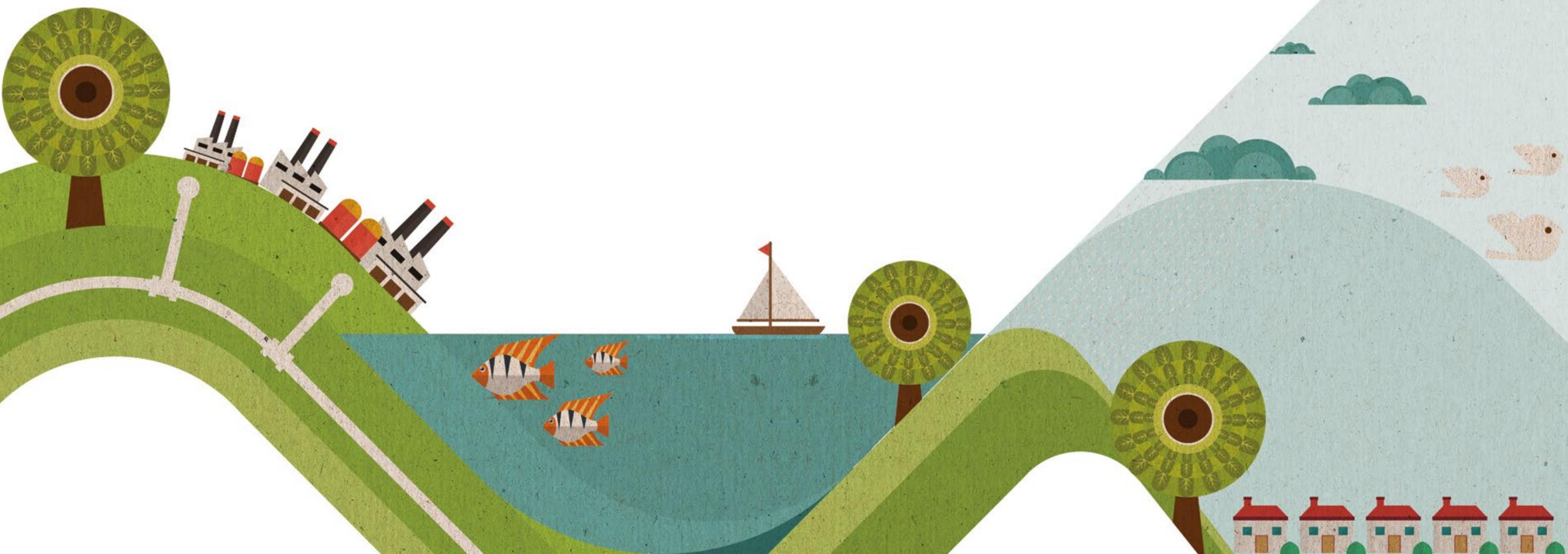
A Gas Natural Fenosa acredita que as decisões empresariais têm amplas consequências sociais e, portanto, não podem ser tomadas unicamente motivadas por fatores econômicos.

Esses resultados só nos estimulam a seguir no caminho da gestão consciente, seguindo com a adoção de práticas que contribuam para que a Gas Natural Fenosa possa operar, em longo prazo, de maneira cada vez mais sustentável, deixando um legado positivo para as futuras gerações.

**Bruno Armbrust e Antoni Almela**

## ● ● Perfil da organização

- 8 Gas Natural Fenosa em cifras
- 11 Um modelo de negócio competitivo e integrado
- 12 As operações da Gas Natural Fenosa no Brasil
- 16 Nova sede corporativa
- 17 Estratégia global da Gas Natural Fenosa



# Gas Natural Fenosa em cifras

[G4-3, G4-4, G4-5 e G4-6, G4-7 e G4-8]

A Gas Natural Fenosa está presente em mais de 30 países, com 23 milhões de clientes e mais de 50% de seus empregados trabalhando em outras regiões fora da Espanha. Sua presença internacional garante uma posição privilegiada para capturar o crescimento de novas regiões em processo de desenvolvimento econômico, tornando-a uma das principais operadoras do mundo.

## Gas Natural Fenosa

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

**Porto Rico**  
Infraestrutura de GN/GNL e geração de eletricidade.

**República Dominicana**  
Geração de eletricidade.

**México**  
Distribuição de gás e geração de eletricidade.

**Guatemala**  
Engenharia

**Costa Rica**  
Geração de eletricidade.

**Panamá**  
Distribuição e Geração de eletricidade.

**Colômbia**  
Distribuição de gás, GLP e eletricidade e comercialização de GN/GNL e eletricidade.

**Peru**  
Distribuição de gás.

**Brasil**  
Distribuição de gás. Comercialização de GN/GNL.

**Chile**  
Distribuição de gás, GLP e eletricidade

**Argentina**  
Distribuição de gás. Comercialização de GN/GNL.

**Marrocos**  
Infraestrutura de GN/GNL.

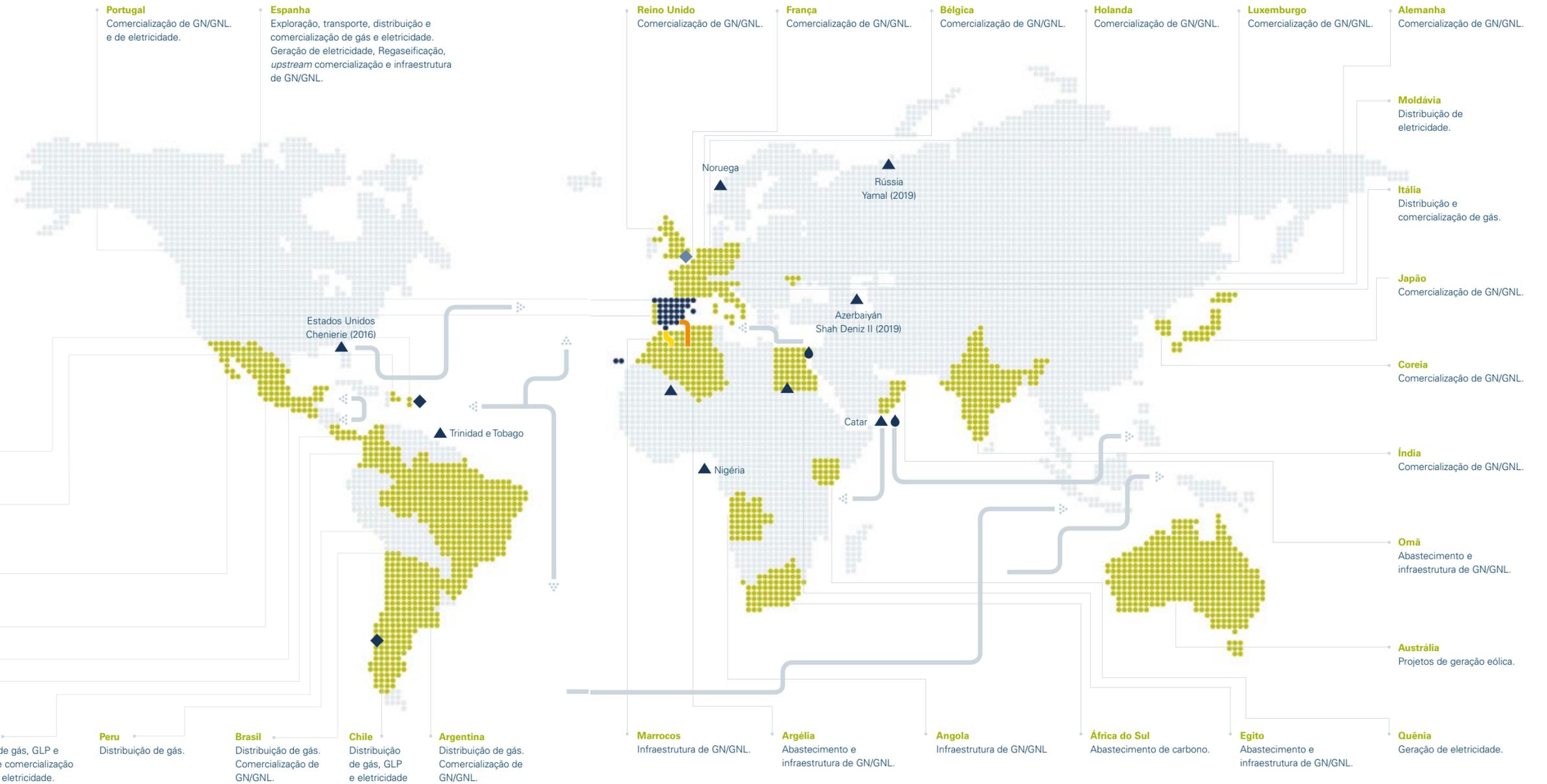
**Argélia**  
Abastecimento e infraestrutura de GN/GNL.

**Angola**  
Infraestrutura de GN/GNL

**África do Sul**  
Abastecimento de carbono.

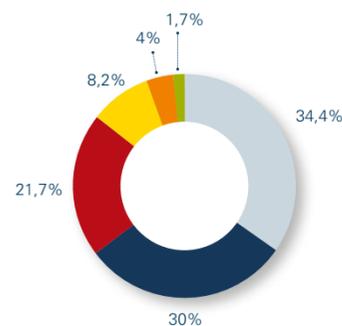
**Egito**  
Abastecimento e infraestrutura de GN/GNL.

**Quênia**  
Geração de eletricidade.



Nota: além dos países anteriores, a Gas Natural Fenosa tem sociedades instrumentais, de carteira ou serviços profissionais, na Irlanda e em Uganda.

### Acionistas e investidores da Gas Natural Fenosa (%)



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

### Principais grandezas da Gas Natural Fenosa

Operações	2014	2013	2012
Vendas de atividade de distribuição de gás (GWh)	424.290	422.352	408.375
Transporte de gás / EMPL (GWh)	120.558	122.804	116.347
Pontos de fornecimento de distribuição de gás (em milhares)	12.869	11.948	11.663
Pontos de fornecimento de distribuição de eletricidade (em milhares)	10.415	7.439	8.206
Rede de distribuição de gás (km)	135.113	123.689	120.760
Comprimento linhas de distribuição e transporte de eletricidade (km)	228.808	231.978	238.915
Energia elétrica produzida (GWh)	48.282	51.080	52.505

Pessoal	2014	2013	2012
Número de empregados	22.652	14.982	15.959

Financeiro (milhares de euros)	2014	2013	2012
Valor líquido do volume de negócios	24.742	24.322	24.904
Lucro operacional bruto (Ebitda)	4.853	4.849	5.080
Resultado de exploração	3.190	3.022	3.067
Investimentos totais	4.389	1.597	1.386
Lucro líquido atribuível à companhia	1.462	1.445	1.441

Dados por ação (euros por ação)	2014	2013	2011
Cotação em 31 de dezembro	20,81	18,69	13,58
Lucro	1,46	1,44	1,45

Nota: a partir de 1º de janeiro de 2014, por aplicação obrigatória da NIIF 11 "Acordos conjuntos", realiza-se a alteração de método de consolidação aplicável basicamente à Unión Fenosa Gas, Ecoeléctrica (usina de ciclo combinado situada em Porto Rico), Nueva Generadora del Sur (usina de ciclo combinado situada na Espanha) e várias sociedades conjuntas que exploram instalações de geração renovável e cogeração na Espanha e que passaram a consolidar-se pelo método de participação, em vez de pelo método de integração proporcional.

A aplicação de tal norma significou expressar o balanço, novamente, para fins comparativos, em 1º de janeiro de 2013 e em 31 de dezembro de 2013, e a conta de resultados de 2013, fato que também afeta determinados indicadores financeiros.

## Um modelo de negócio competitivo e integrado

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

- Ser um operador líder na distribuição e venda de energia.
- Dispor de um parque de geração eficiente e diversificado que permita administrar de forma 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.

O negócio da Gas Natural Fenosa está focado no ciclo de vida completo do gás, desde sua exploração até sua comercialização, e na geração, distribuição e comercialização de eletricidade, atividades que contribuem em mais de 97% para o ebitda da companhia. A essas juntam-se outras áreas de negócio, como os serviços energéticos, que favorecem a diversificação das atividades e das receitas, antecipando-se às novas tendências do mercado, atendendo às necessidades específicas dos clientes e oferecendo-lhes um serviço integral não concentrado apenas na venda de energia.

A base do negócio da Gas Natural Fenosa está nos mercados regulados e liberalizados de gás e eletricidade, com uma contribuição crescente da atividade internacional.

# As operações da Gas Natural Fenosa no Brasil

[G4-17]

O Brasil já possui um peso importante nos resultados do Grupo. Considerando apenas o negócio de distribuição de gás, as operações no Brasil representam 49% do Ebitda da América Latina e 42,4% das vendas de gás.

## Presente no Brasil desde 1997

No Brasil, a Gas Natural Fenosa iniciou suas atividades em 1997, quando venceu o leilão de privatização do serviço de distribuição de gás e passou a operar a Ceg e a Ceg Rio, a primeira com atuação na região metropolitana do Rio de Janeiro e a segunda no interior do estado. Das três distribuidoras operadas pela Gas Natural Fenosa no Brasil, a Ceg é a que reúne o maior número de clientes, um total de 842.920 clientes em 18 municípios. Já a Ceg Rio atua na expansão do serviço de distribuição de gás no interior Estado do Rio Janeiro, estando presente em 34 municípios e levando o gás natural para 46.053 clientes.

Já em São Paulo, na região sul, a Gas Natural Fenosa está presente desde o ano 2000. Na ocasião, tratava-se de uma área *greenfield*, onde não havia serviço de distribuição de gás. Atualmente, de todas as distribuidoras de gás do Brasil, a Gas Natural Fenosa em São Paulo ocupa a posição de 3º maior distribuidora em número de clientes (mais de 50 mil) e em infraestrutura de distribuição (acima de 1,4 mil km de redes), presente já em 16 cidades: Sorocaba, Itu, Salto, Votorantim, Tatuí, São Roque, Mairinque, Araçariguama, Laranjal Paulista, Porto Feliz, Boituva, Cerquilha, Alumínio, Cesário Lange, Iperó e Itapetininga.

As três empresas atendem juntas um total de 936 mil clientes, estão presentes em 71 municípios e operam uma rede de 6,7 mil km de extensão.

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 (Agensera) e, em São Paulo, pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps).

Se considerarmos a soma dos resultados financeiros alcançados por todas as distribuidoras de gás, a Gas Natural Fenosa está entre os 100 maiores grupos do Brasil.

## Mercado não regulado

A Gas Natural Fenosa também opera outras duas empresas no Brasil no mercado não regulado: a Gas Natural Serviços e a Gas Natural Fenosa Engennering.

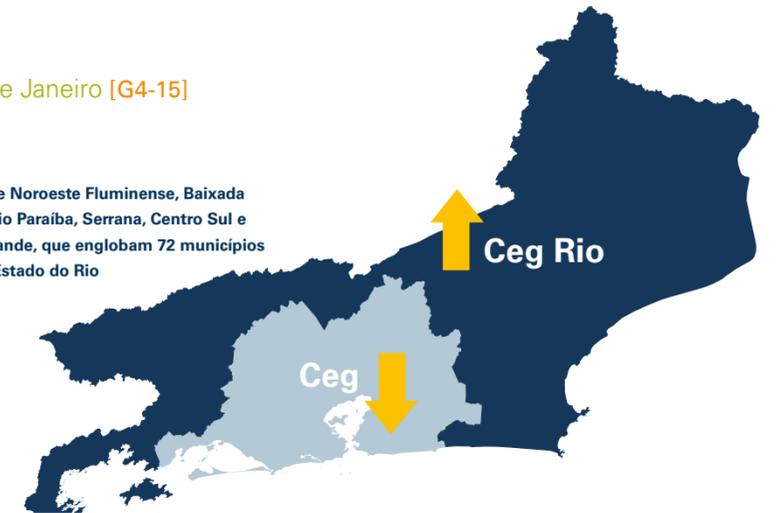
A Gas Natural Fenosa Serviços iniciou suas atividades em 2002, atuando no mercado de soluções energéticas, tais como locação de equipamentos para cogeração, climatização, geração em ponta, compressão de gás para postos de GNV. Em 2012, a empresa começou a desenvolver produtos para o segmento residencial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

A Gas Natural Fenosa Engennering desenvolve projetos de construção de redes de gás. As atividades dessas duas empresas não fazem parte desse relatório.

## Área de concessão da Gas Natural Fenosa no Rio de Janeiro [G4-15]

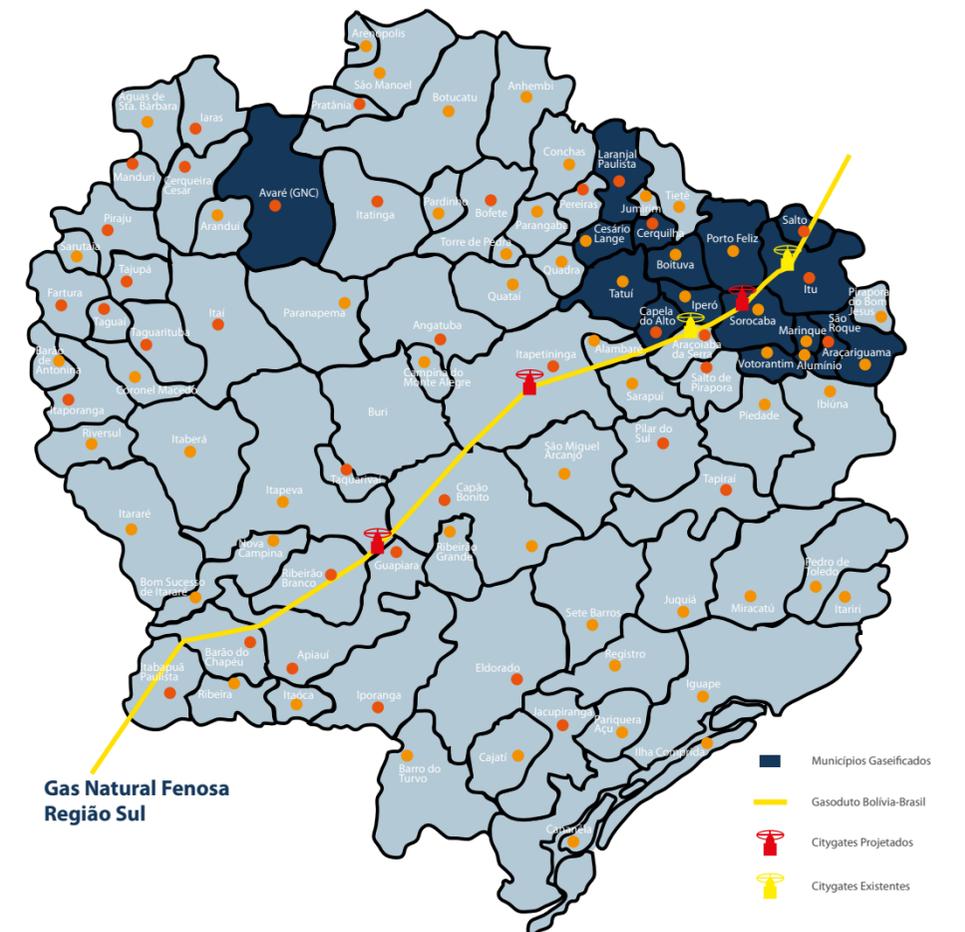
**Ceg**  
Região Metropolitana: Municípios de Belford Roxo, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Japeri, Magé, Maricá, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Queimados, São Gonçalo, São João de Meriti, Itaguaí, Mangaratiba, Mesquita, Tanguá, Paracambi e Seropédica.

**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 da Gas Natural Fenosa em São Paulo

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



### Mercado de geração

Adicionalmente, a Ceg e a Ceg Rio também atendem ao mercado de geração, entregando o gás natural para sete termelétricas que estão instaladas e operando em suas áreas de concessão.



### Porte da Organização [G4-9]

Principais Magnitudes	2014			
	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
<b>Operacional</b>				
Clientes	937.807	842.920	46.053	48.834
Vendas totais de gás (Km³) *	9.667.862	5.386.996	3.849.781	431.085
Investimentos (K BRL)	720.119	381.234	267.287	71.598
Km de rede	6.707	4.223	1.083	1.401
<b>Pessoal</b>				
Número de empregados	508	476	1	31
<b>Financeiro (K BRL) **</b>				
Ebitda	937.319	638.004	185.948	113.366
Faturamento bruto ***	7.632.741	3.844.159	3.184.637	603.945
Faturamento líquido ****	6.764.981	3.328.618	2.960.400	475.963
Opex *****	357.548	275.266	46.934	35.348

	2013				2012			
	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
	898.819	818.256	38.888	41.675	869.650	798.289	33.333	38.028
	8.140.034	4.359.137	3.296.316	484.581	6.193.856	3.286.522	2.412.485	494.850
	220.094	172.618	26.573	20.903	202.634	155.552	30.400	16.681
	6.439	4.124	1.040	1.275	6.290,40	4.042,03	1.001,85	1.246,51
	483	452	1	30	498	465	1	32
	1.019.272	652.631	225.348	141.293	838.112	567.282	181.050	89.780
	6.949.781	3.640.257	2.599.561	709.963	5.628.301	3.246.254	1.748.071	633.976
	6.069.466	3.117.739	2.387.865	563.861	4.804.556	2.736.278	1.565.503	502.775
	331.467	255.436	44.931	31.100	310.675	246.510	37.243	26.922

## Nova sede corporativa

[G4-13]

Com a evolução das obras do Porto Maravilha e a necessidade de devolver para o Governo do Estado parte do terreno em que funcionava a fábrica do gás, conhecida como gasômetro, as áreas corporativas da empresa foram transferidas para a nova sede no Centro do Rio. As áreas operacionais continuam nas instalações da fábrica, em São Cristóvão.

No Centro, a nova sede está funcionando em três andares do Rio Office Tower, localizado na Av. Presidente Vargas, 1.001. É um dos poucos prédios comerciais no Brasil a ter o selo LEED Gold, que certifica o uso de estratégias e soluções de engenharia e arquitetura capazes de reduzir os impactos ambientais gerados pelo edifício durante sua construção e seu período de funcionamento.

Com a mudança, foi implantada a norma de gestão de espaço desenvolvida pela Gas Natural Fenosa e atualmente em vigor no edifício de Barcelona, na Espanha. Com isso, o Brasil foi a primeira filial da América Latina a adequar-se a esse novo conceito de espaço corporativo. Com espaços abertos, mais funcionais e contemporâneos, e mobiliados com mesas e estações que estimulam maior integração e comunicação entre as equipes.



## Estratégia global da Gas Natural Fenosa

A Gas Natural Fenosa apresentou, em 2013, a revisão das linhas estratégicas da companhia para o período 2013-2015, e uma visão estratégica até 2017, com o objetivo de adequá-la, sob critérios realistas e objetivos realizáveis, aos contextos macroeconômico e energético atuais.

A revisão do plano estratégico da Gas Natural Fenosa foi realizada após o cumprimento dos objetivos em 2012, o que demonstra a solidez da companhia e a credibilidade que a Gas Natural Fenosa oferece ao mercado, apesar de um contexto econômico e regulatório adverso.

As linhas estratégicas da Gas Natural Fenosa para o período 2013-2015 baseiam-se em:

1. Execução dos planos de eficiência de custos, em que as principais áreas afetadas são as de operação e manutenção, comercialização e corporação.
2. Gestão de cada linha de negócio de acordo com as condições de mercado e a situação regulatória.
3. Gestão do portfólio de negócios, segundo seu encaixe estratégico, mediante sua reavaliação contínua.

As prioridades estratégicas da multinacional energética para o período 2013-2015 reforçarão o atual modelo de negócio, que se baseia fortemente no impulso e nas oportunidades de crescimento no exterior e, especialmente, em seu crescente protagonismo no mercado global de gás (fundamentalmente de GNL), o que permitirá manter seus sólidos resultados.

### Planos de eficiência

A Gas Natural Fenosa prevê que a continuidade dos planos de eficiência permitirá obter economias de até 300 milhões de euros no ano de 2015, principalmente em atividades de operação e manutenção, custos de comercialização e de estrutura corporativa.

### Previsões para o negócio e impacto regulatório

No período 2013-2015, a companhia prevê um crescimento ou manutenção do ebitda nas atividades de distribuição de gás na Europa, de abastecimento e comercialização de gás, do mercado varejista na Espanha e na Europa, bem como em seus negócios na América Latina, tanto de gás quanto de eletricidade.

Mas, ao contrário, espera-se uma queda no negócio de eletricidade na Espanha, tanto em geração e comercialização, quanto em distribuição, fruto do impacto regulatório das medidas aplicadas recentemente. O impacto bruto estimado no ebitda da Gas Natural Fenosa das medidas adotadas pelo Governo desde 2012 alcançará cerca de 600 milhões anuais a partir do exercício de 2014.

Parte dos esforços da multinacional será destinada a reduzir parcialmente esses impactos regulatórios, com planos de eficiência e pela administração dos planos de investimento durante esses anos, de acordo com a rentabilidade e a carteira de negócios, segundo sua posição estratégica.

Dessa forma, o ebitda gerado fora da Espanha continuará crescendo em um ritmo maior.

### Oportunidades de crescimento a partir de 2015

A gestão adequada dos negócios em todo o mundo permitirá à companhia estar preparada para continuar crescendo a partir de 2015, quando a recuperação econômica na Europa começar a consolidar-se e graças ao aumento da presença nos mercados internacionais da GNL com a venda de gás decorrente de novos contratos.

### Entrada da Gas Natural Fenosa no Chile mediante a aquisição do grupo CGE

A Gas Natural Fenosa completou, em novembro de 2014, a aquisição do grupo chileno CGE, companhia líder em transmissão de eletricidade, distribuição de gás natural e eletricidade no Chile. Além disso, dispõe de uma ampla presença em gás liquefeito de petróleo (GLP). CGE realiza sua atividade principal no Chile e presta serviços relacionados com o GLP na Argentina e na Colômbia.

A aquisição de CGE contribui para o compromisso da Gas Natural Fenosa na consecução dos objetivos estratégicos e financeiros anunciados:

1. Representa a entrada em um novo mercado-chave na América Latina, com acesso imediato a uma posição de líder de mercado.
2. Aumenta a diversificação geográfica da Gas Natural Fenosa e contribui para um perfil de negócio / risco mais equilibrado.
3. Reforça a liderança da Gas Natural Fenosa na distribuição de gás nas principais cidades da América Latina.
4. Avança na consolidação de uma plataforma de distribuição elétrica na América Latina, colocando-se entre as principais empresas líderes em distribuição elétrica e aumentando a estabilidade de suas linhas de negócio.
5. Permite a integração do negócio global de GNL da companhia no mercado chileno, possibilitando o fornecimento ao cliente final a preços internacionais.
6. Permite a participação em projetos de geração internacional no Chile em curto prazo.

Cabe informar que com essa aquisição, a Gas Natural Fenosa mantém seu compromisso com o cumprimento dos objetivos marcados no Plano Estratégico 2013-2015 por não ter risco de execução e ter baixo impacto no endividamento.

### Estratégia no Brasil

A estratégia da Gas Natural Fenosa está baseada na universalização do gás natural nas áreas de concessão em que está presente. A empresa atua no crescimento de clientes e de volume de vendas de gás em cinco diferentes mercados: residencial, comercial, industrial, GNV e de geração térmica. A expansão é feita por meio da construção de novas redes de distribuição e também por intermédio de sistema de gás natural comprimido (GNC).

#### Foco nos mercados residencial e comercial

Em todo o Brasil, o gás natural ainda é pouco utilizado e está presente em apenas 3% das residências e comércios. Em suas áreas de atuação, as empresas da Gas Natural Fenosa estão investindo fortemente para o desenvolvimento desse mercado.

No Brasil, a Gas Natural Fenosa vem investindo fortemente na operação de distribuidoras. De 1997 até 2013, o total de investimentos chegou a R\$ 5,4 bilhões. Desse total, R\$ 3,8 milhões foram investidos exclusivamente nas atividades operacionais da Ceg, da Ceg Rio e da Gas Natural São Paulo Sul, para distribuição de gás natural canalizado nas suas áreas de concessão nos estados do Rio de Janeiro e de São Paulo.

A estratégia comercial está baseada no conforto, na comodidade e, principalmente, na segurança proporcionada. Grande parte dos novos clientes atendidos deixa de usar o gás liquefeito de petróleo (botijão de gás) e passa para o gás natural, que é fornecido por meio de canalizações e não precisa ser armazenado no ponto de consumo. Nesse mercado, a empresa tem dado especial atenção aos novos empreendimentos residenciais, atuando em parceria com as empresas construtoras, para que esses imóveis sejam projetados e construídos conforme as normas brasileiras de segurança e aptos ao uso do gás natural. No caso do Rio de Janeiro, a Ceg e a Ceg Rio exigem o cumprimento das normas de

segurança do Regulamento de Instalações Prediais de Gás do Rio de Janeiro (RIP/RJ). Em São Paulo, não há uma lei que obrigue a uso desse regulamento, mas a empresa segue as mesmas normas empregadas no Rio de Janeiro, buscando a segurança no uso do gás.

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

#### Enfoque na diversificação dos mercados

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

GNV: a empresa fornece gás natural para postos de combustíveis instalados nas três áreas de concessão. O abastecimento é feito não só por rede de distribuição, como também por meio de sistemas de gás natural comprimido (GNC). O Rio de Janeiro lidera esse mercado, com a maior frota e o maior número de postos de revenda do combustível.

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



## ● ● Processo de Elaboração do Informe

### Enfoque de materialidade [G4-29, G4-30, G4-31 e G4-32]

No presente Informe de Responsabilidade Corporativa 2014, a Gas Natural Fenosa seguiu os critérios, princípios e conteúdos definidos na versão G4 essencial desenvolvida pelas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) para a elaboração de reportes de sustentabilidade; e, neste exercício, pela primeira vez, aplica-se a metodologia *GRI*, que verifica se os conteúdos correspondem aos da análise de materialidade prévia e como a companhia dá resposta aos aspectos identificados como relevantes.

Este informe traz informações relativas ao período de 01/01/2014 a 31/12/2014. Assim como a matriz na Espanha, as empresas da Gas Natural Fenosa publicam o informe anualmente, sendo a última edição publicada em 2013. Todas as versões estão disponíveis no site [www.gasnaturalfenosa.com.br](http://www.gasnaturalfenosa.com.br)

A materialidade é o ponto de partida no processo de elaboração do informe. Foi realizado pela primeira vez no Brasil, para que o Informe de Responsabilidade Corporativa 2014 tenha foco naqueles assuntos de natureza social, ambiental e/ou econômica que são relevantes para o negócio e influem na tomada de decisões dos grupos de interesse da companhia.

O enfoque de materialidade implica que o Informe de Responsabilidade Corporativa 2014 concentra-se em assuntos que são críticos para a Gas Natural Fenosa e nos quais a companhia pode promover uma mudança mais significativa em termos de impactos econômico, social e ambiental positivos. Entretanto, a materialidade engloba uma série de assuntos adicionais que não são aspectos da GRI, mas que são próprios da atividade da companhia e de sua gestão sustentável.

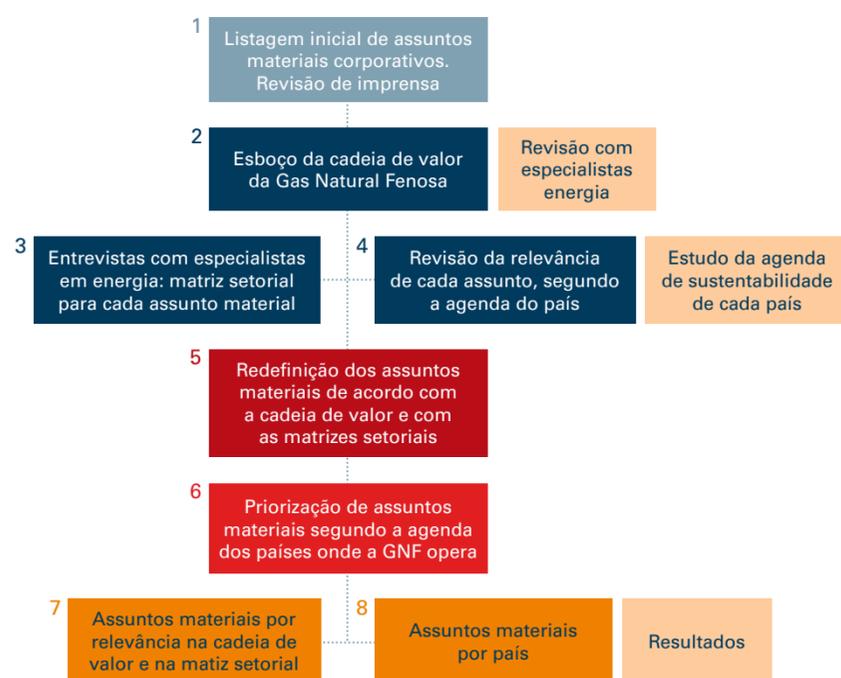
### Determinação dos assuntos materiais [G4-18, G4-19]

Em 2013, a companhia realizou um estudo conjunto para o setor de gás e o setor de eletricidade, partindo dos 46 aspectos específicos definidos pela Global Reporting Initiative em seu "Guia para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade G4", que serviu de base para a análise realizada para o ano de 2014. Esses 46 aspectos foram priorizados em função da relevância para os seguintes públicos de interesse: organismos internacionais e instituições setoriais, critérios estabelecidos pelos investidores e os assuntos materiais para outros grupos de interesse, que se descreve no item "Identificação dos assuntos materiais".

A relevância e a priorização desses aspectos foram determinadas a partir da seleção de matérias relevantes de sustentabilidade, frutos da análise tanto externa (análise e identificação de aspectos nas fontes públicas dos organismos de referência, investidores e grupos de interesse), quanto interna (a partir de entrevistas realizadas com gestores).

A continuação deste estudo no exercício 2014 buscou aprofundar mais os aspectos próprios do setor, para o qual foi realizada uma série de consultas a especialistas de energia; bem como análise dos assuntos materiais em cada país onde a Gas Natural Fenosa desenvolve sua atividade. Para isso, foi tomada uma série de fontes estatísticas oficiais e analisados os indicadores como uma aproximação à relevância que cada assunto tem na agenda sustentável de cada país.

A figura a seguir mostra os passos realizados no exercício de materialidade de 2014:



- 1 O objetivo é aprofundar nos assuntos materiais de partida: tanto em cadeia de valor quanto em importância relativa para cada país. Foi realizada uma primeira revisão de imprensa para confirmar que nenhum assunto relevante ficaria de fora.
- 2 Esboço de cadeia de valor da atividade da Gas Natural Fenosa, para detalhar em qual parte do processo é relevante o assunto.
- 3 Entrevistas com especialistas de energia, para identificar possíveis novos assuntos não incluídos, e para aprofundar a comprovação de cada assunto material.
- 4 Revisão da relevância de cada assunto, segundo a agenda sustentável dos países.
- 5 Redefinição dos assuntos materiais de acordo com as características da cadeia de valor e relevância para o setor.
- 6 Priorização de assuntos materiais segundo as agendas sustentáveis dos países (ver Anexo III).
- 7 Assuntos materiais por relevância na cadeia de valor e na matriz setorial.
- 8 Assuntos materiais por países e agenda de sustentabilidade dos países.

A seguir, uma descrição detalhada dos passos e das fontes consultadas:

### Identificação dos assuntos materiais [G418]

Na identificação inicial dos assuntos materiais realizada em 2013, foram levadas em consideração as seguintes fontes:

- Os organismos internacionais e as instituições setoriais: Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), Pacto Mundial das Nações Unidas (UNGCI), Agência Internacional da Energia e World Business Council for Sustainable Development.
- Investidores: Dow Jones Sustainability Index e FTSE4Good.
- Grupos de interesse: Relatório de Global Reporting Initiative “Sustainable topics”, que contém os assuntos materiais para 52 setores definidos a partir de entrevistas dirigidas a

194 organizações relacionadas com diferentes grupos de interesse.

Além disso, foram levados em consideração durante o processo da materialidade os assuntos relevantes para os grupos de interesse, indicados nos estudos de monitoramento de imprensa *off-line* e *on-line*, e Reprtrak.

### Revisão dos assuntos com enfoque setorial e impactos na cadeia de valor [G4-20 e G4-21]

Para atualizar os assuntos materiais de 2014, foram realizadas uma análise profunda dos assuntos materiais identificados em 2013 e uma revisão sumária dos assuntos divulgados na imprensa, para confirmar que nenhum assunto crítico foi excluído.

Foi realizado um esboço da cadeia de valor do gás e da eletricidade da companhia, determinando qual etapa tem maior impacto em cada assunto material.

### Revisão dos assuntos materiais por país em que a Gas Natural Fenosa tem atividade

Foram identificadas fontes estatísticas oficiais de todos os países nos quais a companhia opera. Essa informação serviu para posteriormente revisar a relevância de cada assunto segundo a agenda sustentável desses países.

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

A análise da agenda sustentável dos países foi realizada de forma que:

- Cubrisse a visão para o exercício de *reporting* da Gas Natural Fenosa por países (para

aqueles países que realizam seu relatório de responsabilidade corporativa).

- Estabelecer as bases para futuros planos diretores por país, com uma visão mais setorial.

A análise dos indicadores por país foi realizada levando em conta os indicadores ambientais, sociais e de governança tomados das seguintes fontes internacionais de referência: American Council for an Energy-Efficient Economy (ACEEE), Anistia Internacional (AI), CIA (The World Factbook), Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Human Rights Watch (HRW), Inter-American Development Bank (DataGob), The Economist Intelligence Unit (EIU), World Bank (WB), World Economic Forum (WEF), United Nations (UN), United Nations Development Programme (UNDP) e US Department of State (USDS).

### Listagem de assuntos materiais [G4-19]

A tabela a seguir indica quais são os assuntos mais relevantes no Brasil e que estão em sua agenda. Para isso, foram considerados indicadores relacionados com os 22 assuntos materiais ESG para Gas Natural Fenosa.

### Alcance do Informe [G4-22, G4 23 e G4 28]

A informação incluída neste Informe refere-se a todas as atividades de distribuição de gás desenvolvidas pelas empresas da Gas Natural Fenosa-Brasil (Ceg, Ceg Rio e Gas Natural Fenosa-São Paulo) no ano de 2014.

Em 2014, não houve reformulação ou mudança significativa que tenha afetado a Companhia com relação aos dados de anos anteriores.

- Relevância alta
- Relevância média
- Relevância baixa

### Priorização dos assuntos

Com essas novas análises (a cadeia de valor, os assuntos setoriais e as agendas sustentáveis dos países), foram redefinidos os assuntos materiais por relevância na cadeia de valor, levando em conta a matriz setorial; e por outro lado, a priorização de assuntos materiais segundo a agenda em sustentabilidade de cada país.

### Validação interna

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

- Assuntos públicos
- Negócios varejistas
- Serviço ao cliente
- Compras
- Estratégia
- Governo corporativo
- Auditoria interna, *compliance* e controle interno
- Meio ambiente
- Recursos humanos
- Regulação e planejamento estratégico
- Riscos
- Segurança e saúde

A seleção dessas áreas responde à identificação de temas a tratar, após a assessoria dos especialistas em energia.

● EN	Emissões	■
● EN	Energia	■
● EN	Biodiversidade	■
● HR	Práticas de segurança	■
● SO	Mecanismos de gestão de queixas no aspecto social	■
● HR	Mecanismos de gestão de queixas em direitos humanos	■
● EN	Materiais	■
● EC	Desempenho econômico	■
● SO	Comunidades locais	■
● EN	Efluentes e resíduos	■
● LA	Diversidade e igualdade	■
● EN	Impacto de transporte sobre o meio ambiente	■
● SO	Corrupção	■
● LA	Emprego	■
● EN	Produtos e serviços	■
● PR	Segurança e saúde dos consumidores	■
● HR	Avaliação das operações com impacto em direitos humanos	■
● LA	Segurança e saúde no trabalho	■
● EN	Água	■
● PR	Qualidade de produtos e serviços	■
● LA	Formação e educação	■
● HR	Liberdade de associação e convênios coletivos	■

## A Responsabilidade Corporativa e a Gas Natural Fenosa

26 A governança e a responsabilidade corporativa

29 Gestão da Política de Responsabilidade Corporativa

32 Gestão e Medição da Reputação Corporativa



# A governança e a responsabilidade corporativa

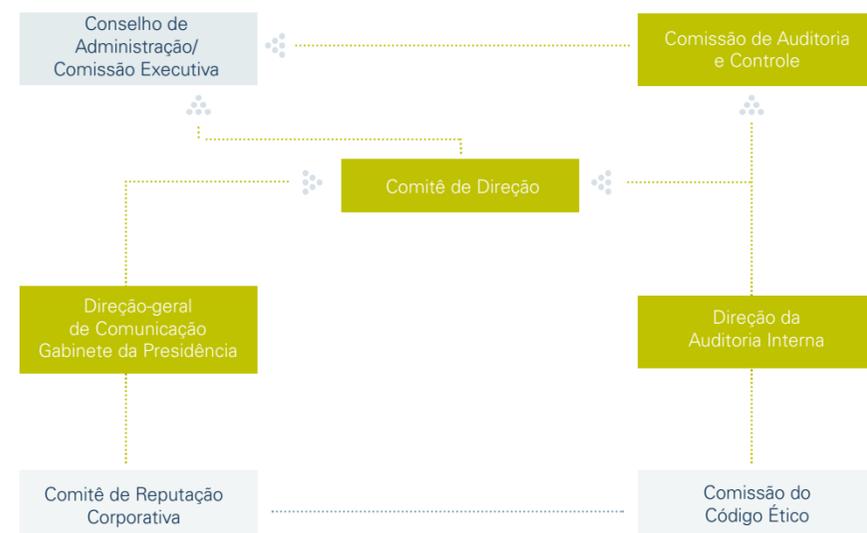
## Órgãos de governança [G4-34]

Na estratégia de negócio de Gas Natural Fenosa, o compromisso com a responsabilidade corporativa desempenha um papel essencial. O Conselho de Administração é o órgão encarregado de supervisionar as atuações desenvolvidas pela companhia nessa matéria, de acordo com o disposto em seu regulamento e com as recomendações

estabelecidas pelo Código Unificado de Bom Governo.

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

## Estrutura de governança da responsabilidade corporativa na Gas Natural Fenosa



## Comitê de Reputação Corporativa

O Comitê de Reputação Corporativa, presidido pela Direção-geral de Comunicação e pelo Gabinete de Presidência, é formado por representantes das áreas da companhia mais envolvidas no impulso de ações em matéria de responsabilidade e reputação corporativa.

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

### Funções do Comitê de Reputação Corporativa

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

## Estrutura Brasil

A diretoria no Brasil atua conforme as diretrizes da matriz em matéria de Responsabilidade Corporativa, analisando de forma permanente a adequação dessas diretrizes às necessidades e peculiaridades do país. Os comitês de Direção e Operativo são presididos pelo Presidente e pelo Country Manager do Brasil e possuem reuniões mensais. Nessas reuniões são analisados os riscos e as oportunidades relacionadas ao negócio e também os assuntos que envolvem temas de Responsabilidade Social Corporativa e relacionamento com os diferentes *stakeholders*.

Adicionalmente, em 2014, foi criado o Comitê de Segurança e Saúde, presidido pela responsável da área de Gestão de Redes, que se reúne mensalmente para analisar o andamento do Plano Compromisso com a Segurança e Saúde, voltado para todas as pessoas de relacionamento diário da empresa: colaboradores, empresas prestadoras de serviço, clientes e sociedade.

## Diretoria no Brasil

### Comitê de Direção

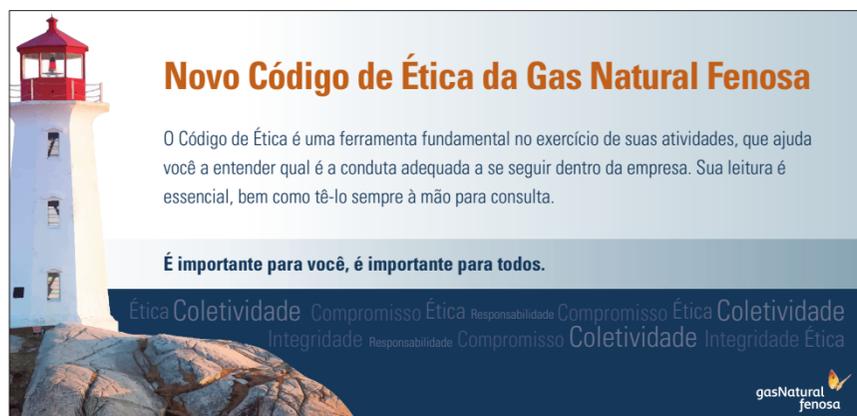
- Bruno Armbrust
- Antoni Almela
- Daniela Napolitano
- Daniele Conrado
- Gilberto Guimarães
- Jorge Baeta
- José Eudes
- Katia Repsold
- Katia Junqueira
- Mario Nevares
- Miguel Napolitano
- Vicente Angel
- Ignácio Pascual Lopez
- Márcio Gomes Vargas
- Fernanda Amaral Mendes Alves
- Flávio Campos
- Ana Carolina Almeida

### Comitê Operativo

- Bruno Armbrust
- Antoni Almela
- Daniela Napolitano
- Jorge Baeta
- Katia Repsold
- Marcio Vargas
- Mario Nevares
- Sergio Soares
- Vicente Angel
- Marcelo Napolitano
- Armando Laudório
- Gilberto Guimarães
- Daniele Conrado

### Comitê de Segurança e Saúde

- Katia Repsold
- Bruno Armbrust
- Antoni Almela
- Mario Nevares
- Daniele Conrado
- Gilberto Guimarães
- Luis Blas
- Vicente Zafra
- Marcelo Napolitano



### Comissão Corporativa do Código Ético

A Comissão do Código Ético tem como objetivo propiciar o conhecimento, a compreensão e o cumprimento do Código Ético da companhia. A comissão corporativa, presidida pela Diretoria de Auditoria Interna, é formada por representantes das áreas mais diretamente envolvidas nos assuntos contemplados no Código Ético.

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

#### Funções da Comissão do Código Ético

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

A Gas Natural Fenosa conta com comissões locais em distintos países nos quais desenvolve suas operações, com o objetivo de velar pela difusão do Código Ético em seus distintos âmbitos de atuação. As comissões locais contam com uma composição funcional que replica a Comissão do Código Ético.

#### Membros da Comissão Corporativa do Código Ético

- Auditoria Interna *Compliance* e Controle Interno (Presidência e Secretário da Comissão)
- Relações Laborais
- Financiamento e Mercado de Capitais
- Serviço ao Cliente
- Reputação e Sustentabilidade
- Serviços Jurídicos Corporativos

#### Composição das comissões locais\*

##### Argentina-Brasil-Colômbia-Itália-México-Moldávia-Panamá

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

\* As consultas e as notificações procedentes dos países distintos dos anteriores são geridas pela Comissão Corporativa do Código Ético.

## Gestão da Política de Responsabilidade Corporativa

### Política de Responsabilidade Corporativa [G4-15]

A Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa formaliza os compromissos assumidos pela companhia, impulsionados de forma efetiva a partir da alta direção e que determinam a estrutura de boa parte do presente Relatório de Responsabilidade Corporativa.

A última atualização da Política de Responsabilidade Corporativa foi aprovada pelo Conselho de Administração da Gas Natural Fenosa em 2013.

#### Orientação ao cliente



Dedicamos nossos esforços a conhecer e satisfazer as necessidades de nossos clientes. Queremos ser capazes de dar-lhes uma resposta rápida e eficaz e fornecer-lhes um serviço excelente que, além de cumprir os requisitos legais, esteja de acordo com os compromissos voluntariamente assumidos pela empresa, buscando:

1. Construir relações de confiança e de longo prazo por meio de um tratamento próximo e acessível.
2. Escutar suas opiniões para poder nos adequar às suas necessidades.
3. Trabalhar, ao longo de nossa cadeia de valor, para melhorar continuamente a qualidade e a segurança de nossos produtos e serviços.

#### Compromisso com os resultados



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

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

## Meio ambiente



Desenvolvemos nossas atividades dando uma especial atenção à proteção do ambiente e ao uso eficiente dos recursos naturais de que precisamos para atender à demanda energética. Com respeito ao meio ambiente, buscamos cumprir os requisitos legais e outros requisitos ambientais que voluntariamente adotamos, envolvendo nossos fornecedores e fomentando em nossos grupos de interesse o uso responsável da energia, para:

1. Contribuir para o desenvolvimento sustentável mediante a ecoeficiência, o uso racional dos recursos naturais e energéticos, a minimização do impacto ambiental, o fomento da inovação e o uso das melhores tecnologias e processos disponíveis.
2. Contribuir para a mitigação da mudança climática através de energias com baixas emissões de carbono e renováveis, a promoção da economia e a 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, bem como na seleção e avaliação de fornecedores.
4. Minimizar os efeitos adversos sobre os ecossistemas e fomentar a conservação da biodiversidade.
5. Garantir a prevenção da contaminação e a melhoria contínua mediante a otimização da gestão ambiental, a minimização dos riscos ambientais e a participação ativa dos empregados.

## Interesse pelas pessoas



Promovemos um ambiente de trabalho de respeito a nossos empregados e voltado para sua formação e desenvolvimento profissional. Propiciamos a diversidade de opiniões, perspectivas, culturas, idades e gêneros em nossas organizações, com o objetivo de:

1. Proporcionar a nossos empregados formação e oportunidades de desenvolvimento profissional adequadas às suas competências.
2. Promover um ambiente de trabalho motivador, no qual se assegure o respeito ao empregado e o reconhecimento responsável de suas iniciativas.
3. Fomentar a clareza de objetivos, a liderança eficaz, 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 que a segurança e a saúde. Neste sentido, nossa atuação visa cumprir com as obrigações legais e outros requisitos que voluntariamente adotamos, impulsionando a melhoria contínua nas condições de trabalho e na gestão da segurança e da saúde, envolvendo nossos fornecedores, empresas colaboradoras, clientes e outros grupos de interesse, com o objetivo de eliminar os acidentes e os danos à saúde para:

1. Garantir que a segurança e a saúde sejam uma responsabilidade não delegável, que por meio 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 colaboradoras.
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 de suas empresas colaboradoras.
3. Zelar para que qualquer situação potencial de risco que possa afetar os trabalhadores, os clientes, o público e a segurança das instalações seja notificada, avaliada e administrada de uma forma apropriada.
4. Estabelecer o aprendizado como motor de mudança voltado 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, nas atividades, nas instalações, nos produtos e serviços, bem como na seleção e avaliação de fornecedores e empresas colaboradoras, cujo descumprimento condicione o início ou a continuidade da atividade.
6. Fornecer os recursos e meios necessários que possibilitem o cumprimento dos padrões de segurança estabelecidos em cada momento.

## Compromisso com a sociedade



Aceitamos nossa responsabilidade e contribuimos para o desenvolvimento econômico e social dos países nos quais estamos presentes, aportando nossos conhecimentos, nossa capacidade de gestão e nossa criatividade. Dedicamos parte de nossos lucros ao investimento social, mantendo um diálogo permanente com a sociedade para conhecer suas necessidades e procurar sua satisfação, através da:

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

## Integridade



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

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

# Gestão e Medição da Reputação Corporativa

## Rep Track

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

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

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

O modelo permite a melhor identificação de suas partes interessadas, bem como a avaliação contínua que, por sua vez, possibilita o desenvolvimento de iniciativas específicas para o avanço de aspectos-chave da reputação.

## Metodologia RepTrak

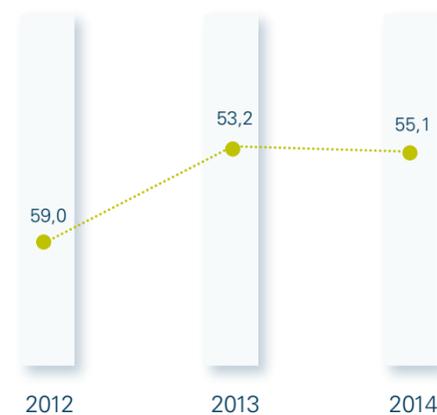


## Rep Track Pulse

Em 2011, foi implantado projeto-piloto e, em 2012, as medições foram realizadas de forma sistemática, semestralmente. Em 2013, houve uma mudança de metodologia e os questionários passaram a ser aplicados por

e-mail e não mais por meio de entrevistas por telefone. A mudança gerou diferença nos resultados e, por isso, foi aplicado um coeficiente de correção no resultado de 2012 no gráfico a seguir.

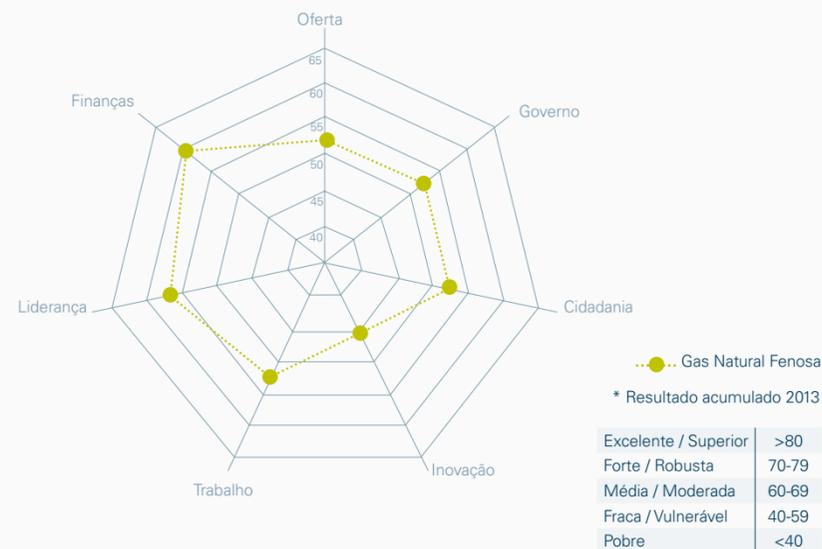
## Indicador Rep trak pulse



## Resultados das Dimensões

Comparando com os resultados de 2013, a Gas Natural Fenosa apresentou, em 2014, uma melhoria significativa em todas as dimensões, exceto em Finanças, que se manteve estável.

A Gas Natural Fenosa está melhor valorada frente aos seus competidores, pelo público brasileiro, em quase todas as dimensões e tem vantagens significativas comparativas em: Oferta, Governo, Cidadania, Trabalho e Liderança. A Inovação é a única dimensão em que a empresa perde vantagem comparativa se comparada às empresas de serviço da área de telecomunicações, tradicionalmente mais agressivos do ponto de vista do lançamento de novos produtos, pela característica do negócio.



## Redes sociais

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

## Diálogo permanente com Stakeholders

As empresas da Gas Natural Fenosa Brasil acreditam no diálogo permanente com os diferentes públicos de interesse e essa crença está presente em sua estratégia de atuação.

Por isso, a empresa mantém de forma permanente canais de diálogo com todos os seus públicos.

## Mapa do Stakeholders [G4-24]

Governo
Federal, Estadual e Municipal das áreas de atuação
Clientes
Residências, Comércio, Indústrias, Postos de GNV, Termelétricas
Judiciário
Órgãos e associações de Defesa do Consumidor
Associações empresariais e organizações nacionais e internacionais
Fornecedores
Sindicato dos Funcionários
Escolas e Secretaria de Educação e Cultura
Colaboradores
Acionistas
Sociedade
Imprensa

Relacionamento com Stakeholders [G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto AA 1000	Canais e áreas de relacionamento
Cliente Residencial	Atendimento de qualidade nos canais de relacionamento Tarifas mais baixas Pontualidade nas visitas técnicas Segurança e confiabilidade no abastecimento Assessoria técnica de empresa especializada em distribuição de gás Auxílio em casos de emergência Facilidade na instalação (não querem se submeter aos transtornos de obras)	Colaboração	Relacionamento permanente: por meio de fatura, central de atendimento ao cliente, agências, web, e-mail, ouvidoria, atendimento móvel, projeto diálogo aberto. Assessoria técnica Atendimento de urgência Relacionamento pelas redes sociais
Cliente Construtoras de Empreendimentos Residenciais	Criar projeto de acordo com as normas técnicas Garantir segurança de instalações a gás projetadas	Colaboração	Atuação em parceria para viabilizar que empreendimentos de primeira locação tenham instalações para gás natural
Cliente Chefs de cozinha e proprietários de comércios relacionados à gastronomia (restaurantes, bares e padarias)	Confiabilidade no abastecimento Tarifas mais competitivas Segurança Uso de energia mais limpa Eficiência energética	Empoderamento	Parcerias com clientes que sejam <i>chefs</i> e donos de estabelecimentos comerciais como estratégia para ampliar a notoriedade, a reputação e a marca por meio de divulgação de vídeos no facebook e anúncios em jornais
Cliente Indústria/termelétrica	Confiabilidade no abastecimento Tarifas mais competitivas Segurança Uso de energia mais limpa Eficiência energética	Colaboração	Desenvolvimento de projetos de eficiência energética Relacionamento institucional em eventos corporativos, congressos e atividades relacionadas à agenda do setor
Colaboradores	Oportunidades de Desenvolvimento (plano de carreira) Excelente clima laboral Reconhecimento Qualidade de vida Conhecer e colaborar para os principais desafios e estratégias da empresa Estabilidade	Empoderamento	<b>Comunicação interna por meio do programa Dialogar</b> Comunicados diários TVs corporativas <i>on-line</i> Newsletter <i>Entre Nós</i> semanal Portal Dialogar <i>on-line</i> E-mail dialogar@gasnatural.com E-mail marketing Pesquisa anual para apurar percepção com a comunicação. <b>Formação para Liderar:</b> programa que leva filhos de dois funcionários da Gas Natural Fenosa Brasil para fazer um curso formativo em Liderança e Sustentabilidade, na Universidade Corporativa da Gas Natural Fenosa, em Ávila, Espanha Treinamentos, reuniões para gestores e colaboradores, mobilidade interna, avaliação e programa de qualidade de vida e ações de reconhecimento
Imprensa	Informação rápida e segura 24 horas Relacionamento próximo Entrevistas com presidentes e diretores sobre temas que estão na pauta do setor Resposta para dúvidas e denúncias de consumidores sobre o fornecimento de gás que se transformam em temas de interesse da mídia	Envolvimento	Notas, <i>releases</i> sugestões de pauta, encontros, sistema de plantão para atender às demandas da imprensa a qualquer hora
Governo Federal Presidência da República, Congresso Nacional, Ministério de Minas e Energia, Ministério do Meio Ambiente	Política voltada para a segurança no abastecimento de energia elétrica Regulação do setor Criação e aprovação de leis para o setor conforme interesses do País	Negociação	Agenda do setor e políticas voltadas para o setor de energia e gás natural

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto AA 1000	Canais e áreas de relacionamento
Governo Estadual Governo do Estado do Rio de Janeiro e São Paulo Casa Civil Agenera e Arsesp Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Energia, Indústria e Serviços Secretaria de Estado de Obras – SEOBRAS Feema e Secretaria de Meio Ambiente	Assegurar investimentos para desenvolvimento de gás natural nas áreas de concessão Regular o setor Cumprir com o estabelecido no Contrato de Concessão Preocupação com reclamações em órgãos de defesa do consumidor, Judiciário e Agência Reguladora Promoção de projetos que visam ao empreendedorismo e à geração de renda Recursos para desenvolvimento de projetos de educação e cultura Apoio à infraestrutura de comunidades	Negociação	Relacionamento direto e permanente com: governador, secretários estaduais, presidência e conselheiros do órgão regulador, da presidência e de deputados da Alerj Analisa projetos inscritos em leis de incentivo fiscal estabelecendo relacionamento com Secretaria de Cultura Estudos de impacto ambiental e processos de licenciamento ambiental
Governo Municipal Prefeituras dos 71 municípios da área de concessão, Prefeituras dos municípios que irão receber gás natural, Secretaria de Obras, Secretaria de Conservação	Regularizar e controlar obras de emergência e expansão do gás natural Preocupação com reclamações de formadores de opinião e associação de moradores a respeito de obras e intervenções em ruas e calçadas	Negociação	Relacionamento institucional com prefeitos e secretários nos 71 municípios os quais a empresa opera Licenciamento e plano anual de obras, atuações de emergência na cidade e gestão do subsolo
Governo Escolas e Secretaria de Educação e Cultura	Interesse em receber projetos para professores e alunos que estejam em linha com conteúdo da escola	Colaboração	Apresentação do Projeto Energia para Crescer em escolas da rede pública e particular do Rio de Janeiro
Fornecedores	Integração com a empresa Relacionamento com empregados da Gas Natural Fenosa Apoio ao desenvolvimento	Empoderamento	Processo de contratação de fornecedores e relacionamento Desenvolvimento de ações do plano de Segurança e Saúde Sistema de cadastro de fornecedores Gestão de fornecedores Divulgação de normativas técnicas e divulgação e engajamento no projeto de Segurança e Saúde
Acionistas	Desenvolvimento sustentável Perpetuidade do negócio Governança corporativa	Empoderamento	Reuniões permanentes, Conselho de Administração e Assembleia de Acionistas Atendimento pessoal ou por telefone para Apresentação dos resultados trimestrais da empresa conforme legislação e critérios de boa governança Produção dos Relatórios Anuais e publicação nos jornais
Associações Empresariais	Discussão de temas de interesse relacionados à área ou públicos atendidos por cada uma das associações e organizações	Colaboração	<b>Abegás:</b> presidência e diretorias de negócio para discutir agenda do setor Apoio institucional a eventos realizados por essas associações <b>Câmara Espanhola:</b> Apoio institucional e participação em eventos com presença de presidente, country manager e diretores <b>Firjan:</b> Presidência e diretoria comercial no desenvolvimento e apoio a ações voltadas para o desenvolvimento da indústria <b>Secovi:</b> reuniões com Comunicação e Serviço ao cliente para agenda de curso de formação para porteiros sobre segurança do gás canalizado em prédios <b>Associação Comercial:</b> Presidência e diretoria comercial comunicação participam de eventos e colaboram em projetos voltados para o desenvolvimento da indústria <b>Ethos:</b> Comunicação participa em eventos e apoio a ações de Responsabilidade Social <b>Aberje:</b> Comunicação participa de eventos, faz apresentações e realiza intercâmbio de boas práticas

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto AA 1000	Canais e áreas de relacionamento
Sindicato	Defender o interesse dos trabalhadores por meio do acordo coletivo	Negociação	Mantém relacionamento permanente relativo aos interesses dos colaboradores
Poder Judiciário	Resolução de ações e causas trabalhistas, direito do consumidor e de responsabilidade civil relacionados à empresa	Empoderamento	<b>Jurídico:</b> reuniões presenciais, telefone e e-mail com desembargadores, juízes, escritório de advocacia <b>Desenvolvimento do projeto Conversando com Judiciário</b> em que traz para empresas desembargadores para fazerem palestras sobre temas de interesse da Companhia <b>Jurídico e Serviço ao Cliente:</b> participam dos mutirões da Justiça para realização de acordos
Órgãos e associações de Defesa do Consumidor	Representar o consumidor na resolução de queixas e procedimentos da empresa que estejam em desacordo com a lei e o código de Defesa do Consumidor	Negociação	<b>Serviço ao cliente:</b> responsável pelo projeto Diálogo Aberto, que estabelece parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor para garantir a aproximação com os clientes <b>Ação global do Procon Carioca:</b> com o objetivo de realizar conciliações com os clientes. O projeto é organizado pelo Procon <b>Reclame Aqui:</b> resposta para clientes que encaminham queixas através do site, que tem muita notoriedade
Comunidade	Projetos e parcerias para ampliar oportunidade de entrada de jovens de comunidades no mercado de trabalho	Colaboração	Comunicação apoia, acompanha e faz gestão de projetos sociais com foco na Educação, Cultura e Meio Ambiente. Com destaque para: <b>Parceria com Sebrae</b> para formar e capacitar jovens de UPPs nos cursos de Instalador Predial e Manutenção de Tubulações a Gás, Soldagem em Polietileno, Soldagem em Polietileno - Nível Avançado. <b>Criança Esperança</b> em parceria com a Fundação Gas Natural forma jovens das comunidades do Pavão/Pavãozinho <b>Projeto Jovens na Cozinha:</b> certificação e capacitação no curso de cozinheiro internacional, promovido pela Unilasalle – instituição de ensino superior de Niterói. Todos os alunos têm entre 17 e 25 anos e pertencem a famílias com renda familiar de até três salários-mínimos Projeto do Dia Solidário <b>Programa Voluntariado Gentileza:</b> colaboradores da Gas Natural Fenosa Brasil organizam visitas para doação de brinquedos, roupas e donativos para as creches que recebem apoio da empresa

Das associações listadas, a companhia apoia e atua em parceria com as seguintes organizações (GRI G4-15 E G4-16):

- ABEGÁS – Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás
- ABERJE – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
- ACEC – Associação Conselho Empresarial e Cidadania
- ACRJ – Associação Comercial do Rio de Janeiro
- AD RIO – Agência de Desenvolvimento Econômico e Social do Estado do Rio de Janeiro

- Câmara de Comércio Americana
- Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil
- COGEN RIO – Associação Fluminense de Cogeração de Energia
- ETHOS – Instituto Ethos Empresa e Responsabilidade Social
- IBP – Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis
- SINERGIA – Sindicato Interestadual das Indústrias de Energia Elétrica








## Um pequeno gesto se torna o melhor motivo para sorrir!

Doe um brinquedo no Dia das Crianças.

---

Manifeste sua solidariedade e doe um brinquedo novo para as crianças da creche Shangri-Lá.

Você pode participar da seguinte forma: doando um brinquedo ou sendo voluntário, para levar sua alegria e carinho às crianças. Envie um e-mail para [cmmsa@gasnatural.com](mailto:cmmsa@gasnatural.com), até **6 de outubro**.

O presente poderá ser entregue na Comunicação (sede corporativa, 9º andar), para Verônica Câmara, até o dia **10 de outubro**. Quem trabalha em São Cristóvão poderá deixar o brinquedo com Fabiane Rebello no prédio 145 – Térreo – Zona Metropolitana.

Os voluntários que desejam participar da festa na creche devem informar no e-mail. No dia **15 de outubro** será feita a entrega, e a van sairá da fábrica (em frente ao antigo prédio da presidência) às **8h45min**.

**Participe!**



## Compromissos com a Responsabilidade Corporativa

40 Orientação ao Cliente

48 Compromisso da Gas Natural Fenosa com Resultados

57 Meio Ambiente

62 Interesse pelas pessoas

69 Comunicação Interna

72 Segurança e Saúde



## Orientação ao Cliente

A orientação ao cliente é um dos compromissos que a empresa tem estabelecido em sua política de Responsabilidade Corporativa.

Está baseada em:

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

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

Por isso, a estratégia das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil está centrada em incentivar, permanentemente, todas as equipes internas e empresas colaboradoras 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, tais como fórum de escuta, paixão pelo serviço, que tem como objetivo estabelecer uma

cultura de relacionamento que abranja todos os colaboradores, incluindo as equipes das empresas prestadoras de serviços.

### Atuação na Região Metropolitana do Rio

**Cientes captados no ano:** foram captados 40.749 novos clientes, sendo 40.042 clientes residenciais, 693 comerciais, 6 industriais e 8 postos de GNV. Devido à maior atividade comercial, as captações foram 10% superiores ao mesmo período de 2013. No período houve o incremento líquido (altas menos baixas) de 24.664 clientes, número 23,5% superior se comparado a 2013. Dessa forma, esse índice aponta o desempenho da gestão comercial na captação de novos clientes, sendo certo que o resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes.

**Total de clientes:** o número total de clientes da Ceg em 2014 soma 842.920 clientes, havendo um aumento de 3% em relação a 2013, quando a Companhia encerrou o ano com 818.256 clientes. Dessa forma, a Companhia manteve o ritmo de crescimento observado no ano anterior.

**Vendas:** as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 14.758,9 mil metros cúbicos, resultado 23,6% acima do ano anterior. Esse impacto positivo deu-se em razão do aumento de 37,7% das vendas para geração elétrica, que atingiu o total de 10.567,9 mil metros cúbicos por dia, em 2014. Já as vendas diárias de gás para o mercado convencional – excluídas as vendas para geração elétrica – que totalizaram 10.481 mil metros cúbicos por dia, apresentaram queda de 1,8% em relação ao ano anterior em todos os segmentos.

A exceção foi o segmento comercial, que teve aumento de 2% das vendas, observando-se que se tornou mais competitivo com tarifas reduzidas em relação ao quinquênio anterior.

**Investimentos:** foram investidos R\$ 228.641 mil de janeiro até dezembro de 2014 frente a 174.972 mil investidos no ano anterior, ou seja, montante 30,7% superior ao mesmo período do ano passado. A maior parte dos investimentos foi direcionada para Conversão e Renovação de Redes, com 42,8% do total. Os investimentos em Expansão de Redes representam quase a totalidade do restante dos outros investimentos, que são compostos também, em pequena parte, por Tecnologia da Informação, Frota de Veículos e Instalações, tendo sido concluída a transferência da sede administrativa da Companhia do bairro de São Cristóvão para o Centro da Cidade.

### Expansão de redes na região metropolitana do Rio

Em 2014, foram executadas importantes ações técnicas que ampliaram e otimizaram o fornecimento de gás na região metropolitana do Rio de Janeiro.

Foram construídos 16 km (7,1 km em 2013 e 8,9 km em 2014) de um total de 20,8 km



da rede de aço carbono de alta pressão AP-16 bar, referente ao projeto Gasoduto Presidente Kennedy, que é um reforço do anel metropolitano do Rio de Janeiro para o abastecimento de indústrias e postos de GNV da zona oeste do município.

Além disso, deu-se início ao projeto Reforço Campo Grande, pelo qual serão construídos 6,7 km de rede de aço carbono de alta pressão AP-12 bar, com o objetivo de reforçar o abastecimento no anel metropolitano do Rio de Janeiro.

Foi remanejado um total de 5,3 km de redes de aço carbono de alta pressão AP-16 bar e de redes de polietileno de média pressão MP-4 bar, em diversos diâmetros, devido às obras da Transcarioca, da Transoeste, da Transolímpica, do Porto Maravilha e do Metrô Rio.

### Renovação e modernização da rede no Rio de Janeiro

Dando prosseguimento ao programa de renovação de redes antigas da cidade, foram assentados 46.204 metros de canalizações e 1.323 ramais. Neste trabalho, a segurança foi um objetivo prioritário na linha de atuação da Ceg.

De 1998 até agora, a Companhia modernizou cerca de 961 km da rede. Parte dessa renovação – 862 km – foi feita por meio da substituição de dutos e 144 km através de aplicação de líquido selante.

A rede de distribuição de gás do Rio de Janeiro, que já foi modernizada, está dentro



de padrões internacionais de segurança e de confiabilidade.

Parte dos investimentos realizados em renovação das redes de gás canalizado foi aplicada na modernização e renovação de estações de regulagem e medição, nas quais não há histórico de acidentes.

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

### Atuação no interior do Rio de Janeiro

**Cientes captados no ano:** foram captados 8.448 clientes, sendo 8.236 clientes residenciais, 207 comerciais, um industrial e quatro postos de GNV. Devido à maior atividade comercial, as captações foram 24,1% superiores ao mesmo período de 2013. No período, houve o incremento líquido (altas menos baixas) de 7.165 clientes, quando no ano passado as altas somaram 5.555 clientes. Dessa forma, esse índice aponta o bom desempenho da gestão comercial na captação de novos clientes, sendo certo que o resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes.

**Total de clientes:** o número total de clientes da Ceg Rio em 2014 soma 46.053, o que representa um aumento de 18% em relação a 2013, quando a Companhia encerrou o ano com 38.888 clientes. Dessa forma, a Companhia manteve em linha o ritmo de crescimento observado em relação ao ano anterior (que teve

um aumento de 17% no número de clientes frente a 2012).

**Vendas:** as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 9.680,4 mil metros cúbicos, ou seja, 7,2% acima do ano anterior. Esse impacto positivo deu-se em razão do aumento de 19,7% das vendas para geração elétrica, que atingiram o total de 7.970,52 mil metros cúbicos por dia em 2014. Já as vendas de gás para o mercado convencional – excluídas as vendas para geração elétrica – tiveram uma redução de 27,9%, impactadas principalmente pela redução no segmento industrial, que apresentou queda de 36,3% em relação ao ano anterior.

**Investimentos:** os investimentos no período somaram R\$ 276.770,00, montante 0,42% superior ao mesmo período do ano passado, quando somaram R\$ 275.600,00.

### Expansão de redes no interior do Estado do Rio

Em 2014, foram iniciadas as atividades referentes à elaboração do projeto da estação de descompressão de gás natural do distrito de Itaipava – município de Petrópolis –, visando a permitir a expansão da rede de distribuição nessa região.

Entre outras realizações, a Companhia investiu na construção de ramais para ampliar o abastecimento de clientes comerciais e industriais.

Ainda em 2014, a Ceg Rio concluiu o cronograma de instalação do sistema de monitoramento por telegestão de proteção catódica dos dutos de aço carbono (28 pontos).

A Ceg Rio possui um sistema de detecção preventiva que inspeciona constantemente a rede de distribuição de gás e manteve as valorações dos índices de segurança muito positivas, medidas de acordo com as mais eficientes referências internacionais, e dentro dos objetivos fixados no início do ano pela Gas Natural Fenosa.

### Atuação na região sul de São Paulo

**Clientes captados no ano de 2014:** as altas acumuladas totalizaram 8.896 clientes, sendo 8.727 residenciais, 164 comerciais e cinco industriais. Esse índice aponta o desempenho excelente da gestão comercial na captação de novos clientes, que foi recorde desde 2009, sendo certo que o resultado obtido é traduzido pelo incremento líquido de clientes.

**Incremento líquido e total de clientes:** no ano de 2014, houve incremento líquido (altas menos baixas) de 7.159 clientes, crescimento de 96% em relação a 2013. O número total de clientes registrado no fechamento do ano foi de 48.834.

**Vendas:** as vendas de gás natural em 2014, que totalizaram 431.085 mil metros cúbicos, tiveram um declínio de -11,04% em relação a 2013, quando somaram 431.085 mil metros cúbicos. Credita-se ao fato, basicamente, a queda de competitividade do gás natural na região, principalmente no segmento industrial.

**Investimentos:** foram investidos R\$ 71,6 milhões no ano de 2014, sendo R\$ 67,3 milhões destinados à construção de infraestrutura de distribuição e o restante, R\$ 4,3 milhões, para manutenção da rede e demais gastos operacionais da empresa.

**Atividade operacional:** foram atendidas 32.050 chamadas no teleatendimento, de janeiro a dezembro de 2014, com um alto índice de Satisfação Global de Clientes, de 8,93 pontos.

### Paixão pelo Serviço (G4-SO11)

Em 2014, o projeto Paixão pelo Serviço foi relançado, incluindo outras áreas da Gas Natural Fenosa, que também impactam no indicador de contatos, como, por exemplo, a área de Cobrança e Gestão Creditícia. O foco do projeto é a migração de contatos para as redes sociais e Agência Virtual, redução de contatos via Call Center, melhoria de processos e controle de prazos.

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

	2014	2013	2012
Total de contatos registrados por meio de mecanismo formal	695.424	699.794	775.622
Total de reclamações registradas por meio de mecanismo formal	35.224	41.520	47.639
% de reclamações/contatos	5,1%	5,9%	6,1%

### Fórum de Escuta

Os comitês de Direção e Operativo da Gas Natural Fenosa Brasil fazem de forma permanente a escuta do áudio da conversa entre um atendente do Call Center com um cliente. As ligações são previamente selecionadas pela área de Serviço ao Cliente e refletem as principais queixas e pedidos de informações.

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

Ao final da análise, um novo contato com o cliente é feito para explicar que o caso dele foi estudado pela direção, informar a solução e agradecer o contato com a empresa. Só em 2014, 55 ligações passaram inicialmente pela

análise de um comitê formado por membros da diretoria de Serviço ao Cliente que atuam na área de operações, oficina de garantia, oficina técnica de atendimento ao cliente, leitura faturamento e cobrança e plataforma telefônica. Desse total, 33 foram levadas à direção da empresa.

Desde que a iniciativa foi implantada, a Gas Natural Fenosa Brasil reduziu em 12,4% o número de contatos e atingiu nota de 8,5 na pesquisa global de satisfação de clientes com o serviço prestado.

Uma das mudanças buscou melhorar o atendimento das ligações sobre variação de consumo – motivo mais frequente de contato do cliente no Brasil. A empresa selecionou e capacitou um grupo de atendentes, que passou a responder apenas às ligações de clientes que questionavam o valor da fatura. Com essa ação, houve uma redução de 26% do volume de contatos de informação e 36% dos chamados relativos à reclamação de consumo. Outro índice que melhorou foi o percentual de atendimentos resolvidos na primeiro contato, que subiu de 9% para 64%.

Entre as ações corretivas implementadas estão:

- Não cumprimento de prazo – unificação dos procedimentos da Ceg/Ceg Rio e SPS dentro das possibilidades, com relação às particularidades de cada cidade.
- Variação de consumo – implantação da célula de variação de consumo com atendentes especializados em explicar o tema para os cliente e disponibilização das contas refaturadas no site da GNF ou na Agência Virtual.
- Cobrança indevida – padronização dos critérios de cobrança de encargos para clientes com débito automático, aplicados para a Ceg, Ceg Rio e Gas Natural Fenosa em São Paulo.

Quanto aos resultados, de 2013 para 2014 houve uma redução de 10,61% de contatos e 25,47% de reclamações.

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

Em 2014, foram revisados cerca de 224 procedimentos utilizados no Call Center e nos Centros de Atenção Presencial.

### Uso de novas tecnologias

#### Redes Sociais

Se 2013 foi marcado pela estreia da Gas Natural Fenosa Brasil nas redes sociais – incluindo Facebook, Twitter, YouTube e Instagram –, 2014 foi um ano de consolidação. A empresa passou a receber mais solicitações, principalmente via Facebook, tornando mais ágeis as interações com os clientes.

O prazo médio de resolução para cada solicitação atingiu a marca de uma hora e 34 minutos em novembro. Em 2014, foram recebidas 569 solicitações pelas redes sociais, contra 292 em 2013. Um aumento de 94%.

A página da Gas Natural Fenosa Brasil no Facebook encerrou o ano com 879.632 fãs e continuou sendo a recordista em comparação com outras páginas do setor.

Em 2014, a empresa estabeleceu parceria com *chefs*, comerciantes abastecidos por gás natural, e festivais gastronômicos como o “Comida de Buteco”. A publicação de vídeos ao longo do ano rendeu milhares de interações e fez do Facebook da Gas Natural Fenosa Brasil uma espécie de cartão de visitas. Só os vídeos do chef Jan Santos, postados em novembro e dezembro, tiveram quase 4 mil *likes*.

### Agência Virtual

A empresa também ampliou a prestação de serviços por meio de sua página na web. Com conceito de autoatendimento, a empresa lançou a agência virtual, dando ao cliente a possibilidade de solicitar segunda via, consultar seu consumo e fazer solicitações de forma mais cômoda. Mesmo sem uma ampla divulgação desse serviço, em dois meses foram cadastrados 19.195 clientes e registrados mais de 60 mil acessos.

Está previsto para 2015 o lançamento da conta inteligente – uma versão digital para o cliente que prefere receber a cobrança por e-mail.



## Atendimento Especial

Também foi mantido o serviço de atendimento aos portadores de necessidades especiais e o recebimento de faturas em braile, para clientes portadores de deficiências visuais.

O sistema de atendimento móvel viabilizou a prestação de serviços presenciais a clientes residenciais localizados em municípios que ainda não dispõem de agências.

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



## Clientes do Minha Casa, Minha Vida

Com foco em todos os perfis de clientes, foram realizados eventos em condomínios do Programa *Minha Casa, Minha Vida*, onde, além da distribuição de folhetos explicativos com dicas de segurança e de consumo, foi oferecido atendimento personalizado aos clientes, esclarecendo dúvidas sobre a utilização do gás canalizado e o parcelamento de dívida com condições diferenciadas.



## Segurança no uso do gás

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

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

Em 2014, a empresa também utilizou as redes sociais para sensibilizar seus clientes e divulgar informações sobre as vistorias que ajudam a identificar qualquer irregularidade no funcionamento dos aparelhos. Tais vistorias devem ser providenciadas pelos clientes, com empresas especializadas.

Em 2015, a Ceg e a Ceg Rio irão desenvolver ações e atuar na implantação da Lei nº 6.890, que obriga que os clientes realizem, a cada cinco anos, uma inspeção nas instalações e aparelhos a gás de sua casa. A Companhia ficará encarregada de divulgar a lista de empresas credenciadas pelo Inmetro e de informar o cliente sobre seu período de vistoria.

### Orientação sobre a correta instalação dos aquecedores

Durante o período de janeiro e outubro de 2012, a Ceg verificou um aumento do número de instalações invertidas de aquecedores. O problema ocasiona a entrada de água na rede pública de distribuição de gás e,

consequentemente, a falta de gás para prédios localizados próximos do lugar em que o aquecedor foi instalado de forma indevida.

Em 2014, a empresa deu continuidade ao desenvolvimento de ações com o objetivo de alertar clientes e fabricantes de aquecedores sobre a necessidade da correta instalação do aparelho.

Uma das ações foi a criação de um plano de comunicação para gestão da informação aos clientes, em casos de falta de gás ocasionados quando um cliente instala de forma inadequada um aquecedor.

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

## Atendimentos de Emergência

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

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

A Companhia intensificou as visitas dos operadores de Call Center ao Centro de Controle para ampliação dos conhecimentos sobre o gás natural e a melhoria da qualidade da informação passada aos clientes.

Atendimentos de emergência realizados:

Ano 2014	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil
Chamadas Recebidas	87.463	6.842	12.932	107.237
Chamadas Atendidas	82.359	6.457	11.362	100.178
Tempo Médio de Conversação	00:04:26	00:04:12	00:02:09	00:04:11

### Rede atingida por terceiros

Em consequência do aumento do volume de obras nos centros urbanos de suas áreas de concessão, a Gas Natural registrou casos em que a rede de gás foi atingida durante obras realizadas por terceiros. Ao todo, foram 564 incidentes dessa natureza em 2014.

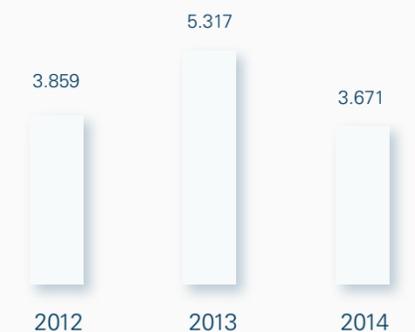
Para evitar situações como essa, a Companhia desenvolveu um guia para obras em vias

públicas nos municípios abastecidos por gás canalizado. Esse guia recomenda que as concessionárias entrem em contato com a empresa antes de 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 orientam a perfuração ou escavação do solo para evitar que a rede de gás seja atingida.

## Ouidoria

A Oficina de Garantia, através de sua ouvidoria, registrou redução de 31% no volume solicitações.

### Atendimentos realizados pela Ouvidoria



### Satisfação dos Clientes [G4-PR5]

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

2014			2013			2012		
Total	Rio de Janeiro	São Paulo	Total	Rio de Janeiro	São Paulo	Total	Rio de Janeiro	São Paulo
8,58	8,56	8,87	8,48	8,45	9,08	8,45	8,43	9,03

### A gestão da cadeia de fornecedores (G4-12)

A gestão de fornecedores busca alinhar economia e eficiência com a geração de um serviço de qualidade que satisfaça o cliente interno.

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

Com o marco do plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde, implantado pela Gas Natural Fenosa em todas as suas filiais em 2012, em parceria com a consultoria Dupont, os fornecedores estão sendo avaliados quanto ao seu desempenho em matéria de segurança e saúde. Com isso, existe o compromisso de convocar aquelas empresas que demonstraram bom desempenho.

#### Desenvolvimento de Fornecedores

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

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

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

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

#### A Cadeia de Fornecedores da Gas Natural Fenosa [EC-9]

No desenvolvimento de suas atividades, as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil estabeleceram relações comerciais com um total de 629 contratos. Em 2014, o volume de compras chegou a um total de R\$ 597 milhões. Dois terços dessa quantidade são fornecedores que atuam fundamentalmente nas seguintes áreas de negócio: operacional e serviço ao cliente.

	2012	2013	2014
Fornecedores com contratos vigentes:	378	614	629
Volume de compras realizado:	R\$ 451 milhões	R\$ 506 milhões	R\$ 597 milhões

Em 2014, a Gas Natural Fenosa Brasil deu continuidade aos programas de Avaliação e Homologação de fornecedores, programas esses que, além de verificarem a adequação dos fornecedores às normas e aos procedimentos do grupo no que tange à Prevenção, à Qualidade, ao Meio Ambiente, à Política Ética, aos Direitos Humanos e à Responsabilidade Social Corporativa, visam a orientar os fornecedores no que diz respeito à adoção de boas práticas e aderência a tais políticas, promovendo, assim, o seu desenvolvimento.

Em 2015, está prevista a implantação do Portal de Fornecedores. Com isso, conseguiremos disponibilizar um canal de comunicação ágil e transparente, que permitirá melhorar os processos de relação entre a empresa e os fornecedores, inclusive proporcionando a diminuição de custos aos processos dos fornecedores.

Em funcionamento há dez anos na matriz, o Portal de Fornecedores aumenta a eficiência, rastreabilidade e transparência dos processos de compras, além de reduzir o tempo de gestão. Entre as funcionalidades que poderão ser encontradas no portal estão: informação de qualidade sobre homologações; gestão de ofertas, pedidos e contratos; consulta e intercâmbio de documentações; controle de faturas; e disponibilidade de manuais e guias de ajuda.

#### Gestão de riscos na cadeia de fornecedores

A Gas Natural Fenosa mantém um processo formalizado para detectar riscos em sua cadeia de fornecedores. Assim, a companhia realiza uma verificação sistematizada do cumprimento dos requisitos legais e da estrutura básica dos fornecedores potenciais antes de manter relações comerciais com eles.

Os critérios analisados de responsabilidade corporativa que se exigem são:

Obrigação de cumprimento: inclui leis e normas de prevenção de riscos laborais, obrigações tributárias, de responsabilidade civil e de segurança social, assim como as resoluções, sanções ou multas pelo não cumprimento em matéria de ética e direitos humanos.

Crerios adicionais: incorporam a normativa ambiental, a aplicação de uma política de direitos humanos, um código ético alinhado com as disposições do Código Ético da Gas Natural Fenosa; e declarações de políticas e compromissos de sustentabilidade ou de adesão ao Pacto Mundial das Nações Unidas. Também inclui políticas e práticas de inclusão social de pessoas com necessidades especiais.

#### Processo de Gestão de Fornecedores

As empresas seguem o mesmo procedimento adotado pelo grupo em todas as suas filiais. Os processos de contratação obedecem aos requisitos da Norma Geral de Contratação Externa. Através dela, a Gas Natural Fenosa estabelece os princípios gerais para todas as

suas contratações de obras, bens e serviços, garantindo um modelo homogêneo, eficiente e de qualidade para a gestão dos processos de compra e para a aprovação e contratação dos serviços de assessores externos. Sua missão é minimizar possíveis riscos. A empresa também conta com a Norma Geral de Qualidade de Fornecedores, que estabelece a sistemática de gestão global, dando cobertura a todo o ciclo de vida dos contratos, desde sua avaliação inicial até o acompanhamento do desempenho.

#### Formação

Para formação e capacitação de fornecedores, a Gas Natural Fenosa mantém, desde 2013, um portal denominado Universidade Estendida. Por meio dessa ferramenta, a empresa realiza treinamentos para fornecedores e contratadas. O objetivo é garantir a formação qualificada e adequada aos padrões de qualidade, segurança e serviço do grupo.

#### Principais projetos

- **Projeto Sebrae** – formação voltada para proprietários de empresas colaboradoras em Gestão Financeira, Gestão de Qualidade, Gestão Comercial e Gestão Estratégica.
- **Treinamento de Mão de Obra** – desenhistas de Cadastro de Redes e Ramais, Instaladores Prediais, Agentes e Coordenadores Comerciais, Soldadores de PE e Operadores de Medidores.
- **Boas-vindas** – treinamento voltado para novos Agentes Comerciais.
- **Encontro da Diretoria de Operações com Empresas Colaboradoras** – voltado para análise dos resultados e estratégias para alcançar os objetivos.

• **Ações SIG** – adequação das empresas colaboradoras no Sistema de Gestão Integrado (Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança), através de visitas educativas nas Instalações e Obras dessas empresas.

• **Validação de Instrumentos e Mão de Obra** – visitas nas empresas colaboradoras para validação da calibração dos instrumentos de medição e máquinas utilizados nas obras, bem como verificação da qualificação da mão de obra técnica.

• **Desenvolvimento de canalizadoras e IRC** – ação de acompanhamento e orientação das empresas colaboradoras homologadas por Compras, a fim de garantir o desenvolvimento de forma que migrem da classificação “C” para “B”.

#### Projeto Valor para Fornecedores

No Rio de Janeiro, a Fundação Gas Natural Fenosa, através da CEG e da parceria com o Senai, capacitou 64 jovens de UPPs nos

cursos de Instalador Predial e Manutenção de Tubulações a Gás, Soldagem em Polietileno, Soldagem em Polietileno – Nível Avançado.



Alunos em aula de soldagem em polietileno.

Qualidade gera resultado, transformação e uma programação especial para unir todo mundo.



## Compromisso da Gas Natural Fenosa com Resultados

### Princípios de atuação responsável com acionistas e investidores

A orientação a resultados é um dos compromissos que faz parte da Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa e está baseada nos seguintes princípios:

- Trabalhar para obter uma rentabilidade adequada dos recursos empregados.
- Promover a gestão eficiente dos recursos buscando a melhora contínua dos processos.
- Aplicar, sempre, as melhores práticas de transparência na divulgação de informações, estabelecendo canais de comunicação, tanto com os mercados como com os demais agentes com interesse no grupo e nas empresas controladas pelo grupo situadas no Brasil, para aprofundar sua credibilidade e reputação.

### Participação da Gas Natural Fenosa em índices de investimento socialmente responsáveis

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

Há dez anos, a Gas Natural Fenosa faz parte, de forma ininterrupta, do Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Em 2014, continuou sendo a companhia líder do setor de distribuição

de gás. Da mesma forma, como em anos anteriores, foi incluída pela nona vez na classificação europeia do índice, o DJSI Europe. Também foi reconhecida como líder mundial em sustentabilidade em seu setor – e recebeu a distinção Gold Class – no Anuário de Sustentabilidade 2015 publicado pela RobecoSAM – instituição que avalia anualmente as empresas ligadas ao Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI).

Da mesma forma, a Gas Natural Fenosa manteve-se, por 13 anos consecutivos, no FTSE4Good, índice que mede o desempenho das empresas que demonstram fortes práticas ambientais sociais e de governança (ESG na sigla em inglês), ao qual pertence desde o início de sua criação, em 2001.

Durante o ano de 2014, a Gas Natural Fenosa passou a integrar novos índices de sustentabilidade, como os índices do ranking Euronext Vigeo, dos quais a companhia integra as classificações World 120, Europe 120 e Eurozone 120, o que a situa como uma das 120 empresas líderes em sustentabilidade da América, Europa e Ásia-Pacífico.

Também faz parte do MSCI Global Climate Index, que avalia companhias líderes na mitigação de fatores que contribuem para a mudança climática em curto e longo prazos.

A classificação nesses índices de sustentabilidade destaca o esforço realizado pelo grupo em matéria de sustentabilidade e de transparência de suas informações e implica um reconhecimento externo da uma boa evolução de suas atuações nessas matérias.

### Sociedades da Gas Natural Fenosa no Brasil

Das empresas que a Gas Natural Fenosa controla no Brasil, somente a Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro – Ceg, distribuidora de gás que possui exclusividade para atuar na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, possui capital aberto, com ações negociadas na BM&F Bovespa sob a sigla CEGR3.

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

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

A Companhia mantém no site [www.gasnaturalfenosa.com.br](http://www.gasnaturalfenosa.com.br) um canal exclusivo para relacionamento com investidores da CEG, onde divulga as informações societárias e econômicas de interesse de seus acionistas e do mercado de capitais, que são essenciais para a decisão de investir na Ceg.

### Valor agregado de todas as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil (G4/EC1)



### Composição Acionária da Ceg

O controle acionário da Ceg é detido pela Gas Natural Internacional SDG S/A, uma empresa do grupo Gas Natural Fenosa, multinacional de serviços de gás e eletricidade, que está

presente em 24 países, com mais de 20 milhões de clientes, e é a responsável também pela atividade operacional da Companhia.

Veja abaixo quem são os principais acionistas da Ceg:

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
Gas Natural Internacional SDG	28.126.516.638	54,16%
BNDESPAR	17.944.799.442	34,56%
FIA Dinâmica Energia	4.570.677.136	8,80%
Pluspetrol Energy	1.171.938.192	2,26%
Outros	111.173.917	0,21%
Ações em Tesouraria	2.441.148	0,0047%
<b>Total</b>	<b>51.927.546.473</b>	<b>100%</b>

### Demais Sociedades

A Gas Natural Internacional SDG S/A também detém o controle acionário e é responsável pela atividade operacional da Gas Natural Fenosa em São Paulo e da Ceg Rio S/A, ambas empresas de capital fechado, distribuidoras de gás natural que atuam com exclusividade

na região sul do Estado de São Paulo e região do interior do Estado Rio de Janeiro, respectivamente.

Veja abaixo quem são os acionistas da Gas Natural Fenosa em São Paulo:

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
Gas Natural Internacional SDG S.A.	595.799.876	99,99%
Sergio Manuel Aranda Moreno	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>595.799.877</b>	<b>100%</b>

Veja abaixo quem são os acionistas da Ceg Rio:

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

## Trajatória de Crescimento Sustentável

Importantes investimentos e resultados têm marcado a presença da Gas Natural Fenosa no país, desde que venceu o leilão de privatização do serviço de distribuição de gás e passou a operar a Ceg e Ceg Rio, em 1997. Nesse mesmo ano, foi constituída a Gas Natural do Brasil, empresa do grupo de capital fechado, que tem a finalidade de prestar assessoria energética, participar de projetos e programas de termogeração e termoeletricidade e de participar em outras sociedades.

Foi em 2000 que a Gas Natural Fenosa adquiriu uma área de concessão, na região sul de São Paulo, onde não existia serviço de distribuição de gás canalizado, e que passou a ser operada pela Gas Natural Fenosa em São Paulo.

Dois anos depois, com a criação da empresa privada de capital fechado Gas Natural Serviços (GNS), o grupo iniciou uma nova atividade, atuando no mercado de soluções energéticas, cogeração, climatização, geração em ponta e compressão de gás para postos de gás natural veicular (GNV), realizando

também a venda de equipamentos a gás e prestando serviços de revisão e adequação de instalações internas para clientes residenciais e pequenos comércios.

O total investido desde 1997 pelo grupo Gas Natural Fenosa no Brasil chegou a 5,4 bilhões, sendo que R\$ 3,8 bilhões exclusivamente nas atividades operacionais da Ceg, da Ceg Rio e da Gas Natural Fenosa em São Paulo, para a prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado em suas áreas de concessão nos estados do Rio de Janeiro e de São Paulo.

Com esse volume de investimentos e com a expansão de suas atividades no país, a Gas Natural Fenosa fechou 2014 com 936.626 mil clientes nos segmentos doméstico e comercial, 4,3% a mais que no ano anterior, considerando-se as três concessionárias de distribuição de gás. O grupo está presente em 71 municípios nos dois estados. As vendas totais foram de 9.667,9 milhões de metros cúbicos de gás e a extensão total da rede de gás no país chegou a 6.707 quilômetros em 2014.

Sua atividade no setor de Gás Natural Veicular (GNV) trouxe para esse mercado relevantes avanços nas respectivas áreas de concessão.

Da mesma forma, o desempenho da Gas Natural Serviços com a venda e instalação de aquecedores e com a assistência domiciliar ajudou a garantir a aplicabilidade das normativas vigentes e a preservar a segurança de seus clientes, que hoje já são mais de 27 mil.

A estratégia da Gas Natural Fenosa no Brasil está baseada na universalização do gás natural nas suas áreas de concessão, visando a ampliar a rede de gás. Em 2014, a Gas Natural Fenosa Engineering Brasil, outra empresa de capital fechado ligada ao grupo, especializada em realizar obras para construção de gasodutos, começou a operar em São Paulo.

Os resultados obtidos pelas empresas da Gas Natural Fenosa permitiram que, mais uma vez, ela se mantivesse entre as 100 maiores no Brasil, segundo a publicação Valor 1000.

## Informação sobre Governança das Distribuidoras

### GAS NATURAL FENOSA EM SÃO PAULO

Total de assembleias realizadas em 2014	04
Na GNSPS não foram instalados Conselho de Administração e nem Conselho Fiscal. A administração da companhia funciona com diretoria e acionistas.	

#### Principais decisões tomadas em assembleia de acionistas:

1. Para atender a uma exigência da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (ARSESP), agência reguladora estadual que fiscaliza a atividade da empresa, a Assembleia de Acionistas da Gas Natural Fenosa em São Paulo aprovou, no dia 7 de março, a alteração da sua composição acionária, por meio da qual sua acionista minoritária, Gas Natural Serviços S/A (que possuía uma ação ordinária, 0,01% do capital social), deixou de ser acionista da empresa. Com essa medida, a Gas Natural Serviços poderá atuar na área de concessão da Gas Natural Fenosa em São Paulo, onde prestará

aos consumidores da distribuidora serviços de revisão de instalações internas, adequações, vendas de equipamentos a gás, entre outras atividades não reguladas.

2. Na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, realizada em 30 de abril de 2014, foi eleita a diretoria e fixada sua remuneração e aprovadas as contas da administração da Companhia, as demonstrações financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31 de dezembro de 2013. Assim, foi aprovada a distribuição de dividendos aos acionistas no importe de R\$ 47,4 milhões e o pagamento de juros sobre o capital próprios aos acionistas no importe de R\$ 25,3 milhões (valor líquido de IR).

## CEG

Total de assembleias realizadas em 2014	04
Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2014	08
Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2014	04
Reuniões de diretoria	mensais

**Principais decisões tomadas nas assembleias de acionistas realizadas em 2014:**

1. A Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de Acionistas, realizada em 30 de abril de 2014, elegeu o Conselho de Administração da Companhia, instalou e elegeu os membros do Conselho Fiscal, fixou ambas as remunerações, aprovou o Relatório Anual da Administração, as demonstrações financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31 de dezembro de 2013. Assim, foi aprovada a distribuição de dividendos aos acionistas no importe de R\$ 304,4 milhões e o pagamento de juros sobre o capital próprios aos acionistas no importe de R\$ 36,4 milhões (valor líquido de IR).

2. As demais assembleias foram realizadas para eleição de membros do Conselho de Administração e alteração do endereço da sede da Companhia, que foi transferida de São Cristóvão para o Centro do Rio de Janeiro, e outros temas de menor relevância.

**Principais decisões tomadas em reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2014:**

1. Na reunião realizada em março de 2014, o Conselho de Administração da Companhia aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, as demonstrações financeiras e a destinação do lucro líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2013, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Foi eleita a diretoria, foram apresentadas

informações sobre os Procedimentos de Boas Práticas Tributárias, adotado pelo Grupo Gas Natural Fenosa, e foi aprovada a proposta de orçamento para o exercício de 2014.

2. Em abril, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a apresentação dos resultados acumulados do primeiro trimestre.

3. Na reunião realizada em julho, o destaque foi a apresentação dos resultados acumulados do primeiro semestre e a informação prestada aos conselheiros sobre uma negociação entre a Gas Natural SDG, na Espanha, e a Companhia Energética de Minas Gerais (CEMIG), objetivando a realização de um acordo para potencializar o desenvolvimento da rede de distribuição de gás no Brasil, o qual ainda não foi concluído. A mesma informação foi prestada à Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

4. Em outubro de 2014, foram apresentados os resultados acumulados do terceiro trimestre.

5. Em novembro, o Conselho de Administração aprovou o encaminhamento da proposta de pagamento de juros sobre o capital próprio, no importe de R\$ 31,3 milhões (líquido de IR), para aprovação pela Assembleia de Geral Ordinária de Acionistas, a ser realizada no mês de abril do ano seguinte, e aprovou a assinatura do Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de prestação do Serviço de Distribuição de Gás Natural com o Estado do Rio de Janeiro, que outorgou à Companhia o direito de fornecer aos clientes GNC e GNL e revogou o compromisso de atender a determinados municípios exclusivamente com gasodutos.

6. Na reunião realizada em dezembro foi apresentada a melhor estimativa para os resultados do ano e a proposta de orçamento para o ano de 2015.

7. Em geral, ao longo do ano, o Conselho também aprovou a realização de investimentos e contratações de empresas terceirizadas, visando à expansão e à manutenção do serviço de distribuição de gás natural, abertura de filiais, bem como operações financeiras necessárias ao fluxo de caixa da Companhia.

**Principais decisões tomadas em reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2014:**

1. Na reunião do Conselho Fiscal, realizada no mês de março de 2014, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal indicando aos acionistas a aprovação das demonstrações financeiras, do Relatório Anual da Administração, da destinação do lucro líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2013 e do aumento do capital social, mediante capitalização de parte das reservas de expansão, sem emissão de novas ações.

2. Nas demais reuniões realizadas nos meses de maio, agosto e novembro foram aprovadas as informações trimestrais relativas a cada trimestre do ano e o Conselho Fiscal acompanhou os resultados trimestrais da Companhia e demais assuntos de seu interesse.

## CEG RIO

Total de assembleias realizadas em 2014	01
Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2014	07
Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2014	13
Reuniões de diretoria	mensais

**Principais decisões tomadas nas assembleias de acionistas realizadas em 2014:**

1. A Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de Acionistas, realizada em 30 de abril de 2014, elegeu o Conselho de Administração da Companhia, instalou e elegeu os membros do Conselho Fiscal, fixou as remunerações, aprovou o Relatório Anual da Administração, as demonstrações financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31 de dezembro de 2013. Assim, foi aprovada a distribuição de dividendos aos acionistas no importe de R\$ 130,9 milhões e o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprios aos acionistas no importe de R\$ 9,6 milhões (valor líquido de IR).

**Principais decisões tomadas em reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2014:**

1. Na reunião realizada em março de 2014, o Conselho de Administração da Companhia aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, as demonstrações financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31 de dezembro de 2013, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Um contrato de fornecimento de gás de curto prazo com a UTE Norte Fluminense, que ainda negocia um contrato de longo prazo com a Petrobras, foi aprovado. Foi eleito um membro para a diretoria, foram apresentadas informações sobre os Procedimentos de Boas Práticas Tributárias, adotado pelo Grupo Gas Natural Fenosa, e foi aprovada a proposta de orçamento para o exercício de 2014.

2. Em abril, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a apresentação dos resultados acumulados do primeiro trimestre. Também nessa reunião foi aprovado o contrato de longo prazo com a UTE Norte Fluminense.

3. Na reunião realizada em julho, o destaque foi a apresentação dos resultados acumulados do primeiro semestre. Também nessa reunião foi aprovado o contrato de compra e venda de gás natural renovável com a GNR Dois Arcos Valorização de Biogás S/A. Além disso, foi prestada a informação aos conselheiros sobre uma negociação entre a Gas Natural SDG, na Espanha, e a Cemig, objetivando a realização de um acordo para potencializar o desenvolvimento da rede de distribuição de gás no Brasil, o qual ainda não foi concluído.

4. Na reunião realizada em novembro, o Conselho de Administração aprovou o encaminhamento da proposta de pagamento de Juros sobre o Capital Próprio, no importe de R\$ 8,1 milhões, para aprovação pela Assembleia de Geral Ordinária de Acionista, a ser realizada no mês de abril do ano seguinte.

5. Na reunião realizada em dezembro foi apresentada a melhor estimativa para os resultados do ano, a proposta de orçamento para o ano de 2015, foi aprovado um contrato de fornecimento de gás com a UTE Furnas Campos dos Goytacazes e o Conselho de Administração aprovou a assinatura do Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de prestação do Serviço de Distribuição de Gás Natural com o Estado do Rio de Janeiro, que

outorgou à companhia o direito de fornecer aos clientes GNC e GNL e revogou o compromisso de atender a determinados municípios exclusivamente com gasodutos.

6. Em geral, ao longo do ano, o Conselho também aprovou a realização de investimentos e contratações de empresas terceirizadas visando à expansão e à manutenção do serviço de distribuição de gás natural, a abertura de filiais, bem como operações financeiras necessárias ao fluxo de caixa da companhia.

**Principais decisões tomadas em reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2014:**

1. Na reunião do Conselho Fiscal, realizada no mês de março de 2014, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal, opinando aos acionistas a aprovação das demonstrações financeiras, do Relatório Anual da Administração, da destinação do lucro líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2013 e do aumento do capital social mediante capitalização de parte das reservas de expansão, sem emissão de novas ações.

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

Composição da administração  
das distribuidoras de gás controladas  
pela Gas Natural Fenosa no Brasil

Gas Natural Fenosa em São Paulo

DIRETORIA DA GAS NATURAL FENOSA EM SÃO PAULO

Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Bruno Armbrust	Diretor Presidente	28.04.2015	27.04.2017
Antoni Almela Casanova	Diretor Vice-presidente	28.04.2015	27.04.2017
Armando Martins Laudorio	Diretor-geral	28.04.2015	27.04.2017
Vicente de Angel Zafra	Diretor Técnico	28.04.2015	27.04.2017
Jorge Henrique da Silva Baeta	Diretor Financeiro	28.04.2015	27.04.2017

PROCURADORES DA GAS NATURAL FENOSA EM SÃO PAULO

Nome	Limite (R\$)	Constituição	Prazo do Mandato
Cláudia Henrique Provasi	Sem valor monetário/ Representação da companhia na realização de atos de administração diversos e Cláusula ad judícia	13.01.2015	12.01.2016
Daniele Viana Toval Conrado, Katia Brito Repsold, Kátia Valverde Junqueira, Miguel Marcelo Napolitano, Gilberto Guimarães	Assuntos financeiros	02.02.2015	01.02.2016
Kátia Valverde Junqueira, Flávia da Silva Fernandes, Carolinne Oliveira de Andrade, Alessandro Maciel, Bruna Guimarães, Claudia Provasi	Sem valor monetário/ Cláusula ad judícia	22.01.2014	Indeterminado

CEG

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CEG

Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Sergio Manuel Aranda Moreno	Gas Natural Internacional SDG (Presidente)	28.04.2015	27.04.2016
Bruno Armbrust	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Antoni Almela Casanova	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Francesc Solbes Pons	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Juan Manuel Otoyá Rojas	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Francisco de Paula Lluç Rovira	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Germán Patricio Macchi	Pluspetrol Energy	28.04.2015	27.04.2016
José Pais Rangel	FIA Dinâmica Energia	28.04.2015	27.04.2016
Ernesto Costa Pierobon	BNDENPAR	28.04.2015	27.04.2016
Gustavo Tenorio Reis	BNDENPAR	28.04.2015	27.04.2016
Conselheiros Suplentes	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Jorge Henrique da Silva Baeta	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Carlos Miravent PI	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Vicente de Angel Zafra	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Ane Ariño	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Pedro Ignacio Bernal	Pluspetrol Energy	28.04.2015	27.04.2016
José João Abdalla Filho	FIA Dinâmica Energia	28.04.2015	27.04.2016

DIRETORIA CEG

Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Bruno Armbrust	Diretor Presidente	24.03.2015	23.03.2016
Antoni Almela Casanova	Diretor-geral	24.03.2015	23.03.2016
Kátia Valverde Junqueira	Diretora de Serviços Jurídicos	24.03.2015	23.03.2016
Sergio Soares dos Santos	Diretor de Planejamento, Ingressos e Regulação	24.03.2015	23.03.2016
Miguel Marcelo Napolitano	Diretor Comercial	24.03.2015	23.03.2016
Gilberto Guimarães Rosa da Silva	Diretor de Serviços Compartilhados	24.03.2015	23.03.2016
Vicente de Angel Zafra	Diretor de Operações	24.03.2015	23.03.2016
Katia Brito Repsold	Diretora de Gestão de Rede	24.03.2015	23.03.2016
Daniele Viana Toval Conrado	Diretor de Recursos Humanos	24.03.2015	23.03.2016
Jorge Henrique da Silva Baeta	Diretor Economico Financeiro e de Relações com Investidores	24.03.2015	23.03.2016

CONSELHO FISCAL DA CEG

Conselheiro Efetivo	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Manoel Eduardo Lima Lopes	BNDENPAR	28.04.2015	27.04.2016
Renato Achutti	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Felipe Kfuri Moreira da Silva	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Ronaldo Dias	BNDENPAR	28.04.2015	27.04.2016
Paulo Andrade Rodrigues	Gas Natural SDG	28.04.2015	27.04.2016

**CEG Rio**

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CEG RIO**

Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Sergio Manuel Aranda Moreno	Gas Natural Internacional SDG (Presidente)	28.04.2015	27.04.2017
Bruno Armbrust	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2017
Antoni Almela Casanova	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2017
Francesc Solbes Pons	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2017
Francisco de Paula Iluch Rovira	Gas Natural SDG	28.04.2015	27.04.2017
Germán Patricio Macchi	Pluspetrol Energy	28.04.2015	27.04.2017
Clenardo Fonseca	GASPETRO	28.04.2015	27.04.2017
Juan Manuel Otoy Rojas	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2017
Vicente de Angel Zafra	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2017
Jorge Henrique Baeta	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2017
Carlos Miravent PI	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2017
Ane Ariño	Gas Natural SDG	28.04.2015	27.04.2017
Pedro Ignacio Bernal	Pluspetrol Energy	28.04.2015	27.04.2017
Frederico Renan Simões Brandão	GASPETRO	28.04.2015	27.04.2017

**DIRETORIA DA CEG RIO**

Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Bruno Armbrust	Diretor Presidente	24.03.2015	23.03.2017
José Eudes Freitas	Diretor Econômico-financeiro	11.07.2014	10.07.2016
Antoni Almela Casanova	Diretor Comercial	24.03.2015	23.03.2017
Vicente de Angel Zafra	Diretor Técnico	24.03.2015	23.03.2017

**PROCURADORES DA CEG RIO**

Nome	Limite (R\$)	Constituição	Prazo do Mandato
Kátia Valverde Junqueira	1.000.000,00	13.01.2015	12.01.2016
Gilberto Guimarães Rosa da Silva	1.000.000,00	13.01.2015	12.01.2016
Katia Brito Repsold	1.000.000,00	13.01.2015	12.01.2016
Miguel Marcelo Napolitano	1.000.000,00	13.01.2015	12.01.2016
Daniele Viana Toval Conrado	1.000.000,00	13.01.2015	12.01.2016
Ignacio Pascual Lopez	1.000.000,00	13.01.2015	12.01.2016
Jorge Henrique da Silva Baeta	1.000.000,00	13.01.2015	12.01.2016

**CONSELHO FISCAL DA CEG RIO**

Conselheiro Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Paulo Andrade Rodrigues	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Renato Achutti	Gas Natural Internacional SDG	28.04.2015	27.04.2016
Felipe Kfuri da Silva	Gas Natural SDG	28.04.2015	27.04.2016
José de Melo	GASPETRO	28.04.2015	27.04.2016
Alessandra Maria Rodrigues Cordeiro	GASPETRO	28.04.2015	27.04.2016

**SUPLENTES**

Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Mateus Cavalcanti Waga	GASPETRO	28.04.2015	27.04.2016
Morine Alves Fonseca	GASPETRO	28.04.2015	27.04.2016

# Meio Ambiente

Princípios de atuação responsável com Meio Ambiente

O meio ambiente é um dos compromissos estabelecidos na Política de Responsabilidade Corporativa das Gas Natural Fenosa e está baseado nos seguintes princípios:

1. Contribuir para o desenvolvimento sustentável mediante a ecoeficiência, o uso racional dos recursos naturais e energéticos, a minimização do impacto ambiental, o fomento da inovação e o uso das melhores tecnologias e processos disponíveis.
2. Contribuir para a mitigação da mudança climática através de energias baixas em carbono e renováveis, a promoção da economia e a 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, bem como na seleção e avaliação de fornecedores.
4. Minimizar os efeitos adversos sobre os ecossistemas e fomentar a conservação da biodiversidade.
5. Garantir a prevenção da contaminação e a melhoria contínua mediante a otimização da gestão ambiental, a minimização dos riscos ambientais e a participação ativa dos empregados.

## Compromisso com o Meio Ambiente

A Gas Natural Fenosa trabalha para satisfazer as necessidades energéticas de seus clientes de forma responsável. Isso implica uma operação segura, gerando o mínimo de impacto ao meio ambiente.

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

Sua atuação está baseada em três vetores:

- **Mudanças climáticas:** presente em sua política de responsabilidade corporativa, a atuação da empresa busca a mitigação das mudanças climáticas, através do uso de energias com baixos índices de emissões, de projetos de eficiência energética e aplicação de novas tecnologias.
- **Biodiversidade:** a Gas Natural Fenosa é consciente de seu papel na proteção dos entornos naturais. Por isso, a empresa se compromete com a proteção da biodiversidade mediante uma gestão ambiental preventiva e no desenvolvimento de atuações de restauração, reabilitação e preservação de espaços naturais.
- **Água:** a Gas Natural Fenosa é consciente do papel fundamental da água em nossa sociedade. Por isso, também faz parte de seus compromissos uma gestão eficiente no uso da água.

## Gestão Ambiental

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

Alinhada às diretrizes e à Política de Responsabilidade Corporativa da matriz na Espanha, a Gas Natural Fenosa mantém no Brasil, desde 2012, um Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com a ISO 14001:2004, visando a atender ao compromisso de desenvolver suas atividades com foco na preservação ambiental e na utilização eficiente dos recursos naturais.

Em 2014, a empresa ampliou seu escopo de certificação, passando a englobar não somente projetos e construção de redes de alta pressão, mas também as atividades de: planejamento, desenvolvimento e exploração das redes de distribuição de gás natural; atendimento ao cliente; faturamento e cobrança; serviço de pós-venda; resolução de solicitações e reclamações por canais tanto presenciais, como não presenciais; e comercialização de gás natural no mercado varejista.

Em função desse compromisso, a Gas Natural Fenosa realizou, em 2014, diversas atividades de educação ambiental. Foram ministrados treinamentos abordando as questões ambientais, a realização de comunicados internos de conscientização quanto ao consumo consciente dos recursos naturais, descarte correto de resíduos, biodiversidade e redução de emissões atmosféricas.

## Comunicação e Sensibilização Ambiental

Também nesse sentido foi realizado, em 2014, o desenvolvimento do sistema de monitoramento do abastecimento e gerenciamento da frota, com o objetivo de incentivar a redução no consumo de combustíveis, realizar manutenções preventivas, promover a condução eficaz dos veículos, visando a reduzir o nível de emissão de poluentes na atmosfera.

**Inspecções ambientais:** em 2014, foram realizadas 15 inspecções ambientais com a finalidade de avaliar o atendimento aos requisitos legais aplicáveis nas unidades administrativas da Ceg em cumprimento aos requisitos do Sistema Integrado de Gestão e em linha com a Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa.

**Formações e campanhas:** foram realizadas, durante o ano de 2014, 1224 horas de treinamentos relacionados ao Meio Ambiente, além de comunicações internas através de e-mails, redes sociais e *Newsletter* interna.

**Semana da sustentabilidade:** em referência ao Dia Mundial do Meio Ambiente, tendo como público-alvo os colaboradores da companhia, foi realizada uma ação de conscientização quanto às questões ambientais, gerenciamento de resíduos e biodiversidade, seguido de trilha no Parque Nacional da Tijuca, em parceria com o Instituto Moleque Mateiro.

Além disso, em 2014, a companhia manteve o sistema de remediação ambiental das áreas nordeste e sudeste do terreno onde está instalada a sua equipe operacional, implantado desde 2004, visando a recuperar o solo e a água subterrânea contaminados pelo antigo processo produtivo de gás manufaturado, que foi substituído pela distribuição de gás natural, combustível mais limpo.

**Compensa2:** é uma iniciativa voluntária da Gas Natural Fenosa em que são compensadas todas as emissões geradas nas unidades administrativas e eventos externos ocorridos

durante o ano. Com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente, foram neutralizadas as emissões geradas nas atividades, os processos e os eventos da empresa (Semana da Sustentabilidade, Encontro de Diretivos, Projeto Savia e as festas de fim de ano da Ceg e Gas Natural Fenosa São Paulo), em atendimento às estratégias corporativas do Grupo em 2014.

**Educação Ambiental:** buscando sensibilizar e conscientizar os colaboradores através de cursos, palestras e campanhas, foram realizadas diversas atividades educativas em 2014, abordando os princípios ambientais da Política de Responsabilidade Corporativa, entre os que se destacam:

Cursos de Capacitação

- Gestão Ambiental
- Controles Operacionais Ambientais
- Aspectos, Impactos, Perigos e Riscos
- Treinamento para Gestores de Obras – SIG
- III Seminário Internacional de Frotas Frete Verde
- Gestão Ambiental aos Facilitadores SIG
- Reciclagem de Facilitadores

*Workshop* e outros

- Dia Mundial do Meio Ambiente
- Caminhada Ecológica
- Semana da Sustentabilidade – RJ

**Out Sourcing de Impressão:** com a finalidade de concentrar e gerir todas as impressões, digitalizações e cópias em um único equipamento, com controle de páginas e identificação do usuário, foram substituídas 137 impressoras jato de tinta/laser por locação e instalação de 51 impressoras multifuncionais (impressora, scanner, copiadora) com fornecimento de insumos (exceto papel) e monitoramento em tempo real. Como a implantação foi finalizada no dia 28 de fevereiro de 2015, ainda não temos consolidados os resultados do contrato.

**Videoconferências:** com a intenção de promover o uso de videoconferências entre

as filiais (Ceg, Ceg Rio, GNSPS e GNF Espanha) em substituição a possíveis viagens, a fim de reduzir custos e, também, evitar a emissão de gases de efeito estufa (GEE) e reduzir custos, a empresa incentiva o uso de videoconferências entre os colaboradores de diferentes filiais. Algumas das vantagens da videoconferência: menor desperdício de tempo (maior produtividade), discussão das questões em tempo real, encontro de colaboradores situados em diferentes partes do mundo, tomada de decisões rápidas e diminuição de custos (passagem, hospedagem etc.), entre outras melhorias.

**Monitoramento de nível nas estações de odorção:** no intuito de monitorar o nível de mercaptanas (substância utilizada para odorizar o gás natural) no tanque de armazenagem, em estações de odorção, foi implantado um novo sistema de monitoramento remoto, feito através de transmissores eletrônicos do tipo radar, o que possibilitou a visualização on-line do nível de mercaptanas estocados nas respectivas estações de odorção do Gás Natural. Com isso, foi possível reduzir o número de viagens de inspeção e reabastecimentos, reduzir as emissões de CO<sub>2</sub>, o consumo de combustível, melhorar a logística de reabastecimento, mitigar o risco de transbordo e aprimorar a visualização contínua do nível de mercaptana nos tanques de armazenagem.

Com a implantação do novo sistema de monitoramento remoto, é possível o desenvolvimento eficiente dos processos com o mínimo de impacto no entorno, garantindo o cumprimento das exigências tanto externas quanto internas.

**SEMANA DA SUSTENTABILIDADE Gas Natural Fenosa**

Tudo que está à sua volta é o que permite a vida como a conhecemos. E isso inclui a atitude correta em relação aos resíduos do dia a dia.

Para gerar uma nova atitude, as equipes de **Meio Ambiente e Licenciamento e Gestão Social na Semana da Sustentabilidade**, em comemoração ao dia Mundial do Meio Ambiente, vão promover, entre os dias 02 e 05 de junho, um ponto de coleta de resíduos na Brigada de Emergências, em frente ao restaurante.

**Objetos que podem ser descartados no ponto de coleta:**

**Resíduos perigosos:**

- Fitas/Baterias
- Cartuchos e toners
- Lixo eletrônico
- Óleo de cozinha usado

**Resíduos não perigosos:**

- Garrafas pet
- Cansas/Tetra Pak
- Papel/Papelão

**Como preparar o material para a coleta:**

- Separe o material de acordo com suas características: resíduos perigosos e resíduos não perigosos.
- As garrafas pet e as cansas Tetra Pak devem ser entregues INDEFORMADAS e SECAS.
- Traga o óleo de cozinha em embalagem de plástico FECHADA.
- A equipe de Meio Ambiente receberá seus resíduos no ponto de coleta na Brigada de Emergências, das 0h às 12h, entre os dias 02 e 05 de junho.

**Para mais informações, entre em contato pelos ramais 6045 ou 6312.**

Sua atitude vai contribuir para a vida do planeta, pois todos os resíduos coletados serão reciclados corretamente. O destino certo para sua consciência: nosso ponto de coleta.

Todos os resíduos coletados serão reciclados por organizações devidamente licenciadas. Dê o destino certo para seus resíduos, sua atitude vai contribuir para a vida do planeta.

INSTITUTO MOLEQUE MATEIRO de educação ambiental gasNatural fenosa

**MUDE O DESTINO DOS SEUS RESÍDUOS.**

A sustentabilidade começa com o seu despertar

Correção o tempo de decomposição dos resíduos que serão reciclados pela Gas Natural Fenosa Brasil:

PAPEL	PLÁSTICO	ÓLEO DE COZINHA	LIXO ELETRÔNICO
Papel e papelão: <b>cerca de 6 meses</b>	Embalagens, equipamentos, etc: <b>cerca de 450 anos</b>	Óleo usado na cozinha: <b>tempo indeterminado</b>	Equipamentos eletrônicos ou seus componentes: <b>cerca de 450 anos</b>

Fonte: [www.gasnatural.com.br](http://www.gasnatural.com.br)

## Indicadores de Meio Ambiente:

EN1 Materiais	2012	2013	2014
Materiais utilizados, por peso e volume (ton)	Odorizantes: 70,21 Praguicidas: 2,87	Papel: 1,396 Tonner e cartuchos: 1,42 Óleo lubrificante: 0,855 Óleo isolante: 0,266 Hipoclorito de sódio: 0,18 Desinfetantes: 0,001 Tintas e solventes: 0,007 Odorizantes: 61 Nitrogênio: 1,468	Papel: 19,036 Tonner e cartuchos: 2,005 Óleo lubrificante: 0,382 Óleo isolante: 0,012 Hipoclorito de sódio: 0,496 Desinfetantes: 0,95 Tintas e solventes: 2,843 Odorizantes: 79,156 Nitrogênio: 11,34 Detergente: 1,754
EN3 Consumo de energia separado por fontes primárias	2012	2013	2014
Consumo de gás natural	145.521 m <sup>3</sup>	212.981,95 m <sup>3</sup>	218.875,39 m <sup>3</sup>
Consumo de carbono (TJ)	-	-	-
Consumo de derivados de petróleo	Consumo de gasolina na frota própria: 232.454 L Consumo de diesel/gasóleo na frota própria: 58.899 L	Consumo de gasolina na frota própria: 202.317,88 L Consumo de diesel/gasóleo na frota própria: 74.075,36 L	Consumo de gasolina na frota própria: 172.961,8 L Consumo de diesel/gasóleo na frota própria: 70.717,86 L
Consumo direto de biocombustíveis	Consumo de etanol na frota própria: 90.465 L	Consumo de etanol (álcool) na frota própria: 68.392,75 L	Consumo de etanol (álcool) na frota própria: 79.619,13 L
Consumo total de energia elétrica	452.364 kWh* pendente o dado de SPS	688.031 kWh	522.426 kWh

EN8 Captação de água por fontes de consumo por processos			
	2012	2013	2014
Consumo de água em serviços auxiliares	-	-	-
Consumo de água em edifícios	Consumo de água em edifícios: 0,027766 Hm <sup>3</sup> (Centros de Trabalho)	Consumo de água em edifícios: 28.076 L	Consumo de água em edifícios: 23.749 L
Consumo total de água	Volume total de água captada: 0,005 Hm <sup>3</sup> (Ceg) 0,000217 Hm <sup>3</sup> (GNFSPS) 0,027766 Hm <sup>3</sup> (Centros de Trabalho)	Volume total de água captada: 1.251.564 L	Volume total de água captada: 493.608 L
Captação de água por fontes de consumo	-	Captação de água subterrânea renovável: 1.223.488 L Captação de água da rede de abastecimento: 28.076 L Volume total de água captada: 1.251.564 L Consumo em edifícios: 28.076 L Volume total de água consumida: 28.076L	Captação de água subterrânea renovável: 469.859 L Captação de água da rede de abastecimento: 23.749 L Volume total de água captada: 493.608 L Consumo em edifícios: 23.749 L Volume total de água consumida: 23.749 L

EN15 e EN16 Emissões totais, diretas e indiretas, de gases do efeito estufa, em peso			
	2012	2013	2014
Escopo 1 kgCO2 eq	159.782	120.322	126.873
Escopo 2 kgCO2 eq	408	635	51
Escopo 3 kgCO2 eq	13.410.352	18.333.984	22.012.601

EN23 Resíduos			
	2012	2013	2014
Resíduos não perigosos	Sucata: 37,53 t Entulho: 267 t Madeira: 35,68 t Medicamentos: 0,1 t Papel e papelão: 6,6 t Plástico: 0,005 t Resíduo vegetal: 41,6 t Tonner, cartuchos e CDs 2,802 t	Sucata: 120,1 t Embalagens vazias: 0,629 t Entulho: 28,9 t Madeira: 8,12 t Papel e papelão: 9,558 t Resíduo vegetal: 140,27 t	Sucata (t) 17,236 Entulho (t) 3301,48 Filtros de ar (t) 0,115 Madeira (t) 19,35 Pneus (t) 198 Papel e papelão (t) 13,108 Tonner, cartuchos e CDs (t) 0,745 Barro de bentonita (t) 472,525 Outros (t) 1022,5 Plásticos (t) 3,346 Resíduo comum (t) 44,406
Resíduos perigosos	Hidrocarbonetos contaminados com água: 55 t Resíduos bio sanitários: 16 t Soluções aquosas: 1,2 t Solo contaminado com hidrocarboneto: 0,6 t	Absorventes e isolantes: 0,725 t Óleo usado: 0,054 t Embalagens vazias contaminadas: 0,629 t Hidrocarbonetos mais água: 0,047 t Pilhas e baterias: 0,65 t Resíduos sólidos contaminados com hidrocarbonetos: 0,81 t Lâmpadas fluorescentes: 0,417 t	Absorventes e isolantes: 0,33 t Óleo usado: 3,59 t Pilhas e baterias: 0,234 t Tintas e vernizes: 0,22 t Lâmpadas fluorescentes: 0,218 t Solo contaminado com óleo: 0,063 t Outros: 17,741

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

En29 Multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais			
	2012	2013	2014
Custo de multas significativas e número de sanções não monetárias por não cumprimento de normativa ambiental	Não houve	Não houve	Não houve

EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental			
	2012	2013	2014
Investimentos e gastos em proteção do meio ambiente	Gastos: R\$ 828.672,45 Investimentos: R\$ 31.997.541,26	Gastos: R\$ 682.064,92 Investimentos: R\$ 176.000,00	Gastos: R\$ 835.262,55 Investimentos: R\$ 0
Gastos ambientais	Gestão de resíduos: R\$ 3.627,07 Solos: R\$ 514.799,10 Sistema de gestão ambiental: R\$ 55.120,00 Ruídos: R\$ 11.079,14 Alterações climáticas: R\$ 4.300,00 Gestão da água: R\$ 32.679,40 Vários: R\$ 203.377,74 Proteção contra vazamentos: R\$ 3.690,00	Proteção atmosférica: R\$ 2.677,00 Gestão de resíduos: R\$ 2.989,00 Solos: R\$ 627.922,92 Sistema de gestão ambiental: R\$ 48.476,00	Proteção atmosférica: R\$ 1.690,00 Gestão de resíduos: R\$ 196.486,85 Solos: R\$ 596.105,70 Sistema de gestão ambiental: R\$ 37.000,00 Ruídos e vibrações: R\$ 3.980,00
Investimentos ambientais	Gestão da água: R\$ 887,10 Alterações climáticas: R\$ 31.326.646,95 Impacto visual: R\$ 7.000,00 Vários: R\$ 663.007,21	Solos: R\$ 176.000,00	

#### Indicador (EN 12)

O desenvolvimento das atividades de distribuição de gás das empresas da Gas Natural Fenosa requer uma ampla ocupação do subsolo, seja durante a construção de das instalações ou de forma permanente, uma vez que estão em operação e possibilitando a chegada de gás a todos os clientes. Em alguns casos, os terrenos os quais essas instalações estão construídas, possuem um alto valor para a biodiversidade, o que faz com que a Companhia adote as medidas necessárias para minimizar o risco de causar impactos e gerenciar corretamente aquilo que não seja possível evitar.

Atendendo a legislação vigente, todas as obras de construção de gasodutos passam pelos processos de licenciamento ambiental, com seus respectivos estudos de impacto ambiental, no qual são aplicadas as devidas projetos de compensação ambiental. Em 2014, foram realizados:

**Projeto de Reflorestamento:** com o objetivo de reflorestar as áreas de interesse pela a empresa (Rio das Flores (RJ) /Ceg Rio – Japeri (RJ) / Ceg – Vila Militar (RJ) /Ceg – Itapetinga (SP) / Gas Natural Fenosa São Paulo – Tatuí (SP) foram plantadas 7.400 mudas da seguinte forma:

- 170 mudas de diversas plantas nativas da Mata Atlântica na Reserva Legal em Rio das Flores – Rio das Flores/RJ – Ceg Rio
- 6.474 mudas de plantas ornamentais, entre arbustos e forrações na Vila Militar do Rio de Janeiro devido à obra do Ramal Novas Fontes 3;
- 150 mudas no Parque Municipal Ecológico Maria Tuca no município de Tatuí/SP;
- 606 mudas na manutenção de reflorestamento do município de Itapetinga/SP;

## Interesse pelas pessoas

### Princípios de Atuação – Relacionamento com colaboradores

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

- Proporcionar aos nossos empregados formação e oportunidades de desenvolvimento.
- Promover um entorno de trabalho motivador, em que se assegure e respeite os empregados e a contribuição responsável de suas iniciativas.
- Fomentar a clareza de objetivos, a liderança eficaz, as compensações competitivas e o reconhecimento das realizações.
- Facilitar as condições para o melhor equilíbrio pessoal e profissional em um ambiente de igualdade e diálogo.

O interesse pelas pessoas é um princípio inspirador da Gas Natural Fenosa e que pauta sua estratégia de Recursos Humanos. Uma estratégia que avança a cada ano.

Em 2014, a proposta de valor do empregado foi redesenhada com o objetivo de atrair talento externo e impulsionar o reconhecimento internamente. Como resultado desse processo, foram identificados os atributos diferenciadores e que melhor descrevem a essência e o entorno de trabalho da Gas Natural Fenosa.

No Brasil, a empresa continuou trabalhando fortemente na conciliação entre a vida pessoal e profissional de todos os seus colaboradores. Consequência desse trabalho foi a certificação Empresa Familiarmente Responsável (EFR), alcançada em 2012, e, em 2014, conquistamos a manutenção do certificado.

Quatro razões para fazer parte da equipe da Gas Natural Fenosa:

- Fazer parte de uma grande companhia internacional.
- Poder assumir desafios.
- Ter um excelente ambiente de trabalho.
- Trabalhar em uma companhia comprometida com a sociedade.

### Serviço de Atenção ao Empregado:

Em 2014, o Brasil implantou uma nova ferramenta de relacionamento com seus colaboradores. O Serviço de Atenção ao Empregado da Gas Natural Fenosa concentra toda a gestão de pessoal da companhia, tais como administração de pessoal, benefícios sociais, mobilidade interna, formação e retribuição. A solicitação pode ser atendida por meio de múltiplos canais: ligação telefônica, plataforma de autogestão na intranet corporativa, canal web para o empregado e via correio eletrônico. Por meio desses serviços, o próprio colaborador pode resolver suas questões.

### Magnitude da Equipe (G4-10/ G4-11)

A Gas Natural Fenosa desenvolve suas atividades em 30 países. Ao final de 2014, a empresa contava com a contratação direta de 22.652 pessoas, das quais 41,2% estavam na Europa e 54,7% na América e 4,1% em outros continentes.

A equipe do Brasil fechou o ano com um total de 508 colaboradores diretos. Desse total, 87% atua na Ceg e Ceg Rio e 6% na Gas Natural Fenosa em São Paulo.

Em 2014, 75,8% do total de colaboradores tiveram cobertura dos acordos e negociação coletiva.

Não houve variações significativas no número de empregados nos últimos anos.

### Número total de empregados por contrato de trabalho e gênero

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2012		491	300	61,10%	191	38,90%
2013	Efetivos por prazo indeterminado	480	290	60,42%	190	39,58%
2014		508	304	59,84%	204	40,16%

### Número total de empregados permanentes em tempo integral, por gênero

	Contrato	Total	Total Geral	Homens	% Homens	Mulheres
2012	Equipe Diretiva (ED)	38	491	26	68,42%	12
	Cargos de Chefia (MI)	77		46	59,74%	31
	Técnicos (TE)	281		167	59,43%	114
	Postos Operacionais (PO)	95		61	64,21%	34
2013	Equipe Diretiva (ED)	39	480	27	69,23%	12
	Cargos de Chefia (MI)	76		43	56,58%	33
	Técnicos (TE)	283		165	58,30%	118
2014	Postos Operacionais (PO)	82		55	67,07%	27
	Equipe Diretiva (ED)	41	508	28	68,29%	13
	Cargos de Chefia (MI)	82		44	53,66%	38
	Técnicos (TE)	307		181	58,96%	126
	Postos Operacionais (PO)	78		51	65,38%	27

### A força de trabalho total por empregados e por gênero

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2012		491	300	61,10%	191	38,90%
2013	Todos são efetivos	480	290	60,42%	190	39,58%
2014		508	304	59,84%	204	40,16%

### A força de trabalho total por região e gênero

	Região	Total	Total Geral	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2012	Rio de Janeiro	459	491	280	61%	179	39%
	São Paulo	32		20	63%	12	38%
2013	Rio de Janeiro	450	480	271	60%	179	40%
	São Paulo	30		19	63%	11	37%
2014	Rio de Janeiro	471	508	278	59%	193	41%
	São Paulo	37		26	70%	11	30%

## Desenvolvimento das pessoas [G4-LA9]

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 2014, as empresas da Gas Natural Fenosa Brasil promoveram uma série de treinamentos. Foram 37.139 horas de formação, uma média de 76,4 horas por funcionário. A empresa também manteve o programa de incentivo aos estudos, na qual manteve um total de 70 bolsas.

Em 2014, houve a continuidade do programa de Itinerários Formativos, que são soluções formativas personalizadas de acordo com a função e o objetivo necessários. Ao longo de 2014 disponibilizamos mais módulos para o itinerário de Gestor de Obras, e também desenvolvemos formação em Gestão Comercial Excelente.

## Principais Projetos e Programas

### Certificação EFR

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

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

Foram ressaltados pontos especialmente relevantes na certificação:

- 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.

Ao longo do ano, o projeto conciliação de vida profissional e pessoal para retenção de pessoas recebeu duas premiações. Uma no Encontro Sul Americano de Recursos Humanos e outra da Fundação COGE (sucessora do Comitê de Gestão Empresarial – COGE).



### Programa de Qualidade de Vida

Também foram realizadas, em 2014, 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 *shitsu* e reflexologia, ensaios do coral, caminhada ecológica, assim como a locação de quadra de futebol para estimular a prática de exercícios físicos. Ao longo do ano, datas comemorativas foram celebradas com a equipe, como: Dia Internacional da Mulher, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Secretárias, Dia do Mestre, Dia das Crianças e Natal.

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.



### Oportunidades de Desenvolvimento

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

Essa ação contou com especialistas em Recursos Humanos, que por meio de palestras, consultorias individuais e 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-las.

Foram investidos R\$ 1.575.946,42 em mais de 61 mil horas de capacitação para funcionários e terceirizados.

### Projetos relevantes que foram lançados e desenvolvidos em 2014:

**Gestão de Talentos:** o Programa Gestão de Talentos tem como objetivo apoiar as necessidades estratégicas do Grupo, potencializando a cultura do desenvolvimento como base no modelo de competências, que

foi consolidado nos últimos anos. Esse modelo, denominado "Modelo de Liderança", apresenta 24 competências distribuídas por níveis organizacionais e estruturadas em três pilares-chave: Visão, Pessoas e Gestão. Em 2014, o coletivo de gestores que possuem equipes de colaboradores sob sua responsabilidade passou pelo processo de avaliação 90° em conjunto com um programa de treinamento para líderes. O objetivo foi aprimorar as competências pertinentes ao seu nível, desenvolvendo ao final um plano de ação individual com foco em estratégias de crescimento profissional.

**Programa Savia:** visa à ampliação das habilidades de gestão, à melhoria do desempenho e à eficiência das lideranças, assim como estimular o compromisso e a motivação. Participaram da formação do Programa Savia os líderes que possuem gestão de equipes e foram formados com o objetivo de reforçar e ampliar as capacidades e habilidades de gestão e liderança, apoiar na padronização dos processos e disseminar a cultura da melhoria contínua.

**Itinerários Formativos:** os itinerários são uma solução formativa personalizada, apresentada em um mapa de habilidades e conhecimentos. Cada itinerário é composto por três blocos: conhecimentos de contexto, habilidades e conhecimentos funcionais. Ao longo do ano, houve continuidade com a aplicação do Itinerário de Gestor de Obra e também o de Gestão Comercial Excelente.

**Universidade Estendida:** a Universidade Estendida prevê treinamentos para fornecedores e contratadas com o intuito de apoiar na consecução dos objetivos, assegurando a formação dos fornecedores e garantindo a adequação aos padrões de qualidade, segurança e serviço da empresa. Neste ano, foram realizadas formações para os perfis de Instalador Predial, Soldador de Polietileno e Projeto Sebrae (Capacitação de Fornecedores). No total, foram realizadas 24.031 horas de formação para nossos funcionários e prestadores de serviço.

### Programa de Mobilidade Interna:

continuamos potencializando o programa com o objetivo de promover a movimentação interna na empresa, aumentando com esse contingente a cobertura de vagas e obtendo uma ótima adequação pessoa-posto. O índice de vagas fechadas com colaboradores internos foi de 67%, sendo 40% de promoções e 60% de movimentações laterais.

**Programa Bolsa de Estudos:** patrocina parte importante do investimento na educação. A Ceg promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores através de 16 bolsas de estudo fornecidas em 2014, totalizando 70 bolsas ativas neste ano, em cursos de graduação e pós-graduação, ligados às necessidades da empresa e às atividades do cargo.

**Programa Jovem Aprendiz:** em parceria com o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), jovens de 14 a 21 anos foram formados no curso de Aprendiz em Ocupações Administrativas e com estágio de 11 meses nas diversas áreas da companhia. O Programa já está em sua 13ª edição.

**Programa de Reconhecimento:** a Ceg 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.

**Qualidade de Vida:** a empresa deu sequência às aulas do Coral, assim como locação de quadra de futebol. Datas comemorativas foram celebradas com a equipe, como Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Secretárias, Dia do Mestre, Dia das Crianças e Natal.

**Compromisso com a Segurança e Saúde:** em continuidade ao compromisso com a segurança e a saúde, foi realizado o curso de Liderança em Segurança, que possui como objetivo potencializar o compromisso individual com a segurança de todos os empregados da empresa.

**Café com a Direção:** uma oportunidade de aproximação com a direção da empresa, integração e troca de ideias. Os temas são definidos pelos empregados, que possuem total liberdade de fazer perguntas de seu interesse para nossos líderes da alta direção.

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

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

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

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

Nas empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil, cada vez mais as mulheres ocupam cargos de chefia. Em 2014, sete mulheres participaram como membros efetivos ou convidadas do Comitê de Direção Brasil.

### Reconhecimento da representatividade sindical dos centros de trabalho

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

### Política de benefícios adaptados às necessidades dos empregados [G4-LA2]

Sempre com o compromisso de oferecer aos seus funcionários uma política de benefícios diversificada e abrangente, a Companhia contou, no ano de 2014, com 25 tipos de benefícios, entre os quais destacam-se: Plano de Previdência, Plano de Saúde, Plano Odontológico, Auxílio-medicamentos, Seguro de Vida, Auxílio-creche, Auxílio-excepcional, Vale-refeição, Cesta Básica, Empréstimos e Extensão da Licença-maternidade de quatro para seis meses.

### Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

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

trabalho em duas horas às sextas-feiras, mediante compensação ao longo do ano.

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

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

Cerca de 230 funcionários participaram da iniciativa e a pesquisa realizada após o evento revelou que a satisfação média foi de aproximadamente nota 9, em uma 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, suas habilidades, seus interesses, suas motivações, para estabelecer metas realistas, possíveis de serem atingidas.

### Indicadores de Recursos Humanos [G4-HR11]

#### Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito: (HR11)

Nos contratos realizados pela Gas Natural Fenosa com seus fornecedores, há cláusulas padronizadas que exigem que as empresas contratadas atuem de acordo com os padrões legais e condições estabelecidas pela companhia, conforme política interna, nos temas de Segurança e Saúde, Política de Direitos Humanos e Código de Ética. Dessa forma, criamos parâmetros de atuação para os fornecedores, tanto na forma de zelar pelos seus colaboradores, como na prestação dos serviços.

### Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes (EC6)

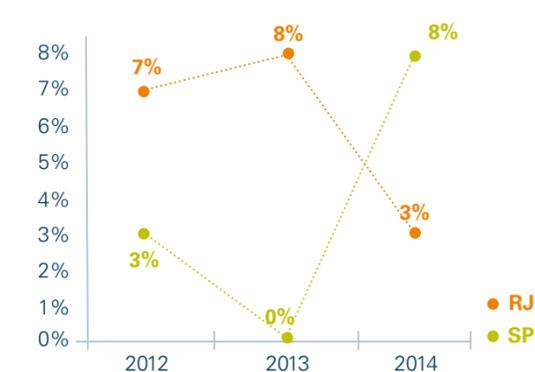
	% Diretivos Locais	Total de Diretivos	Diretivos Expatriados	Diretivos Locais
2012	86,36%	44	6	38
2013	90,70%	43	4	39
2014	91,11%	45	4	41

### Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região (LA1)

Taxa de contratação e rotatividade por gênero e idade									
Período	Faixa etária	Total	Total Geral	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação		Rotatividade	
				Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2012	Até 35	159	491	82	77	13%	14%	7%	3%
	36 - 50	249		150	99	4%	3%	7%	3%
2013	Mais de 50	83	480	68	15	1%	0%	12%	13%
	Até 35	147		86	84	13%	11%	8%	2%
2014	36 - 50	252	508	145	91	3%	2%	6%	11%
	Mais de 50	81		59	15	0%	0%	15%	0%
2014	Até 35	148	508	77	71	23%	17%	9%	6%
	36 - 50	276		161	115	1%	3%	1%	1%
	Mais de 50	84		66	18	0%	0%	5%	0%

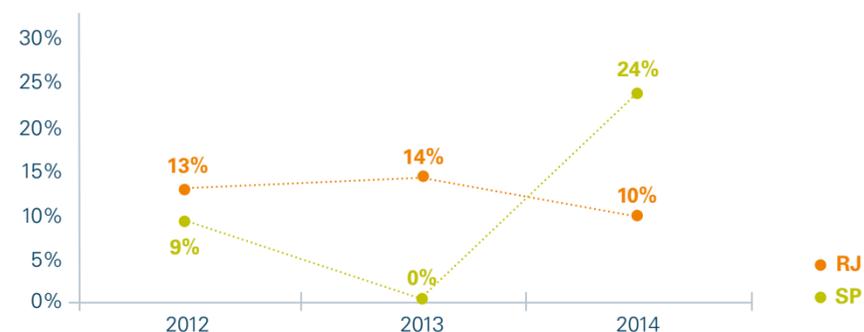
Índice de rotatividade por gênero							
Período	Total	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação		Rotatividade	
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2012	491	300	191	6%	7%	8%	4%
2013	480	290	190	5%	6%	9%	6%
2014	508	304	204	7%	8%	4%	2%

Índice de rotatividade por região						
Período	Região	Quadro de Pessoal	Altas	Baixas	Taxa de Contratação	Rotatividade
	São Paulo	32	2	1	6%	3%
2013	Rio de Janeiro	450	26	36	6%	8%
	São Paulo	30	0	0	0%	0%
2014	Rio de Janeiro	471	32	14	7%	3%
	São Paulo	37	4	3	11%	8%



Por categoria funcional						
Categoria	2014		2013		2012	
	Horas		Horas		Horas	
Diretivos	3403,7		Diretivos	3374	Diretivos	6792
Excluídos de convênio	8793,5		Excluídos de convênio	8107	Excluídos de convênio	7507
Técnico	18560,9		Técnico	35262	Técnico	15313
Operacional	6381,35		Operacional	2143	Operacional	3771
Total	37139,5		Total	48886	Total	33383

### Índice de Rotatividade



Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional (LA9)

Por gênero	Gênero	Horas	Nº empregados	Horas/empregados
2012	Homem	18.926	300	63,1
	Mulher	14.457	191	75,7
	Total	33.383	491	68
2013	Homem	34.699	290	119,7
	Mulher	14.187	190	74,7
	Total	48.886	480	101,8
2014	Homem	23.163	304	76,2
	Mulher	13.977	204	68,5
	Total	37.139,5	508	73,1

### Por categoria funcional

	2014	2013	2012
Diretivos	3403,7	3374	6792
Excluídos de convênio	8793,5	8107	7507
Técnico	18560,9	35262	15313
Operacional	6381,35	2143	3771
Total	37139,5	48886	33383

Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes (LA13)

	2014			2013			2012		
	Homens	Mulheres	%	Homens	Mulheres	%	Homens	Mulheres	%
Diretivos	237.903,27	206.726,79	15,08%	191.827,80	179.816,64	6,68%	215.931,47	185.118,51	16,64%
Excluídos de convênio	130.392,31	119.864,02	8,78%	102.672,24	96.277,68	6,64%	118.150,59	101.817,47	16,04%
Técnico	73.982,34	65.489,06	12,97%	56.202,24	54.198,72	3,70%	65.831,00	58.881,28	11,80%
Administrativo	63.697,54	62.602,57	1,75%	37.391,40	51.408,12	-27,27%	42.780,90	52.295,86	-18,19%
Operacional	49.008,13	67.739,61	-27,65%	32.255,40	36.270,36	-11,07%			

## Comunicação Interna

### Estratégia de Comunicação Interna

A comunicação interna tem como missão contribuir, de forma ativa, para que a companhia alcance os objetivos marcados em seu plano estratégico e estreitar a colaboração entre as áreas e criar sentimentos orgulho de pertencer a empresa e de motivação.

Tendo em vista essa missão, os objetivos estão pautados por:

- Alinhar os empregados com os objetivos estratégicos da empresa.
- Fomentar a cultura e os valores corporativos como a eficiência, a segurança, a transversalidade e a inovação.
- Melhorar o clima laboral, potencializando o orgulho de pertencer ao grupo dos próprios colaboradores.

### Programa Dialogar

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

A partir do conceito de que “Comunicação de Verdade só se constrói com diálogo”, o Programa Dialogar reúne os seguintes canais de comunicação:

- TV Corporativa: implantada em 2014 nas sedes corporativa e operativa da empresa, além das bases em Niterói e Sorocaba. Pelas características físicas da sede operativa, foram mantidos os murais e foi instalado um aparelho de televisão no restaurante, local que é foco

de circulação de colaboradores. Todos os veículos de comunicação foram desenvolvidos com o conceito de *outdoor*, com espaço para sugestões e críticas dos colaboradores.

- *Entre Nós*: newsletter interno semanal, em formato digital, cujo nome foi escolhido pelos colaboradores, por meio de enquete. O informativo também tem edições impressas em ocasiões especiais.
- Portal Dialogar – [www.portaldialogar.com.br](http://www.portaldialogar.com.br): um marco de reformulação da Intranet. O veículo disponibiliza notícias da empresa, do mercado e das ações realizadas pelas áreas; funciona como um fórum interno, incentivando debates e troca de experiências, com espaços interativos e enquetes para incentivar o diálogo.
- Elaboração e distribuição de cartazes e folders divulgando informações e resultados de pesquisas internas, promovendo o nivelamento e a transparência na comunicação da empresa.



- Publicação de *Clipping* diário com as principais notícias sobre a empresa e o mercado e envio das notícias de destaque do dia para todos os colaboradores, via *e-mail*.

- Realização de eventos internos impactantes, desenvolvidos com todo aparato e suporte profissional, com festas tematizadas e elaboradas para promover a confraternização; ações interativas incluídas nas convenções e palestras, que passaram a contar sempre com a presença de toda a diretoria, participando ativamente – marcos de uma mudança conceitual.

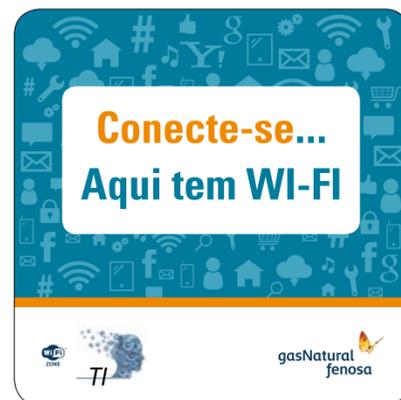
- Lançamento de Programas de Responsabilidade Social e de Voluntariado, cujos nomes foram escolhidos pelos colaboradores e que contam com a participação de grande parte da equipe.

- Reformulação dos *layouts* dos comunicados internos para torná-los mais atraentes.

- Reformulação da *Revista Natural*, informativo interno que contém informações sobre a Gas Natural Fenosa, com distribuição trimestral para os colaboradores. Em 2014, essa revista ganhou uma versão digital e é disponibilizada na Intranet.

- Distribuição de brindes selecionados criteriosamente para valorizar a participação dos colaboradores nas pesquisas ou campanhas.

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



**Eu quero ter um milhão de amigos.**

Em pouco mais de um ano, a nossa página no Facebook já alcançou 650 mil fãs. E a nossa meta é chegar a 1 milhão até julho de 2015.

Prestigie nossas redes sociais e concorra a prêmios com **#chefdacasa!**

Gas Natural Fenosa Brasil nas redes sociais. Curta, conheça, comente e compartilhe!

Facebook: Gas Natural Fenosa Brasil  
 Youtube: www.youtube.com/user/GNF2013  
 Instagram: @gasnaturalfenosa\_br  
 Twitter: @GNF\_br

- Promoção de várias campanhas internas com temas institucionais e de integração.

Em 2014, foram realizadas as seguintes campanhas:

- De Casa Nova: plano de comunicação voltado para a mudança das áreas corporativas para a nova sede no Centro do Rio.
- “Conecte-se” de TI – Wi-Fi limitado.
- Dia Solidário – ação de voluntariado em que os colaboradores podem doar um dia de trabalho e todo valor arrecadado é investido em projeto social.
- Dia da Segurança e da Saúde.
- Campanha Páscoa.
- Carona Solidária.
- Dia Mundial da Terra.
- Retrospectiva.
- Eu quero ter um milhão de amigos.
- Doação de alimentos para creche.
- *Branding*.
- Concurso *Chef* da Casa.
- Mesa limpa e papel zero.
- Formação para liderar.
- Pesquisa de Comunicação.



**Resultados do Programa Dialogar:**

Desde seu lançamento, o Programa Dialogar foi reconhecido como plataforma de comunicação da empresa, detendo 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 Ceg. Os resultados dessa iniciativa são prova de seu sucesso.

A área de Comunicação da Ceg foi considerada *benchmarking* de mercado, com base em uma mostra de empresas que são referências do País.

A Comunicação Interna foi avaliada com 20 pontos acima da média das empresas no Brasil e 22 pontos acima da média das grandes empresas de Energia.

**Pesquisa Interna**

Os resultados da 6ª Pesquisa de Comunicação Interna da Gas Natural Fenosa Brasil foram positivos. A média das notas ficou em 8,42. Mais de 80% dos colaboradores que responderam à avaliação deram notas de 8 a 10, demonstrando satisfação com as ações e os canais de comunicação, que buscam sempre manter todos bem informados sobre tudo o que acontece na empresa.

Entre os principais veículos nos quais os colaboradores informam-se estão a *newsletter* semanal *Entre Nós*, em primeiro lugar, com 75,59% de votos, seguida dos comunicados por *e-mail*, com 74,58%.

Nessa pergunta, mais de uma opção poderia ser marcada. Mais de 85% dos participantes consideraram a *newsletter Entre Nós* muito boa ou boa. Por fim, 96,43% dos colaboradores que responderam à pesquisa julgaram o Dialogar um importante canal de comunicação.

Critério	Internas		Externas	
	2010	GNF 2013	Norma Brasil	Norma setor de energia
Imagem/Mercado	+9	+5	+6	+12
Comunicação	+7	+9	+20	+22
Responsabilidade Corporativa	+9	+7	+2	+25



# Segurança e Saúde

## Estratégia de Comunicação Interna

A segurança e a saúde no trabalho constituem um compromisso estratégico e irrenunciável para a Gas Natural Fenosa. Conforme consta em seu Código Ético, na Política de Responsabilidade Corporativa e a Política de Direitos Humanos, está apoiada nos seguintes princípios:

1. Garantir que a segurança e a saúde sejam 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 fornecedores e empresas colaboradoras.
2. Estabelecer a segurança e a saúde como uma responsabilidade individual que condiciona o emprego dos trabalhadores de Gas Natural Fenosa, bem como a atividade de suas empresas colaboradoras.
3. Zelar para que qualquer situação potencial de risco que possa afetar os trabalhadores,

os clientes, o público e a segurança das instalações seja notificada, avaliada e administrada de uma forma apropriada.

4. Estabelecer o aprendizado como motor de mudança voltada 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, bem como na seleção e avaliação de fornecedores e empresas colaboradoras, cujo descumprimento condicione o início ou a continuidade da atividade.
6. Fornecer os recursos e meios necessários que possibilitem o cumprimento dos padrões de segurança estabelecidos em cada momento.

## A segurança como estratégia da Gas Natural Fenosa

A companhia estabeleceu que a segurança e a saúde são as premissas mais importantes nos processos de planejamento, desenvolvimento e execução de suas atividades. Por isso, a atuação das Gas Natural Fenosa visa cumprir com as obrigações legais exigidas nos países nos quais desenvolve suas atividades.

No Brasil, o plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde foi implantado em 2012 e, nesses dois anos, esteve fortemente voltado para o público interno. Em 2015, a empresa trabalha para tornar sua cultura em segurança extensiva a todos os fornecedores, empresas colaboradoras, clientes e outros grupos de interesse. O objetivo é eliminar acidentes e danos à saúde.

## Plano de Segurança e Saúde

Por meio do plano de Segurança e Saúde foram realizadas uma série de atividades de informação, formação, conscientização e sensibilização em matéria de segurança e saúde, em todos os níveis na empresa.

Todo o trabalho foi realizado em três âmbitos de atuação:

- **Acidentabilidade:** área-chave da gestão e que reflete a preocupação da empresa em fazer as coisas de forma correta. A Gas Natural Fenosa trabalha em suas filiais para erradicação dos acidentes e, para isso, desenvolve planos de ação específicos para eliminar a sinistralidade.
- **Formação e Sensibilização:** a formação de pessoal próprio em liderança facilita a mudança cultural de segurança e saúde. Foram formados mais de 14 mil colaboradores da companhia. Desse total, 508 foram do Brasil.
- **Comunicação:** foram realizadas uma série de campanhas internacionais e locais, conforme necessidades do Brasil.

O plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde baseia-se no desenvolvimento de quatro pontos de atuação: liderança, empregados, empresas colaboradoras, instalações e processos, que alavancam e guiam a transformação cultural na Gas Natural Fenosa e permitem maior extensão e cobertura de seu compromisso com a segurança e a saúde.

Durante 2014, o Brasil consolidou o uso das ferramentas do plano de Segurança e Saúde, no qual os colaboradores passaram a observar e relatar os comportamentos seguros e



inseguros dentro e fora da empresa por meio das diversas atividades. O compromisso com segurança passou a constar na avaliação de desempenho e na remuneração variável, nos critérios de seleção de fornecedores e, ainda, como condição essencial para trabalhar na empresa ou ser prestador de serviço.

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

Na segunda etapa, realizada em 2013/2014, o objetivo foi estabelecer uma nova cultura de segurança e saúde na companhia. Com isso, foi criada uma estrutura de redes de desenho e implantação, coordenada por uma equipe Central do Projeto. Essa equipe realizou dez encontros ao longo de 2014 para acompanhar o grau de implantação do projeto no país.

**Percentual da Força de Trabalho representada na Equipe de Projeto Central e Comitês de Segurança e Saúde 9% [G4-LA5]**

## Plano de Segurança e Saúde – Brasil

Com o objetivo de estabelecer um diagnóstico e implantar uma nova cultura, foram implantadas uma série de ferramentas para o envolvimento constante dos colaboradores com a segurança. Foram desenvolvidas ferramentas para promover o comportamento seguro em todas as atividades: trabalhos operacionais, tarefas de escritório e condução; situações e atividades cotidianas. Essas ferramentas são utilizadas em nível Global e seguem a orientação da consultoria Dupont.

As ferramentas têm o propósito de conscientizar contra os comportamentos

01

Nada é mais importante que a segurança e a saúde

02

Todo acidente pode ser evitado

03

A segurança é uma responsabilidade da Direção

04

A segurança é uma responsabilidade individual

05

Todos os trabalhos devem ser planejados e executados pensando na segurança

inseguros e promover a adoção de comportamentos seguros no trabalho.

Norma – SP	Título
NT.00033.GN	Plano de Ação Pessoal (PAP)
NT.00032.GN	Observação Preventiva de Segurança (OPS)
NT.00034.GN	Gestão dos trabalhos das empresas contratadas 1 - Controle Prévio ao início dos trabalhos 2 - Inspeção Documentada (IDS) 3 - Reuniões de Coordenação
NT.00041.GN	Tolerância Zero com os desvios
NT.00038.GN	Norma do mês: 12 meses, 12 normas
NT.00039.GN	Trabalhos em altura
NT.00040.GN	Segurança na condução de veículos
NT.00042.GN	Gestão de EPI
NT.00043.GN	Autorizações de trabalho
NT.00044.GN	Linhas Vermelhas de Segurança
NT.00045.GN	Regime Sancionador de empresas contratadas

A aplicação dessas normas tem a função de reforçar a cultura de segurança, instrumentalizando todos para identificarem, conhecerem e evitarem os riscos. A ferramenta Tolerância Zero serve para comunicar desvios. A proposta não é de caráter punitivo, mas sim resolutivo. É responsabilidade de cada colaborador reportar os comportamentos inseguros detectados. Já o responsável pela atividade tem que analisar e verificar como eliminar o desvio reportado.

A Observação Preventiva de Segurança (OPS) é uma ferramenta que é utilizada por diretores, gerentes, chefes e coordenadores. É uma conversa informal e didática, na qual não são identificadas empresas ou pessoas, nem tira-se fotos. Foi criada com o objetivo de incrementar o nível de consciência sobre a eliminação de comportamentos inseguros e para promover a adoção de comportamentos seguros no trabalho. A OPS pode ser positiva e seu objetivo não é ser uma inspeção ou auditoria, nem contabilizar anomalias.

Por meio do Plano de Ação Pessoal (PAP), cada chefe, gerente ou diretor estabelece metas para serem cumpridas ao longo do ano, relacionadas à Segurança e Saúde.

A inspeção documentada é uma ferramenta que deve ser utilizada por todos os supervisores de equipes contratadas. Por meio de um checklist, o supervisor verifica se todas as condições de segurança estão sendo cumpridas.

Ao longo de 2014, os colaboradores da Gas Natural Fenosa no Brasil realizaram 1.823 Inspeções de Segurança, 1.724 Observações Preventivas de Segurança, 471 tolerâncias zero e 122 planos de ação pessoal (PAP).

Em 2015, a meta é analisar todos esses dados gerados pelos colaboradores e criar grupos com planos de ação com o objetivo de reduzir desvios. Para isso, a empresa pretende atual para:

1. Detectar os desvios, de forma sistemática e frequente, durante a atividade diária.
2. Atuar sobre o desvio de forma imediata.
3. Comunicar o desvio e as medidas tomadas ao responsável pela atividade de forma informativa de prevenção.



4. Uma vez solucionado o desvio, o responsável por sua solução fechará a notificação no sistema. Se o desvio já tiver sido resolvido pela pessoa que o detecta, não será necessária resposta por parte do responsável pela atividade, e a notificação constará unicamente a título informativo.

5. O sistema, de forma automática, comunicará sua solução à pessoa que notificou o desvio.

Em função do Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde foram desenvolvidas formas de divulgação para incentivar o diálogo sobre segurança e o hábito de agir com segurança em todas as situações do dia. As chamadas pílulas de segurança são dicas de segurança que abordam diferentes situações cotidianas. Na naturalnet, intranet da empresa, uma página do projeto Compromisso com a Segurança e Saúde informa todas as lições aprendidas e desenvolvidas. Sobre as atividades na empresa, os temas abordados vão desde os itens que devem ser observados durante o transporte de dutos até as regras de segurança que devem ser observadas durante o abastecimento de veículos com GNV.

## Ações Internas

### 12 meses, 12 normas

Conhecer uma norma técnica e avaliar a melhor forma de implementá-la antes de realizar qualquer obra ou serviço é o primeiro passo para garantir a segurança e a qualidade em nossa operação. Pensando nisso, desde abril, grupos de trabalho estão sendo formados com a tarefa de avaliar – a cada mês – uma determinada norma relacionada à segurança, verificar se ela está implementada e desenvolver, caso necessário, um plano de ação. O objetivo é analisar o grau de cumprimento e conhecimento de uma norma, garantindo que a cultura de segurança reflita-se nos padrões de comportamento dos funcionários da organização.

O trabalho segue o estabelecido pela metodologia *12 meses, 12 normas*, que diz: “As normas são para serem cumpridas por todos, em todo momento, sem exceção.”

Ao longo de 2014, nove normas foram avaliadas.

### Visita à obra de Botucatu

Os membros da diretoria visitaram as obras do projeto de infraestrutura Laranjal Paulista – Botucatu, uma das maiores já realizadas pela companhia em São Paulo, que irá atender aos mercados industrial, residencial, comercial e de GNV da cidade. Durante a visita, os diretores puderam constatar o comprometimento de todos os trabalhadores da obra com as práticas de segurança.

### Reunião com as 50 maiores prestadoras de serviço

O presidente, Bruno Armbrust, o country manager, Antoni Almela, e diretores do grupo realizaram a palestra “Comprometidos com a Segurança e a Saúde – Tolerância Zero” para os colaboradores das áreas operativas e para as 50 maiores empreiteiras.

O objetivo foi conscientizar sobre a prioridade máxima dada ao cumprimento das normas de segurança e saúde na rotina das empresas

do grupo e de todas as suas parceiras e demonstrar a necessidade uma mudança cultural, em que a segurança torne-se responsabilidade de todos.

### Diretoria de Operações apresenta boas práticas

De forma prática e didática, a área de Operações apresentou as principais atividades que realiza. Diversos stands foram criados com equipamentos e materiais que fazem parte do dia a dia de trabalho do setor, com total enfoque na segurança. Profissionais forneciam todas as explicações necessárias e tiravam dúvidas do público.

O evento foi uma oportunidade para que todos os colaboradores conhecessem as atividades operacionais realizadas em campo.

### Semana dedicada à Segurança e à Saúde

Com o conceito de que não existe nada mais importante do que a segurança e de que todo acidente pode ser evitado, todos os colaboradores da Gas Natural Fenosa Brasil receberam a Semana da Segurança e da Saúde de braços abertos. Durante uma semana, de 7 a 11 de abril, as Unidades São

Cristóvão, Niterói, Duque de Caxias, Barra da Tijuca e Sorocaba receberam os colaboradores das áreas de Prevenção e Comunicação, que falaram sobre o Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde e distribuíram kits de segurança e saúde.

### Campanhas Internas

#### Semana Interna de Acidente do Trabalho

O evento promovido pela Comissão Interna de Prevenção de Acidente (CIPA) e pela área de Prevenção foi realizado a partir do seguinte tema: “Segurança não é teoria, é prática.”

O evento contou com uma série de palestras e ações voltadas para segurança e saúde. Dentre elas, uma peça teatral adaptada com as ferramentas do Plano de Compromisso de Segurança e Saúde (IDS, OPS, PAP e Tolerância Zero), prática de primeiros socorros, palestra sobre alimentação saudável e até palestra sobre doenças sexualmente transmissíveis (DST) e Aids com a sexóloga Laura Muller. A SIPAT também aconteceu nas Bases Operacionais da Barra da Tijuca, de Duque de Caxias e Niterói. Nessas bases foi desenvolvida a Blitz Postural, para identificar erros posturais e orientar ações corretivas.



### Ações voltadas para a saúde de todos:

Atividade	Realização	Participantes
Palestra de uso correto do plano de saúde	22.01.2014	31 participantes
Palestra sobre os cuidados de cada estação (primavera, verão, outono e inverno) com o objetivo de prevenir as doenças e os riscos	02.04.2014	19 participantes
Campanha contra o vírus da gripe H1N1	06, 07 e 08.05.2014	320 (efetivos) 286 (terceiros)
Campanha de hipertensão para controle da pressão arterial de todos os colaboradores	06, 07, 08 e 09.05.2014	67 (efetivos) 60 (terceiros)
Contratação do serviço de <i>shiatsu</i> e reflexologia para combater o estresse e prevenir a saúde e a qualidade de vida dos colaboradores	Maior/2014 Atividade contínua	2.496 agendamentos de <i>shiatsu</i> e 960 agendamentos de reflexologia
Campanha de Antígeno Prostático Específico (PSA)	Atividade contínua	95 funcionários do sexo masculino
Realização do Programa Viva Leve para acompanhamento dos doentes crônicos e obesos	Atividade contínua	64 participantes
Distribuição de medicamentos para os empregados hipertensos e diabéticos em meses alternados, de acordo com o sindicato da categoria	Atividade contínua	35 funcionários
Distribuição do manual de primeiros auxílios implantado pela corporação a todos os empregados	Setembro/2014	Foram entregues a 721 empregados
Campanha antitabagismo a todos os empregados que desejam parar de fumar. Foi oferecida ajuda médica para todas as atenções ocupacionais	Outubro/2014	50 empregados fumantes
Campanha contra o câncer de mama para todas as mulheres (será solicitada uma cópia do exame de mamografia)	Outubro/2014	19 empregadas do sexo feminino
Campanha ginecológica. Em cada exame periódico é solicitado uma cópia do preventivo	Atividade contínua	42 empregadas do sexo feminino
Distribuição de caixas de primeiros socorros com materiais de uso geral	Início em novembro/2014 – Atividade contínua	Foram entregues em 12 locais
Campanha de doação de sangue	05.12.2014	12 participantes

### Indicadores de Segurança e Saúde [G4-LA6]

	2012	2013	2014
Dias perdidos	5	58	0
Vítimas (mortos)	0	0	0
Índice de frequência	0,84	1,85	0
Índice de gravidade	0,004	0,05	0
Nº de acidentes com afastamento em relação ao nº de empregados da empresa	2,03	4,15	0
Acidentes com afastamentos	1	2	0
Índice de Absenteísmo	2,68	2,72	2,04
Taxa de doença ocupacional	0	0	0
Acidentes fatais	0	0	0

## Compromisso com a sociedade

### Princípios de Atuação Responsável com a Sociedade

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

1. Integração positiva na sociedade dos países em que estamos, avaliando o impacto social de nossa atividade e respeitando a cultura, as normas e o ambiente.

2. Geração de valor através de nossa própria atividade e com a colaboração com organizações não governamentais, a comunidade local e outros agentes sociais, em todos os países onde estamos presentes.

3. Promoção da educação, da formação, da riqueza cultural e da inclusão dos coletivos mais desfavorecidos através do investimento social.

### Geração de riqueza e bem-estar onde a Companhia está presente:

A Gas Natural Fenosa desenvolve suas atividades de compromisso com a sociedade através de quatro linhas de atuação prioritárias e que estão alinhadas com suas atividades-chave:

**Acesso à energia:** promover e facilitar o acesso a esse serviço básico para as populações de baixos recursos em áreas onde a Companhia realiza sua atividade.

**Relação com as comunidades:** garantir um diálogo fluido e conhecer o impacto social que a atividade da empresa produz.

**Ação Social:** desenvolver projetos através do Centro Operativo Integrado da América Latina (COIL), pela forte presença da companhia nesse entorno. Foram definidos três programas modelos de ação social que buscam, por um lado, alinhamentos com a atividade de negócio da companhia e, por outro, atendimento aos distintos grupos de interesse com os quais a empresa relaciona-se.

**Patrocínio e doações:** apoio a projetos e iniciativas que geram valor para a sociedade e que reforçam seu compromisso social. Os valores investidos nesse programa são para ações de apoio à cultura, às causas sociais e de meio ambiente. O vínculo da empresa com esses valores é verificado através de distintas iniciativas de patrocínio.



## Acesso à Energia

No Brasil, as empresas Ceg e Ceg Rio oferecem, desde 2011, uma tarifa social que viabilizou a entrada da companhia em condomínios do programa *Minha Casa, Minha Vida*.

Para esses clientes, a empresa vem desenvolvendo ações especiais. Por meio do programa *Diálogo Aberto*, a companhia fornece informações sobre tarifa social, uso seguro do gás, eficiência, economia e esclarecimentos sobre como entender a fatura de gás. O público é atendido por uma equipe especialmente preparada para o programa, oferecendo uma oportunidade para os clientes resolverem suas pendências com a empresa, tirarem dúvidas, solicitarem serviços etc.

## Projeto *Dias Novos Virão*

Totalmente pensado para abordar a questão da sustentabilidade, fortalecendo a união da cultura, da educação e do meio ambiente, *Dias Novos Virão* foi visto, em 2014, por 7850 alunos e 1.000 educadores, em 51 apresentações em 32 escolas e em um condomínio, o Morar Carioca.

No novo formato, o projeto englobou a peça teatral itinerante, um *site* e um manual de boas práticas, desenvolvidos em sintonia com o tema, e incorporou uma palestra – formatada como uma dinâmica e apresentada por educadores – ao final do espetáculo teatral.

O grande desafio ao pretender atingir o público jovem/infantil é criar um projeto que cause impacto, com linguagem apropriada para tornar agradável e instigante o assunto e ainda com abrangência suficiente para que o tema seja trabalhado de diferentes formas nas escolas, por professores de diferentes matérias.

O planejamento do projeto é dividido em etapas: a primeira, de elaboração de roteiro, personagens e cenários para montagem da peça, foi realizada durante o ano de 2012; a fase seguinte foi a de lançamento do espetáculo e



do site para divulgação e cadastramento das escolas, que teve início em novembro de 2012.

O projeto também engloba a palestra *Energia para Crescer*, que integra exposição oral, com uso de recursos cênicos e teatrais, o que faz despertar mais interesse de alunos e docentes e repercute junto às famílias. O formato adequa-se a qualquer espaço físico, tanto fechado – teatros e auditórios – quanto abertos – pátios e quadras. A atividade é ministrada em forma de bate-papo e utiliza uma linguagem acessível ao público, o que também contribui para incrementar sua função pedagógica.

Os participantes recebem, ao final da palestra, material educativo de apoio, personalizado segundo a linha criativa utilizada no projeto, contendo: caderno infantil, distribuído a alunos e educadores, com informações sobre a palestra; caderno de pintar e colorir, distribuído a alunos até o 5º ano do Ensino Fundamental.

## Jovens na Cozinha

O Projeto *Jovens na Cozinha* tem por objetivo formar profissionais aptos a atuar no mercado de alimentos e bebidas, setor que é um dos mais aquecidos da economia local e alvo de grande prestígio no mercado mundial.

O público-alvo da ação são jovens entre 17 e 25 anos que já completaram o Ensino Médio

ou estão em fase de conclusão, provenientes de famílias com renda familiar de até três salários-mínimos.

Para o desenvolvimento do projeto, a Ceg procurou uma organização de ensino com capacidade de oferecer um curso que realmente poderá ser um diferencial na vida desses jovens e cuja filosofia de atuação tivesse sinergia com a iniciativa da empresa e dos colaboradores voluntários.

A instituição de ensino escolhida para ser parceira da Ceg no projeto *Jovens na Cozinha* foi a Unilassale – instituição de ensino superior localizada em Niterói.

Em 2014, 16 jovens de comunidades de Niterói foram formados pela Unilassale. O projeto terá uma nova turma em 2015, desta vez com recursos da Fundação Gas Natural Fenosa.



A iniciativa ganhou o prêmio Top Gas em 2014, na categoria Responsabilidade Social.

Um grupo de colaboradores da Gas Natural criou, em 1997, a Associação Dia Solidário. O objetivo principal da Associação é realizar projetos sociais em prol dos menos assistidos.

A participação é voluntária e formalizada pelo envio de um *e-mail* para diasolidario@gasnaturalfenosa.com. A campanha arrecada, anualmente, um dia do salário dos colaboradores participantes das empresas do Grupo em todos os países, e destina esse valor a projetos voltados para a educação e formação de jovens de baixa renda. A companhia, por sua vez, contribui com uma quantia igual à arrecadada pelos colaboradores e assume as despesas resultantes da gestão do Dia Solidário, com a finalidade de garantir que 100% da quantia arrecadada seja destinada integralmente ao projeto selecionado.

No Brasil, a Ceg desenvolveu o projeto *Jovens na Cozinha* para destinar os recursos do programa Dia Solidário.



## Formação para liderar

O projeto Formação para Liderar tem como objetivos: contribuir na formação de jovens e futuros profissionais, fornecer aos participantes um conjunto de ferramentas para seu crescimento profissional, desenvolver habilidades de liderança, trabalho em equipe, gestão de conflitos, comunicação, perspectiva internacional, transmitir conhecimentos diversos relacionados à Ética e Sustentabilidade e promover a interação dos estudantes com colegas de outros países. O programa é destinado a filhos de funcionários da Gas Natural Fenosa Brasil, no qual a companhia financia o curso em Liderança e Sustentabilidade, na Universidade Corporativa da Gas Natural Fenosa, em Ávila, Espanha.

Para participar é preciso ter de 18 a 26 anos, possuir conhecimentos de espanhol em nível intermediário, estar cursando regularmente, a partir do 3º período da faculdade ou curso técnico, ter rendimento acadêmico com média superior a sete, comprovado em histórico escolar certificado pelo estabelecimento de ensino.

Além disso, o candidato deve apresentar um trabalho escrito sobre um dos seguintes temas: ética, valores, transparência, meio ambiente ou sustentabilidade. Na fase de seleção, os trabalhos escritos são avaliados por um júri composto por: um especialista externo e os responsáveis de Comunicação e Recursos Humanos da empresa. Além disso, os estudantes passam por uma entrevista individual.

O programa já beneficiou cinco filhos de funcionários.

## Centro de Capacitação no Pavão Pavãozinho

A Fundação Gas Natural Fenosa apoia, mensalmente, projetos de capacitação e formação de mão de obra na comunidade do Pavão Pavãozinho, onde mantém um Centro de Capacitação. Ao longo do ano, foram formadas duas turmas no curso de revestimento cerâmico.

## Apoio à Gastronomia

A Ceg vem apoiando, ano a ano, projetos voltados para a valorização da gastronomia, porque entende que a história da gastronomia sempre esteve intimamente ligada à história da sociedade humana e, portanto, de sua cultura.

Dentre os projetos que a Ceg patrocinou em 2014, destaca-se o Rio Gastronomia,



que vem crescendo a cada edição e já é o maior evento do país dedicado ao tema. O evento reúne mais de 400 restaurantes, *chefs* renomados da cidade, promove a capacitação de profissionais do segmento e conta com mais de 6 mil pessoas envolvidas. Desenvolve ações de impacto como: o Prêmio Rio Show de Gastronomia, Cozinha Show, Circuito Rio Show Gastronomia, Concurso Feijoada Nota 10, Feira de Sabores & Rodada de negócios, Roteiro Gastronômico, entre outros.

A companhia também apoiou o Pirai Fest. Considerado um dos mais importantes festivais de arte, cultura e gastronomia do Estado do Rio de Janeiro, o Pirai Fest, em sua 13ª edição, já se tornou uma tradição, trazendo à cidade cerca de 100 mil visitantes. Nessa edição, o festival prestou homenagem ao compositor Chico Buarque de Holanda.

Durante os três dias de festival, o público pode degustar uma programação de bom gosto e sofisticação, com a presença de importantes *chefs*, aulas de gastronomia, concurso gastronômico, *shows* com grandes artistas e muita cultura e artesanato.

Pela primeira vez a empresa patrocinou o Petrópolis Gourmet. Em 2014, o festival teve um número recorde de participantes. Em um período de dez dias, 56 restaurantes e pousadas espalhadas pelo Centro Histórico de Petrópolis, além dos distritos de Itaipava, Nogueira, Araras, Pedro do Rio e Secretário, ofereceram um cardápio especial aos visitantes. A programação teve ainda *workshops* e feiras de produtos da região. O evento atraiu um público estimado em 20 mil pessoas e houve um aumento de 22% na taxa de ocupação hoteleira no período.



### Festival Vale do Café

Incentivando a promoção da identidade cultural brasileira, todos os anos, a Ceg Rio ajuda o Festival Vale do Café a encher de música e informação histórica o sul do Estado do Rio de Janeiro. Em 2014, o evento aconteceu em 15 municípios da região. As belas fazendas preservadas, que contam a história dos barões do café, abriram suas portas ao público como um charmoso cenário para as apresentações. Foram duas semanas de espetáculos com músicos de grande qualidade.

Algumas fazendas ofereceram os *shows* em salas, outras em tendas sobre a grama. Há fazendas que funcionam como hotéis, e outras que ainda são de trabalho, para criação de gado, por exemplo. As alas visitadas podem ser a sede, a capela, o engenho, os jardins ou até o curral, tudo isso misturado à programação musical, que é bastante variada.

### Festival das Artes

Já na Região Serrana, o apoio foi para o Festival de Artes e Leitura de Petrópolis 2014, que ofereceu à população atividades gratuitas em três dos principais espaços públicos da cidade: Teatro D. Pedro, Palácio de Cristal e Centro de Cultura Raul de Leoni. O projeto é fruto de uma parceria entre a Ceg Rio, a Prefeitura de Petrópolis e a ONG Casa do Conhecimento.

O Festival contou com a participação de grandes nomes da cultura nacional em mesas de debates e reflexão. Estiveram presentes cantores e compositores, como Moraes Moreira, Toni Garrido e Danilo Caymmi; escritores, como o poeta Ferreira Gullar, imortal da Academia Brasileira de Letras, Antônio Torres, e a autora de livros, peças teatrais e músicas dedicados ao público infantil, Bia Bedran.

Outro Festival que seguiu recebendo o patrocínio da Ceg Rio foi o Festival Cultura das Artes, que em 2014 foi realizado em Saquarema. A ação ofereceu programação cultural gratuita, com a exibição de filmes premiados, apresentações de música, teatro e contadores de histórias. Tudo protagonizado por renomados criadores e pensadores do cenário nacional e, principalmente, por artistas locais.

### Uma noite no museu

Em 2014, a Gas Natural Fenosa em São Paulo estreitou a parceria com o Museu de Arte Contemporânea de Sorocaba (MACS). Além do auxílio ao custeio das atividades anuais do museu, via recursos do ProAC (ICMS), a Companhia foi a primeira a participar do projeto "Uma Noite no Museu". Um grupo de crianças, entre filhos e sobrinhos de colaboradores, passou a noite na instituição, participando de uma série de atividades artísticas e lúdicas, que proporcionaram a socialização e desmistificaram o ambiente de museu.

Outra atividade realizada em parceria com o MACS foi o "Museu na sua Empresa", projeto inovador que proporcionou que uma parte do acervo da instituição permanecesse exposta dentro da companhia, aproximando a produção artística dos colaboradores e dos clientes que visitaram a loja de atendimento.

Além disso, a empresa ainda participou de um leilão de obras de arte organizado pelo MACS, para arrecadação de recursos ao Fundo Social de Solidariedade de Sorocaba (FSS).



### Programa de Voluntariado Gentileza

Por meio desse programa, os colaboradores da Gas Natural Fenosa Brasil engajaram-se em uma série de causas sociais. No Rio de Janeiro, organizaram visitas para doação de brinquedos, roupas e donativos para as creches que recebem apoio da empresa.

Em São Paulo, pelo nono ano consecutivo, a Gas Natural Fenosa foi reconhecida como "Empresa Amiga Solidária", pelo auxílio prestado à instituição de utilidade pública Lar Escola Monteiro Lobato, em Sorocaba, para a educação e a formação sociocultural de crianças e adolescentes carentes.

Os recursos doados pela empresa em 2014 foram utilizados para renovação do mobiliário da entidade, reforma dos ambientes e compra de materiais para as crianças atendidas.

Em parceria com o Fundo Social de Solidariedade do Governo do Estado de São Paulo, a companhia entregou 600 cobertores, divididos entre os Fundos Sociais de Solidariedade das cidades de Sorocaba, Itu, Salto, Porto Feliz, Mairinque, Boituva, Cerquilha, São Roque, Tatuí, Laranjal Paulista e Votorantim.

Desde 2007, a Companhia colabora com as comemorações de Natal promovidas pelos Fundos Sociais de Solidariedade das cidades onde atua, fazendo doações de cestas de Natal para distribuição às famílias menos favorecidas. Em 2014, os municípios de Sorocaba, Boituva, Porto Feliz, Itu, Araçatuba e Cerquilha foram beneficiados pelo programa.

Com o objetivo de incentivar a inclusão digital, a Gas Natural Fenosa em São Paulo realizou

a doação de dez computadores para ONGs indicadas pelo Fundo Social de Sorocaba.

Em 2014, foram doadas 200 cestas básicas para a Casa de Belém, de Salto, instituição que tem como missão acolher e abrigar, temporariamente, as crianças vítimas das violências física, sexual e/ou psicológica ou em total estado de abandono.

A companhia apoiou um relevante trabalho social promovido pelo Lar Casa Bela, de Sorocaba, instituição que abriga crianças vítimas de maus-tratos ou negligência familiar. A empresa forneceu 70 cestas básicas para ajudar a manter as atividades no local.

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



## Destques e Prêmios recebidos em 2014:

Em mais um ano, a companhia conquistou premiações e o reconhecimento pelos seus projetos inovadores. Merecem destaque:

• **Prêmio TOP Gás 2014 – Prêmio Petrobras de Reconhecimento às Distribuidoras de Gas Natural:**

• **Categoria Responsabilidade Social:** a Companhia foi a grande vencedora dessa categoria, com o *case Jovens na Cozinha*, apresentado pela área de Comunicação, e foi finalista com o *case Conciliação da Vida Pessoal e Profissional para Retenção de Talentos*, apresentado pela área de Recursos Humanos.

• **Categoria Responsabilidade Ambiental:** a companhia foi a grande vencedora nessa categoria, com o *case Futuro no Meu Jardim*, projeto iniciado em 2010, com apresentação de peças teatrais educativas em instituições de ensino infantojuvenil.

• **Categoria Segurança:** a companhia foi finalista com o *case* elaborado pela área de Operações, que apresentou as ferramentas que estão levando a empresa a aplicar o seu *Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde*, e, também, os seus objetivos: mudança de cultura e acidente zero.

• **Categoria Relacionamento com Clientes:** a companhia foi a grande vencedora na categoria Relacionamento com Clientes do Prêmio Petrobras de Reconhecimento às Distribuidoras de Gas Natural – Top Gás 2014. No seu *case Paixão pelo Serviço*, a Ceg Rio apresentou sua campanha Paixão pelo Serviço, projeto implantado em 2012, que visa a promover melhorias operativas, eficiência, integração, garantir a qualidade no atendimento e que envolve todas as áreas da empresa.

• **XIV Prêmio ABT (Associação Brasileira de Telesserviços):**

• O *case Paixão pelo Serviço*, elaborado pela área de Serviço a Clientes – projeto implantado em 2012, que visa a promover melhorias operativas, eficiência, integração, garantir a qualidade no atendimento e que envolve todas as áreas da empresa – foi vencedor na Categoria Relacionamento com o Cliente.

• O *case Siga Essa Ideia*, elaborado pela área de Comunicação, foi vencedor na categoria *Mídias Sociais e Internet* e recebeu o Troféu Destaque na Categoria Redes Sociais.

• **Encontro Sul-Americano de Recursos Humanos (ESARH) – o case Conciliação da Vida Pessoal e Profissional para Retenção de Talentos** foi vencedor, recebendo a medalha de ouro na categoria Gestão de Pessoas.

• **Fundação COGE (Comitê de Gestão Empresarial) – o case Conciliação da Vida Pessoal e Profissional para Retenção de Talentos** também foi vencedor nesta premiação, voltada para empresas do segmento energético, na categoria Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas.

• **Prêmio MasterInstal** do Sindicato da Indústria de Instalação e da Associação Brasileira pela Conformidade e Eficiência das Instalações é o maior evento de premiação do setor de instalações. A Ceg foi vencedora em três projetos apresentados pela área de Gestão de Redes:

- O *case Exploração Tecnologia de Monitoramento reflete Responsabilidade*.
- O *case Gestão de Ativos MP2 – Projeto Melhoria da Produtividade*.
- O *case Normativa e Desenho de Rede Cavaletes de Regulagem de Cobre para Instalações Residenciais e Comerciais de Gases Combustíveis*.



## Integridade

### Princípios de atuação responsável na companhia

A integridade é um dos compromissos que fazem parte da Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa e está baseada nos seguintes princípios:

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

2. Respeitar os princípios do Pacto Mundial de Nações Unidas, bem como os princípios da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para o Governo das Sociedades.

3. Respeitar todos os aspectos contidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos de Nações Unidas e na Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT), relativos aos princípios fundamentais no trabalho, dando especial atenção ao reconhecimento dos direitos das minorias étnicas, à recusa à exploração infantil, aos trabalhos forçados ou a qualquer outra prática que seja vulnerável aos direitos dos trabalhadores.

### A integridade é a chave do êxito da companhia

Compromisso social, integridade e conduta ética são aspectos que acompanham o grupo desde o início e fazem parte da cultura corporativa e da vocação para o serviço aos clientes e a sociedade na qual o grupo está presente.

A declaração de Missão, Visão e Valores, a Política de Responsabilidade Corporativa e os compromissos do máximo órgão de governo da companhia têm como pilares fundamentais a ética e a honestidade.

E, por isso, cremos com convicção que operar com integridade contribui de forma direta para o atendimento dos objetivos empresariais e para a gestão do negócio de forma que perdure no tempo. A companhia atua com uma conduta ética que, como reconhecem numerosas instituições referências nesses aspectos, como o Fórum Econômico Mundial ou Transparência Internacional, reduz os custos de operação, evita os riscos derivados de descumprimentos legais, potencializa a retenção de talento e favorece um correto funcionamento do mercado e da distribuição dos benefícios da atividade econômica.

### Código Ético

#### Modelo de gestão do Código Ético [G4-56]

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

#### Difundir o Código Ético

- Continuamos promovendo o Código Ético aos colaboradores e principais fornecedores, por meio de declarações assinadas de conhecimento e cumprimento do mesmo

Grau de cumprimento: ● Alto ● Médio ● Baixo

#### Metas para 2015

- Difundir o novo Código Ético entre clientes, fornecedores e colaboradores.
- Promover palestras aos colaboradores com experts do ramo.

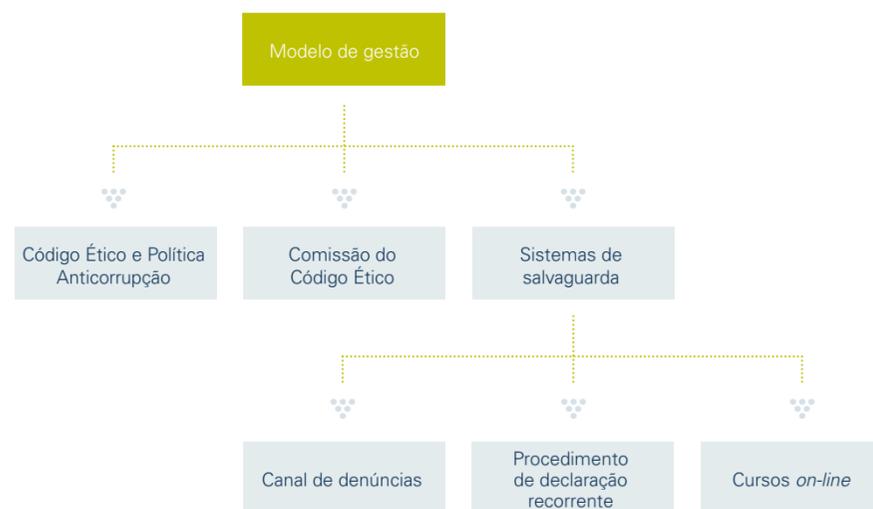
Desde 2005, ano em que foi aprovado, o código foi renovado periodicamente para adaptá-lo às novas realidades com as quais a companhia depara-se. Em 2014, o Código Ético de Gas Natural Fenosa foi atualizado com vistas a adaptá-lo às mudanças de regulação e leis que afetam o grupo, às mudanças na normativa e nos procedimentos internos, bem como às melhores práticas de Responsabilidade Corporativa. Nele estão contidos os compromissos assumidos pela companhia em matéria de boa governança, responsabilidade corporativa e questões relativas à ética e ao cumprimento normativo.

Por sua vez, neste ano, foi aprovada a nova Política Anticorrupção do grupo, que supõe uma extensão do Capítulo 4.7 sobre “Corrupção e Suborno” do Código Ético. Com isso, a Gas

Natural Fenosa avança para as melhores práticas, estabelecendo, através da Política Anticorrupção, os princípios que devem guiar a conduta de todos os empregados e administradores das empresas do grupo com relação à prevenção, à detecção, à investigação e à correção de qualquer prática no seio da organização.

A Gas Natural Fenosa possui também um modelo de gestão do Código Ético e da Política Anticorrupção, liderado pela Direção de Auditoria Interna, *Compliance* e Controle Interno, cujos objetivos são zelar por seu conhecimento, sua aplicação e seu cumprimento.

Este modelo de gestão conta com os seguintes componentes:



- O próprio Código Ético e a Política Anticorrupção constituem instrumentos fundamentais para atuar de um modo íntegro, responsável e transparente.

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

- Os sistemas de salvaguarda constituem os mecanismos da companhia para zelar pela divulgação e pelo cumprimento do Código Ético e são os seguintes:

- Canal de denúncias, através do qual todos os empregados e fornecedores podem realizar consultas ou denunciar descumprimentos do código, de boa-fé, de forma confidencial e sem temor de represálias.

- Procedimento de declaração recorrente, através do qual todos os empregados declaram de forma recorrente que leram, compreenderam e cumprem o código.

- Cursos *on-line*, formação sobre os aspectos incluídos no Código Ético e na Política Anticorrupção, de cumprimento obrigatório para todos os empregados.

O modelo de gestão do Código Ético e a Política Anticorrupção estabelece também que a Comissão de Auditoria e Controle do Conselho de Administração e o Comitê de Direção deverão receber relatórios periódicos da Comissão do Código Ético, nos quais são tratadas as matérias mais relevantes relacionadas com a fraude, a auditoria e as falhas nos processos contábeis e de controle interno.

A Comissão Local do Código de Ética no Brasil, criada em 2006, é integrada por diretores de quatro áreas da empresa: Auditoria Interna, Comunicação, Recursos Humanos e Serviços Jurídicos.

Durante 2014, todos os novos colaboradores efetivos que ingressaram na companhia receberam um exemplar do Código Ético.

Em 2014, não houve nenhuma consulta ou notificação no Brasil. No entanto, em nível corporativo, foram recebidas 89, sendo 33 consultas e 56 denúncias.

#### Modelo de Prevenção de Delitos

A companhia tem implantado um Modelo de Prevenção Penal que é atualizado periodicamente. Esse modelo incorpora a estrutura de controle interno já existente na Gas Natural Fenosa, com objetivo de prevenir de forma eficaz a ocorrência de delitos de caráter penal, que impactam a pessoa jurídica de forma direta ou indireta.

O modelo contém os delitos identificados, mecanismos de controle para evitar ou minimizar danos, além de fixar responsabilidades dos gestores para o efetivo cumprimento das normas. Por suas características, o Modelo de Prevenção Penal é uma ferramenta de diferenciação na Companhia, no âmbito da integridade, permitindo prevenir a comissão de delitos que poderiam causar problemas legais ou de outra natureza.

No Brasil, encontra-se definido o modelo de prevenção penal para os delitos que poderiam ter um maior impacto no grupo, quais sejam:

- I) Delitos que impactam de forma direta a companhia (crimes praticados por pessoa jurídica ou física):
  - Delitos derivados dos crimes contra o meio ambiente.
  - Delitos provindos da corrupção de atos entre o Estado e a companhia.

- II) Delitos que impactam de forma indireta a companhia (crimes praticados exclusivamente por pessoa física – colaboradores da companhia):

- Delitos contra consumidores.
- Delitos de dano procedidos da manipulação dos serviços de fornecimento de gás: explosão, homicídio, lesão corporal, perigo de dano.
- Delitos resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.
- Delitos que procedem da relação trabalhista entre a empresa e seus colaboradores.

#### Políticas e planos antifraude e anticorrupção

Embora a fraude e a corrupção estejam contempladas no sistema de prevenção penal, a companhia trabalhou na modificação da normativa interna e na definição de protocolos e mecanismos específicos dessa questão.

Como foi mencionado anteriormente, em 2014 foi aprovada a nova Política Anticorrupção do grupo. A Política Anticorrupção nasce como uma extensão do capítulo 4.7. “Corrupção e Suborno” do Código Ético do grupo, com vistas a dar cumprimento à legislação nacional e internacional em matéria de corrupção e suborno, principalmente ao já nomeado Código Penal espanhol. Atualmente, vários países dispõem de regulações específicas nessa matéria, que estabelecem sanções relevantes em caso de descumprimento.

Essa política tem por objeto estabelecer os princípios que devem guiar a conduta de todos os empregados e administradores das empresas de Gas Natural Fenosa com relação à prevenção, detecção, investigação e correção de qualquer prática corrupta no seio da organização. Assim, fica sob um único contexto todas as ações realizadas nesse âmbito, para evitar qualquer conduta que possa constituir fraude ou corrupção e que resulte em situações prejudiciais para a Gas Natural Fenosa do ponto de vista legal ou de reputação.

A Política Anticorrupção de Gas Natural Fenosa estabelece 14 princípios de atuação, entre os quais encontram-se aspectos como o fomento da integridade e da transparência no tratamento da informação, lavagem de capitais, conflitos de interesse e relações com terceiros.

O enfoque do programa de Gas Natural Fenosa engloba três áreas-chave:

- Estabelecimento de uma cultura antifraude e anticorrupção mediante a formação e conscientização.

- Implantação de medidas proativas para a avaliação do risco de fraude, o monitoramento e os controles.

- Desenvolvimento de medidas e planos de resposta ante situações que constituam fraude. Esses planos e medidas contemplam a investigação dos episódios, a definição de soluções e o estabelecimento de medidas disciplinares.

Da mesma forma, em todas as operações de risco a companhia realiza processos de *due diligence* de forma sistemática, tanto em fornecedores de alto risco, quanto em relações da companhia com terceiros (sócios, *joint ventures* etc.). O procedimento de *due diligence* de contraparte tem por objetivo assegurar que, de forma generalizada, sejam executadas as análises e as avaliações do risco de reputação e de corrupção de uma forma eficiente e homogênea quando entrevistarem terceiros nas relações das companhias que formam o grupo.

No Brasil, em 02 de agosto de 2013, foi publicada a Lei Anticorrupção, nº 12.846, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira. E, portanto, o objetivo da Lei são os contratos assinados com o Poder Público e as negociações com seus representantes. A mesma foi regulamentada apenas em 2015.

## Política de Direitos Humanos

Desde 2011, a Gas Natural Fenosa conta com uma Política de Direitos Humanos aprovada pelo Comitê de Direção e a qual se chegou depois de um período de consultas com organizações do terceiro setor especializadas na matéria.

O desenvolvimento e a aprovação dessa política é a resposta da companhia às crescentes exigências do ambiente, principalmente naquelas zonas em que a proteção dos direitos humanos cobra uma especial importância.

A política adquire todo seu sentido naquelas localizações nas quais a legislação local não oferece um nível adequado de proteção dos direitos humanos. Nesses casos, a Gas Natural Fenosa compromete-se a garantir uma proteção equivalente ao do restante das áreas nas quais desenvolve sua atividade.

A política estabelece dez princípios, que foram determinados a partir dos riscos principais em matéria de direitos humanos detectados na companhia e aceita os princípios diretores das Nações Unidas sobre Empresa e Direitos Humanos.

### Princípios da Política de Direitos Humanos

1. Evitar práticas discriminatórias ou que desprezem a dignidade das pessoas
2. Erradicar o uso do trabalho infantil
3. Facilitar a liberdade de associação e negociação coletiva
4. Proteger a saúde das pessoas
5. Oferecer um emprego digno
6. Estar comprometido com as pessoas vinculadas a fornecedores, empreiteiros e empresas colaboradoras

Durante 2014, foi realizada uma análise exaustiva da política com a finalidade de assegurar seu total alinhamento com os Princípios Reitores das Nações Unidas sobre Empresa e Direitos Humanos. Nesse sentido, em médio prazo, a companhia trabalhará para reforçar o canal de denúncias com relação a descumprimentos da política, a fim de garantir a gestão das possíveis denúncias por parte de um terceiro independente.

O conhecimento e cumprimento da política se reforçam na companhia mediante o plano de comunicação e formação, que inclui um curso *on-line* de acompanhamento obrigatório por todos os empregados. Até o final de 2014, o número de pessoas que havia realizado o curso sobre a Política de Direitos Humanos, alojado na Universidade Virtual, foi de 12.568.

Cabe destacar que, em 2014, prestaram serviço ativo 811 vigilantes de segurança em todo o grupo, dos quais 721 (88,9%) participaram dos diferentes cursos de atualização em matéria de segurança privada. Com relação à formação e cumprindo o artigo contratual no qual se reflete a atualização de conhecimentos e formas de atuação com respeito aos direitos humanos, em 2014, participaram 665 vigilantes de segurança (82%) de cursos dessa natureza, dedicando-se a um total de 2.727 horas.

## A Gestão do Risco na Gas Natural Fenosa [G4-14]

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



## Uma gestão integrada

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

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

- Norma Geral de Riscos
- Mapa de Riscos Corporativos
- Outros Mapas de Riscos
- Sistema de Medição de Riscos

## Norma Geral de Riscos

Define o marco de princípios e diretrizes de comportamento que permitem a identificação, informação, avaliação e gestão da exposição ao risco da Gas Natural Fenosa. Estabelece as bases para a definição de políticas, normativa, limites e métricas específicas que determinam o Perfil de Risco. É atualizada e implantada pelo Comitê de Riscos.

### Mapa de Riscos Corporativos

É a reflexão liderada pelo Comitê de Riscos, orientada a caracterizar e quantificar os riscos mais relevantes, refletindo o Perfil de Risco da companhia.

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

### Outros Mapas de Riscos

Desde 2013, a Gas Natural Fenosa identifica seus riscos de reputação a partir do tipo das operações que realiza nos países nos quais está presente e dos grupos de interesse teoricamente afetados, elaborando o Mapa de Riscos de Reputação. De acordo com esse sistema, os riscos são classificados por sua severidade e grau de gestão. Periodicamente são realizadas a análise e a avaliação do impacto de alguns deles em parâmetros financeiros em caso de materialização.

Desde 2014, a Gas Natural Fenosa identifica o impacto sobre a companhia dos efeitos derivados da mudança climática, analisando tanto as consequências diretas (aumento da temperatura média, alterações na

pluviosidade, aumento do nível do mar, maior frequência e severidade de fenômenos meteorológicos extremos) como de políticas e normativa orientadas a combatê-la (incentivos à eficiência energética, prêmios para as energias renováveis, mercados de direitos de emissões). A análise baseia-se nos critérios e nas metodologias do sistema de gestão de riscos, resultando em um mapa de Riscos de Mudança Climática.

Os riscos mais relevantes identificados em ambos os mapas são incorporados no Mapa de Riscos Corporativo, para sua comunicação aos órgãos de governança correspondentes.

### Sistema de Medição de Riscos

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

Está concebido como uma ferramenta de suporte para as unidades de negócio e garante um nível de autonomia ótimo na tomada de decisões. Da mesma forma, assegura que o nível de riscos assumidos pela companhia e por cada unidade de negócios esteja de acordo com o perfil estabelecido pelos órgãos de governança.

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



## Auditoria Interna, *Compliance* e Controle Interno

Em 2014, ocorreu uma evolução organizacional na companhia, atribuindo a uma mesma direção as principais funções de garantia, criando, dessa forma, a nova área de Auditoria Interna, *Compliance* e Controle Interno.

A área de Auditoria Interna, *Compliance* e Controle Interno é responsável pela revisão contínua e a melhoria do sistema de controle interno do grupo, bem como por garantir o cumprimento das normativas externa e interna e dos modelos de controle estabelecidos com o objetivo de salvaguardar a eficiência e eficácia das operações e de mitigar os principais riscos, especialmente os riscos operacionais, de corrupção, fraude e legais. Da mesma forma, responsabiliza-se pela gestão do Modelo de Prevenção Penal e do Modelo de Código Ético de Gas Natural Fenosa, pelo relatório da atividade de auditoria interna e cumprimento normativo da Comissão de Auditoria e Controle.

A área, como suporte à Comissão de Auditoria e Controle, fornece garantia aos órgãos de governança da organização e à alta direção quanto à efetividade da avaliação e gestão de riscos. Com relação ao cumprimento do princípio de Integridade da Política de Responsabilidade Corporativa do grupo, responsabiliza-se pela gestão do modelo do Código Ético de Gas Natural Fenosa, através de sua divulgação e zelando pelo cumprimento do estabelecido no mesmo.

O objetivo final é salvaguardar a eficácia e eficiência das operações e mitigar os principais riscos, especialmente os riscos operacionais, de corrupção, fraude e legais, por meio de três funções de garantia:

- Auditoria Interna: no desenvolvimento de sua atividade, a Auditoria Interna realiza a revisão metódica do sistema de controle interno dos processos do grupo em todos os seus âmbitos, bem como da avaliação dos controles e dos riscos operacionais associados a tais processos, através da definição e execução do “Plano anual de auditoria interna”, com vistas a melhorar a eficácia e eficiência dos mesmos. Da mesma forma, apoia as direções-gerais no cumprimento de seus objetivos.

### Operações submetidas a avaliações de risco [G4-SO3]

Durante 2014, foram desenvolvidos sete projetos de auditoria interna, dois deles para a revisão de processos vinculados aos principais riscos operacionais, de corrupção, fraude e legais das direções-gerais de negócio e corporativas da Gas Natural Fenosa no Brasil.

- *Compliance*: a unidade de *Compliance* responsabiliza-se pela garantia contínua do cumprimento da normativa externa e das políticas e dos procedimentos implantados no grupo, para mitigar os principais riscos legais, de corrupção e fraude, sendo também

responsável, entre outras coisas, pela gestão do Modelo de Prevenção Penal (corrupção e fraude, segurança do trabalho e meio ambiente) e garantia do cumprimento do Modelo Regulatório. Da mesma forma, define o desenho, a metodologia e a execução dos processos *Due Diligence* de contraparte no marco do Modelo de Prevenção Penal e da gestão do Modelo do Código Ético de Gas Natural Fenosa.

- Controle Interno: por sua vez, a unidade de Controle Interno responsabiliza-se por promover e participar do projeto e implantação dos modelos de controle em todos os âmbitos do grupo, com vistas a mitigar os principais riscos e assegurar a eficiência das operações. Além disso, cuida para que os modelos de controle estabelecidos cumpram as políticas e normas do grupo e as regulações externas e estejam corretamente suportados e documentados nos sistemas da companhia.

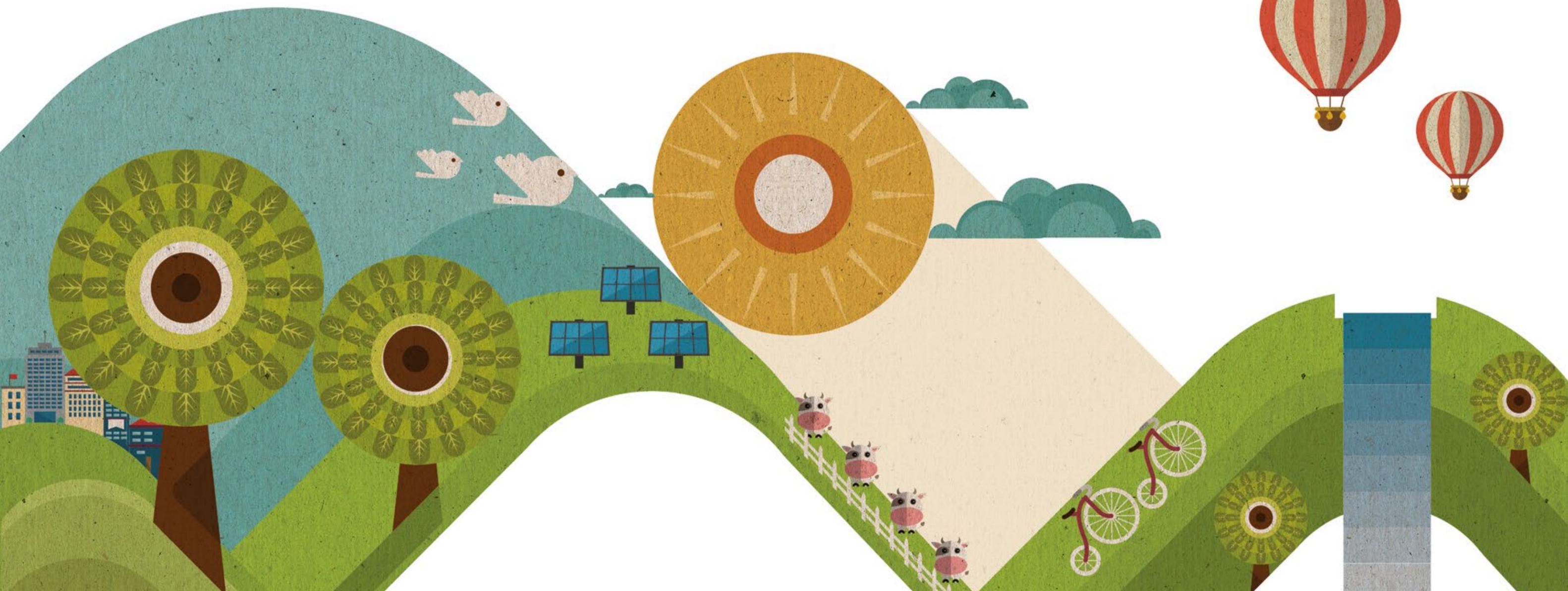
A área de Auditoria Interna, *Compliance* e Controle Interno aporta um enfoque metódico e rigoroso para o acompanhamento e a melhoria dos processos e para a avaliação dos riscos e controles operacionais associados aos mesmos.

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

## ● ● Informação Adicional

92 Índice de conteúdos GRI para opção essencial – “Materiality Disclosures Service” – G4

96 Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre  
as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade  
Social Corporativa 2014



## Índice de conteúdos GRI para opção essencial – “Materiality Disclosures Service” – G4



Conteúdos Básicos Gerais				
		Página	Omissões	Verificação Externa
Estratégia e Análise				
G4-1	Mensagem do Presidente.	5	Não houve	Não
Perfil Organizacional				
G4-3	Nome da organização	8-14	Não houve	Não
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	8-14	Não houve	Não
G4-5	Localização da sede da organização.	8-14	Não houve	Não
G4-6	Países em que a organização opera e onde as suas principais operações estão localizadas.	8-14	Não houve	Não
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	8-14	Não houve	Não
G4-8	Mercados atendidos.	8-14	Não houve	Não
G4-9	Relate o porte da organização.	14	Não houve	Sim
G4-10	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região.	62	Não houve	Sim
G4-11	Relate o percentual do total de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	62	Não houve	Sim
G4-12	Descrever a organização da cadeia de fornecedores.	46	Não houve	Sim
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório.	16	Não houve	Sim
G4-14	Relate como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	86	Não houve	Sim
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente.	29, 31 e 36	Não houve	Não
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização faça parte de forma ativa.	36	Não houve	Não
Aspectos Materiais Identificados e Limites				
G4-17	Liste todas as empresas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos similares da organização.	12	Não houve	Sim
G4-18	Processo para a definição do conteúdo do relatório e limite.	21 e 22	Não houve	Sim
G4-19	Liste todos os aspectos relevantes identificados na definição do conteúdo do processo de relatório.	21 e 23	Não houve	Sim

G4-20	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	22	Não houve	Sim
G4-21	Para cada questão relatar seu limite fora da organização.	22	Não houve	Sim
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	23	Não houve	Não
G4-23	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	23	Não houve	Não
Engajamento de Stakeholders				
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	33 e 34	Não houve	Sim
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	34	Não houve	Sim
G4-26	Abordagens para o engajamento das partes interessadas.	34	Não houve	Sim
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders.	34	Não houve	Sim
Perfil do Relatório				
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	21	Não houve	
G4-29	Data do relatório anterior.	21	Não houve	
G4-30	Relatório questão do ciclo.	21	Não houve	
G4-31	Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	Contracapa	Não houve	
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	92-94	Não houve	
G4-33	Política verificação externa.	96-97	Não houve	
Governança				
G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança.	26, 27 e 28	Não houve	
Ética e Integridade				
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	93, 94	Não houve	
Conteúdos básicos e específicos				
Informação sobre o enfoque de gestão e indicadores.				
Aspectos Materiais				
Desempenho Econômico.				
Indicador		Página	Omissões	Verificação Externa
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	49	Não houve	Sim
G4-EC6	Percentual de diretores oriundos da comunidade local em lugares onde são desenvolvidas operações significativas.	66	Não houve	
Práticas de Compra				
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	46	Não houve	
Categoria Ambiental – Materiais				
G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.	59	Não houve	
G4-EN3	Consumo de energia na organização.	59		Sim
Categoria Ambiental – Água				
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	60	Não houve	

Biodiversidade				
G4-EM12	Descrição dos impactos mais significativos na biodiversidade de zonas de baixa proteção ou zonas de alto valor em termos de diversidade biológica não protegidas derivadas de atividades, produtos e serviços.	61	Não houve	
Emissões				
EN-15	As emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE).	60	Não houve	Sim
EN-16	As emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) de aquisição de energia.	60	Não houve	Sim
Conformidade				
G4-EN23	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	60	Não houve	Sim
G4-EN19	Valor monetário de multas significativas e número de sanções não monetárias por não cumprimento da legislação e a normativa ambiental.	61	Não houve	Sim
G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental.	61	Não houve	Sim
Emprego				
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	67	Não houve	Não
G4-ENLA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	66	Não houve	Não
Saúde e Segurança do Trabalho				
G4-LA5	Porcentagem de trabalhadores que está representado em comitês formais de segurança e saúde conjuntos para direção e empregados, estabelecidos para ajudar a controlar e assessorar sobre programas de segurança e saúde laboral.	72	Não houve	Não
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados ao trabalho, por região e sexo.	76	Não houve	Não
Treinamento e Educação				
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por sexo e categoria funcional.	68	Não houve	Não
Igualdade de Remuneração entre Homens e Mulheres				
G4-LA13	Razão matemática de salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminadas por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	68	Não houve	Sim
Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos				
G4-HR11	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	66	Não houve	Sim
Combate à Corrupção				
G4-SO3	Número total e percentual de operações de análise de riscos à corrupção e os riscos significativos identificados.	88	Não houve	Sim
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade				
G4-SO11	Número de reclamações e queixas relacionadas com impactos na sociedade registrada, processada e resolvida por meio de mecanismo de reclamação formal e reclamações.	42	Não houve	Sim
Rotulagem de Produtos e Serviços				
G4-PR-5	Resultado Pesquisa de Satisfação de Clientes.	45	Não houve	Sim



## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014

[G4-33]

Aos Administradores e Acionistas  
Gas Natural Fenosa no Brasil  
Rio de Janeiro – RJ

### Introdução

Fomos contratados pela Gas Natural Fenosa no Brasil. (“Gas Natural Fenosa”), para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014 da Gas Natural Fenosa relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014.

### Responsabilidades da administração

A administração da Gas Natural Fenosa é responsável pela compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014 de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre a compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 -Trabalhos de Asseguração Diferentes de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo IAASB – *International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de se obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000

consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Gas Natural Fenosa que estão envolvidos na elaboração das informações de sustentabilidade, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações de sustentabilidade, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade constantes no

Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014 da Gas Natural Fenosa;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014;

(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis; e

(e) Obtenção de evidências dos indicadores do GRI – G4, selecionados como os mais relevantes (materiais), contidos no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014 da Gas Natural Fenosa e apresentados no “Índice de conteúdos GRI”.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto à aderência às diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) aplicáveis na compilação das informações de

sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados

financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Além disso, não realizamos nenhum trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2014 da Gas Natural Fenosa no Brasil não foram compiladas e adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4).

Rio de Janeiro, 16 de setembro de 2015

PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes  
CRC 2SP000160/O-5 “F” RJ

Maria Salete Garcia Pinheiro  
Contador CRC RJ-048568/O



ceg



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

---

Editado pela Diretoria de Comunicação da Gas Natural Fenosa Brasil

Diretora: Fernanda Amaral

Responsável pelo conteúdo: Tatiana Garcia