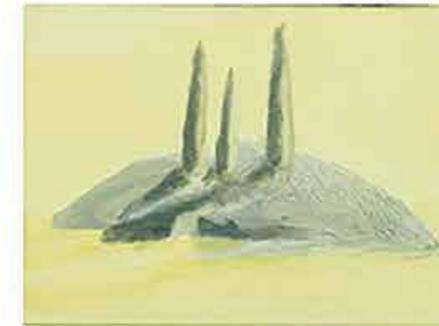




Informe de Responsabilidade Corporativa 2015



Antonio Antón Hurtado.
**Situaciones Complementares
(Situaciones
Complementarias)**
2002.
103 x 183 cm (políptico,
13 uds.).
Óleo sobre tela.
Museu de Arte
Contemporânea (MAC)
da Gas Natural Fenosa.



Este informe reproduz obras de arte pertencentes à coleção do *Museu de Arte Contemporâneo* (MAC - Museu de Arte Contemporânea) da Gas Natural Fenosa. Acesse o site, escaneando este código QR com o seu dispositivo móvel.



Informe de Responsabilidade Corporativa 2015

Sumário

Carta do Presidente 06

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

Gas Natural Fenosa em cifras 10

Um modelo de negócio competitivo e integrado 13

ESTRATÉGIA

Estratégia da Gas Natural Fenosa 16

As operações da Gas Natural Fenosa no Brasil 17

PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO INFORME. MATERIALIDADE

Aspectos Materiais Identificados 24

A RESPONSABILIDADE CORPORATIVA E A GAS NATURAL FENOSA

Política de Responsabilidade Corporativa 30

A governança da Responsabilidade Corporativa 32

A Gestão do Risco na Gas Natural Fenosa 33

Auditoria Interna, Compliance e Controle interno 35

COMPROMISSOS COM A RESPONSABILIDADE CORPORATIVA

Orientação ao Cliente 52

Relacionamento com Fornecedores 64

Compromisso da Gas Natural Fenosa
com Resultados 66

Meio Ambiente 74

Interesse pelas pessoas 84

Segurança e Saúde 96

Compromisso com a sociedade 108

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Sumário de Conteúdo da GRI - G4 116



Este informe reproduz obras de arte pertencentes à coleção do *Museo de Arte Contemporáneo* (MAC - Museu de Arte Contemporânea) da Gas Natural Fenosa. Acesse o site, escaneando este código QR com o seu dispositivo móvel.



Carta do Presidente e Country Manager

[G4.1]

Senhores,

Esse ano a apresentação do Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015 das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil vem acompanhada do sentimento de orgulho. Orgulho da série de ações que apresentamos nesse documento, as quais revelam que nosso crescimento econômico está acompanhado de uma contribuição positiva para as regiões em que estamos presentes.

O Informe reúne o relato de todo o esforço das empresas operadas pela Gas Natural Fenosa para continuar investindo no conjunto de ações desenvolvidas para estabelecer relações de confiança, estáveis, sólidas e de benefício mútuo com todos os seus grupos de interesse, buscando energia extra para continuar atuando para transformar positivamente a sociedade.

Essa conduta se consolida inicialmente com o produto que distribuimos: o gás natural é uma energia limpa e seu consumo contribui para a redução das emissões de gases de efeito estufa.

Nossa política de responsabilidade corporativa é ativa e define o desenvolvimento de ações que contemplam temas distintos para atingir todos os públicos com os quais nos relacionamos: fornecedores, funcionários, colaboradores e sociedade.

A conscientização sobre o cuidado com o meio ambiente, por exemplo, é transformada em ação pelo projeto “Dias Novos Virão”, que leva a alunos do curso fundamental uma mensagem de atenção quanto ao uso dos recursos naturais: um investimento para formar uma geração futura mais preparada para multiplicar boas práticas, formadora de opinião sobre essa responsabilidade da sociedade.

Ao possibilitar a formação de jovens profissionais e cidadãos, com o projeto “Jovem na Cozinha”, que atende alunos menos favorecidos, e com o projeto “Formação Para Liderar”, direcionado aos filhos dos colaboradores da empresa, procuramos soluções para elevar os objetivos da juventude, criar oportunidade para que realizem seu potencial e também melhorar a qualidade de vida nas cidades que atendemos, demonstrando, mais uma vez, nossa contribuição para um futuro melhor.

Junto aos fornecedores procuramos desenvolver cada vez mais a consciência sobre o compromisso individual de Segurança e Saúde. Promovemos *workshops* sobre o tema, direcionados aos colaboradores das empresas parceiras, com a intenção de fortalecer a cultura de segurança, para que estendam essa consciência a todos os momentos de sua vida, seja no âmbito profissional ou no pessoal. Para esse público, a Gas Natural Fenosa também abriu as portas do conhecimento, aproveitando a experiência e conhecimento da Universidade Corporativa criou a Universidade Estendida, que oferece oportunidade aos colaboradores de empresas parceiras de adquirirem uma formação eficiente e de alta qualidade.

A abrangência das ações direcionadas às pessoas que fazem parte da organização levou a Gas Natural Fenosa a implementar e conquistar a certificação EFR – Empresa Familiarmente Responsável, por apresentar um modelo de gestão baseado na melhoria contínua e que responde a uma nova cultura de trabalho no campo da responsabilidade social corporativa.

Por havermos conseguido continuar a contribuir para que indivíduos, empresas, parceiros e a comunidade atinjam seu potencial pleno, reafirmamos que é com grande orgulho e satisfação que compartilhamos nossas principais iniciativas, conquistas e resultados, que foram obtidos pelo empenho das pessoas que fazem parte da Gas Natural Fenosa e compartilham de nosso ideal de fazer sempre melhor.

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

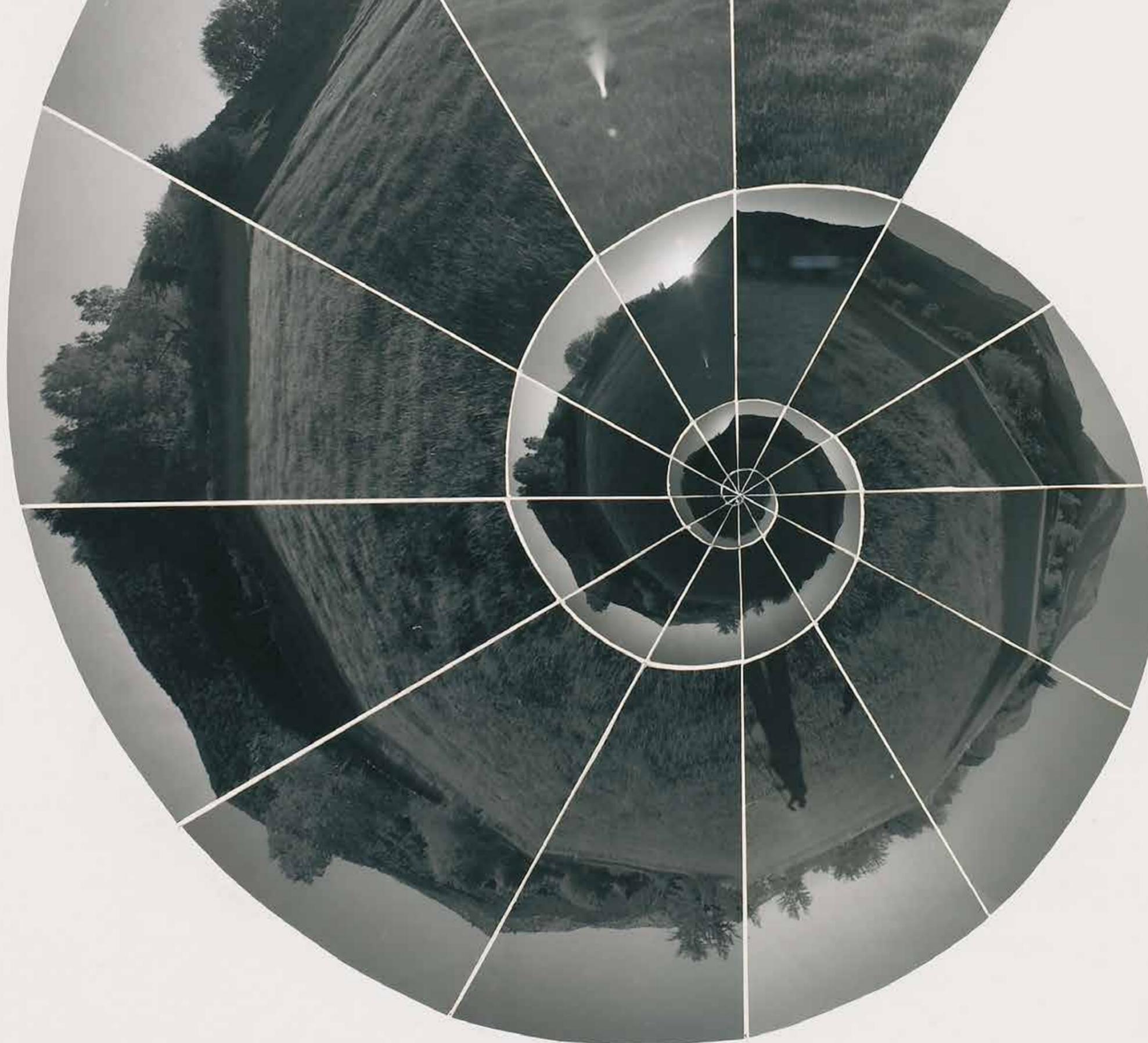
Perfil da organização

Gas Natural Fenosa em cifras 10

Um modelo de negócio competitivo e integrado 13



Adolfo Schlosser.
Pôr do sol (Puesta de Sol)
2002.
61 x 50 cm.
Museu de Arte
Contemporanea (MAC)
da Gas Natural Fenosa.



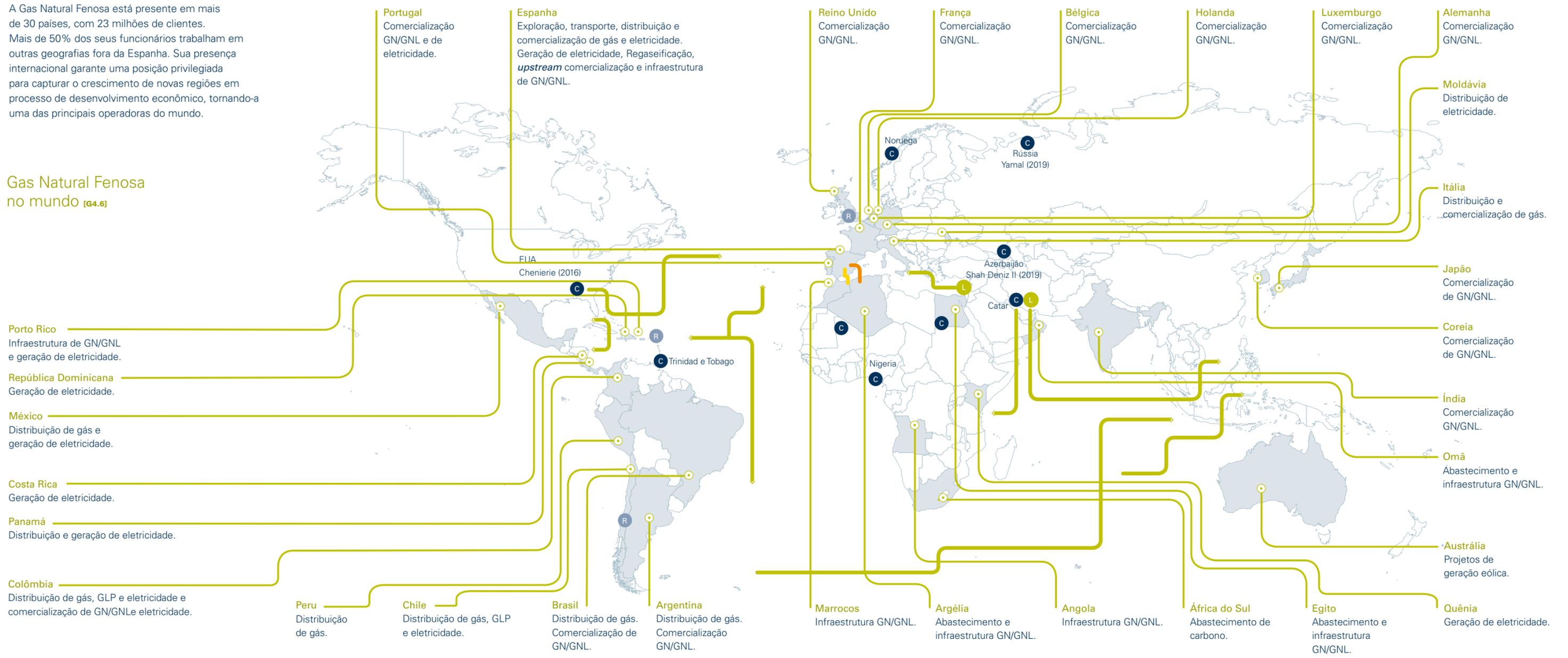
02

Gas Natural em cifras

[G4.3]

A Gas Natural Fenosa está presente em mais de 30 países, com 23 milhões de clientes. Mais de 50% dos seus funcionários trabalham em outras geografias 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 no mundo [G4.6]



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

- Gasoduto Europa-Maghreb (EMPL)
- Gasoduto Medgaz
- Fluxo de gás
- C Contratos de gás a longo prazo
- R Usina de regaseificação própria
- L Usina de liquefação

Acionistas e investidores da Gas Natural Fenosa (%) [G4-7 e G4-9]



Principais Magnitudes da Gas Natural Fenosa [G4-9]

Operações	2015	2014	2013
Vendas de atividade de distribuição de gás (GWh)	473.831	427.462	422.352
Transporte de gás/EMPL (GWh)	112.861	120.558	122.804
Pontos de fornecimento de distribuição de gás (em milhares)	13.172	12.816	11.948
Pontos de fornecimento de distribuição de eletricidade (em milhares)	10.622	10.415	7.439
Rede de distribuição de gás (km)	138.219	133.741	123.689
Comprimento linhas de distribuição e transporte de eletricidade (km)	302.705	228.808	231.978
Energia elétrica produzida (GWh)	49.548	48.282	51.080
Pessoal	2015	2014	2013
Número de funcionários.	20.641	22.652	14.982
Financeiro (milhões de euros)	2015¹	2014¹	2013
Valor líquido do volume de negócios	26.015	24.697	24.322
Lucro operacional bruto (Ebitda)	5.264	4.845	4.849
Investimentos totais	2.082	4.342	1.597
Lucro líquido	1.502	1.462	1.445
Lucro líquido atribuível à Companhia	933	909	898
Dados por ação (euros por ação)	2015	2014	2013
Cotação em 31 de dezembro	18,82	20,81	18,69
Lucro	1,57	1,46	1,44

¹ Os valores em 2014 e 2015 estão re-expressos por descontinuidade do negócio do GLP no Chile, sem causar impacto no resultado líquido.

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 a 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 se consolidar pelo método de participação ao invés do método de integração proporcional.

Um modelo de negócio competitivo e integrado [G4-4 e G4-8]

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

- 1 Ser um operador *best in class* na distribuição e venda de energia.
- 2 Dispor de um parque de geração eficiente e diversificado que permite administrar de forma competitiva os recursos naturais disponíveis.
- 3 Ter um sólido posicionamento internacional, com amplas perspectivas de desenvolvimento.
- 4 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 o aprovisionamento até sua comercialização, e na geração, distribuição e comercialização da eletricidade, atividades que contribuem em mais de 97% para o ebitda da Companhia. A estas se juntam outras áreas de negócio, como o trading nos mercados de gás e eletricidade, nos serviços prestados de operação e manutenção de instalações, na provisão de serviços de engenharia e construção de instalações de energia e na exploração da mina de carvão Savmore.

Estratégia

Estratégia da Gas Natural Fenosa 16

As operações da Gas Natural Fenosa no Brasil 17



Concerto de Natal (Concierto de Navidad)
Orquesta Sinfónica da Galicia (OSG).
Palácio da Ópera de A Coruña.

A companhia colabora com a OSG com o objetivo de difundir a música, mediante o desenvolvimento de múltiplas atividades (formação de jovens promessas, promoção de compositores, concertos, etc.) O Concerto de Natal chegou a sua 10a edição, se convertendo em um encontro clássico de personalidades do âmbito econômico, cultural, social e político do país.

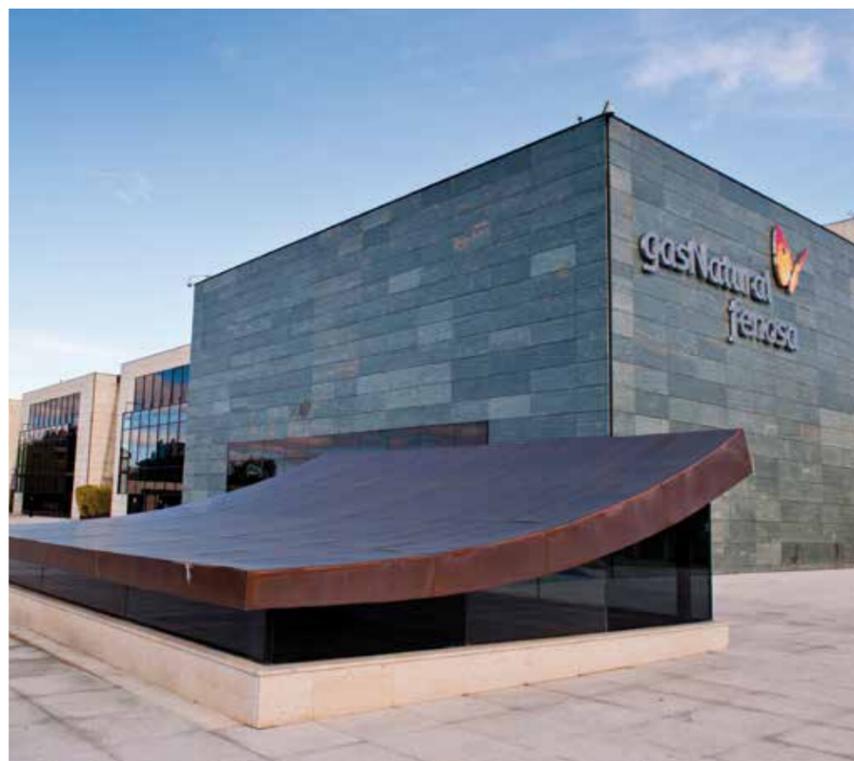
Estratégia da Gas Natural Fenosa [G4.4]

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-las, sob critérios realistas e objetivos realizáveis, ao contexto macroeconômico e energético atual.

A revisão do plano estratégico da Gas Natural Fenosa é 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 se basearam em:

1. Execução dos planos de eficiência de custos, onde 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.



Objetivos do Plano Estratégico 2013-2015 alcançados

Objetivo	Resultado
Ebitda superior a 5.000 milhões de euros	Ebitda de 5.264 milhões de euros
Lucro líquido próximo de 1.500 milhões de euros	Lucro líquido de 1.502 milhões de euros
Dívida líquida / ebitda próximo de 3,0 vezes	Dívida líquida / ebitda de 3,0 vezes
Payout do dividendo próximo de 62%	Payout do dividendo de 62,1%

As operações da Gas Natural Fenosa no Brasil

Presente no Brasil desde 1997

[G4.3/G4.4 e G4.8]

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

Desde que começou a operar no Brasil, a Gas Natural Fenosa investiu R\$ 5,8 bilhões nas três distribuidoras de gás, sendo boa parte destinada a expansão de suas redes.

No total, as três distribuidoras brasileiras do Grupo operam uma rede de 7,03 mil km de extensão, que abrange 71 municípios e respondem pelo atendimento a 986.395 clientes.

A Ceg detém a maior parte da carteira: com 873.585 clientes, concentrados em 18 municípios. A atuação da Ceg Rio se estende a 33 municípios, com um total de 55.550 clientes.

A Gas Natural Fenosa foi responsável por inaugurar a distribuição de gás na região sul do estado de São Paulo. Com uma rede de quase 1,4 mil km, atende 57.260 clientes, em 20 cidades: Sorocaba, Itu, Salto, Votorantim, Tatuí, São Roque, Mairinque, Araçariguama, Laranjal Paulista, Porto Feliz, Boituva, Cerquilha, Alumínio, Cesário Lange, Iperó, Itapetininga, Avaré, Capela do Alto, Botucatu e Tietê.

Hoje a empresa, com sede em Sorocaba, ocupa a posição de 3º maior distribuidora

em número de clientes em extensão de redes.

As três áreas de concessão da Gas Natural Fenosa são reguladas por duas diferentes agências estaduais: a Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio (Agensersa) e a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps).

A soma alcançada pelos resultados financeiros das três distribuidoras posiciona a Gas Natural Fenosa entre os 100 maiores grupos corporativos do Brasil.

Durante o ano de 2015 não houve mudança significativa na estrutura da empresa, nem em seu tamanho, estrutura, controle acionário ou na cadeia de valor. [G4-13]

Estratégia da Gas Natural Fenosa no Brasil

Em linha com a estratégia mundial da corporação, o objetivo da Gas Natural no Brasil é promover a universalização do gás natural em suas áreas de concessão, fazendo com que o maior número de pessoas possam utilizar essa energia. Para isso, a empresa vem investindo fortemente no crescimento da sua base de clientes para 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).

Potencial dos mercados residencial e comercial

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

O investimento da Gas Natural Fenosa dirigido ao mercado brasileiro, de 1997 a 2015, totalizou 5,8 bilhões, sendo que grande parte foi direcionado às atividades operacionais da Ceg, Ceg Rio e Gas Natural São Paulo Sul, para distribuição de gás natural canalizado nas suas áreas de concessão nos estados do Rio de Janeiro e de São Paulo.

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

Mercado Residencial

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

Na área de concessão da Ceg e da Ceg Rio são aplicadas normas de segurança do Regulamento de Instalações Prediais de Gás do Rio de Janeiro (RIP/RJ). Em São Paulo, mesmo não havendo tal exigência, a Gas Natural Fenosa segue as mesmas regras impostas ao Rio de Janeiro, como garantia extra aos usuários do produto.

Mercado Comercial

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

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

Enfoque na diversificação dos mercados

Industrial

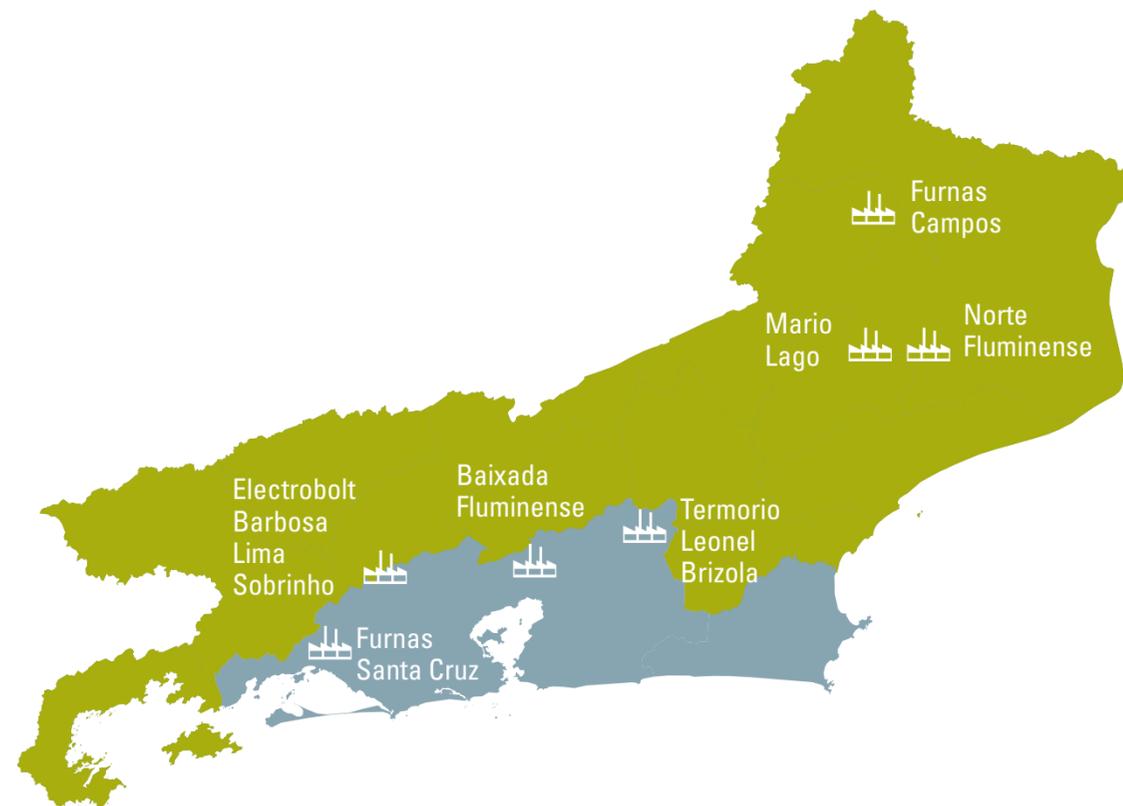
As indústrias formam um mercado especialmente atraente para a distribuidora em função de seu potencial de consumo. O gás natural, por ser considerado o menos poluente dentre os combustíveis fósseis, gera um diferencial extremamente relevante para esses clientes.

GNV

O Rio de Janeiro lidera o mercado de GNV no Brasil com a maior frota e o maior número de postos de revenda do combustível. A Gas Natural Fenosa tem exclusividade de distribuição do combustível no estado do Rio de Janeiro. Os postos de combustíveis instalados nas três áreas de concessão são abastecidos pela Gas Natural Fenosa com GNV por meio da rede de distribuição e com o GNC pelo sistema de gás natural comprimido.

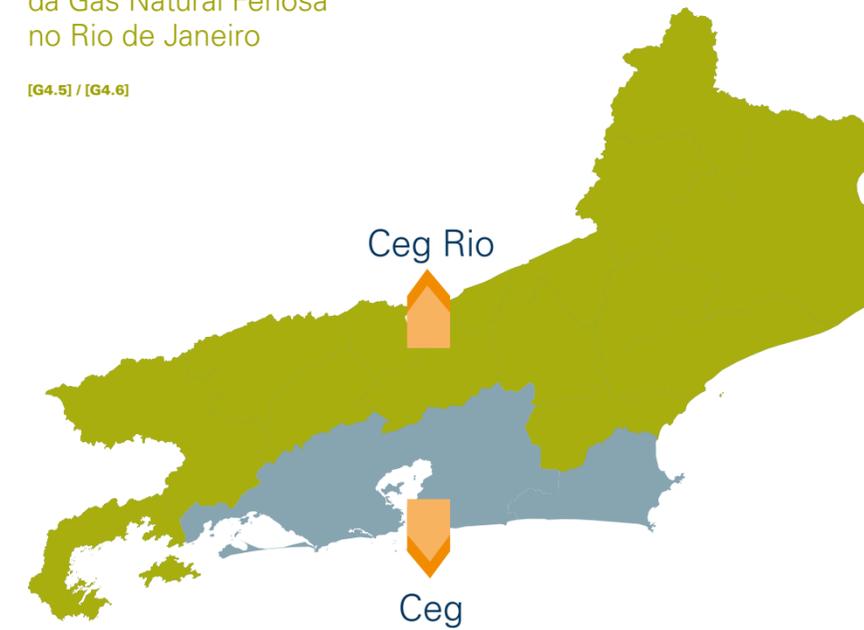
Geração

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



Área de concessão da Gas Natural Fenosa no Rio de Janeiro

[G4.5] / [G4.6]



Ceg Rio

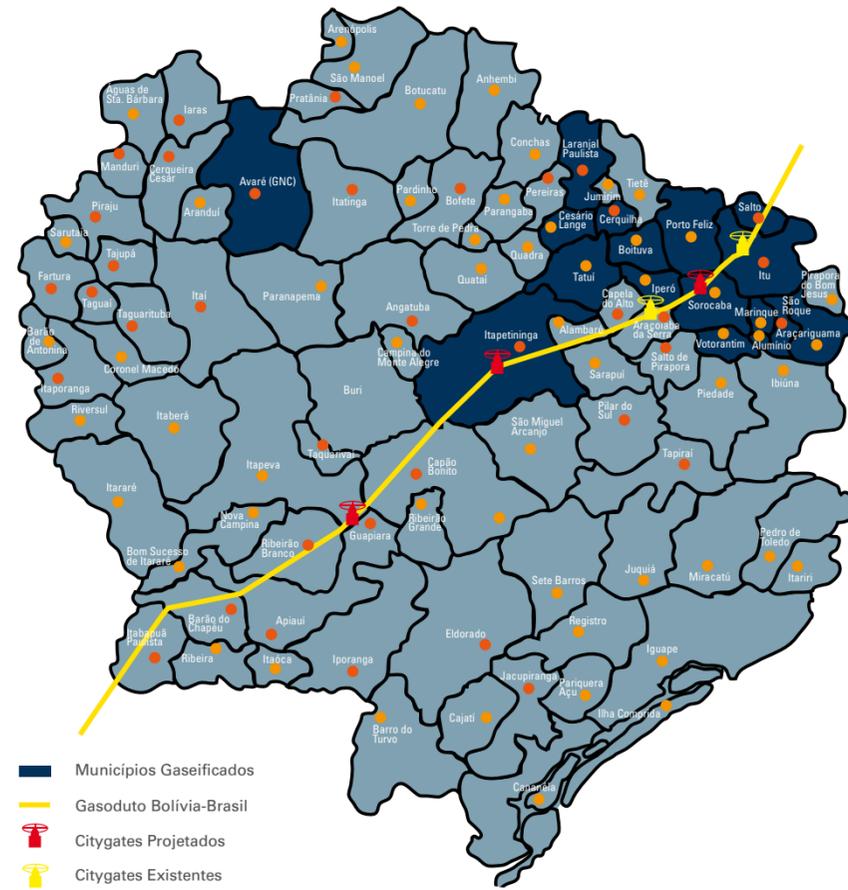
Regiões Norte e Noroeste Fluminense, Baixada Litorânea, Médio Paraíba, Serrana, Centro Sul e Baía de Ilha Grande, que englobam 72 municípios do interior do Estado do Rio.

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.



Área de concessão da Gas Natural Fenosa em São Paulo



GNFSP

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



Principais Magnitudes das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil [64.9]

Principais Magnitudes	2015				2014				2013			
	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Operacional												
Clientes	986.395	873.585	55.550	57.260	937.807	842.920	46.053	48.834	898.819	818.256	38.888	41.675
Vendas totais de gás (mil m³)	9.461.959	5.233.990,5	3.820.637,5	407.331	9.667.862	5.386.996	3.849.781	431.085	8.140.034	4.359.137	3.296.316	484.581
Investimentos (R\$ mil)	381.110	266.915	54.209	59.986	720.119	381.234	267.287	71.598	220.094	172.618	26.573	20.903
Km de rede	7.033	4.386	1.153	1.494	6.707	4.223	1.083	1.401	6.439	4.124	1.040	1.275
Número de empregados	495 *	462	1	32	508	476	1	31	483	452	1	30
Ebitda	878.496 mil	626.192 mil	195.347 mil	56.957 mil	937.319	638.004	185.948	113.366	1.019.272	652.631	225.348	141.293
Faturamento bruto	8.110.486	4.269.995	3.307.169	533.322	7.632.741	3.844.159	3.184.637	603.945	6.949.781	3.640.257	2.599.561	709.963
Faturamento líquido	7.263.735 mil	3.728.091 mil	3.061.380 mil	474.264 mil	6.764.981	3.328.618	2.960.400	475.963	6.069.466	3.117.739	2.387.865	563.861
Opex	705.630	517.949	94.979	92.702	357.548	275.266	46.934	35.348	331.467	255.436	44.931	31.100

* Este número total Brasil (495) apenas as sociedades de distribuição do grupo no Brasil.



Informe de Responsabilidade Corporativa 2015

Processo
de elaboração
do informe.
Materialidade

Aspectos Materiais Identificados 24



Yago Hortal.
KL44.
200 x 250 cm.
Óleo sobre tela.
Museu de Arte
Contemporanea (MAC)
da Gas Natural Fenosa.

Aspectos Materiais Identificados

Neste Relatório de Responsabilidade Corporativa 2015, a Gas Natural Fenosa segue, pelo terceiro ano consecutivo, os critérios, princípios e conteúdos definidos nas diretrizes, versão G4 da Global Reporting Initiative (GRI), para a elaboração de reportes de sustentabilidade. Esse é o segundo ano que a Gas Natural Fenosa Brasil publica o Informe de Responsabilidade Social seguindo as diretrizes do G4, opção essencial. O presente documento traz as informações relativas ao ano de 2015. A empresa publica esse informe anualmente. [G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32]

Esse informe foi auditado pela PWC e o relatório sobre esse processo de verificação está disponível na página 114. [G4-33]

A Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa, atualizada em dezembro de 2015, determina a estrutura de boa parte deste relatório. Os assuntos identificados na análise de materialidade, que é o ponto de partida no processo de elaboração do relatório, determinam o conteúdo específico do mesmo.

Para a Gas Natural Fenosa, o estudo de materialidade é um processo contínuo,

que foca nos assuntos de natureza social, de meio ambiente e/ou econômica, que são relevantes para o negócio da Companhia e influenciam nas decisões dos seus grupos de interesse.

Começou com um novo enfoque em 2013, e a cada ano, é enriquecido com novos temas a partir de novas fontes e consultas com grupos de interesse. [G4-22]

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

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

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

Identificação dos assuntos materiais

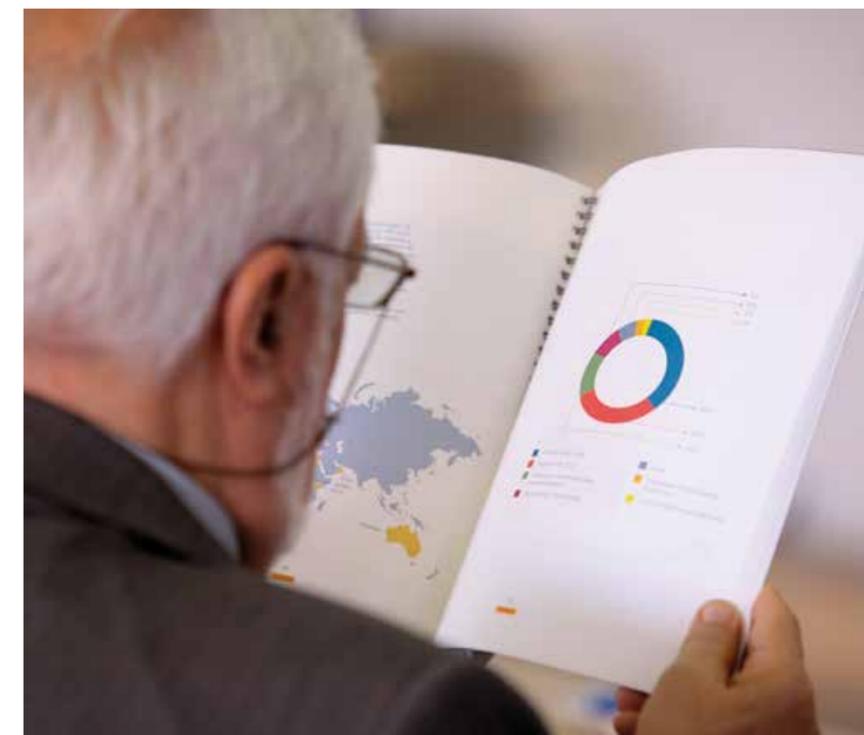
[G4-18a] e [G4-23]

Os assuntos materiais incluídos neste relatório partem do estudo conjunto para o setor de gás e o setor de eletricidade, realizado em 2013, que continua em constante atualização.

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

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

A relevância e a priorização destes aspectos foram determinadas a partir da seleção de matérias relevantes de responsabilidade corporativa, fruto da análise externa (análise e identificação de aspectos nas fontes públicas dos



organismos de referência, investidores e grupos de interesse), e interna (contraste através de entrevistas).

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

Abaixo, consta uma descrição mais detalhada dos passos e das fontes consultadas.

Fontes para identificação dos assuntos materiais [G4-20]

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

Organismos Internacionais e instituições setoriais: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômicos (OCDE), Pacto Mundial das Nações Unidas (UNGC), Agência Internacional de Energia e World Business Council for Sustainable Development.

Investidores: Dow Jones Sustainability Index e FTSE4Good.

Grupos de interesse: Relatório da Global Reporting Initiative "Sustainability topics for sectors" que contém os assuntos materiais para 52 setores definidos graças às entrevistas feitas com 194 organizações relacionadas a diferentes grupos de interesse.

Desenvolvimento contínuo da análise de materialidade [G4-18]

Identificação e definição dos assuntos materiais	Definição dos assuntos materiais, conforme a cadeia de valor e matriz setorial	Priorização dos assuntos materiais em cada país	Identificação de expectativas mediante consultas a grupos de interesse
<p>2013</p> <ul style="list-style-type: none"> Estudo de contexto, prescrições em matéria de responsabilidade corporativa. Entrevistas com gestores. Priorização e validação interna. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudo da cadeia de valor de gás e eletricidade, atribuição de assuntos materiais por atividade. Consulta a especialistas do setor. Qualificação e validação. 	<ul style="list-style-type: none"> Análise de risco. Agenda de responsabilidade corporativa dos países de operação. Relação de assuntos materiais por país de operação e atividade da empresa. 	<p>2016</p> <ul style="list-style-type: none"> Seleção de prescritores representativos de grupos de interesse por país. Realização de entrevistas para percepção e identificação de expectativas (em processo).

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

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

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

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

Por outro lado, foram filtrados os assuntos materiais a partir da perspectiva do setor de gás e elétrico. Para isso, foram realizadas consultas a especialistas do setor de energia e regulação e foram revisadas outras fontes setoriais como a associação espanhola da indústria elétrica (Unesa) e os aspectos setoriais que preocupam os investidores (Dow Jones Sustainability Index). Esses aspectos setoriais podem ser agrupados em três desafios chave:

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

Revisão dos assuntos materiais – Brasil

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

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

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

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

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

[G4-20]

Priorização dos assuntos

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

Validação interna

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

- Assuntos Públicos
- Negócios varejistas
- Serviço ao cliente
- Compras
- Estratégia
- Governança Corporativa
- Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno
- Meio ambiente
- Recursos Humanos
- Regulação e Planejamento Estratégico
- Riscos
- Segurança e Saúde

Listagem de assuntos materiais do Brasil

[G4-19]

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

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

A responsabilidade corporativa e a Gas Natural Fenosa

Política Global de Responsabilidade Corporativa 30

A governança da Responsabilidade Corporativa 32

A Gestão do Risco na Gas Natural Fenosa 33

Auditoria Interna, Compliance e Controle interno 35



Fornecendo saberes (Abastecendo saberes)

Río de Janeiro.

Uma iniciativa da Gas Natural Fenosa no Brasil com o Instituto Moleque Mateiro de Educação Ambiental (IMM), através do qual foram realizadas atividades de sensibilização com professores, agentes ambientais e população da região.

A Política Global de Responsabilidade Corporativa

[G4-56]

A Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa estabelece o marco comum de atuação que orienta o comportamento socialmente responsável da Companhia e determina a estrutura de boa parte deste Relatório de Responsabilidade Corporativa.

Após a revisão da política em 2013, em 2015 foi realizada novamente a sua atualização, tendo sido a referida alteração aprovada pelo Conselho de Administração em dezembro de 2015.

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

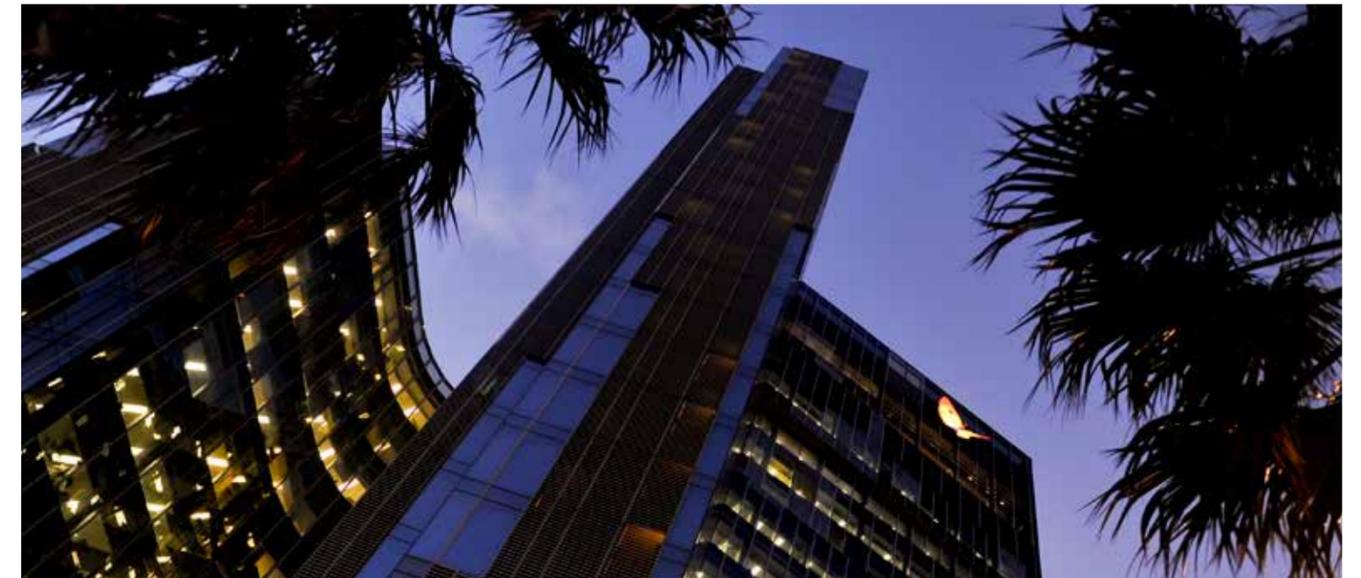
A adequada relação com o entorno é um aspecto estratégico de primeira ordem para a Gas Natural Fenosa.

Por este motivo, foram definidos princípios de atuação e compromissos específicos para os grupos de interesse focados na geração de valor mediante o estabelecimento e desenvolvimento de sólidos princípios de atuação que permitam o crescimento sustentável a longo prazo.

Princípios de atuação da Política de Responsabilidade Corporativa

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

A política é aplicável a todas as empresas que compõem o grupo Gas Natural Fenosa. Da mesma forma, incentiva-se o conhecimento e a aplicação da mesma pelas pessoas ou empresas que trabalham com a Companhia e que influenciam na reputação da mesma.



A nova Política de Responsabilidade Corporativa

O objetivo da atualização da política foi seguir as melhores práticas internacionais e dar resposta à recomendação 54 do Código de Boa Governança das Sociedades Listadas na Bolsa.

O processo de elaboração da mesma foi composto das seguintes fases:

Análise de documentação interna

- Análise das políticas internas
- Códigos de conduta
- Relatórios e regulamentos
- Compromissos em matéria de RC
- Grupos de interesse e principais canais de comunicação
- Métodos ou sistemas de acompanhamento
- Mecanismos de supervisão dos riscos não financeiros
- Análise de materialidade

Benchmark de políticas de RC

- Benchmarking de Políticas de RC de empresas do IBEX 35 e dos líderes setoriais

Entrevistas

- Secretaria do Conselho
- Direção de Estratégia
- Área de Riscos
- Direção de AI, Compliance e Controle Interno

Redação de minuta

- Conteúdo da proposta de novo texto: Introdução, Âmbito de aplicação, Compromissos e princípios de atuação, Responsabilidades, Sistemas de acompanhamento e supervisão.

Consulta a Direções-Gerais

- Integração de alterações
- Proposta de texto definitivo para submeter ao Conselho de Administração

As principais novidades inseridas na Política de Responsabilidade Corporativa são as seguintes:

- Inclusão do princípio de atuação da cadeia de suprimentos responsável e seus respectivos compromissos específicos.
- Revisão de cada um dos princípios de atuação e compromissos.
- Especificação do âmbito de aplicação.
- Inclusão de responsabilidades do Conselho de Administração e Comitê de Direção,
- Incorporação de sistemas de acompanhamento e supervisão dos aspectos abrangidos pela recomendação 54 do Código de Boa Governança das Sociedades Listadas na Bolsa.

A governança da Responsabilidade Corporativa

Órgãos de governança [G4-34]

Conselho de Administração

A aprovação da Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa em nível global compete, de acordo com o seu regulamento, ao Conselho de Administração do Grupo, que também recebe, pelo menos anualmente, informações sobre a implantação e o acompanhamento global da referida política.

Portanto, a supervisão do cumprimento da política compete, em última instância, ao Conselho de Administração, que delegou esta responsabilidade à Comissão de Nomeações e Remunerações.

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

Comitê de Direção

O Comitê de Direção do Grupo, por sua vez, é o responsável por garantir a correta implementação e acompanhamento dos compromissos assumidos na Política de Responsabilidade Corporativa, bem como de promover a divulgação, o conhecimento e o cumprimento da política através dos planos aprovados para tais fins.

Direções Gerais e Unidades de Negócio

As Direções Gerais e as Unidades de Negócio são responsáveis por definir as ações que desenvolvem os planos formulados pelo Comitê de

Direção, bem como propor os objetivos quantitativos e qualitativos de cada uma destas atividades e os indicadores de acompanhamento associados.

Administradores, diretos e as outras pessoas

Os administradores, os diretos e as outras pessoas que fazem parte da empresa têm a obrigação de conhecer, compreender e cumprir as diretrizes e compromissos contidos na Política de Responsabilidade Corporativa. Da mesma forma, a Gas Natural Fenosa promoverá e incentivará, entre os seus fornecedores e as empresas colaboradoras, a adoção dos princípios de conduta definidos na política. [G4-14]

Comissão do Código de Ética

A Comissão do Código de Ética da Gas Natural Fenosa tem o objetivo de promover a divulgação, o conhecimento e o cumprimento do Código de Ética, bem como gerir o processo de notificação e consulta.

A comissão, presidida pela Área de Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno, é composta por representantes de algumas das unidades mais diretamente envolvidas nas matérias abrangidas pelo Código de Ética.

A Comissão do Código de Ética informa suas ações ao Comitê de Direção e à Comissão de Auditoria e Controle.

Funções da Comissão do Código de Ética

- Incentivar a divulgação e conhecimento do Código de Ética
- Interpretar o Código de Ética e orientar as ações em caso de dúvida ou conflito
- Fornecer e gerir uma via de comunicação a todos os funcionários, fornecedores e empresas colaboradoras (função exclusiva da Comissão Corporativa)

Membros da Comissão do Código de Ética

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

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

Composição comissões locais*

Argentina – Brasil – Chile – Colômbia – Itália – México – Moldávia – Panamá – África do Sul

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

* As consultas e notificações originárias de países distintos dos mencionados acima são geridas pela Comissão do Código de Ética.

A Gestão do Risco na Gas Natural Fenosa

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.

Gestão de risco



Uma gestão integrada

A Gas Natural Fenosa analisa seu perfil global de risco por seu impacto potencial sobre as demonstrações financeiras da 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 da Gas Natural Fenosa são:

Norma Geral de Riscos [G4-14]

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 destes 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 este sistema,

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 deste (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 se baseia nos critérios e 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 a nível global para as diferentes categorias de risco.

É concebido como uma ferramenta de suporte para as unidades de negócio e garante que estas contem com 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, redundará de forma positiva na companhia, pois melhora sua rentabilidade, a previsibilidade em seu comportamento e sua eficiência.

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 da Gas Natural Fenosa, bem como por garantir o cumprimento da norma externa e interna e dos modelos de controle estabelecidos com o objetivo de garantir a eficiência e eficácia das operações e de mitigar os principais riscos de cada um dos âmbitos do grupo, especialmente os riscos operacionais, de corrupção, fraude e legais.

Além disso, a área se responsabiliza pela gestão do Modelo de Prevenção Penal e do Modelo de Código de Ética da companhia, pelo relatório da atividade de auditoria interna e pelo cumprimento normativo da Comissão de Auditoria.

A área, como suporte à Comissão de Auditoria, fornece garantia aos órgãos de governança da organização e à alta direção quanto à efetividade dos sistemas de controle interno estabelecidos. Com relação ao cumprimento do princípio de Integridade e transparência da Política de Responsabilidade Corporativa, responsabiliza-se pela gestão do modelo do Código de Ética da Gas Natural Fenosa, por meio da sua divulgação e zelando pelo cumprimento do estabelecido no mesmo e na Política Anticorrupção.

O objetivo final é garantir a eficácia e eficiência das operações e mitigar os principais riscos em cada um dos âmbitos da Gas Natural Fenosa, especialmente os riscos operacionais, de corrupção, fraude e legais através das três funções de garantia:

- **Auditoria Interna:** no desenvolvimento de sua atividade, a Unidade de 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.

[G4-S03]

Durante 2015, foram desenvolvidos 7 projetos de auditoria interna, todos eles 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. As análises realizadas alcançaram 100% das direções gerais e deram destaque àquelas com maiores probabilidades de materialização destes riscos. Nos projetos executados durante o ano de 2015, não foram detectados riscos significativos relacionados à fraude e à corrupção.

- **Compliance:** se responsabiliza pela garantia contínua do cumprimento da norma externa e das políticas e dos procedimentos implantados no grupo para mitigar os principais riscos legais, de corrupção e fraude. É responsável também pelo Modelo de Prevenção Penal e pelo Modelo do Código de Ética da Gas Natural Fenosa. A Direção-Geral de Serviços Jurídicos é a responsável por avaliar os riscos legais nos modelos que foram desenvolvidos, especialmente no de prevenção penal e regulatórios.
- **Controle Interno:** por sua vez, a Unidade de Controle Interno se responsabiliza 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. Garantirá também que os modelos de controle estabelecidos cumpram as políticas e normas do grupo e os regulamentos externos e estejam corretamente suportados e documentados nos sistemas do grupo.

Em última análise, a Área de Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno possui um enfoque metódico e rigoroso para o acompanhamento e 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 representam, entre outras coisas, mecanismos “fronteira” que asseguram a independência da função de Auditoria Interna.

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

Desde o início das suas atividades, a Gas Natural Fenosa acredita firmemente que operar com integridade e transparência contribui diretamente para alcançar os objetivos e administrar o negócio de forma sustentável.

Não por acaso, a ética e a honestidade, compromissos do órgão máximo de governança da empresa, constituem os pilares fundamentais da declaração de missão, visão e valores, dos seus planos estratégicos, bem como da Política de Responsabilidade Corporativa, alterada em dezembro de 2015, de acordo com as recomendações do Código de Boa Governança das Empresas listadas na Bolsa, e aprovada pelo Conselho de Administração.

Os novos compromissos de integridade e transparência constantes na política observam, além da rejeição da corrupção em todas as suas formas, o cumprimento das normas e leis internacionais, a concorrência leal e a transparência informativa responsável, e o diálogo com os grupos de interesse, tal como disposto nas recomendações 53 e 54 do Código de Boa Governança para empresas listadas na Bolsa.

Neste item, e pelo compromisso de transparência com os grupos de interesse, a Gas Natural Fenosa dispõe de uma

política fiscal responsável, alinhando este compromisso com as crescentes demandas sociais e de investidores institucionais a este respeito.

A crise de confiança no setor energético nos últimos anos exige toda a atenção da empresa, para contribuir na melhoria da percepção dos grupos de interesse nos mercados em que atua, sobre as bases dos princípios éticos da Gas Natural Fenosa, bem como o compromisso de fortalecer as melhores condutas e práticas em novos ambientes internacionais com oportunidades de crescimento para a empresa, de forma que contribua para o desenvolvimento e progresso social.

A Gas Natural Fenosa enfrenta os desafios em matéria de integridade com um enfoque de gestão baseado em diversas

políticas, procedimentos e ferramentas específicas, constantes no Código Ético da empresa.

Estes elementos procuram garantir que as atividades da companhia, dos seus funcionários e fornecedores cumpram as leis e padrões aplicáveis em todos os países, nos quais realiza alguma atividade de negócio. Procuram, também, gerar, em todas as unidades e organizações, um comportamento irrepreensível, baseado nos valores éticos e compromissos formais de conduta, bem como prevenir e detectar qualquer descumprimento em tempo e forma.

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

Estes programas são:

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

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

Ações de valor

Ações propostas 2015	Ações previstas 2016
Gestão e acompanhamento processo periódico de cumprimento do Código de Ética e Política Anticorrupção através do <i>work flow</i> automático.	● Lançamento nova ferramenta (<i>work flow</i>) de declaração periódica cumprimento do Código de Ética e Política Anticorrupção.
Início do desenvolvimento do curso formação sobre o Modelo de Prevenção Penal, atualização Código de Ética e Política Anticorrupção. Esse curso ainda não foi lançado.	● Divulgação e difusão do Código de Ética para fornecedores.
Ações de divulgação do Código Ético a Fornecedores.	● Aprovação da atualização do texto da Política de Direitos Humanos para os conceitos e terminologia dos Princípios Orientadores sobre empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas.
No âmbito da política de direitos humanos, definição de um mecanismo de reclamação independente.	●

Grau de cumprimento: ● alto ● medio ● baixo ● não iniciado

Modelo de Gestão do Código de Ética [G4-56]

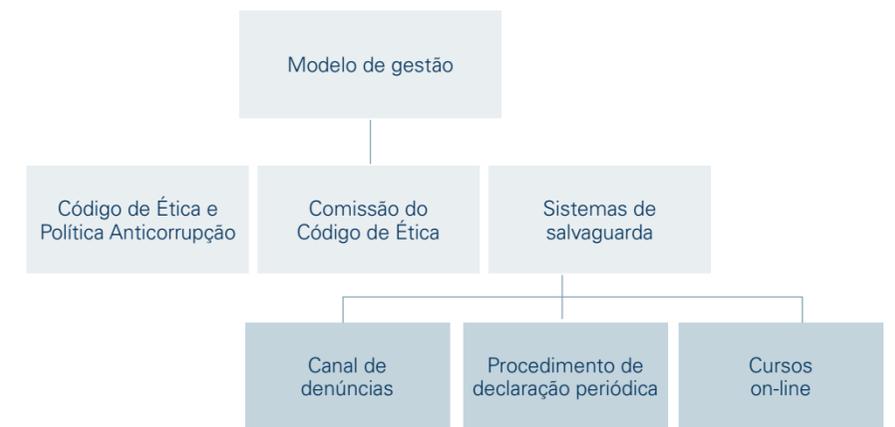
O Código de Ética da Gas Natural Fenosa, formulado e aprovado pelo Conselho de Administração, é o documento que estabelece as diretrizes que presidirão o comportamento ético dos administradores e funcionários da companhia em seu desempenho diário, no que se refere às relações e interações que ela mantém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

Desde 2005, ano em que foi aprovado, o código foi renovado periodicamente para adaptá-lo às novas realidades com as quais a companhia se depara. Nele estão contidos os compromissos assumidos pela companhia em matéria de boa governança, responsabilidade corporativa e questões relativas à ética e ao cumprimento normativo.

Além disso, a Gas Natural Fenosa dispõe de uma Política Anticorrupção como uma extensão do capítulo 4.7 sobre “Corrupção e Suborno” do Código de Ética, que estabelece os princípios que devem guiar a conduta de todos os funcionários e administradores das empresas do grupo com relação à prevenção, detecção, investigação e correção de qualquer prática no seio da organização.

Da mesma forma, a Gas Natural Fenosa possui um modelo de gestão do Código de Ética e da Política Anticorrupção, liderado pela Direção de Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno, cujos objetivos são zelar por seu conhecimento, aplicação e cumprimento.

Este modelo de gestão conta com os seguintes componentes



- O próprio Código de Ética e a Política Anticorrupção, que constituem instrumentos fundamentais para atuação íntegra, responsável e transparente.
- A Comissão do Código de Ética, presidida pelo diretor de Auditoria Interna, Compliance e Controle Interno com a finalidade de dotá-la de objetividade e independência, é responsável por zelar pela divulgação e cumprimento do código e da Política Anticorrupção mediante a supervisão e controle dos sistemas de salvaguarda. Conta com comissões locais nos países de maior atividade da companhia. Para mais informações, ver item “A responsabilidade corporativa na Gas Natural Fenosa” deste mesmo relatório, na página 30.
- Os sistemas de salvaguarda constituem os mecanismos da companhia para zelar pelo cumprimento do Código de Ética. São os seguintes:
 - Canal de denúncias, através do qual todos os funcionários e fornecedores podem falar com a Comissão do Código de Ética para realizar consultas ou denúncias de descumprimentos do código, de boa fé, de forma sigilosa e sem temor a represálias.
 - Procedimento de declaração periódica, através do qual todos os funcionários declaram, periodicamente, que leram, entenderam e cumprem o código.
 - Cursos on-line de capacitação sobre os aspectos incluídos no Código de Ética e na Política Anticorrupção, de cumprimento obrigatório para todos os funcionários.

O modelo de gestão do Código de Ética e da 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 de Ética, nos quais são tratadas as matérias mais relevantes relacionadas à divulgação e ao cumprimento do Código de Ética e da Política Anticorrupção. Durante 2015, 42% das denúncias recebidas estão associadas ao risco de fraude, sem que se tenha confirmado casos concretos e sem que nenhuma delas tivesse impacto significativo. [G4-SO5]

A comissão não recebeu denúncias que colocassem em evidência incidentes na Gas Natural Fenosa relativos a questões de exploração de trabalho infantil ou relação com os direitos das comunidades locais e os direitos humanos. [G4-HR5] Cerca de 20% das notificações estavam relacionadas ao capítulo do Código de Ética de “Respeito às pessoas”, sendo todas elas resolvidas de maneira adequada. Nenhuma teve relação com incidentes discriminatórios. [G4-HR12]

	2015	2014	2013
Consultas	37	33	30
Denúncias	98	56	49
Total	135	89	79
Nº de comunicações recebidas por cada 200 funcionários	1,37	1,20	0,97

A companhia estabeleceu comissões locais na Argentina, Brasil, Colômbia, Chile, Itália, México, Moldávia, Panamá e África do Sul. Com uma estrutura similar a da Comissão do Código de Ética, sua missão principal é a divulgação e comunicação do Código de Ética e da Política Anticorrupção, bem como a reprodução, em cada país, das funções que a comissão desenvolve na Espanha para todo o âmbito de atuação da companhia. Desta forma, garante-se a existência de procedimentos de salvaguarda nos distintos países onde atua.

A Comissão Local do Código de Ética no Brasil, criada em 2006, é composta por gestores de quatro áreas da empresa: Auditoria Interna, Comunicação e Relações Institucionais, Recursos Humanos e Serviços Jurídicos. Em 2015, a comissão realizou 4 reuniões de trabalho.

Durante 2015, o plano de trabalho anual da Comissão Local do Código de Ética no Brasil incluiu, entre outras, as seguintes ações:

- Ações de capacitação e divulgação do Código de Ética.
- Atualização do espaço do Código de Ética e Política Anticorrupção na Intranet da empresa.
- Realização de palestra com desembargador convidado para falar sobre a Lei Anticorrupção, regulamentada em 2015.

Mecanismo de gestão de queixas em direitos humanos

[G4-HR12]

Ao longo do período, foram recebidas 3 notificações e 1 consulta. Cabe destacar que a Comissão Local do Código de Ética no Brasil não recebeu denúncias que pusessem evidenciar incidentes na

Gas Natural Fenosa relacionados a questões de exploração trabalhista [G4-HR6] ou infantil ou em relação aos direitos das comunidades locais e aos direitos humanos”

Modelo de Prevenção Penal

Em 2011, a Gas Natural Fenosa implantou um modelo de prevenção penal, que é atualizado anualmente. Este incorpora a estrutura de controle interno já existente na empresa com o objetivo de prevenir, de forma eficaz, a ocorrência de determinados delitos.

O modelo define o impacto e a probabilidade de ocorrência destes delitos, mecanismos para o seu controle e minimização e responsabilidades no que se refere ao seu cumprimento. Por suas características, é um dos fatores de diferenciação da empresa no âmbito da integridade, permitindo que a comissão previna delitos que poderiam causar problemas jurídicos ou de outra natureza. Anualmente, o modelo é avaliado por um auditor independente. Em 2015, este emitiu um relatório satisfatório sobre sua concepção e eficácia.

No Brasil, foi implantado o Modelo de Prevenção Penal em cumprimento à Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e ao Regulamento 8.420/2015.

Políticas e planos antifraude e anticorrupção

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

A Política Anticorrupção da Gas Natural Fenosa visa cumprir a legislação nacional e internacional em matéria de corrupção e suborno, principalmente ao já mencionado Código Penal espanhol. Atualmente, vários países dispõem de

regulações específicas nesta matéria, que estabelecem sanções relevantes em caso de descumprimento.

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

A Política Anticorrupção estabelece 14 princípios de atuação, entre os quais se encontram 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 anticorrupção da 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 e corrupção, o monitoramento e os controles.
- Desenvolvimento de medidas e planos de resposta diante de situações que constituam fraude e corrupção. Estes planos e medidas contemplam a investigação dos episódios, a definição de soluções e o estabelecimento de medidas disciplinares.

Em relação ao programa, cabe destacar que a Gas Natural Fenosa realiza ações periódicas de capacitação com o objetivo de divulgar o seu compromisso na luta contra a corrupção e garantir que os seus administradores, funcionários e fornecedores disponham das informações adequadas e suficientes para agir nesta matéria.



Entre outras ações, de forma periódica se realiza:

- Atualização do espaço da NaturalNet dedicado ao Código de Ética e à Política Anticorrupção.
- Publicação de informações sobre as Atividades da Comissão do Código de Ética (notificações recebidas, atividades realizadas, etc.).
- Curso de capacitação do Modelo de Prevenção Penal, Código de Ética e Política Anticorrupção (em desenvolvimento).
- Capacitação específica em relação ao Modelo de Prevenção Penal para novos funcionários e administradores.
- Declaração periódica de cumprimento do Código de Ética e Política Anticorrupção.

Da mesma forma, em 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 contrapartida tem o objetivo de assegurar

que, de forma geral, sejam executadas as análises e a avaliações do risco de reputação e de corrupção de uma forma eficiente e homogênea quando intervierem terceiros nas relações das companhias que formam o grupo.

Política de Direitos Humanos

A empresa tem consciência das crescentes exigências do entorno em relação aos direitos humanos, e, sobretudo, leva em consideração o crescimento da atividade internacional que levou a companhia a operar em algumas regiões onde a proteção dos direitos humanos é especialmente importante.

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

Desde 2011, a Gas Natural Fenosa conta com uma Política de Direitos Humanos aprovada pelo Comitê de Direção.

Processo de elaboração da Política de Direitos Humanos



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

Para que a análise fosse mais precisa, foram contrastadas informações com

diretivos de catorze países sobre o risco percebido, e, com isso, foi possível preparar a primeira minuta da política. Uma vez concluída a primeira minuta, cinco organizações independentes especializadas em direitos humanos foram consultadas e foi feito um processo de consulta interna com membros do Comitê de Reputação da Gas Natural Fenosa.

do restante das áreas nas quais desenvolve sua atividade.

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

A política foi aprovada no dia 3 de fevereiro de 2011, e com o objetivo de divulgar os seus compromissos e âmbitos de aplicação, foi idealizado um modelo de comunicação e capacitação.

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

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. Além disso, a política está centrada nos princípios mais relevantes que mais afetam o negócio da companhia.

O desenvolvimento e aprovação desta política é a resposta da companhia às crescentes exigências do ambiente. A política adquire todo seu sentido nas localidades em que a legislação local não oferece um nível adequado de proteção dos direitos humanos. Nestes casos, a Gas Natural Fenosa se compromete a garantir uma proteção equivalente ao

Durante 2014 foi realizada uma análise exaustiva da política com o fim de assegurar seu total alinhamento com os Princípios Reitores das Nações Unidas sobre Empresa e Direitos Humanos.

O conhecimento e cumprimento da política se reforçam a partir da companhia mediante o plano de comunicação e capacitação, que inclui um curso on-line de acompanhamento obrigatório por todos os funcionários, seminários baseados na explicação dos princípios e os conflitos que possam surgir, e sessões informativas sobre a política e a implicação no negócio. Até o final de 2015, 13.883 pessoas já haviam realizado o curso sobre a Política de Direitos Humanos, alojado na Universidade Virtual.

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

Práticas de Segurança [G4-HR7]

Em 2015, prestaram serviço ativo 777 vigilantes de segurança na Argentina, Brasil, Colômbia, Espanha, México,

Moldávia, Panamá e República Dominicana, dos quais 691 (88,7%) participaram dos diferentes cursos de atualização em matéria de segurança privada.

Com relação à capacitação e, cumprindo o artigo contratual onde consta a atualização de conhecimentos e formas de atuação com respeito aos direitos humanos, em 2015, 467 vigilantes de segurança de todo o Grupo (59,9%) participaram de cursos sobre atuação com respeito aos direitos humanos, dedicando um total de 2.143 horas. No Brasil, 50 vigilantes receberam formação em Política de Direitos Humanos. [G4-HR2]

A capacitação em matéria de direitos humanos está focada nas características de cada um dos países onde a Gas Natural Fenosa possui contratados serviços de vigilantes de segurança e nas atividades que a companhia desempenha em cada um deles, permitindo uma capacitação mais específica e eficaz.

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

A Gas Natural Fenosa torna pública a sua Política de Direitos Humanos. É possível acessá-la no seu site (www.gasnaturalfenosa.com).

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.

Princípios da Política de Direitos Humanos



Metodologia RepTrak

Gestão e Medição da Reputação Corporativa

A reputação corporativa é hoje uma questão-chave para todas as empresas, é um de seus principais ativos e como tal deve ser valorizado, mensurado e preservado.

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

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

Reptrack

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

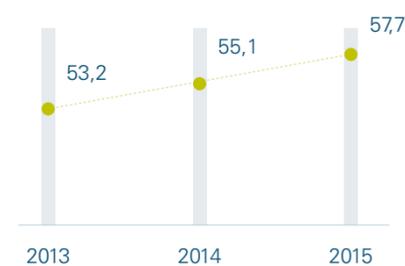
A reputação emocional (Reptrak Pulse) é baseada em estima, admiração, respeito, confiança e impressão dos stakeholders em relação à empresa.

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

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



Indicador Reptrak Pulse



Resultados das Dimensões

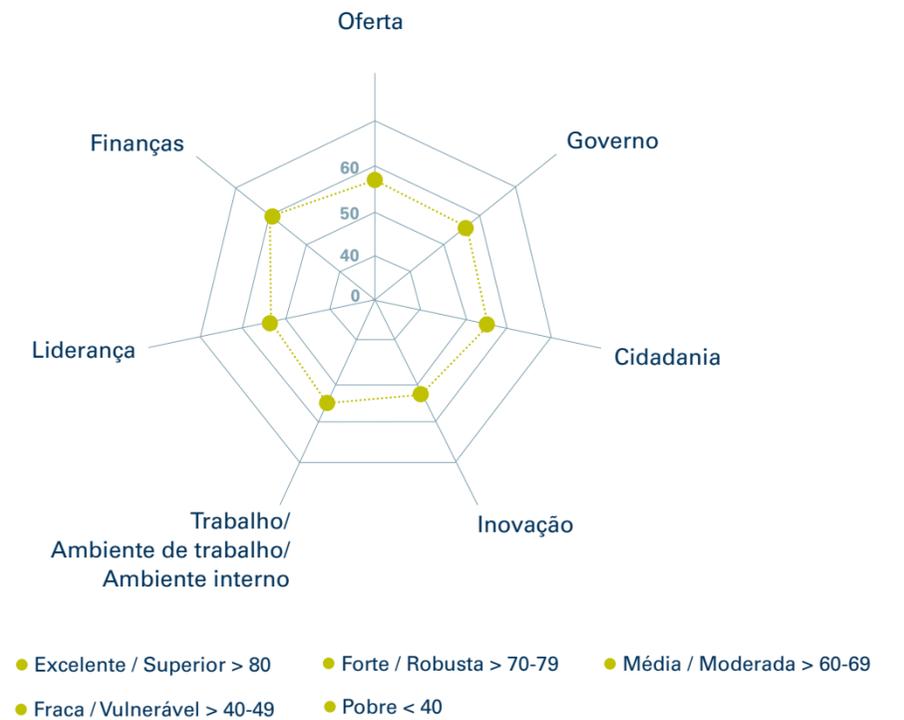
Os resultados obtidos pela Gas Natural Fenosa em 2015, comparando com os de 2014, apresentam uma melhoria significativa em todas as dimensões, exceto em Finanças e Liderança os quais se mantêm estáveis.

A empresa apresenta vantagens significativas em: Oferta, Governo, Cidadania e Trabalho, se comparada às empresas de serviço da área de telecomunicações. Em Inovação continua perdendo vantagem comparativa em relação a essas empresas que são tradicionalmente mais agressivas do ponto de vista do lançamento de novos produtos, pela característica do negócio.

Em termos de evolução, a GNF obteve uma melhora significativa no item "Falaria positivamente" em relação a 2014.

Quanto à comunicação, a Gas Natural Fenosa apresentou melhorias significativas em transparência e sinceridade em relação a 2014 e, segundo o público do Rio de Janeiro, a empresa é mais transparente e sincera que a concorrente.

Resultados das Dimensões

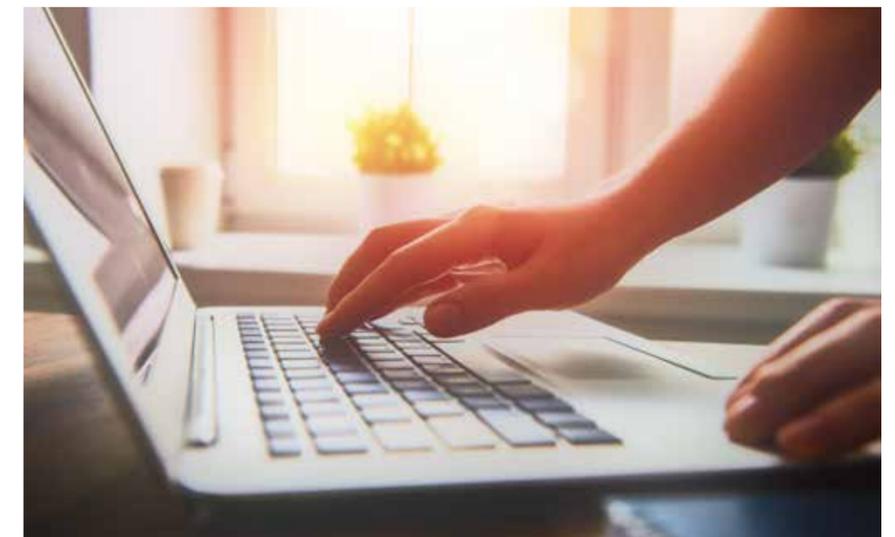


Redes sociais

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

O material coletado é analisado com base nas dimensões do modelo Reptrak. As menções sobre a empresa são identificadas e quantificadas em função de sua notoriedade (relevância do veículo e do seguidor na rede social) e notabilidade (sentimento positivo, negativo ou neutro).

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



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. A eleição dos grupos de interesse foram definidos a partir dos público de maior relacionamento com a empresa. [G4-25]

Mapa de Stakeholders [G4-24]



[G4-26 e G4-27]

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Cliente Residencial	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.

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Cliente Chefes de Cozinha e Donos de Comércio 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 chefes e donos de estabelecimentos comerciais como estratégia para ampliar notoriedade, reputação e marca por meio de divulgação de vídeos no Facebook e anúncios em jornais
Cliente Indústria/termelétrica	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 a 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	Comunicação interna por meio do programa dialogar Comunicados diários TVs corporativas on line Newsletter Entre Nós semanal Portal Dialogar on line E-mail dialogar@gasnatural.com E-mail marketing Pesquisa anual para apurar percepção com a comunicação. Formação para Liderar: programa que leva filhos de dois funcionários da Gas Natural Fenosa Brasil para fazer um curso formativo em Liderança e Sustentabilidade, na Universidade Corporativa da Gas Natural Fenosa, em Ávila, Espanha. Treinamentos, reuniões para gestores e colaboradores, mobilidade interna, avaliação e programa de qualidade de vida e ações de reconhecimento.
Imprensa	Informação rápida e segura 24h Relacionamento próximo Entrevistas com presidentes e diretores sobre temas que estão na pauta do setor Resposta para dúvidas e denúncias de consumidores sobre o fornecimento de gás que se transformam em temas de interesse da mídia	Envolvimento	Notas, releases sugestões de pauta, encontros, sistema de plantão para atender as demandas da imprensa a qualquer hora.
Governo Federal Presidência da República Congresso Nacional Ministério de Minas e Energia Ministério do Meio Ambiente	Política voltada para segurança no abastecimento de energia elétrica Regulação do Setor Criação e aprovação de leis para o setor conforme interesses do País.	Negociação	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, presidência e deputados da Alerj. Análise de 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
Agencias Reguladores Agenera (Rio de Janeiro) Arsesp (São Paulo)	Assegurar investimentos para desenvolvimento de gás natural nas áreas de concessão Regular o setor Cumprir com o estabelecido no Contrato de Concessão	Negociação	Prestação de contas permanente e envio de informações e esclarecimentos das atividades da Ceg, Ceg Rio e Gas Natural SPS que tem o papel de fiscalizar e regulamentar e controlar as atividades de distribuição das concessionárias de serviço público
Fornecedores	Integração com a empresa Relacionamento com empregados da Gas Natural Fenosa Apoio ao desenvolvimento	Empoderamento	Processo de contratação de fornecedores e relacionamento. Desenvolvimento de ações do plano de Segurança e Saúde. Sistema de cadastro de fornecedores Gestão de fornecedores Divulgação de normativas técnicas e divulgação e engajamento no projeto de Segurança e Saúde

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
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	Abegás: presidência e diretorias de negócio para discutir agenda do setor Apoio institucional a eventos realizados por essas associações Câmara Espanhola: apoio institucional e participação em eventos com presença de presidente, country manager e diretores Firjan: Presidência e diretoria comercial no desenvolvimento e apoio a ações voltadas para o desenvolvimento da indústria Secovi: reuniões com Comunicação e Serviço ao cliente para agenda de curso de formação para porteiros sobre segurança do gás canalizado em prédios Associação Comercial: Presidência e diretoria comercial e diretoria comunicação participam de eventos e colaboram em projetos voltados para o desenvolvimento da indústria Ethos: Comunicação participa em eventos e apoia as ações de Responsabilidade Social Aberje: Comunicação participa de eventos, faz apresentações e realiza intercâmbio de boas práticas
Sindicato	Defender o interesse dos trabalhadores por meio do acordo coletivo	Negociação	Mantem relacionamento permanente relativo aos interesses dos colaboradores.
Poder Judiciário	Resolução de ações e causas trabalhistas, direito do consumidor e de responsabilidade civil relacionados a empresa	Empoderamento	Jurídico: reuniões presenciais, telefone e e-mail com desembargadores, juizes, escritório de advocacia. Desenvolvimento do projeto Conversando com Judiciário em que traz para empresas desembargadores para fazerem palestras sobre temas de interesse da Companhia Jurídico e Serviço ao Cliente: participam dos mutirões da Justiça para realização de acordos

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Órgãos e Associações de Defesa do Consumidor	Representar o consumidor na resolução de queixas e procedimentos da empresa que estejam em desacordo com a lei e código de Defesa do Consumidor	Negociação	<p>Serviço ao cliente: responsável pelo projeto Diálogo Aberto que estabelece parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor para garantir a aproximação com os clientes.</p> <p>Ação global do Procon Carioca: com o objetivo de realizar conciliações com os clientes. O projeto é organizado pelo Procon</p> <p>Reclame Aqui: resposta para clientes que encaminham queixas através do site que tem muita notoriedade</p>
Comunidade	Projetos e parcerias para ampliar oportunidade de entrada de jovens de comunidades no mercado de trabalho	Colaboração	<p>Comunicação apoia, acompanha e faz gestão de projetos sociais com foco na Educação, Cultura e Meio Ambiente. Com destaque para:</p> <p>Parceria com Sebrae para formar e capacitar jovens de UPPs nos cursos de Instalador Predial e Manutenção de Tubulações a Gás, Soldagem em Polietileno, Soldagem em Polietileno – Nível Avançado.</p> <p>Criança Esperança em parceria com a Fundação Gas Natural forma jovens das comunidades do Pavão/Pavãozinho.</p> <p>Projeto Jovens na Cozinha: certificação e capacitação no curso de cozinheiro internacional, promovido pela Unilasalle – instituição de ensino superior de Niterói. Todos os alunos têm entre 17 e 25 anos e pertencem a famílias com renda familiar de até três salários mínimos.</p> <p>Projeto do Dia Solidário</p> <p>Programa Voluntariado Gentileza: colaboradores da Gas Natural Fenosa Brasil organizam visitas para doação de brinquedos, roupas e donativos para as creches que recebem apoio da empresa</p>

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 Comercio Americana
- Câmara Oficial Espanhola de Comercio 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

Programa Voluntariado Gentileza



Compromissos de responsabilidade corporativa

Orientação ao Cliente 52

Relacionamento com Fornecedores 64

Compromisso da Gas Natural Fenosa com Resultados 66

Meio Ambiente 74

Interesse pelas pessoas 84

Segurança e Saúde 96

Compromisso com a sociedade 108



Antonio Lago Rivera.
Natureza morta com peras.
1971.
73 x 92 cm.
Óleo sobre tela.
Museu de Arte
Contemporanea (MAC)
da Gas Natural Fenosa.



Orientação ao Cliente

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

Excelência no serviço

O cliente é o centro das operações da Gas Natural Fenosa. Mediante um diálogo

ativo, a empresa deseja ser capaz de fornecer uma resposta rápida e eficiente, proporcionando um serviço e uma experiência ao cliente que, além de cumprir com os requisitos legais, estejam de acordo com suas necessidades e cumpram com os compromissos voluntariamente assumidos pelo grupo.

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

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

Pesquisa de Satisfação dos Clientes

[PRS]

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

Ceg	Ceg Rio	SP	Total
8,57	8,83	9,08	8,61

Busca constante pela excelência no atendimento

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

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

Mantendo o foco na qualidade do serviço prestado e na satisfação do cliente, a Companhia implantou novos projetos e ações que geraram resultados positivos e consolidaram ainda mais a imagem de excelência no atendimento ao cliente, durante o ano de 2015.

As ações direcionadas à melhoria da qualidade operacional do atendimento telefônico foram intensificadas, como por exemplo, com a seleção e capacitação de um grupo de atendentes da célula de variação de consumo, que passou a responder apenas às ligações de clientes que questionam o valor da fatura – que é um dos principais motivos das ligações recebidas na central de atendimento. O índice geral de atendimentos resolvidos no primeiro contato se manteve em 78%.

Projeto Fórum de Escuta

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

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

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

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

Em 2015, foram analisadas pelo comitê 60 ligações, essas análises envolveram membros das diversas áreas da empresa. Desse total, 23 atendimentos foram levados a direção da empresa.



Uma das mudanças proposta pela escuta buscou melhorar o atendimento das ligações sobre variação de consumo, motivo mais frequente de contato do cliente no Brasil. A empresa selecionou e capacitou um grupo de atendentes, que passou a responder apenas às ligações de clientes que questionavam o valor da fatura. Com essa ação, houve uma redução de 1% do volume de contatos de informação e de 9% dos chamados relativos à reclamação de consumo.

Além dessa, outras ações corretivas foram implementadas:

- Solicitação de gás – A própria central de atendimento cadastra no sistema clientes potenciais para agilizar a análise e realização do serviço pela área Comercial de Sorocaba (GNSPS).

- Parcelamento de fatura – Liberação de perfil do cliente aos atendentes da célula de variação de consumo para realização de parcelamento de fatura (com desvinculação de conceitos) no momento do atendimento, evitando a necessidade de abertura de solicitação pela área responsável.)

- Solicitação de 2º via de fatura – Automatização do envio de 2º via de fatura via e-mail durante o atendimento, evitando a necessidade de interferência do Back Office, com redução do prazo de envio de 2º via da fatura, que antes era de 3 dias.

Em 2015, foram realizadas mais de 20 rodadas do Fórum de Escuta e 56 reuniões de mesas de trabalho para análise de processos e implantação de ações de melhorias.

Paixão pelo Cliente

O projeto Paixão pelo Cliente tem como objetivo principal criar uma cultura de excelência; um ambiente de trabalho onde todas as ações e todos os colaboradores mantenham foco nos objetivos da empresa, na conquista de resultados e no aumento da satisfação dos clientes gerado pela eficiência operacional e em função do estreitamento do relacionamento da empresa com os usuários do produto.

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

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

Em 2015, por meio desse projeto um grupo de trabalho revisou os principais processos de Atendimento ao Cliente, procurando adotar uma linguagem mais clara e de acordo com as necessidades encontradas pelas áreas, propondo melhorias e orientação para os atendentes, garantindo qualidade e agilidade no atendimento ao cliente. Nesse ano, foram revisados cerca de 111 procedimentos utilizados na central de atendimento e nos Centros de Atenção Presencial.

A cerimônia de apresentação de resultados e de premiação reuniu mais de 120 colaboradores do Rio e de São Paulo.



Uso de novas tecnologias

Redes Sociais

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

No Facebook, que em dezembro de 2015 já contava com 1,1 mil seguidores, a Ceg mantém um aplicativo, através do qual o cliente pode encaminhar suas dúvidas e solicitações.

	https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.brasil
	@GNF_br
	gasnaturalfenosa_br

Agência Virtual

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

Em dezembro de 2015, esse canal já contava com mais de 120 mil clientes cadastrados e, desde seu lançamento, já foram registrados cerca de 607.584 atividades na Agência Virtual.

Projeto Conta Inteligente

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

O objetivo fixado para 2015 era atingir 10.000 adesões à Conta Inteligente, que foi superado pelo registro de 11.370 adesões.

Atendimento Especial

Serviço de atendimento aos portadores de necessidades especiais

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

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

Serviço de atendimento móvel

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

O serviço é oferecido pelo menos uma vez por mês, funcionando das 9h às 16h. A divulgação da localização e das datas do atendimento é feita no site da Gas Natural Fenosa e na mídia.

A Agência Móvel realiza serviços como emissão de segunda via de conta, troca de titularidade, inclusão de débito automático, pedido de instalação de gás, emissão de nada consta, recebimento de reclamações, recebimento de documentos e de solicitação de fornecimento de gás para pessoa jurídica, entre outros.

Oficina de Garantia de Serviço ao Cliente

A Oficina de Garantia, área de ouvidoria da Gas Natural Fenosa, responsável pelo relacionamento da empresa com as Instituições de amparo ao consumidor, tem uma atuação proativa no relacionamento com os organismos de defesa do consumidor, Agência reguladora, entre outros, para tratamento das reclamações dos clientes.

Os representantes da Oficina de Garantia realizam reuniões periódicas com a Ouvidoria da Agenersa para alinhamento de temas e definição de estratégias na busca de eficiência dos processos

internos para reduzir o registro de ocorrências no órgão (Agernersa).

Em 2015, a Oficina de Garantia atendeu 6.283 clientes da Ceg e Ceg Rio e 456 da Gas Natural Fenosa em São Paulo. Foram casos que deram entrada no sistema pelo serviço de Ouvidoria, pelas redes sociais* e órgãos reguladores.

A empresa atingiu 97% nos indicadores da Qualidade em relação aos prazos de resposta da Ouvidoria (RJ e SP), Agenersa e ARSESP.

Quantidade de Atendimentos



* Não foram contabilizados os atendimentos do COIL de Atenção Telefônica, que, em 2015, totalizaram 2.162 atendimentos da Ceg, Ceg Rio e GNSPS.

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

Projeto Diálogo Aberto

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

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

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

Clientes do Programa Minha Casa Minha Vida

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

Retenção de Clientes

Ao longo de 2015, foi realizada uma gestão eficiente das baixas de clientes, com a implementação de ações específicas:

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

Segurança no uso do gás [G4-PR1]

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

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

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

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

A inspeção periódica é objeto da lei nº 6890, conhecida como Lei da Autovistoria, que entrou em vigor dia 18 de março de 2015 e dispõe sobre a obrigatoriedade da inspeção quinquenal de segurança nas instalações de gás das unidades residenciais e comerciais supridas por gases combustíveis no Estado do Rio de Janeiro.

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

As distribuidoras de gás da Gas Natural Fenosa Brasil, sediadas no estado do Rio de Janeiro, divulgam a lista de empresas acreditadas pelo INMETRO para a



prestação do serviço e os clientes têm a opção de escolher a empresa que melhor atenda às suas necessidades.

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

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

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

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

Orientação sobre a correta instalação dos aquecedores [G4-PR1]

A empresa deu continuidade ao desenvolvimento de ações com o objetivo de alertar clientes e fabricantes de aquecedores sobre a necessidade da correta instalação do aparelho. Esse trabalho vem sendo realizado desde 2012, quando a empresa verificou um aumento do número de instalações invertidas de aquecedores, sobretudo na região metropolitana do Rio. O problema ocasiona a entrada de água na rede pública de distribuição de gás e, conseqüentemente, a falta de gás para prédios localizados próximos do lugar em que o aquecedor foi instalado de forma indevida.

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

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



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

Atendimentos de Emergência [G4-PR1]

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

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

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

Em 2015, houve uma alta no número de chamados, em função de dois acidentes relacionados ao uso doméstico de gás. Um em São Conrado, no qual um morador efetuou a instalação de um rabicho no aquecedor de forma inadequada, ocasionando o acidente. E, outro em São Cristovão, relacionado ao uso de botijão e que não teve nenhuma relação com o serviço fornecido pela Ceg.

No primeiro caso, a Ceg aproveitou para esclarecer as responsabilidades do serviço de distribuição de gás, tanto da Ceg como

dos usuários do serviço, estão expressos no Regulamento de Instalações Prediais de Gás do Rio de Janeiro – RIP/RJ, aprovado pelo decreto estadual nº 23317 de 10/07/1997 e que estão ratificados no Contrato de Concessão.

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

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

Ano 2015	Ceg	Ceg Rio	GNSPS	Brasil
Chamadas Recebidas	150.365	10.822	14.980	176.167
Chamadas Atendidas	142.790	10.279	12.918	165.987
Tempo Médio de Conversação	00:04:02	00:03:38	00:02:00	00:03:18



Acidente Edifício Canoas

[G4-PR2]

Em 18 de maio de 2015, houve um grave acidente no Edifício Canoas, localizado em São Conrado, na Zona Sul do Rio de Janeiro, na área de atuação da Ceg, empresa da Gas Natural Fenosa. Houve uma explosão provocada por manipulação indevida nas instalações internas de gás no apartamento 1001, de propriedade e responsabilidade do cliente e que atingiu outras unidades do edifício. O morador Markus Muller, de 57 anos, teve ferimentos graves e dias depois veio a falecer. O edifício foi interditado pela Defesa Civil e os moradores ficaram impedidos de retornar para seus apartamentos.

O laudo da perícia concluiu que o morador do apartamento 1001 instalou de forma inadequada uma peça do aquecedor, o que provocou o vazamento e consequente acidente. O caso teve grande repercussão na imprensa e a Ceg registrou um total de 150 matérias veiculadas na mídia sobre este acidente. Em todas as suas notas para imprensa a Ceg esclareceu que:

- Conforme o Regulamento de Instalações Prediais de Gás (RIP/RJ), aprovado por decreto estadual, as instalações internas são de propriedade e de responsabilidade do proprietário.
- Não recebeu nenhum chamado de emergência do morador e dos apartamentos vizinhos.
- É uma distribuidora de gás e, por isso, não realiza consertos nas instalações internas e aparelhos a gás, que são de responsabilidade do consumidor. O consumidor pode contratar empresa qualificada para realização de manutenção preventiva ou conserto em seus equipamentos ou instalações. O Regulamento de Instalações Prediais do Rio de Janeiro (RIP/RJ) recomenda que o consumidor realize essa vistoria a cada dois anos.

- Em caso de emergência, a Companhia possui uma central de emergência que funciona 24h, todos os dias da semana, que pode ser acionada quando houver suspeita de escapamento de gás. Nesse caso, a Ceg envia uma equipe que executa um teste no medidor e, em caso de escapamento, por medida de segurança o fornecimento de gás é interrompido e só é restabelecido quando o cliente informa que realizou o reparo
- Que a Ceg não executa reparos e que o cliente deve contratar uma empresa de sua escolha no mercado.

O acidente reforçou a importância da lei estadual nº 6890 que torna obrigatória a realização, por parte dos clientes, de uma inspeção nas instalações e aparelhos a gás a cada cinco anos. A nova lei vem ampliar a segurança das instalações próprias dos consumidores, evitando riscos à população e deve colaborar de forma importante para criar uma cultura de manutenção periódica dos equipamentos e instalações.

A lei nº 6890 também ratifica a responsabilidade do consumidor na realização de manutenção nas instalações e aparelhos a gás de sua residência, estabelecendo que:

- as Inspeções Periódicas de Gás se darão a cada cinco anos;
- o cliente ou usuário é o responsável pela execução das inspeções e tem o direito de escolher a empresa habilitada pelo Inmetro que executará as Inspeções Periódicas de Gás.

A Ceg vem cumprindo com seu papel nas determinações dessa nova lei, divulgando e notificando seus clientes sobre a obrigatoriedade de realizar essa inspeção. Mais informações sobre essa lei estão disponíveis para consulta no site: www.gasnaturalfenosa.com.br/ipg

Rede atingida por terceiros [G4-PR1]

Em consequência do aumento do volume de obras nos centros urbanos de suas áreas de concessão, a Gas Natural Fenosa registrou casos em que a rede de gás foi atingida durante obras realizadas por terceiros. Ao longo do ano a rede de gás das empresas da Gas Natural Fenosa foi atingida 546 vezes por terceiros ocasionando um volume total de escapamentos na rede de 843 mil metros cúbicos de gás. [G4-EN24]

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

Controle de Avarias

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

Mapeamento Digital

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

Reflexos na Atuação Comercial da empresa

Atuação na Região Metropolitana do Rio

Cientes captados no ano: foram captados 45.223 clientes em 2015, sendo 44.409 clientes residenciais, 802 comerciais, 6 industriais e 6 postos de GNV. Devido à maior atividade comercial, as captações foram 11% superiores ao mesmo período de 2014. No período, houve o incremento líquido (altas menos baixas) de 30.665 clientes, quantidade 24,3% superior se comparada ao ano passado. Este índice aponta o bom desempenho da gestão comercial na captação de novos clientes, comprovado pelo número do incremento líquido de clientes.

Total de clientes: o número total de clientes em 2015 soma 873.585, apresentando aumento de 3,6% com relação a 2014, quando a Companhia encerrou o ano com 842.920 clientes. Portanto, apesar do cenário adverso observado em 2015, que afetou de forma mais severa o seguimento industrial, a empresa manteve o seu ritmo de crescimento. A diversificação de seus mercados e os constantes investimentos na captação de novos clientes em cada um dos segmentos visam garantir à Companhia melhores condições de suportar crises que afetem mais diretamente a um determinado seguimento.

Vendas: as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 14.339,7mil m³/dia, apresentando uma redução de 2,8% frente a 2014, quando somaram 14.758,9mil m³/dia. Esse impacto negativo decorre principalmente do cenário econômico desfavorável enfrentado em 2015. Com a forte desaceleração da economia e a consequente redução da atividade industrial, o consumo de energia elétrica também foi afetado. As vendas para a indústria e para as termelétricas sofreram reduções respectivamente de 4,1% e 3,0%. As vendas para o mercado residencial também apresentaram redução de 3,2% frente a 2014. Assim, as vendas diárias de gás para o mercado convencional – excluídas as vendas para geração elétrica – totalizaram 4.090,5mil metros cúbicos por dia, apresentando queda de 2,4% em relação ao ano anterior. Apenas o seguimento comercial apresentou aumento de 0,3% das vendas, manteve-se assim, basicamente, em linha com o ano anterior. Com a redução de valores aplicada em 2014, principalmente para este seguimento, as tarifas tornaram-se mais competitivas.

Investimentos: foram investidos R\$ 264.915 mil em 2015, frente a R\$ 228.744 mil investidos no ano anterior, ou seja, um aumento de 16,7%. Quase a metade dos investimentos – R\$ 133.051 mil – foi direcionada para Conversão e Renovação de Redes, representando 49,8% do total. Os investimentos em Expansão de Redes somaram quase a totalidade do restante dos outros investimentos – R\$ 106.185 mil – que são compostos, também, em pequena parte, por Tecnologia da Informação, Frota de Veículos e Instalações – R\$ 25.679 mil. A estratégia da Companhia é aplicada tanto para captar clientes com a expansão da rede para novas localidades, quanto para ampliar a carteira em zonas em que a empresa já presta o serviço de distribuição de gás natural canalizado.

A diversificação de seus mercados e os constantes investimentos na captação de novos clientes em cada um dos segmentos visam garantir à Companhia melhores condições de suportar crises que afetem mais diretamente a um determinado seguimento.

Expansão de Redes na região metropolitana do Rio

Em 2015 foram executadas importantes ações técnicas que ampliaram e otimizaram o fornecimento de gás na região metropolitana do Rio de Janeiro.

Foi concluída a construção de 20,4 km (7,1 km em 2013, 8,9 km em 2014 e 4,4 km em 2015) de rede de aço carbono de alta pressão AP-16 bar referente ao projeto Gasoduto Presidente Kennedy, visando reforçar o anel metropolitano do Rio de Janeiro, para o abastecimento de indústrias e postos de GNV da zona oeste do município. Esse reforço foi colocado em carga em setembro de 2015.

Além disso, também foi concluída a construção de 6,6 km (4,4 km em 2014 e 2,2 km em 2015) de rede de aço carbono de alta pressão AP-12 bar referente ao projeto Reforço Campo Grande com o objetivo de reforçar o abastecimento no anel metropolitano do Rio de Janeiro.

Foi remanejado um total de 1,2 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, em continuação às obras iniciadas em 2014.

Renovação e modernização da rede no Rio de Janeiro

Em 2015 a Ceg concluiu o cronograma de instalação do sistema de monitoramento por telegestão de proteção catódica dos dutos de aço carbono (126 pontos). Atualmente são telegestionáveis 390 pontos de proteção catódica.

De 1998 até agora, a Companhia modernizou cerca de 1050 km da rede. Desse total, a maior parte (906 km) foi feita por meio da substituição de dutos. Outros 144 km foram renovados por meio da aplicação de líquido selante.



Período	Renovação Rede Assentada (metros)	Aplicação de líquido selante (metros)	Substituição de ramal completo (Nº de ramais)
2015	44.579	0	2.007
2014	46.204	0	1.323
Total (de 1997 a 2015)	906.221	144.000	37.507

A rede de distribuição de gás do Rio de Janeiro, foi modernizada buscando atender os 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. Todas são novas, blindadas, ventiladas, mapeadas e monitoradas pelo centro de controle da Companhia.

Em 2015, quanto à Conversão e Renovação de Redes, a Companhia realizou os remanejamentos de redes necessários às obras do Corredor T5 do

BRT e da instalação do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT no Centro da Cidade do Rio de Janeiro. Também foram finalizadas as obras do reforço de redes no anel metropolitano, iniciadas em 2014.

Em função da continuidade do projeto de Expansão de Redes, a Companhia expandiu as redes de média e baixa pressão, com isso houve incremento de cerca de 30 mil novos clientes, sobretudo residenciais, e também comerciais e de GNV. A maior parte dos investimentos realizados em instalações se deu com o remanejamento da Estação de Regulagem e Medição – ERM, localizada na sede operativa da Companhia, em São Cristóvão.

Atuação no Interior do Rio de Janeiro

Cientes captados no ano: Na região de concessão da Ceg Rio foram captados 11.056 clientes, sendo 10.798 residenciais, 250 comerciais, 3 industriais e 5 postos de GNV. Devido à maior atividade comercial, as captações foram 30,7% superiores ao mesmo período de 2014, quando foram captados 8.448 clientes.

Em 2015 houve um incremento líquido (altas menos baixas) de 9.497 clientes, quando no ano anterior esse resultado foi de 7.165 clientes. Este índice indica o bom desempenho da gestão comercial na captação de novos clientes, confirmado pelo número do incremento líquido de clientes.

Total de clientes: em 2015, a Ceg Rio atingiu o total de 55.550 clientes, o que representa um aumento de 20,6% em relação ao total de 2014, quando a Companhia possuía 46.053 clientes. Portanto, apesar do cenário econômico adverso observado em 2015, a Companhia manteve o seu ritmo de crescimento. No seguimento comercial a Ceg Rio passou a atender a 250 novos clientes e, além disso, passou a fornecer gás natural a mais de 10.798 novas residências. Desta forma, a cada ano, a Companhia vem ampliando a diversificação de seus mercados e melhorando seus resultados que se tornam cada vez menos dependentes do seguimento industrial.

Vendas: as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 10.467,5 mil m³/dia, mantendo-se praticamente em linha com o resultado do ano anterior, o que reflete um cenário positivo considerando-se o panorama econômico desfavorável observado no país em 2015. No entanto, esse cenário provocou uma redução da atividade industrial e gerou um impacto de -9,8% nas vendas para este seguimento. O resultado positivo das vendas – que foi beneficiado em parte pela redução das tarifas a partir de janeiro de 2014 e pelo aumento dos preços dos demais combustíveis no curso de 2015 – decorreu principalmente das vendas para os seguimentos residencial e comercial, que tiveram um aumento de 16,1% e de 28,1% respectivamente. Além do bom desempenho da gestão comercial no seu esforço para a captação de novos clientes na área de concessão da Ceg Rio, houve também a manutenção das vendas para o mercado termelétrico que teve um aumento de 1,2% frente a 2014, somando 8.078,02 mil m³/dia.

Investimentos: os investimentos no período totalizam R\$ 54.209 mil, montante 95,9% superior ao mesmo período do ano passado, quando somaram R\$ 27.677 mil. O aumento de investimentos da Companhia foi direcionado a novas redes de média e baixa pressão, que são justamente aquelas que atendem aos clientes residenciais e comerciais, dando suporte ao ritmo das captações e do incremento de clientes nestes dois seguimentos.

Expansão de Redes no interior do Estado do Rio

Em 2015, dando seguimento ao projeto que visa atender ao Distrito de Itaipava, no município de Petrópolis, foi iniciada a construção da estação de descompressão de gás natural e assentados 4,8 km rede PE de média pressão no Distrito de Itaipava, visando permitir a expansão da rede de distribuição nessa região.

Também foi substituída a ERM (Estação de Regulagem e Medição) que atende a CSN – Companhia Siderúrgica Nacional, possibilitando o aumento de consumo deste cliente industrial.

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 pelo grupo Gas Natural Fenosa.

A rede de distribuição de gás da região busca atender os padrões internacionais de segurança e de confiabilidade.

Atuação na região sul de São Paulo

Cientes captados no ano de 2015: as altas acumuladas totalizaram 10.034 clientes, sendo 9.772 residenciais, 253 comerciais, 8 industriais e 1 posto de GNV. Estes números apontam o desempenho excelente da gestão comercial na captação de novos clientes, que, novamente, bateu recorde. O resultado obtido é traduzido pelo incremento líquido de clientes.

Incremento líquido e total de clientes: no ano de 2015, houve incremento líquido (altas menos baixas) de 8.426 clientes, crescimento de +17% em relação a 2014. O número total de clientes registrado no fechamento do ano foi de 57.260.

Vendas: as vendas de gás natural em 2015, que totalizaram 407.332 mil m³, tiveram um declínio de -6% em relação a 2014, quando somaram 431.085 mil m³. Credita-se ao fato a crise econômica por que passa o país e a consequente queda da produção somadas à baixa da competitividade do gás natural na região, principalmente, no segmento industrial.

Investimentos: foram investidos R\$ 60 milhões no ano de 2015, sendo R\$ 54,3 milhões destinados à construção de infraestrutura de distribuição e o restante, R\$ 5,7 milhões, para manutenção da rede e demais gastos operacionais da empresa.

Fatos relevantes: Alcançados, novamente, recordes históricos em captação e incremento líquido de clientes: 10.034 e 8.426, respectivamente.

Inauguração do fornecimento de gás natural às residências, comércios e posto de GNV (gás natural veicular) de Itapetininga, com a conclusão das obras de infraestrutura de distribuição definitiva na cidade – um gasoduto de 105 km, partindo de Laranjal Paulista e totalizando investimento de R\$ 82,8 milhões. Antes disso, desde 2013, a empresa já atendia pontualmente a indústria 3M, via GNC (gás natural comprimido), transportado em carretas.

Relacionamento com Fornecedores

Os fornecedores e as empresas colaboradoras são as peças principais do funcionamento ideal da cadeia de valor da Gas Natural Fenosa, com os quais a empresa promove a manutenção das relações de confiança a longo prazo, estáveis, sólidas e de benefício mútuo, sob os princípios de eficácia e administração de risco.

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

- Estender a cultura da Gas Natural Fenosa à cadeia de fornecimento, transmitindo o objetivo de excelência no serviço e os princípios de atuação responsável da empresa, e incentivando a incorporação de critérios de sustentabilidade em sua gestão diária.

- Promover o cumprimento dos códigos e das políticas da Gas Natural Fenosa na cadeia de fornecimento, especialmente no âmbito dos direitos humanos, da ética e da segurança e saúde.

- Fomentar a contratação de fornecedores do país ou da região onde a empresa desenvolve suas atividades, apoiando a geração de impacto social positivo.

- Impulsionar práticas que favoreçam a rastreabilidade e o comércio justo das matérias-primas desde sua origem.

A gestão da cadeia de fornecedores

[G4-12]

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

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

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

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

Desenvolvimento de Fornecedores

O desenvolvimento de fornecedores faz parte da estratégia da Gas Natural Fenosa no Brasil. A empresa acredita que o êxito das companhias está cada vez mais atrelado à capacidade de criar valor para os seus públicos de relacionamento, especialmente os colaboradores de empresas prestadoras de serviço.

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

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

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

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

A Cadeia de Fornecedores da Gas Natural Fenosa

Em 2015, no desenvolvimento de suas atividades, as empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil estabeleceram relações comerciais com um total de 634 contratos. O volume de compras chegou a um total de R\$ 939 milhões.

	2012	2013	2014	2015
Fornecedores com contratos vigentes	378	614	629	634
Volume de compras realizado*	R\$ 451 milhões	R\$ 506 milhões	R\$ 597 milhões	R\$ 939 milhões

Desenvolvimento de fornecedores

Em 2015, a Gas Natural Fenosa Brasil deu continuidade aos programas de Avaliação e Homologação de fornecedores, que são utilizados para verificar a adequação dos fornecedores às normas e aos procedimentos do Grupo no que tange à Prevenção, à Qualidade, ao Meio Ambiente, à Política Ética, aos Direitos Humanos e à Responsabilidade Social Corporativa. Com isso a Gas Natural Fenosa visa orientar os fornecedores quanto à adoção de boas práticas e aderência a tais políticas, promovendo, assim, o seu desenvolvimento.

Portal de Fornecedores

Em 2015, a Gas Natural Fenosa iniciou a implantação do Portal de Fornecedores com a intenção de disponibilizar um canal de comunicação ágil e transparente com os fornecedores, possibilitando melhorias nos processos e relacionamento entre a empresa e seus fornecedores, inclusive proporcionando a diminuição de custos aos processos dos fornecedores.

Também foi implantado em 2015 um sistema para o processo de avaliação de desempenho de fornecedores, com o objetivo de efetuar a avaliação do desempenho dos fornecedores por parte dos gestores de contratos, no que tange à execução das atividades contratadas e realizadas. O processo é amparado por indicadores de desempenho cuja análise promoverá a identificação de oportunidades e ações de melhorias para os fornecedores. Embora a avaliação de desempenho de fornecedores tenha sido realizada por meio do novo sistema, os resultados ainda não estão disponíveis até a presente data.

Gestão de riscos

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

Processo de Gestão de Fornecedores

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

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

Formação

Para formação e capacitação de fornecedores, a Gas Natural Fenosa mantém desde 2013, o 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 em Gestão Financeira, Gestão de Qualidade, Gestão Comercial e Gestão Estratégica voltada para proprietários de empresas colaboradoras.
- 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 canalizadoras e IRC – Ação de acompanhamento e orientação das empresas colaboradoras homologadas por Compras, afim de garantir o desenvolvimento de forma que migrem da classificação “C” para “B”.

Compromisso da Gas Natural Fenosa com Resultados

Princípios de atuação responsável com acionistas e investidores

Os acionistas e investidores da Gas Natural Fenosa constituem um dos principais grupos de relacionamento da empresa. Por isso, administrar adequadamente os riscos e desenvolver um modelo de negócio sólido com potencial para crescimento internacional, que garanta a sustentabilidade a longo prazo, são dois aspectos-chave do negócio.

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

- Trabalhar para obter uma rentabilidade sustentável adequada dos recursos investidos.
- Promover uma atribuição e gestão eficientes dos recursos para a melhoria contínua dos processos.
- Garantir que a tomada de decisões considere os níveis e limites de risco comprovados.
- Continuar incorporando aspectos de sustentabilidade na relação com os investidores.

No Brasil, as empresas da Gas Natural Fenosa aplicam 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 afiançar 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 suas decisões de seleção de carteira.

Há dez anos, a Gas Natural Fenosa (Espanha) faz parte, de forma ininterrupta, do Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Em 2015, 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 (Espanha) se manteve, pelo décimo

terceiro ano consecutivo, 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 (Espanha) 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 a curto e longo prazo.

A classificação nestes índices de sustentabilidade destaca o esforço realizado pelo grupo em matéria de sustentabilidade e de transparência de suas informações e implica em um reconhecimento externo da uma boa evolução de suas atuações nestas 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 econômica financeira da Ceg, desde julho de 2009, também é responsável pelo relacionamento com os investidores e acionistas, com a Comissão de Valores Mobiliários – CVM e com a 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 procedimentos. Ela também atua no relacionamento com associações de classes como a Associação Brasileira das Companhias Abertas – Abrasca, da qual a Ceg é associada desde 2010, buscando aprimorar os serviços e a clareza das informações prestadas aos acionistas e ao mercado, desenvolver suas práticas de Governança Corporativa, e aprimorar o acompanhamento da legislação societária e suas modificações, mantendo suas equipes atualizadas, para garantir o cumprimento da legislação aplicada ao mercado de capitais.

A Companhia mantém no site www.gasnaturalfenosa.com.br um canal exclusivo para relacionamento com investidores 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.

Composição Acionária da Ceg [G4-17]

O controle acionário da Ceg é detido pela Gas Natural Internacional SDG S/A, que teve sua denominação alterada para Gas Natural Distribución Latinoamérica S/A, uma empresa do grupo Gas Natural Fenos

Acionista	Quantidade de Ações	Percentual
Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A.	28.123.959.169,78	54,16%
BNDESPAR	17.946.160.061,07	34,56%
FIA Dinâmica Energia	4.559.238.580,33	8,78%
Pluspetrol Energy	1.173.562.550,29	2,26%
Outros	119.433.356,89	0,23%
Ações em Tesouraria	2.440.594,68	0,0047%
Total	51.927.546.473	100%

Demais Sociedades [EC-17]

A Gas Natural Internacional SDG S/A, atualmente denominada Gas Natural Distribución Latinoamérica 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 respectivamente na região sul do estado de São Paulo e na região do interior do estado Rio de Janeiro.

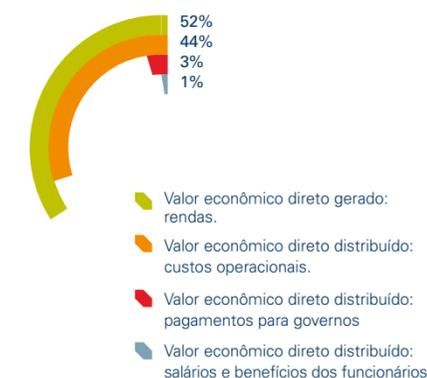
Veja abaixo quem são os acionistas da Gas natural Fenosa em São Paulo:

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A.	595.799.876	100%
Sergio Manuel Aranda Moreno	1	0,00%
Total	595.799.877	100%

que é multinacional de serviços de gás e eletricidade, está presente em 30 países, possui mais de 23 milhões de clientes, e é responsável também pela atividade operacional da Ceg.

Veja abaixo quem são os principais acionistas da Ceg:

Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído (DVA) [G4-EC1]





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	37,41%	26,19%
Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A.	468.575.701	720.345.159	59,59%	70,46%
Pluspetrol Energy	22.256.472	37.594.206	3,00%	3,35%
Total	665.007.548	1.330.015.077	100%	100%
Total de Ações		1.995.022.632	100%	

Informação sobre Governança das Distribuidoras

Gas Natural Fenosa em São Paulo

Na GNSPS não foram instalados Conselho de Administração e nem Conselho Fiscal. A Administração da Companhia funciona com Diretoria e Acionistas.

- Total de Assembleias realizadas em 2015: 3
- Principais decisões tomadas em Assembleia de acionistas:
 - Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 05/01/2015 foi aprovado o pagamento de Juros sobre o Capital Próprio JCP, com pagamento previsto para o mês de Julho de 2015.
 - Na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 28/04/2015, foi eleita a Diretoria e fixada sua remuneração, foram aprovadas as contas da administração da Companhia, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31.12.2014. Assim, foi aprovada a distribuição de Dividendos aos acionistas e o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio aos acionistas.
 - Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 23/12/2015 foi aprovado o pagamento de Juros sobre o Capital Próprio JCP, com pagamento previsto para o mês de Julho de 2016.

CEG

- Total de Assembleias realizadas em 2015: 4
- Total de Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2015: 5
- Total de Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2015: 4
- São realizadas reuniões mensais de Diretoria.
- Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2015.

A Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de Acionistas realizada em 28.04.2015 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 do exercício findo em 31.12.2014. Assim, foi aprovada a distribuição de Dividendos aos acionistas e o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio. Também foi aprovado um aumento de capital e alteração do Estatuto para registro do valor do capital social aprovado.

As demais Assembleias foram realizadas para eleição de membros do Conselho de Administração.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2015:

Na reunião realizada em março de 2015, 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 31.12.2014, para aprovação pela Assembleia de Acionistas; foi eleita a Diretoria; foram apresentadas informações sobre os Procedimentos de Boas Práticas Tributárias adotados pelo Grupo Gas Natural Fenosa; foi aprovada a proposta de orçamento para o exercício de 2015; e foi aprovada também a realização de um acordo em uma ação judicial movida em face do Banco Itaú S/A.

Em abril, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a aprovação de aditivos aos contratos de compra e venda de gás natural para atender ao mercado convencional e também às termelétricas.

Na reunião realizada em julho, o destaque foi a apresentação dos resultados acumulados do Primeiro Semestre e a informação prestada aos Conselheiros sobre os leilões de reservas de gás.

Em outubro de 2015, foi aprovada a criação do Centro de Serviços Compartilhados – CSC Econômico Financeiro Latam e um contrato para fornecimento de gás natural renovável com a empresa GNR Gás Verde S/A.

Em dezembro o Conselho de Administração aprovou o encaminhamento da proposta de pagamento de Juros sobre o Capital Próprio para aprovação pela Assembleia de Geral Extraordinária de Acionistas, realizada também em dezembro e foi apresentada a melhor estimativa para os resultados do ano.

Em geral, ao longo do ano, o Conselho também aprovou a contratação de empresas terceirizadas visando a expansão e manutenção do serviço de distribuição de gás natural e de operações financeiras necessárias ao fluxo de caixa da Companhia.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2015:

Na reunião do Conselho Fiscal, realizada no mês de março de 2015, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal opinando aos acionistas pela aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração, da destinação do lucro do exercício findo em 31.12.2015 e do aumento do capital social, mediante capitalização de parte das reservas de expansão sem emissão de novas ações;

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 2015: 3
- Total de Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2015: 5
- Total de Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2015: 13
- São realizadas reuniões mensais de Diretoria.

Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2015:

- A Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de Acionistas, realizada em 28.04.2015, 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 do exercício findo em 31.12.2014, de acordo com a qual foi aprovado um payout de 100%;

- Em outubro de 2015 a Assembleia Geral Extraordinária revisou a decisão sobre a destinação do resultado reduzindo o payout para 69% e constituindo uma reserva especial de lucro com a diferença. Além disso, aprovou a atualização monetária dos valores limites de alçada da Diretoria para a assunção de obrigações;

- A Assembleia Geral Extraordinária realizada em 03.12.2015 também aprovou a atualização monetária dos valores limites de alçada da Diretoria para outros atos e aprovou o pagamento de Juros sobre o Capital Próprio.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2015:

- Na reunião realizada em março de 2015, o Conselho de Administração da Companhia, aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, das Demonstrações Financeiras e da destinação do lucro líquido do exercício findo em 31.12.2014, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. 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 2015;

- Em abril, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a aprovação de aditivos aos contratos de compra e venda de gás natural para atender ao mercado convencional e também às termelétricas;

- Na reunião realizada em julho, o destaque foi a apresentação dos resultados acumulados do Primeiro Semestre e a informação prestada aos Conselheiros sobre os leilões de reservas de gás;

- Na reunião realizada em dezembro o Conselho de Administração aprovou o encaminhamento da proposta de pagamento de Juros sobre o Capital Próprio para aprovação da Assembleia de Geral Extraordinária de Acionistas realizada também em dezembro e foi apresentada a melhor estimativa para os resultados do ano;

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

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2015:

Na reunião do Conselho Fiscal, realizada no mês de março de 2015, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal opinando aos acionistas pela aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração, da destinação do lucro líquido do exercício findo em 31.12.2014 e do aumento do capital social, mediante capitalização de parte das reservas de expansão, sem emissão de novas ações;

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

Diretoria 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 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 <i>ad judicium</i>	16.01.2016	15.01.2017
Daniele Viana Toval Conrado, Katia Brito Repsold, Kátia Valverde Junqueira, Miguel Marcelo Napolitano, Gilberto Guimarães.	Assuntos Financeiros	04.02.2016	03.02.2017
Kátia Valverde Junqueira, Flávia da Silva Fernandes, Carolinne Oliveira de Andrade, Alessandro Maciel, Bruna Guimarães, Claudia Provasi.	Sem valor monetário/ Cláusula <i>ad judicium</i>	22.01.2016	21.01.2017



Conselho de Administração – Ceg			
Conselheiros efetivos	Acionista representado	Eleição	Prazo do mandato
Sergio Manuel Aranda Moreno	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A (presidente)	27/04/2016	26/04/2017
Bruno Armbrust	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Antoni Almela Casanova	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Francesc Solbes Pons	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Juan Manuel Otoy Rojas	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Francisco de Paula Lluch Rovira	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Adrian Osvaldo Vila	Pluspetrol Energy	27/04/2016	26/04/2017
José Pais Rangel	Fia Dinâmica Energia	27/04/2016	26/04/2017
Paulo Henrique Santos	BNDESPAR	27/04/2016	26/04/2017
Luis Pinguelli Rosa	BNDESPAR	27/04/2016	26/04/2017
Marcelo de Carvalho Lopes	BNDESPAR	27/04/2016	26/04/2017
Conselheiros suplentes	Acionista representado	Eleição	Prazo do mandato
Jorge Henrique da Silva Baeta	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Carlos Miravent Pi	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Vicente de Angel Zafra	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Ane Ariño	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Pedro Ignacio Bernal	Pluspetrol Energy	27/04/2016	26/04/2017
José João Abdalla Filho	Fia Dinâmica Energia	27/04/2016	26/04/2017

Diretoria – Ceg			
Nome	Cargo	Eleição	Prazo do mandato
Bruno Armbrust	Diretor presidente	27/04/2016	23/03/2016
Antoni Almela Casanova	Diretor geral	27/04/2016	23/03/2016
Kátia Valverde Junqueira	Diretora de serviços jurídicos	27/04/2016	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 econômico financeiro e de relações com investidores	24/03/2015	23/03/2016

Conselho Fiscal – Ceg			
Conselheiro efetivo	Acionista representado	Eleição	Prazo do mandato
Manoel Eduardo Lima Lopes	BNDESPAR	28/04/2015	27/04/2016
Renato Achutti	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2015	27/04/2016
Felipe Kfuri Moreira da Silva	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2015	27/04/2016
Conselheiro suplente	Acionista representado	Eleição	Prazo do mandato
Ronaldo Dias	BNDESPAR	28/04/2015	27/04/2016
Paulo Andrade Rodrigues	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2015	27/04/2016

Conselho de Administração – Ceg Rio			
Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Sergio Manuel Aranda Moreno	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A (Presidente)	28/04/2015	27/04/2017
Bruno Armbrust	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2015	27/04/2017
Antoni Almela Casanova	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2015	27/04/2017
Francesc Solbes Pons	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2015	27/04/2017
Francisco de Paula Iluch Rovira	Gas Natural SDG	28/04/2015	27/04/2017
Adrian Osvaldo Vila	Pluspetrol Energy	28/04/2015	27/04/2017
Clenardo Fonseca	GASPETRO	28/04/2015	27/04/2017
Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Juan Manuel Otoy Rojas	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2015	27/04/2017
Vicente de Angel Zafra	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2015	27/04/2017
Jorge Henrique Baeta	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	28/04/2015	27/04/2017
Carlos Miravent PI	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	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
Luiz Celso Oliveira Andrade	GASPETRO	28/04/2015	27/04/2017

Diretoria – 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 – Ceg Rio			
Nome	Limite (R\$)	Constituição	Prazo do Mandato
Kátia Valverde Junqueira	1.000.000,00	09/11/2015	08/11/2016
Gilberto Guimarães Rosa da Silva	1.000.000,00	09/11/2015	08/11/2016
Katia Brito Repsold	1.000.000,00	09/11/2015	08/11/2016
Miguel Marcelo Napolitano	1.000.000,00	09/11/2015	08/11/2016
Daniele Viana Toval Conrado	1.000.000,00	09/11/2015	08/11/2016
Ignacio Pascual Lopez	1.000.000,00	09/11/2015	08/11/2016
Jorge Henrique da Silva Baeta	1.000.000,00	09/11/2015	08/11/2016

Conselho Fiscal – Ceg Rio			
Conselheiro Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Paulo Andrade Rodrigues	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Renato Achutti	Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2016	26/04/2017
Felipe Kfuri da Silva	Gas Natural SDG	27/04/2016	26/04/2017
José de Melo	GASPETRO	27/04/2016	26/04/2017
Alessandra Maria Rodrigues Cordeiro	GASPETRO	27/04/2016	26/04/2017

Suplentes			
Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Mateus Cavalcanti Waga	GASPETRO	27/04/2016	26/04/2017
Morine Alves Fonseca	GASPETRO	27/04/2016	26/04/2017

Meio Ambiente

Princípios de Atuação responsável com o Meio Ambiente

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

Em sua Política de Responsabilidade Corporativa e empresa assume os seguintes compromissos em relação ao Meio Ambiente:

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

Gestão no Brasil

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

Sua atuação está baseada em 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 gases de efeito estufa, de projetos de eficiência energética e da aplicação de novas tecnologias.
- **Biodiversidade:** a Gas Natural Fenosa é consciente de seu papel na proteção dos entornos naturais. Por isso, a empresa 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

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

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

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

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

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

Comunicação e Sensibilização Ambiental

Em 2015, o plano de aplicação de medidas para cumprir o compromisso da Companhia em relação ao meio ambiente incluiu algumas ações de continuidade de projetos já implantados e que foram expandidas durante o ano.

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

De 1998 até 2015, a Companhia modernizou cerca de 1.050 km da rede. Parte dessa renovação – 906 km – foi feita por meio da substituição de dutos e 144 km através de aplicação de líquido selante.

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

Com a intenção de contribuir para a redução de poluentes, foi realizado em 2015 o desenvolvimento do sistema de monitoramento de fumaça preta dos carros movidos a diesel da Frota, com o objetivo de incentivar a manutenção criteriosa dos veículos para a redução dessa fumaça emitida para o meio ambiente. Somada a essa iniciativa, a Companhia incentiva à redução no consumo de combustíveis, à realização de manutenções preventivas, à condução eficaz dos veículos, também visando reduzir o nível de emissão de poluentes na atmosfera.

Inspecões ambientais: As unidades brasileiras da Gas Natural Fenosa mantêm um calendário de inspecões para identificar possíveis problemas ambientais associados à operação, aos processos e à prestação dos serviços. A proposta de manter inspecões periódicas é verificar sistematicamente a coerência entre as atividades da empresa e as metas ambientais estipuladas no plano corporativo e em normas e regulamentos ambientais, além de incentivar o desenvolvimento de soluções para aprimorar a gestão dessas metas.

Em 2015, foram realizadas 12 inspecões ambientais na Ceg e na Ceg Rio e 7 em empresas contratadas visando avaliar o atendimento aos requisitos legais aplicáveis nas unidades administrativas das empresas e fornecedores de serviço,

ideias sustentável

Consciência ambiental. Nosso melhor combustível.

A partir de agora, os carros flex e GNV da nossa companhia usarão apenas etanol como segunda opção de combustível, e não mais a gasolina. O GNV continua sempre sendo a primeira opção. Já os veículos que não dispõem de GNV instalado, terão como primeira opção o etanol.

Esse papel é produzido a partir de florestas 100% plantadas e renováveis.

frota gasNatural fenosa

em cumprimento aos requisitos do Sistema Integrado de Gestão e em linha com a Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa.

Formações e Campanhas: Foram realizados, em 2015, 12 treinamentos relacionados ao Meio Ambiente, além de divulgados 15 Comunicados internos através de e-mails aos colaboradores. Foram publicadas 12 matérias jornalísticas na newsletter da Companhia e, ainda, foram apresentados 3 vídeos corporativos com conteúdo ambiental.

Semana da Sustentabilidade: Em referência ao Dia Mundial do Meio Ambiente, tendo como público alvo os colaboradores da Companhia, foi realizado o “1º Fórum Ambiental: Sustentabilidade Biodiversidade” com objetivo de difundir as práticas ambientais que estão sendo desenvolvidas pelo Grupo e por organizações de referência, como o instituto ETHOS.

Controle de Passivo Ambiental: Além disso, em 2015 a Companhia manteve o estudo do terreno onde está instalada e também da área Noroeste (novo terreno) com o objetivo de quantificar e caracterizar o risco à saúde humana a partir dos compostos de interesse presentes na área de estudo e definir as metas de remediação para os compostos químicos de interesse.

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

A Ceg obteve ainda a Licença Ambiental da área Noroeste, cujo atendimento as condicionantes será apresentado ao

Órgão Ambiental do município do Rio de Janeiro (SMAC).

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

Cada unidade do Grupo tem o compromisso de gerir os programas relativos à preservação do meio ambiente implantados em sua área de atuação e apresentar periodicamente os resultados alcançados, que são totalizados para compor o resultado geral do COmpensa2.

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

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

Em 2015, as atividades das empresas associadas incorporadas ao programa COmpensa2 foram: o consumo dos edifícios utilizados pelas empresas associadas, as viagens dos profissionais, a frota de veículos, processos e eventos da empresa – Semana da Sustentabilidade, Encontro de diretivos, Projeto Savia e as festas de fim de ano da Ceg, Ceg Rio e GN SPS.

Educação Ambiental: buscando sensibilizar e conscientizar os colaboradores através de cursos, palestras e campanhas, foram realizadas diversas atividades educativas em 2015, abordando os princípios ambientais da Política de Responsabilidade Corporativa, entre os que se destacam:

Cursos de Capacitação

- Gerenciamento de Resíduos
- Aspectos e Impactos e Perigos e Riscos
- Encontro DIOP
- Leitura e Interpretação ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001
- Auditor Interno SGI (ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001)
- Melhorando o Controle de Resíduos – Centro
- Manuseio de Kit Ambiental em Caso de Emergências
- Consulta de Requisitos Legais no Sistema Themis
- Reciclagem de Facilitadores

Workshop e outros

- I Fórum Ambiental
- Campanha de Reciclagem de Eletrônicos
- Campanha do Dia Mundial da Água
- Campanha do Dia do Planeta Terra
- Simulados de Emergência Ambiental

Outsourcing de Impressão: [G4-EN27]

Com a finalidade de concentrar e gerir todas as impressões, digitalizações e cópias em um único equipamento, com controle de páginas impressas e identificação do usuário, foram substituídas 137 impressoras jato de tinta/laser por locação e instalação de 51 impressoras multifuncionais (impressora, scanner, copiadora) com fornecimento de insumos (exceto papel) e monitoramento em tempo real. A ação, cuja implementação foi finalizada em fevereiro de 2015, apresentou durante o ano a redução de mais de 970 mil folhas em relação ao ano anterior, além de redução no consumo de energia elétrica e tinta.

Videokonferências: Com a intenção de promover o uso de videoconferências entre as filiais (Ceg, Ceg RIO, GNSPS e GNF Espanha) em substituição a possíveis viagens, a fim de reduzir custos e, também, evitar a emissão de gases de efeito estufa (GEE), a empresa incentiva o uso de videoconferências entre os colaboradores. Algumas das vantagens das videoconferências são: reduzir o desperdício de tempo (maior produtividade), promover discussão das

questões em tempo real e o encontro de colaboradores situados em diferentes partes do mundo, agilizar a tomada de decisões e diminuir despesas (passagem, hospedagem, etc.), entre outras melhorias.

Monitoramento de Nível nas Estações de Odoração:

No intuito de monitorar o Nível de Mercaptanas (substância utilizada para odorizar o gás natural) no Tanque de Armazenagem, em Estações de Odoração, a Companhia implantou um sistema de monitoramento remoto, que funciona por meio de Transmissores Eletrônicos do Tipo Radar e permite a visualização online do nível de Mercaptanas estocados nas respectivas Estações de Odoração do Gás Natural. Com isto, há uma redução no deslocamento das equipes e do número de viagens de inspeção e reabastecimentos, com consequente redução das emissões de CO₂ e de consumo de combustível. Também contribui para melhorar a logística de reabastecimento, mitigar o risco de transbordo e aprimorar a visualização contínua do nível de Mercaptana nos Tanques de Armazenagem.

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

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

A TERRA PAGA O QUE VOCÊ CONSUME.

Siga os passos que despertam para o consumo consciente:

O Dia Internacional da Mãe Terra é uma chance de reafirmar nossa responsabilidade coletiva para promover a harmonia com a natureza.

Dia 22 de abril
Dia Mundial da Terra.

gasNatural fenosa

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

Controle de Indicadores Ambientais

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

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

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

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

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

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

Princípios da Gas Natural Fenosa em sustentabilidade e biodiversidade

1

O conhecimento

A Companhia realiza estudos dos espaços naturais nos quais atua, com vistas a evitar ou reduzir ao mínimo os efeitos adversos de sua atividade.

2

A sustentabilidade

Nesse quesito a Companhia enumera diversas linhas de atuação, tais como:

- A minimização do impacto ambiental. Busca reduzir as emissões dos processos de combustão, a carga poluente dos vazamentos e a geração de resíduos.
- A manutenção do capital natural. A Companhia contribui para a proteção do capital natural, garantindo que suas atividades respeitem o ambiente e buscando minimizar os efeitos negativos sobre o meio ambiente.
- A mitigação da mudança climática. Para reduzir as emissões de gases efeito estufa, é utilizada a estratégia "Menos GEE", com linhas de ação baseadas na ecoeficiência, no desenvolvimento de energia de baixo conteúdo em carbono, no fomento de energias renováveis e na economia e na eficiência no uso final da energia.

3

A restauração

A Companhia aplica medidas de conservação in situ dos ecossistemas e habitats naturais, bem como a manutenção e a recuperação de populações de espécies em seus ambientes naturais.

Em 2015, a Companhia realizou ações de compensação segundo seu Projeto de Reflorestamento.

Projeto de Reflorestamento: com o objetivo de reflorestar as áreas de interesse pela empresa (Laranjal Paulista (SP)-Botucatu (SP) /GN SPS), foram plantadas mudas da seguinte forma:

- 272 mudas de diversas plantas nativas da Mata Atlântica na margem do Rio Sorocaba – Laranjal/SP – GN SPS

No período 2015, a CEG recebeu um auto de infração nº COGEFISEAI/00144056, referente ao Ramal Xerém-Parada Certa e a CEG RIO outro, nº COGEFISEAI/00144074 resultando em uma multa de R\$ 1.389,35, porém foram impetrados recursos nos dois casos. Ainda não houve deferimento ou indeferimento do INEA.

[G4-EN29]

EN1 Materiais [EN1]

		2014	2015
Materiais Utilizados, por peso e volume	Papel	19,036t	22,614 t
	Tonner e cartuchos	2,005t	0,325 t
	Óleo lubrificante	0,382 t	0,163 t
	Óleo isolante	0,012 t	0,36 t
	Hipoclorito de sódio	0,496 t	0,85 t
	Desinfetantes	0,95 t	0,37 t
	Tintas e solventes	2,843 t	1,132 t
Detergente	1,754 t	0,341 t	

Os dados correspondem aos centros de trabalho e distribuição de gas

Consumo de energia separado por fontes primárias [EN3]

		2014	2015
Consumo de gás natural	Consumo de gás natural na frota própria:	7.868,304 GJ	6.248,207 GJ
	Consumo de gás natural processo:	1.477,727 GJ	1.241,723 GJ

Consumo de carbono (TJ)

		2014	2015
Consumo de derivados de petróleo	Consumo de gasolina na frota própria:	5.516,79 GJ	5.061,203 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo na frota própria:	2.569,533 GJ	1.879,844 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo resto:	22,995 GJ	1.041,878 GJ
	Consumo de etanol (álcool) na frota própria:	1.696,126 GJ	2.094,591 GJ
	Consumo de biodiesel na frota própria:	0 GJ	0 GJ
	Consumo direto de energia combustíveis fósseis	-	-

Consumo de energia elétrica	Consumo total de energia elétrica	522426 kwh	856.316 kwh
		1880,733 GJ	3082,74 GJ

Captação de água por fontes e consumo por processos [EN8]

		2014	2015
Captação de água por fontes e consumo por processos	Captação de água subterrânea renovável:	469.859 L	564.786 L
	Captação de água da rede de abastecimento:	23.749 L	27.852 L
	Volume total de água captada:	493.608 L	592.638 L
	Consumo em edifícios:	23.749 L	27.852 L
	Volume total de água consumida:	23.749 L	27.852 L

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

Alcance 1							
tCO ₂ eq		CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	CO ₂ e
Global Brasil		628	112.081	8	-	-	112.717
	Distribuição de gás	24	112.067	0	-	-	117.091
	Escritórios	605	14	8	-	-	626
% Gas Natural Fenosa		0,00%	8,10%	0,03%	-	-	0,52%

Alcance 2

tCO ₂ eq		CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	CO ₂ e
Global Brasil		115	0	0	-	-	115
	Escritórios	115	0	0	-	-	115
% Gas Natural Fenosa		0,01%	0,01%	0,01%	-	-	0,01%

Alcance 3

tCO ₂ eq		CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	CO ₂ e
Global Brasil		20.831.190	1.088.380	16.121	-	-	21.935.691
	Distribuição de gás	20.830.622	1.088.203	16.046	-	-	21.934.872
	Escritórios	568	177	75	-	-	820
% Gas Natural Fenosa		16,27%	16,11%	12,72%	-	-	16,26%

*A variação do indicador aconteceu devido ao aumento do consumo de energia elétrica da GNF Brasil.

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

		2014	2015
	Água vertida para o mar	-	-
	Água vertida para o rio	-	-
	Água vertida a rede pública de saneamento	493.608 L	592.638 L
	Água vertida a fossa séptica	-	-
	Volume total vertido	493.608 L	592.638 L

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

		2014	2015
Resíduos não perigosos geridos (toneladas)	Sucata	17,236 t	78,007 t
	Entulho	3.301,48 t	8,215 t
	Filtros de ar	0,115 t	0,03 t
	Madeira	19,35 t	9,1 t
	Pneus	198 t	0,646 t
	Papel e papelão	14,008 t	8,72 t
	Tonner, cartuchos e CDs	0,745 t	0 t
	Barro de bentonita	472,525 t	0 t
Produção de resíduos perigosos (toneladas)	Absorventes e isolantes	0,33 t	0,15 t
	Óleo usado	3,59 t	0,943 t
	Pilhas e baterias	0,234 t	0,054 t
	Tintas e vernizes	0,22 t	0,3 t
	Lâmpadas fluorescentes	0,218 t	0,22 t
	Solo contaminado com óleo	0,063 t	0 t
	Outros	17,741	7,69 t

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

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

*** No ano de 2015 foi considerado apenas o entulho gerado diretamente pela Gas Natural Fenosa Brasil, não englobando resíduos de obras. A gestão desse indicador foi alterada e quando os dados estiverem disponíveis, serão reportados.

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

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

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

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

		2014	2015
Investimentos e gastos em proteção do meio ambiente	Gastos:	R\$ 835.262,55	R\$ 646.311,45
	Investimentos:	R\$ 0,00	R\$ 0
Detalhamento de gastos ambientais	Proteção Atmosférica:	R\$ 1.690,00	R\$ 2.200,00
	Gestão de Resíduos:	R\$ 196.486,85	R\$ 10.788,00
	Ruídos e vibrações	R\$ 3.980,00	R\$ 17.082,26
	Solos:	R\$ 596.105,70	R\$ 579.259,86
	Sistema de Gestão Ambiental:	R\$ 37.000,00	R\$ 36.981,33
Detalhamento de investimentos ambientais	-	-	-
Emissões diretas de GEE	-	-	-
Emissões de metano em transporte e distribuição	-	-	-



Indicadores GRI de biodiversidade – Brasil

EN11	Descrição de terrenos próprios, arrendados, administrados ou adjacentes a espaços naturais protegidos ou áreas de alta biodiversidade não protegidas				
------	--	--	--	--	--

Negócio	Tipo de operação	Localização em relação à área protegida	Superfície dano (Ha)	Área de manobras e expansão	Valor de biodiversidade
Gás	Transporte e Distribuição	Adjacente	0,21 ha	1.859,00 m ²	Área de Proteção Permanente

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

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

* Conforme critérios estabelecidos por GRI

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

EN13 Habitats protegidos ou restaurados

Plantio de 272 mudas referente ao Ramal Laranjal-Botucatu:
Dados da área do projeto:
<ul style="list-style-type: none"> Área compromissada (em ha) 0,163 Área efetivamente recuperada (em ha) 0,163 Número de mudas compromissadas 272 Número de mudas efetivamente estabelecidas 272

Interesse pelas pessoas

Princípios de Atuação – Relacionamento com colaboradores

Para a Gas Natural Fenosa, é fundamental promover um ambiente de trabalho de qualidade, baseado no respeito, na diversidade e no crescimento pessoal e profissional. Além disso, a Gas Natural Fenosa tem o Código de Ética que estabelece as normas que regem o comportamento ético dos seus funcionários no seu desempenho diário e, especificamente, no que diz respeito às relações e interações que mantém com os seus grupos de relacionamento.

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

Relacionamento com colaboradores

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

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

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

Em 2015, as empresas da Gas Natural Fenosa Brasil promoveram uma série de treinamentos. Foram 40.655 horas de formação, uma média de 76,0 horas por funcionário. A empresa também continuou com o programa de incentivo aos estudos, na qual manteve um total de 71 bolsas. **[G4-LA9]**

Foram investidos R\$ 1.482.941 em mais de 74 mil horas de capacitação para funcionários e prestadores de serviço. **[G4-LA9]**

Magnitude da Equipe

[G4-10 e G4-11]

A equipe do Brasil fechou o ano com um total de 535 colaboradores diretos. Desse total, 87% atuam na Ceg e Ceg Rio e 6% na Gas Natural Fenosa em São Paulo, e 7% nas demais empresas do grupo (Gas Natural Serviços, Gas Natural Fenosa Engineering Brasil e Gas Natural Brasil).

Em 2015, 76% do total de colaboradores tiveram cobertura dos acordos e negociação coletiva.



Número total de empregados por contrato de trabalho e gênero **[G4-10]**

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2013		480	290	60,42%	190	39,58%
2014	Efetivos	508	304	59,84%	204	40,16%
2015		535	333	62,24%	202	37,76%

Número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero **[G4-10]**

	Contrato	Total	Total Geral	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2013	Equipe Diretiva (ED)	39	480	27	69,23%	12	30,77%
	Cargos de Chefia (MI)	76		43	56,58%	33	43,42%
	Técnicos (TE)	283		165	58,30%	118	41,70%
	Postos Operacionais (PO)	82		55	67,07%	27	32,93%
2014	Equipe Diretiva (ED)	41	508	28	68,29%	13	31,71%
	Cargos de Chefia (MI)	82		44	53,66%	38	46,34%
	Técnicos (TE)	307		181	58,96%	126	41,04%
	Postos Operacionais (PO)	78		51	65,38%	27	34,62%
2015	Equipe Diretiva (ED)	47	535	30	63,83%	17	36,17%
	Cargos de Chefia (MI)	83		47	56,63%	36	43,37%
	Técnicos (TE)	325		202	62,15%	123	37,85%
	Postos Operacionais (PO)	80		54	67,50%	26	32,50%

Força de trabalho total por empregados por gênero [G4-10]

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2013	Efetivos	480	290	60,42%	190	39,58%
2014		508	304	59,84%	204	40,16%
2015		535	333	62,24%	202	37,76%

A força de trabalho total por região e gênero [G4-10]

	Região	Total	Total Geral	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
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%
2015	Rio de Janeiro	501	535	309	62%	192	38%
	São Paulo	34		24	71%	10	29%

Projetos de Destaque realizados em 2015**Pesquisa de Clima e Compromisso**

A pesquisa é realizada com o objetivo de conhecer a opinião e nível de compromisso sustentável do Grupo e o de cada uma das Unidades, funções e níveis hierárquicos, comparar os resultados com a última pesquisa, realizada em 2013 e definir planos de ação tanto a nível global como locais, a partir dos resultados.

O Clima organizacional é o indicador de satisfação dos colaboradores de uma empresa em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como: políticas de RH, modelo de gestão, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa.

Obtivemos um índice de participação de 95%, um incremento de 4% com relação a 2013. Esse índice é superior ao atingido a nível global, utilizado como referência, que foi de 75%.

A Responsabilidade Corporativa se consolidou como uma fortaleza pois a empresa tem uma imagem muito boa entre os seus trabalhadores. Eles acreditam que a companhia é responsável com a comunidade e o meio ambiente e que opera com integridade em suas operações.

Além disso, os funcionários entendem como seu departamento e eles mesmos contribuem para os objetivos e estão dispostos a investir o esforço "extra" em seu trabalho. Sentem orgulho em trabalhar no Grupo e recomendam a organização como um bom lugar para trabalhar.

Certificação EFR (Empresa Familiarmente Responsável)

No Brasil, a empresa continuou trabalhando fortemente na conciliação entre a vida pessoal e profissional dos seus colaboradores. Consequência desse trabalho foi a certificação internacional como Empresa Familiarmente Responsável (EFR), alcançada em 2012, que integra as empresas que destacam-se em promover valores como o equilíbrio

entre vida pessoal e profissional e a igualdade de oportunidades. Em 2015, conquistamos a recertificação evoluindo no critério de pontuação como empresa proativa, por promover ações de forma ativa, implantando políticas e práticas que ajudam os empregados a manter o equilíbrio profissional e pessoal.

Foram ressaltados pontos especialmente relevantes na recertificação, que foram:

- Compromisso da Alta Direção;
- Engajamento da equipe EFR na gestão da conciliação;
- Envolvimento e satisfação dos empregados;
- As ferramentas de avaliação de competências disponíveis a todos os níveis profissionais;
- O Serviço de Atenção ao Empregado (SAE), que foi muito bem avaliado pelos colaboradores.

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. Através desses serviços, o próprio colaborador pode resolver suas questões.

Completando um ano em 2015, o SAE realizou, em média, 20,5 atendimentos por dia, totalizando 5.001 ao ano. Desse total, 68,6% foram solicitações de serviços, 26,7% de consultas e 4,7% de incidências e sugestões. O meio mais utilizado de acesso é o sae.online, com 52,1% das petições, seguido por e-mail, com 35,5%, e telefone, com somente 12,4%. Entre as diferentes categorias, destaca-se "Benefícios", com 61,73% das petições feitas. Nesse período, a média é de oito consultas por funcionário. A ferramenta já foi utilizada pelo menos uma vez por 100% dos colaboradores, alcançando um índice de satisfação medido de 9,23, numa escala de 1 a 10.

Programas relevantes desenvolvidos em 2015

Gestão de Talentos [G4-LA11]: O Programa Gestão de Talento tem como objetivo apoiar as necessidades estratégicas do Grupo, potencializando a cultura do desenvolvimento fundamentada no modelo de competências consolidado nos últimos anos – Modelo de Liderança. Em 2015 o Comitê de Direção do Grupo passou pela segunda avaliação 360°, baseado nas 24 competências do Modelo citado, visando elaborar um novo Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Através do PDI se concretiza o comprometimento com o crescimento profissional alinhado com os interesses, expectativas e capacidades de cada um.

Implantação e sistematização da Avaliação de Competências para colaboradores individuais. Além de passarem por uma avaliação 90°, os 400 colaboradores realizam seu PDI – Plano de Desenvolvimento Pessoal – com as competências que desejam desenvolver ao longo do próximo ano.

Programa Savia: Em continuidade ao programa iniciado em 2014, os

participantes realizaram formação online no início de 2015, e com isso certificamos 100% do público-alvo. Para 2015, implantamos o Programa Savia 2.0, onde foram desenvolvidos os temas de Gestão da Mudança e Experiência com o Cliente, através de formação presencial, imersão e jogos empresariais. Neste tivemos participação de 94% do público e índice de satisfação de 4,8/5,0.

Carreira em Foco: 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 542 funcionários participaram da iniciativa e a pesquisa realizada após o evento revelou que a satisfação média foi de aproximadamente 9,5, numa escala de 1 a 10. O evento procurou gerar a oportunidade dos colaboradores compreenderem, de forma prática e efetiva, o processo de planejamento de carreira, que começa com o entendimento de si mesmo, o conhecimento dos seus valores, habilidades, interesses, motivações, para estabelecer metas realistas, possíveis de serem atingidas.

Programa Savia



Itinerários Formativos: Os itinerários são uma solução formativa personalizada, apresentada em um mapa de habilidades e conhecimentos. Cada itinerário é composto por 3 blocos: conhecimentos de contexto; habilidades e conhecimentos funcionais. Ao longo do ano continuamos com a aplicação do Itinerário de Gestor de Obra, que contém atualmente 8 módulos desenvolvendo temas técnicos ligados a função. Implementamos o Itinerário de Soluções Energéticas, com módulos técnicos e de vendas.

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 realizamos principalmente formações para os perfis de Instalador Predial, Operador de Atendimento a Urgência e Chefe de Obras, além de iniciar o terceiro ciclo Projeto SEBRAE (Capacitação de Fornecedores). No total foram realizadas 33.551 horas de formação para 5.417 assistentes das prestadoras 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 65%, sendo 61% de promoções e 39% de movimentações laterais.

Programa Bolsa de Estudos: Patrocina parte importante do investimento na educação. A GNF Brasil promoveu o

desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores através de 18 bolsas de estudo fornecidas em 2015, totalizando 71 bolsas ativas neste ano, em cursos de graduação e pós-graduação, ligados às necessidades da empresa e atividades do cargo.

Programa Jovem Aprendiz: Em parceria com o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), jovens de 14 a 24 anos foram formados no curso de Aprendiz em Ocupações Administrativas e com estágio de 11 meses nas diversas áreas da Cia. O Programa já está em sua 14ª edição.

Compromisso com a Segurança e Saúde: Em continuidade ao Compromisso com a Segurança e a Saúde, realizamos em 2015 as formações de Segurança Viária e Investigação de Incidentes e Acidentes, com o objetivo de reforçar a todos os colaboradores da empresa o compromisso de cada um com a segurança e a saúde. No total foram realizadas 1.957 horas de formação no tema, com 892 assistentes.

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. Para os colaboradores da GNF Brasil foram realizadas 14 edições com mais de 140 participantes.

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.

Ética, Diversidade e Direitos Humanos

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

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

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

A Gas Natural Fenosa rechaça taxativamente a discriminação por qualquer motivo. Este critério se estende aos processos de seleção, 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, destacamos o crescimento na porcentagem de mulheres em nossa Equipe Diretiva nos últimos anos.

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.

Reconhecimento da representatividade sindical dos centros de trabalho

[G4-HR4]

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

Política de benefícios adaptados às necessidades dos empregados

Sempre com o compromisso de oferecer aos seus funcionários uma política de benefícios diversificada e abrangente, a Companhia contou, no ano de 2015, com 25 tipos de benefícios entre os quais se destacam: Plano de Previdência, Plano de Saúde, Plano Odontológico, Auxílio Medicamentos, Seguro de Vida, Auxílio Creche, Auxílio Excepcional, Vale Refeição, Cesta Básica, Empréstimos e Extensão da Licença-maternidade de 4 para 6 meses. [G4-LA2]

Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

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



Indicadores de Recursos Humanos

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

Em 100% dos contratos realizados pela Gas Natural Fenosa com seus fornecedores, [G4-HR1] há cláusulas padronizadas que exigem que as empresas contratadas atuem de acordo com os padrões legais e condições

estabelecidas pela companhia, conforme política interna, nos temas de Segurança e Saúde, Política de Direitos Humanos e Código de Ética. Desta forma, criamos parâmetros de atuação para os fornecedores, tanto na forma de zelar pelos seus colaboradores, como na prestação dos serviços. Além disso, nos processos e sistemas de qualificação e homologação de fornecedores, temos questionários e verificações que são realizadas com o objetivo de mitigar tais riscos. [G4-HR9]

Proporção de membros da Alta Direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes [EC6]

	% Diretivos Locais	Total de Diretivos	Diretivos Expatriados	Diretivos Locais
2013	90,70%	43	4	39
2014	91,11%	45	4	41
2015	94,00%	50	3	47

Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região **[LA1]**

Índice de rotatividade por gênero e idade									
	Faixa Etária	Total	Total Geral	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação		Rotatividade	
				Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2013	Até 35	147	480	86	84	13%	11%	8%	2%
	36 - 50	252		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%
2015	Até 35	180	535	105	75	30%	7%	3%	1%
	36 - 50	279		169	110	7%	2%	2%	6%
	Mais de 50	76		59	17	0%	0%	12%	6%

Índice de rotatividade por gênero							
	Quadro de Pessoal			Taxa de Contratação		Rotatividade	
	Total	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2013	480	290	190	5%	6%	9%	6%
2014	508	304	204	7%	8%	4%	2%
2015	535	333	202	13%	3%	4%	4%

Índice de rotatividade por região						
	Região	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação		Rotatividade
		Altas	Baixas	Homens	Mulheres	
2013	Rio de Janeiro	451	26	36	6%	8%
	São Paulo	31	0	0	0%	0%
2014	Rio de Janeiro	457	32	14	7%	3%
	São Paulo	29	4	3	14%	10%
2015	Rio de Janeiro	501	46	18	9%	4%
	São Paulo	34	4	5	12%	15%

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
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
2015	Homem	23.440,9	333	70,4
	Mulher	17.214,4	202	85,2
	Total	40.655,3	535	76,0

Por categoria funcional						
	2015		2014		2013	
Categoria	Horas		Categoria	Horas	Categoria	Horas
Diretivos	7113,66		Diretivos	3403,7	Diretivos	3374,0
Excluídos de convênio	9720,67		Excluídos de convênio	8793,5	Excluídos de convênio	8107,0
Técnico	21006,4		Técnico	18560,91	Técnico	35262,0
Operacional	2814,53		Operacional	6381,35	Operacional	2143,0
Total	40655,3		Total	37139,46	Total	48886,0

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

	2015			2014			2013		
	Homens	Mulheres	%	Homens	Mulheres	%	Homens	Mulheres	%
Diretivos	R\$ 252.887,03	R\$ 206.329,20	22,56%	R\$ 237.903,27	R\$ 206.726,79	15,08%	R\$ 191.827,80	R\$ 179.816,64	6,68%
Excluídos de convênio	R\$ 139.214,79	R\$ 124.845,71	11,51%	R\$ 130.392,31	R\$ 119.864,02	8,78%	R\$ 102.672,24	R\$ 96.277,68	6,64%
Técnico	R\$ 76.895,70	R\$ 69.202,96	11,12%	R\$ 73.982,34	R\$ 65.489,06	12,97%	R\$ 56.202,24	R\$ 54.198,72	3,70%
Administrativo	R\$ 44.206,15	R\$ 59.680,14	-25,93%	R\$ 63.697,54	R\$ 62.602,57	1,75%	R\$ 37.391,40	R\$ 51.408,12	-27,27%
Operacional	R\$ 51.721,87	R\$ 49.326,07	4,86%	R\$ 49.008,13	R\$ 67.739,61	-27,65%	R\$ 32.255,40	R\$ 36.270,36	-11,07%

¹ Média das remunerações totais anuais, por cargo e gênero, incluindo férias e décimo terceiro salário.

Reconhecimentos Externos

100 melhores empresas em Cidadania Corporativas – Gas Natural Fenosa recebeu a certificação como uma das 100 melhores empresas em Cidadania Corporativas em 2015, concedida pela Gestão RH Editora, que analisou as mil maiores e melhores empresas do país. O levantamento se baseia em cinco pilares: qualidade de vida no trabalho; responsabilidade social; responsabilidade ambiental; ética e relacionamento com os stakeholders; e diversidade e inclusão social.



10º Prêmio MasterInstal de 2015 – Com o projeto de Segurança e Saúde do Grupo, a Gas Natural Fenosa Brasil, por intermédio da área de Compras, Prevenção e Serviços Gerais, ganhou case Ouro na categoria Treinamento, Qualificação e Segurança de mão de obra na execução das instalações.



Prêmio Aberje 2015 – Os projetos Dias Novos Virão e Parceria Grandes Chefs foram vencedores na etapa regional, no qual concorrem empresas do Espírito Santo e Rio de Janeiro.



Prêmio Ser Humano 2015 – O Projeto “SAE – Serviço de Atendimento ao Empregado” foi indicado como finalista do “Prêmio Ser Humano” da ABRH-RJ (Associação Brasileira de Recursos Humanos).

Comunicação Interna

Estratégia de Comunicação Interna

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

Programa Dialogar

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

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

- **TV Corporativa:** implantada em 2014 nas sedes corporativas e operativas da empresa, foi desenvolvida a partir do conceito outdoor, prevendo a possibilidade de receber sugestões e críticas dos colaboradores.
- **Murais:** são fixados nos locais em que as características físicas da sede operativa impedem a colocação de aparelho de TV e, têm as mesmas características conceituais da TV Corporativa.

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

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

- **“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 – um marco de reformulação da intranet da Companhia. O veículo disponibiliza notícias da empresa, do mercado e das ações realizadas pelas áreas; funciona como um fórum interno, incentivando debates e troca de experiências, com espaços interativos e enquetes para incentivar o diálogo.
- **Cartazes e Folders** – são elaborados e distribuídos para divulgar informações e resultados de pesquisas internas,

promovendo nivelamento e transparência na comunicação da empresa;

- **Clipping** – Publicação diária com as principais notícias sobre a empresa e o mercado e envio das notícias de destaque do dia para todos os colaboradores via e-mail.
- **Eventos** – são realizados eventos internos impactantes, desenvolvidos com todo aparato e suporte profissional, como festas tematizadas e elaboradas para promover a confraternização; ações interativas incluídas nas convenções e palestras, que passaram a contar sempre com a presença e participação ativa de toda a diretoria – marco de uma mudança cultural.



• **Eventos de lançamento dos Programas de Responsabilidade Social e de Voluntariado** – organização dos eventos de lançamento dos Programas de Responsabilidade Social e de Voluntariado, cujos nomes foram escolhidos pelos colaboradores e que contam com a participação de grande parte da equipe.

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

• **Reformulação da “Revista Natural”,** informativo interno que contém informações sobre a Gas Natural Fenosa, com distribuição trimestral para os colaboradores. Desde 2014, essa revista ganhou uma versão digital, que é disponibilizada na intranet;

• **Distribuição de Brindes** selecionados criteriosamente para valorizar a participação do colaborados nas pesquisas ou campanhas;

• **Clube de Vantagens** – todos os estabelecimentos que tem parceria com a empresa e concedem descontos aos funcionários podem ser consultados no Portal Dialogar. Sempre que uma nova parceria é firmada, a empresa divulga por meio de sua newsletter semanal.

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

Anualmente a Comunicação realiza uma pesquisa com intuito de conhecer a avaliação dos colaboradores sobre os canais de divulgação internos.

Os resultados da 7ª Pesquisa de Comunicação Interna da Gas Natural Fenosa Brasil foram positivos. Com um total de 733 respostas, número recorde de participação frente às edições anteriores, a média das notas da avaliação do trabalho da área ficou em 8,57, o que é bastante positivo, superando os anos anteriores. Um total de 83,44%

dos colaboradores que responderam à avaliação deram notas de 8 a 10, demonstrando satisfação com as ações e os canais do setor, que busca sempre manter todos bem informados sobre tudo o que sucede na empresa.

Sobre os acontecimentos da Gas Natural Fenosa Brasil, bem como do Grupo, 78,76% disseram que recebem quantidade suficiente de informação. O resultado mostra que os funcionários se sentem inseridos e identificados com a Companhia. Quanto aos principais veículos em que se informam, estão: a newsletter semanal Entre Nós, em primeiro lugar, com 78,34% de votos, seguida dos comunicados por e-mail, com 72,69%. Mais de 85% dos participantes consideram o Portal Dialogar e os comunicados muito bons ou bons. As opiniões mostram que a Comunicação Interna está no caminho certo, e a intenção da equipe é sempre melhorar, produzindo conteúdo com qualidade e agilidade para todos.



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

Segurança e Saúde

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



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

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

A segurança como estratégia da Gas Natural Fenosa

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

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

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

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

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

Plano de Segurança e Saúde

O conceito que serve de base ao projeto – tolerância zero aos riscos à segurança – deu origem a várias ações, direcionadas a todos os níveis na empresa, para informar, sensibilizar e conscientizar o público sobre a importância de manter atenção constante na segurança durante as atividades desenvolvidas no dia a dia.

O plano está baseado em cinco pilares:

- Nada é mais importante que a segurança e a saúde;
- Todo acidente pode ser evitado;

- A segurança é uma responsabilidade da Direção;

- A segurança é uma responsabilidade individual;

- Todos os trabalhos devem ser planejados e executados pensando na segurança.

A aplicação do Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde foca 4 pontos de atuação: liderança, empregados, empresas colaboradoras, instalações e processos, que alavancam e guiam a transformação cultural na Gas Natural Fenosa e permitem uma maior extensão e cobertura de seu compromisso com a segurança e a saúde.

Cinco princípios norteiam o Plano, conforme ilustrados na figura a seguir: **[G4-24]**



Plano de Segurança e Saúde – Brasil

Durante 2015, 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.

O objetivo foi estabelecer uma nova cultura de segurança e saúde na Companhia. Com isso, foi criada uma estrutura de redes de desenho e implantação, coordenadas por uma equipe Central do Projeto. Essa equipe realizou 10 encontros ao longo de 2015 para acompanhar o grau de implantação do projeto no país.

Durante todo o ano de 2015, os representantes do Comitê do Projeto no Brasil, constituído por membros de diferentes áreas, se reuniram para identificar melhorias e propor ações voltadas para mudança nas instalações, nos processos e no comportamento de líderes, colaboradores e empresas prestadoras de serviço.

Foram realizadas ações para envolver as empresas contratadas, tentando demonstrar a dimensão e a importância do Projeto para a Companhia. [G4-LA5]

"Na Gas Natural Fenosa, apenas aceitamos uma maneira de trabalhar: **com segurança**"



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.

Os trabalhadores estão representados da seguinte forma:

Diretoria

ECP – Considerando os membros oficiais que representam 5,8% dos empregados.

Comitê de Direção de Segurança e Saúde – Considerando os membros oficiais que representam 1,7% dos empregados.

Colaboradores

CIPA RJ – Existem 16 trabalhadores que representam 3,5% dos empregados da Ceg e Ceg Rio.

CIPA SP – Existem 4 trabalhadores que representam 12,5% dos empregados da GNSPS.

Com o objetivo de estabelecer uma nova cultura quanto à segurança e à saúde, foram desenvolvidas uma série de recursos para envolver os colaboradores e promover o comportamento seguro em todas as atividades: trabalhos operacionais, tarefas de escritório e condução de veículos; situações e atividades cotidianas. Esses recursos, internamente designados como ferramentas, são utilizados a nível global e seguem a orientação da consultoria Dupont, responsável pelo diagnóstico do grau de maturidade da empresa quanto ao tema e pela implantação do projeto na Espanha.

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

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

Norma - SP	Título
NT.00032.GN	Observação Preventiva de Segurança (OPS)
NT.00033.GN	Plano de Ação Pessoal (PAP)
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.00038.GN	Norma do Mês: 12 meses, 12 normas
NT.00039.GN	Trabalhos em altura
NT.00040.GN	Segurança na Condução de Veículos
NT.00041.GN	Tolerância Zero
NT.00042.GN	Gestão EPI
NT.00043.GN	Autorizações de Trabalho
NT.00044.GN	Linhas Vermelhas de Segurança
NT.00045.GN	Regime Sancionador de Empresas Contratadas

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

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

A cultura preventiva, também na cadeia de valor: A importância do trabalho realizado pelas empresas prestadoras de serviço exige que a Companhia possa estender para elas a mesma cultura de prevenção com a qual desenvolve as suas próprias atividades. A extensão da cultura de prevenção baseia-se principalmente no acompanhamento do desempenho das empresas colaboradoras. Assim, a Ceg procura acompanhar eventuais acidentes que possam ocorrer com os colaboradores das empresas prestadoras de serviços, e para isso, desenvolveu ferramentas de monitoramento dos acidentes. Além disso, a Ceg exige que seus fornecedores

e as empresas colaboradoras certifiquem que seu pessoal próprio tenha recebido formação específica em segurança e prevenção de riscos trabalhistas para a execução de serviços que serão prestados à Companhia e periodicamente realiza atividades visando este tipo de formação.

Foi lançado em 2015, uma nova etapa do Projeto Compromisso de Segurança e Saúde, direcionado aos colaboradores das empresas contratadas, uma iniciativa da unidade brasileira com o objetivo de garantir o comprometimento dos profissionais que trabalham em nome da Gas Natural Fenosa.

Projeto Itinerários de Segurança e Saúde

O Projeto dissemina os princípios de Compromisso com a Segurança e Saúde e envolve as empresas contratadas cujos colaboradores prestam serviço para Gas Natural Fenosa, totalizando 890 profissionais.

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

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



Representantes da Gas Natural Fenosa visitam as empresas prestadoras de serviço para apresentar, em nível operacional, o projeto de Compromisso com a Segurança e a Saúde, com ênfase na importância na comunicação de acidentes e incidentes. O Projeto Itinerários de Segurança e Saúde, de março a dezembro de 2015, já havia abordado 19 empresas contratadas na Ceg, Ceg Rio e GNSPS.

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

Procedimentos de conduta referentes à ação junto às empresas contratadas

- 1 Detectar os desvios, de forma sistemática e frequente, durante a atividade diária.
- 2 Atuar sobre o desvio de forma imediata.
- 3 Comunicar o desvio e as medidas tomadas ao responsável pela atividade de forma informativa de Prevenção.
- 4 Uma vez solucionado o desvio, o responsável por sua solução fechará a notificação no sistema. Se o desvio já tiver sido resolvido pela pessoa que o 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.

Principais Ações Internas

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

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

Na intranet, uma página sobre o Projeto Compromisso com a Segurança e Saúde informa todas as lições aprendidas e desenvolvidas.

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

Durante 2015, mensalmente, foi disponibilizado um novo conteúdo com um tema ligado à segurança e à saúde, na rede da empresa.

Vídeo Contatos de Segurança – Em 2015, para estimular e difundir estas práticas, os colaboradores foram incentivados a enviarem dicas sobre o que mudou em sua rotina desde que o projeto foi implantado.

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

Calendário 2015 – Em janeiro de 2015, foi entregue aos colaboradores da Gas Natural Fenosa o novo calendário, para ser utilizado nos postos de trabalho, com foco no tema segurança e saúde. O novo formato brinca com as formas dos desenhos e aborda ações cotidianas para as quais se deve tomar cuidado e aplicar todas as regras de segurança e saúde.

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

O Prosafety móvel permite que o colaborador, a qualquer momento e de qualquer lugar possa acessar os módulos de segurança, inspeções, observações

de segurança, comunicação de risco ou de acidentes e incidentes de investigação trabalhando de qualquer lugar, a qualquer momento.

Café com a Direção reconhece colaboradores envolvidos com o Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde – em março de 2015, durante o evento “Café com a Direção”, foram reconhecidos os 3 funcionários destaque no uso de cada uma das ferramentas do Programa Compromisso com a Segurança e Saúde.

12 meses, 12 normas – Em junho de 2015, teve continuidade o Projeto 12 meses, 12 normas.

Conhecer uma norma técnica e avaliar a melhor forma de implementá-la antes de realizar qualquer obra ou serviço é o primeiro passo para garantir a segurança e a qualidade nas operações. Pensando nisso, a Gas Natural Fenosa implementou em 2014 grupos de trabalho para avaliar – a cada mês – uma determinada norma relacionada à segurança, verificando se ela está sendo respeitada. Em caso de se perceber a necessidade de adequação, e desenvolver, um plano de ação. O objetivo é analisar o grau de cumprimento e conhecimento de uma norma, garantindo que a cultura de segurança se reflita nos padrões de comportamento dos funcionários da organização.

Encontros de Segurança – Os Encontros de Segurança têm como objetivo difundir e melhorar o grau de conhecimento sobre as ferramentas que compõem o Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde.

Durante 2015, foram realizados cinco encontros.

I Encontro de Segurança – realizado em maio de 2015, o evento teve como objetivo difundir e melhorar o grau de conhecimento sobre a ferramenta Tolerância Zero (NT-00041). Durante o encontro, foram esclarecidas as dúvidas sobre o cadastro de desvio no sistema Prosafety e o que realmente é um desvio de segurança, entre outras dúvidas relacionadas ao Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde. Foi realizado um ranking sobre a Tolerância Zero, e os colaboradores mais participativos, como reconhecimento, receberam brindes corporativos.

II Encontro de Segurança – realizado em junho, o encontro reuniu colaboradores de Gestão de Rede com o objetivo de reforçar os principais critérios contidos na NT. 00034.GN-SPESS – Padrão de Segurança e Saúde da Rede de Empresas Colaboradoras.

Os participantes compartilharam informações importantes sobre a realização de Controle Prévio (parte 1 da normativa) e Inspeções Documentadas-IDS (parte 2 da normativa). Foram explicadas, por exemplo, as responsabilidades que cada norma prevê e a forma correta de registro das IDS no sistema Prosafety.

O tema ‘Regime Sancionador Aplicável a Empresas Contratadas’ (NT.00045.GN-SPESS) também foi apresentado como parte integrante das ações do Projeto ‘Compromisso com a Segurança e a Saúde’. Sendo assim, foi ressaltado que o recurso não deve ser visto meramente como punitivo, mas como uma forma didática de avaliar os processos e de entender a importância do assunto.

Ao final do evento, entre os presentes foram reconhecidos e premiados os destaques da área de Gestão de Rede no uso da ferramenta de Inspeção IDS, até o mês de maio.

III Encontro de Segurança – os líderes da Diretoria de Gestão de Rede participaram em agosto do III Encontro de Segurança. Durante o encontro, foram abordadas as Normas NT.00034.GN-SPESS: Parte 3 e a NT.00056.GN-SPESS, ambas determinam reuniões periódicas que os responsáveis da GNF devem realizar para transmitir os princípios do Projeto Compromisso com a Segurança sendo que a primeira se refere às empresas contratadas e a segunda às reuniões a serem realizadas com as equipes internas.

IV Encontro de Segurança – O evento aconteceu em outubro e teve como objetivo apresentar a Estação de Regulagem e Medição de Gás, suas características e funcionalidades, além de serem esclarecidas dúvidas sobre alguns equipamentos da estação.

V Encontro de Segurança – realizado em novembro, o evento teve como objetivo apresentar aos participantes os benefícios da ginástica laboral, prevenindo contra doenças ocupacionais que se incluem nos grupos LER (Lesões por Esforços Repetitivos) e DORT (Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho).

Semana de Segurança e Saúde – do dia 27 de abril a 1º de maio, foram realizadas várias ações para despertar nos colaboradores cuidados com a Segurança e a Saúde.

• **Café da Manhã Saudável** – Para estimular uma alimentação saudável entre os colaboradores no ambiente de trabalho, uma das ações realizadas pela área de Prevenção – Saúde foi o oferecimento de cestas de frutas frescas, disponibilizadas em todas as copas das sedes corporativas e operativas, no Rio de Janeiro e em Sorocaba, na quinta-feira (30/04).

• **Lançamento do “vídeo-pílula” com dicas de segurança** – vídeo sobre prevenção de acidentes no ambiente de trabalho, cuja animação mostra, de forma leve e divertida, situações cotidianas que podem resultar em incidentes nos escritórios. A ideia é destacar o que não deve ser feito, com simples atitudes que evitam riscos à segurança do colaborador.

• **1º Concurso Internacional de Desenho Gas Natural Fenosa** – A Gas Natural Fenosa aproveitou a celebração do Dia Mundial da Segurança e da Saúde para lançar o 1º Concurso Internacional de Desenho Gas Natural Fenosa. Filhos(as), sobrinhos(as) e netos(as) de colaboradores efetivos, que tenham entre três e 12 anos, podem participar. O objetivo do concurso é recepcionar desenhos das crianças relacionados ao tema segurança e saúde que concorrem a bicicletas e videogames. O regulamento foi disponibilizado na Naturalnet e os desenhos puderam ser enviados até o dia 19 de maio.

• **2ª Semana de Hipertensão Arterial** – Simultaneamente à Semana de Segurança e Saúde ocorreu a 2ª Semana de Hipertensão Arterial, com o objetivo de alertar os colaboradores sobre a importância da medição da pressão arterial e os riscos da hipertensão (HTA) – uma das principais causas de doença e mortalidade em todo o mundo. Os colaboradores foram estimulados a irem ao Serviço Médico da Companhia para medir a pressão e receberem dicas de prevenção.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT: No período de 27 a 31 de julho de 2015 foi realizada a semana interna de prevenção de acidentes de trabalho com o objetivo de divulgar a importância da prevenção para colaboradores da Companhia. Foram realizadas palestras, enquetes teatrais, “simulação casa segura” com visitas guiadas, ações motivacionais e avaliações ergométricas.

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

Campanhas de incentivo sobre Segurança e Saúde

Concurso mensal de contatos de Segurança e Saúde foi lançado em 2015 e é mantido mensalmente. – A iniciativa internacional visa promover o reconhecimento aos colaboradores que elaboram ações de comunicação sobre o tema e auxiliam seus colegas de trabalho com seus comportamentos. O material criado pelo colaborador deve refletir situações cotidianas que proporcionem experiência e sirvam para revelar e promover condutas que evitem riscos ou acidentes. Para ilustrar, o arquivo pode conter dois slides com fotos ou vídeos de até 60’. Todos os materiais serão publicados na Naturalnet, no espaço Plano Compromisso Segurança e Saúde.

O nome do ganhador será revelado na Naturalnet, na primeira semana do mês seguinte ao período premiado. O júri fará sua avaliação levando em conta os seguintes critérios de seleção: sensibilização; compromisso; originalidade; apresentação; e grau de contribuição à implantação no grupo do conteúdo do contato.



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

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

Formação de Segurança Viária – A formação aconteceu no período de 07 a 15 de outubro na Sede de São Cristóvão. Em linha com o Projeto Compromisso com a Segurança e a Saúde do Grupo, a formação conscientizou os colaboradores sobre a importância de adotarem uma direção segura. O treinamento teórico e prático em simuladores incluiu condutores e passageiros de veículos e motocicletas. Durante o evento, foram abordados os principais fatores de risco na direção, utilizando o sistema de segurança do automóvel, na condução defensiva e de antecipação de riscos.

Auxiliando o aprendizado de forma dinâmica, didática e segura, um carro simulava o capotamento, fazendo com que os colaboradores pudessem entender e vivenciar uma experiência próxima

à realidade. Os participantes foram convidados a experimentar simuladores virtuais de carro e moto, utilizando óculos que simulam a embriaguez leve e a embriaguez alta à noite, conscientizando a todos sobre o perigo da bebida aliada à direção.

Comunicação interna sobre procedimentos seguros para o abastecimento de veículos – o comunicado em formato de ilustração foi postado na intranet e abrangeu todos os colaboradores da Gas Natural Fenosa.

Projeto Convergência – o projeto, em linha com o Plano de Segurança e Saúde do Grupo, teve sua reunião de abertura em outubro de 2015 (Kick-off). A iniciativa tem como objetivos melhorar as interfaces dos processos e garantir a preservação do sistema em condições seguras, com foco nas áreas de inspeção, manutenção e tratamento das irregularidades encontradas nas Estações de Regulagem e Medição de GN, instaladas em clientes industriais e postos GNV. O projeto é coordenado por uma equipe interna multidisciplinar.

Destaques de 2014 – a cerimônia na Sede Corporativa aconteceu em junho e reuniu o diretor-geral para a América Latina, os principais executivos da empresa no Brasil e os 15 colaboradores que se destacaram em 2014 por sua atuação no projeto do Grupo: Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde, na realização e notificação de Tolerância Zero, OPS e IDS. Os colaboradores reconhecidos receberam certificados e vouchers do Spa Vila Verde.

Principais Ações desenvolvidas em 2015 para Empresas Contratadas

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

Dicas de bolso – ação busca fornecer de forma lúdica, prática, acessível e durável informações técnicas e de segurança aos colaboradores das contratadas. A iniciativa apoia as Unidades Operacionais no trabalho de orientação à execução de obras tecnicamente responsáveis e seguras.

Workshop de Segurança e Saúde – a ação direcionada às empresas contratadas foi realizada em agosto, no auditório da sede da empresa em São Cristóvão. No total, 36 empresas participaram do evento. Durante o evento foram reforçados os princípios que regem o Plano de Segurança e as principais normas a serem cumpridas. Na ocasião foi divulgada novamente a oportunidade oferecida pela Gas Natural Fenosa aos colaboradores das empresas contratadas participarem da Universidade Estendida, que funciona como importante ferramenta de apoio para a capacitação dos colaboradores terceirizados, sendo, inclusive, iniciativa de referência para outras empresas do país.

Projeto Ranking dos Fornecedores

– o projeto tem por objetivos melhorar a qualidade dos serviços prestados e a confiabilidade desses serviços, para garantir um processo contínuo de melhorias em todas as áreas e processos envolvidos nos serviços de construção, renovação e manutenção de redes e ramais. O projeto relaciona indicadores de desempenho para classificação das empresas contratadas, com os quais é possível avaliar os aspectos técnicos e não técnicos, legais e comerciais, e apoia o Plano de Compromisso com a Segurança e Saúde, avaliando também o cumprimento das normas de segurança estipuladas nos contratos.

A reunião com os fornecedores na qual foi apresentado o ranking das empresas, aconteceu em maio de 2015. Durante o evento, para reforçar o compromisso e prevenir riscos, também foram verificados e analisados os acidentes e incidentes ocorridos em 2014 e reforçada a necessidade de se cumprir todas as normas relacionadas aos processos.

Evento com empresas contratadas

– A principal finalidade desses encontros é fazer com que as empresas contratadas reflitam e incorporem em suas culturas a correta utilização dos equipamentos de segurança. Em novembro de 2015, na GNF em São Paulo foi realizado um encontro com as empresas contratadas para enfatizar a importância do uso dos EPIs.

Indicadores de Segurança e Saúde

[G4-LA6]

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

Indicadores – 2015	GNF Brasil
Índice de Frequência de acidentes laborais com baixa	0,88
Índice de Gravidade de acidentes laborais com baixa	0,07
Nº de acidentes com afastamento – homens	0
Nº de acidentes com afastamento – mulheres	1
Nº de acidentes sem afastamento – homens	0
Nº de acidentes sem afastamento – mulheres	7
Dias perdidos – homens	0
Dias perdidos – mulheres	86
Nº de óbitos relacionados ao trabalho	0
Índice de absenteísmo*	

Índices de Acidentabilidade – em 2015, a segurança continuou sendo uma prioridade na atuação da Companhia. Os indicadores de acidentabilidade das empresas do grupo estão apresentados na tabela a seguir:

Índices	Objetivos da GNF*	Indicadores da GNF*
		Brasil
Acidentes do Trabalho – Índice de Frequência	≤ 1,95	0,88
Acidentes do Trabalho – mortais	0	0
Sistema de Distribuição – valoração	≥ 8,0	10,0

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

Acidentes do Trabalho – quanto aos índices de acidentabilidade, o índice de frequência ficou em 0,88, pois houve 1 acidente com afastamento no período, com 86 dias de baixa.

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

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

Pesquisa de Percepção Cultura de Segurança e Saúde

Curva de Bradley, segundo Fortaleza Cultural Relativa
Evolução 2012-2-15 por áreas



Compromisso com a Sociedade

Princípios de Atuação Responsável com a Sociedade

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

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

No Brasil, a Gas Natural Fenosa desenvolve suas atividades de compromisso com a sociedade por meio de um programa de patrocínio e doações. São 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.



Principais projetos desenvolvidos ou continuados em 2015

Dias Novos virão

O Grupo Gás Natural Fenosa mantém forte posicionamento em eficiência energética e uso final da energia e entende que o setor pode desempenhar papel importante para influenciar a sociedade no cuidado com o ambiente. Por isso, desde 2010, o Grupo definiu a Educação para o Consumo Consciente como foco prioritário de seu programa corporativo de Responsabilidade Social, nomeado Energia para Crescer.

Com esse propósito, a Ceg, desenvolveu em 2015, o Projeto Dias Novos Virão, que marca uma nova etapa do projeto iniciado em 2010, quando a unidade brasileira optou por implementar o projeto criando uma peça infanto-juvenil, cuja apresentação antecede uma palestra que reforça o tema central do projeto, com o objetivo de disponibilizar apresentações às instituições de ensino fundamental do Rio de Janeiro.

A cada temporada, de aproximadamente dois anos, é lançada uma nova peça: a primeira foi Futuro no Meu Jardim, continuando com o espetáculo Manual para o Futuro Legal, e Dias Novos Virão que estreou em 2014. Com diferentes enredos e cenários, todas as peças abordam a consciência sobre o uso dos recursos naturais.

Dias Novos Virão é ambientado no tempo das cavernas, antes da descoberta do fogo. Nela são abordados temas como a relação do homem pré-histórico com o fogo, a necessidade do fogo para a sobrevivência do homem e a importância da energia sustentável. Já a palestra é apresentada por dois atores que se caracterizam de personagens da Família Natural, Mari e Luís. Eles falam sobre fontes de energia e o uso responsável do gás, utilizando cartazes e maquetes.

As crianças são estimuladas a interagir o tempo todo, respondendo a diversas perguntas e participando ativamente.

O conteúdo aborda práticas sustentáveis no trato com o meio ambiente e o uso seguro e eficiente dos recursos energéticos e pretende contribuir na conscientização e construção de uma geração futura atuante, multiplicadora de boas práticas.

A estratégia de unir a peça teatral e a palestra sobre meio ambiente torna o tema agradável e instigante e confere abrangência para que seja trabalhado nas escolas, por professores de diferentes matérias.

O formato une arte e educação de forma lúdica e divertida. Dessa maneira além de incentivar novos hábitos de saúde, também dissemina a consciência ambiental e práticas de segurança no uso do gás natural aos alunos e suas famílias, ainda prepara um novo público espectador da arte teatral.

O projeto tem o objetivo de desenvolver novos hábitos de saúde, instituir consciência ambiental nas famílias, além de ensinar como se usa de forma segura o gás natural.

Os espetáculos já percorreram cerca de 220 estabelecimentos de ensino, e circularam por 23 municípios fluminenses, alcançando cerca de 50 mil alunos. Na temporada de 2015, Dias Novos Virão foi visto por 7.101 alunos e 680 professores.

Dias Novos Virão recebeu o Prêmio Aberje em 2015, na categoria Comunicação de Programas, Projetos e Ações Culturais.

Formação para liderar

A Gas Natural Fenosa busca construir um plano de ações que mantenha total coerência com suas políticas e objetivos.

A relevância da educação na política de responsabilidade social da Gas Natural Fenosa e o cuidado em manter uma relação de proximidade com seus públicos

de interesse deram origem à criação de um programa singular de capacitação internacional, para o qual podem concorrer os filhos dos colaboradores.

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 jovens de outros países.

Todas as unidades da Gas Natural Fenosa no mundo podem inscrever quantos participantes desejem. A participação é definida pela seleção de projetos enviados pelos candidatos.

Os vencedores recebem uma bolsa de estudos para um curso de formação em Liderança e Sustentabilidade, na Universidade Corporativa do Grupo, em Ávila, na Espanha, durante uma semana. Os participantes também têm a oportunidade de conhecer a Gas Natural Fenosa em Madrid e fazer um tour cultural no final de semana em que estiverem na Espanha.

Baseado em valores que a empresa adotou em seus compromissos de responsabilidade corporativa, o Projeto Formação para liderar proporciona aos filhos de colaboradores oportunidade de passar por uma experiência diferenciada.

Jovens na Cozinha

Para a Gas Natural Fenosa é importante criar programas sociais que sejam coerentes com seu propósito estratégico e que, ao mesmo tempo, façam diferença na vida da população das cidades em que atua.

O Projeto Jovens na Cozinha atende a essa coerência ao aliar duas estratégias

do Grupo: a proposta de utilizar a educação como diretriz de suas ações no campo da responsabilidade social e a de explorar em sua imagem junto ao público, temas como a gastronomia, que tem relação direta com o gás natural.

A iniciativa visa patrocinar a capacitação e formação profissional em alimentos e bebidas, de alunos que concluíram ou estão finalizando o ensino médio e cujas famílias não dispõem de recursos para encaminhá-los ao ensino superior.

O projeto conta com a parceria da Unilasalle – instituição de ensino superior localizada em Niterói. A Unilasalle faz parte da Rede La Salle que mantém mais de 1.500 instituições de ensino no mundo, em mais de 80 países, e é reconhecida pela excelência de ensino.

O Projeto Jovens na Cozinha faz parte das ações patrocinadas pela Associação Dia Solidário, criada por um grupo de colaboradores da Gas Natural Fenosa para organizar o programa de voluntariado da empresa. O projeto Jovens na cozinha teve sua primeira edição em 2012, quando a associação era mantida por doações. O colaborador interessado em participar doa um dia do seu salário e a Gas Natural Fenosa dobra o valor arrecadado. Devido ao sucesso do projeto, em 2015, ele passou a ser financiado pela Fundação Gas Natural Fenosa.

As outras duas turmas, uma com início em 2015 e término previsto para julho/2016, e outra que começou em maio/2016, e terminará em junho/2017, estão sendo mantidas com recursos da Fundação Gas Natural Fenosa. O Projeto Jovens na Cozinha já formou 02 turmas. Dos 34 jovens formados nas duas turmas, 24 trabalhavam em restaurantes, bares, cafés na região metropolitana do Rio de Janeiro até o final de 2015. Em 2015, 16 jovens de comunidades de Niterói estão cursando a terceira turma, com formatura prevista para julho/2016.

O diferencial do Projeto Jovem na Cozinha é ser um programa de formação com geração de emprego e renda,

totalmente alinhado às necessidades de um mercado que demanda de forma crescente por profissionais especializados em gestão de cozinha internacional e que, conseqüentemente, oferece novas perspectivas aos participantes.

Projeto Cultura e Histórias

A Gas Natural Fenosa patrocinou a publicação de um livro de literatura infanto-juvenil que conta a história da cidade do Rio de Janeiro para ser distribuído gratuitamente a alunos do ensino fundamental do Rio de Janeiro, com prioridade para os que estiverem cursando entre o terceiro e o quinto ano de escolas públicas.

A iniciativa valoriza e divulga o patrimônio cultural e natural da cidade e serve como fonte de pesquisa para a trajetória histórica da cidade.

O livro é uma obra de ficção, baseada em fatos reais, com texto da renomada escritora Lucia Fidalgo e ilustrações do artista plástico e arte-educador Daniel Azulay.

A 1ª edição do livro foi de seis mil exemplares.



Tatuagens urbanas

O patrocínio às manifestações que valorizam a história do Rio de Janeiro é mais uma forma de apoio da Gas Natural Fenosa à beleza e à importância da cidade.

O projeto Tatuagens Urbanas e o Imaginário Carioca - 450 anos da Cidade do Rio de Janeiro apresenta de forma criativa a trajetória de um dos maiores símbolos urbanísticos da cidade: as famosas calçadas de pedras portuguesas, patrimônio artístico tombado pelo IPHAN.

A Gas Natural Fenosa, representada pela Ceg, que há mais de um século está presente na vida do povo carioca participando do desenvolvimento da cidade, pauta sua atuação pela valorização da história, do meio ambiente, das belezas naturais do Rio de Janeiro. Para a Gas Natural Fenosa patrocínios como do projeto Tatuagens urbanas renovam esses vínculos construídos ao longo do tempo, e comprovam sua determinação de continuar atuando para suprir as necessidades da geração atual e garantir a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações.

Apoio a Gastronomia

Com a proposta de participar ativamente de eventos que impactem positivamente a população, a Ceg elegeu a gastronomia como um dos temas principais dessa participação.

O apoio a eventos que envolvem a gastronomia é uma das formas que a Ceg encontrou de contribuir para o desenvolvimento da cultura gastronômica da cidade. A ligação da Ceg com a gastronomia já está fazendo história que teve um novo capítulo anexado em 2015.

Rio Bom de Mesa

Com o apoio da Ceg, na sua 12ª edição, o Rio Bom de Mesa reuniu onze restaurantes da Zona Sul e Centro para comemorar os 450 anos da cidade. Neste ano, o intercâmbio de chefs promovido pelo evento se concentrou em apresentar ao público releituras de clássicos da gastronomia carioca, como o famoso filé a Oswaldo Aranha e o tradicional picadinho à Copacabana.

Rio Gastronomia 2015

Em 2015, a Ceg foi novamente a patrocinadora master do Rio Gastronomia.

Considerado o maior evento de gastronomia do país, o Rio Gastronomia, se tornou um acontecimento que mobiliza o Rio de Janeiro.

Nessa 5ª edição, o Circuito Rio Gastronomia - Prêmio Rio Show de Gastronomia reuniu no Jockey Club Brasileiro mais de 70 mil pessoas que prestigiaram quiosques de restaurantes premiados, como: Gero, Irajá, Pomar Orgânico, Aconchego Carioca, Entretapas, Tenkai, Sawasdee Bistrô, Colombo, Osteria Dell'Angolo e Laguiole; uma amostra do que há de melhor na produção familiar fluminense na Feira de Sabores; os melhores Foodtrucks do momento, como o da chef Roberta Sudbrack e o novíssimo do Gula Gula. A novidade do ano foi o lançamento da Feira da Cachaça.

Foram realizadas mais de 80 aulas, degustações e palestras dos mais

prestigiados profissionais da gastronomia nacional.

A programação do evento vai além do que acontece no Jockey: o Roteiro Gastronômico envolve mais de 400 restaurantes, que oferecem menus a preços especiais durante todo o mês de agosto. Nas quadras das escolas de samba é promovido o concurso Feijoada Nota 10 e mais as aulas de gastronomia que são realizadas no Fashion Mall.

Parcerias Grandes Chefs

A aproximação com os grandes chefs que promovem a cultura gastronômica na cidade foi o mote que a Ceg escolheu para renovar o perfil da empresa nas redes sociais.

Desde 2012, as páginas oficiais da Gas Natural Fenosa na internet, exploram o tema gastronomia, trazendo a seus clientes e usuários inúmeras receitas de pratos famosos, em vídeos apresentados pelos mais conceituados chefs da cozinha carioca.

A iniciativa, além de valorizar o trabalho desses profissionais, contribui para incrementar novas parcerias e ainda incentiva a proximidade de clientes e usuários desses canais.

Em 2015, o acesso às páginas da empresa nas redes sociais chegou a mais de 1 milhão de usuários.

O relato do Projeto Parceria Grandes Chefs e o resultado de sua contribuição para o plano de renovação da imagem da marca e incentivo à proximidade do público consumidor conquistou, em 2015, o Prêmio Aberje regional na categoria Comunicação e Relacionamento com o Consumidor.



Festa de Santo Antônio de Duque de Caxias

O incentivo à preservação das tradições e a valorização da gastronomia foram responsáveis pela iniciativa da Gas Natural Fenosa de patrocinar, em 2015, a Festa de Santo Antônio de Duque de Caxias.

A Festa, que acontece no mês de junho no município de Duque de Caxias, contou esse ano com uma feira literária e um circuito gastronômico e atraiu mais de 200 mil pessoas.

A população teve a oportunidade de conferir uma programação cultural diversificada. A feira literária trouxe para o município lançamentos, palestras e mesas de debates com autores e convidados, além da exposição “Gonzagão”, na Biblioteca Governador Leonel Brizola.

Entre as diversas atrações o Circuito Gastronômico foi um dos grandes destaques, com receitas dos renomados chefs: Frederic Monnier, Frederic de Mayer, Damien Montecer, Dalton Rangel e Luiz Incao, além da sommelière Deise Novakoski e a participação de tradicionais restaurantes da cidade, como: Acarajé da Jô, Rei do Bacalhau, Toca do Pepé, Virtue e Galeto Caxias.

Centro de Capacitação Gas Natural Fenosa

O Centro de Capacitação Gas Natural Fenosa está inserido no Espaço Criança Esperança do Rio de Janeiro. A metodologia aplicada nos cursos promove a inserção de jovens carentes no mercado de trabalho, disponibilizando cursos adequados a essa realidade.

O espaço recebe visitas de personalidades, universitários, estudiosos, voluntários, entre outros que também servem para incentivar o trabalho realizado junto a esses jovens e contribuem para renovar a proposta do Centro de Capacitação.

Comunidade 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 seu Centro de Capacitação.

O Projeto de capacitação de jovens no Pavão Pavãozinho é mais uma ação de responsabilidade social da Gas Natural Fenosa que tem como tema a educação.

Como proposta para 2015, o Centro certificou novos profissionais em Técnicas de Inspeção Periódica/ Autovistoria de Instalações Prediais a Gás formando profissionais para realizar a inspeção periódica de instalações prediais conforme a lei no. 6890 de 18/09/2014, conhecida como Lei da Autovistoria que dispõe sobre a obrigatoriedade de inspeção quinquenal de segurança nas instalações de gás de unidades residenciais e comerciais suprida por gases combustíveis no Estado do Rio de Janeiro.

Foram abertas quatro turmas em 2015, para as quais se inscreveram 334 candidatos, dos quais 131 compareceram ao processo seletivo e 48 alunos foram aprovados para frequentar o curso. A última turma com 15 participantes se formou em dezembro.

As aulas foram ministradas por profissionais do SENAI que também foram responsáveis pelo processo seletivo e pela certificação dos concluintes.

Petrópolis Gourmet

Em linha com a proposta da Gas Natural Fenosa de apoiar projetos envolvendo a gastronomia a Ceg Rio patrocinou em 2015 o Petrópolis Gourmet.

O evento, que está na sua XV edição, explorou o tema “Cozinha da Serra”. O público teve oportunidade de visitar os circuitos ecoturais de Petrópolis, importante destino turístico do estado do Rio de Janeiro.

A programação também incluiu: Da Roça para a Mesa, Encontro de Produtores rurais e chefs, Exposição de conjuntos de louça dos titulares do Império Brasileiro e a Corrida dos Garçons – divertida competição que reúne garçons dos restaurantes locais que competem segurando uma bandeja com garrafas.

O Encontro de Produtores rurais e chefs contou a participação de 57 restaurantes locais que preparam menus criados especialmente para o evento, compostos por entrada, prato principal e sobremesa.



Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015

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

Introdução

Fomos contratados pela Gas Natural do Brasil S.A. ("Gas Natural Fenosa") para apresentar nosso relatório de asseguarção limitada sobre a compilação das informações relacionadas com sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015 da Gas Natural Fenosa, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015.

Responsabilidades da administração

A administração da Gas Natural Fenosa é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015, de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015, com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – "Emissão de Relatório de Asseguarção Relacionado

com Sustentabilidade e Responsabilidade Social", emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB – International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações de sustentabilidade, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015 da Gas Natural Fenosa;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015;
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção 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 2015.

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 asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses

dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Além disso, não realizamos nenhum trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015 da Gas Natural do Brasil S.A. não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4).

Rio de Janeiro, 02 de agosto de 2016

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

Maria Salete Garcia Pinheiro
Contador CRC RJ-048568/O

Sumário de Conteúdo da GRI - G4



Conteúdos Básicos Gerais

		Página	Omissões	Verificação Externa
Estratégia e Análise				
G4-1	Mensagem do Presidente.	6	Não houve	Não
Perfil Organizacional				
G4-3	Nome da organização.	10,17	Não houve	não
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	13,16,17, 19	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-5	Localização da sede da organização.	13,19	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-6	Países em que a organização opera e onde as suas principais operações estão localizadas.	10,19	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	12	Não houve	não
G4-8	Mercados atendidos.	13,17	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-9	Relate o porte da organização.	12	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-10	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região.	85,86	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-11	O percentual do total de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	85	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-12	Descrição da organização da cadeia de fornecedores.	64	Não houve	não
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório.	17	Não houve	não
G4-14	Relate como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	24,32	Não houve	não
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente.	49	Não houve	sim (pág 114 e 115)
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.	49	Não houve	sim (pág 114 e 115)
Aspectos Materiais Identificados e Limites				
G4-17	Liste todas as empresas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos similares da organização.	67	Não houve	não
G4-18	Processo para a definição do conteúdo do relatório e limite.	24,25	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados na definição do conteúdo do processo de relatório.	27	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-20	Indicação da cobertura de cada Aspecto Material dentro da organização.	25,26	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-21	Indicação da cobertura de cada Aspecto Material fora da organização.	26	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-22	Relato de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	24	Não houve	não
G4-23	Mudanças significativas no alcance e cobertura de cada aspecto material em relação as edições anteriores.	25	Não houve	sim (pág 114 e 115)
Engajamento de Stakeholders				
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	44,97	Não houve	sim (pág 114 e 115)
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	44	Não houve	não
G4-26	Abordagens para o engajamento das partes interessadas.	44	Não houve	não
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders.	44	Não houve	não

Perfil do Relatório				
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	24	Não houve	não
G4-29	Data do relatório anterior.	24	Não houve	não
G4-30	Relatório questão do ciclo.	24	Não houve	não
G4-31	Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	24	Não houve	não
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	24	Não houve	não
G4-33	Política verificação externa.	24	Não houve	sim (pág 114 e 115)
Governança				
G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança.	32	Não houve	não
Ética e Integridade				
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	30,35,39	Não houve	sim (pág 114 e 115)

Conteúdos básicos e específicos

	Página	Omissões	Verificação Externa
Informação sobre o enfoque de gestão e indicadores.			
CATEGORIA: ECONOMIA			
Aspecto Material: Desempenho Econômico			
G4-DMA			
G4-EC1	67		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Presença no Mercado			
G4-DMA			
G4-EC6	89		
CATEGORIA: MEIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Matérias-Primas			
G4-DMA			
G4-EN1	79		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Energia			
G4-DMA			
G4-EN3	79		sim (pág. 114 e 115)
G4-EN4	59		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Água			
G4-DMA			
G4-EN8	80		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Biodiversidade			
G4-DMA			
G4-EN11	83		sim (pág. 114 e 115)
G4-EN12	83		sim (pág. 114 e 115)
G4-EN13	83		sim (pág. 114 e 115)
G4-EN14		A informação não está disponível	estas informações não constam dos estudos ambientais realizados pela empresa.
Aspecto Material: Emissões			
G4-DMA			
G4-EN15	80		sim (pág. 114 e 115)
G4-EN16	80		sim (pág. 114 e 115)
G4-EN17	80		sim (pág. 114 e 115)

	Página	Omissões	Verificação Externa
Aspecto Material: Efluentes e Resíduos			
G4-DMA			
G4-EN22	90		sim (pág. 114 e 115)
G4-EN23	81		sim (pág. 114 e 115)
G4-EN24	59		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Produtos e Serviços			
G4-DMA			
G4-EN27	81		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Cumprimento Regulatório			
G4-EN29	78		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Transporte			
G4-DMA			
G4-EN30		O conteúdo básico ou uma parte do conteúdo básico não são aplicáveis	O transporte de Bens e Materiais é realizado por empresas terceirizadas, sendo facultativo o controle de suas emissões (segundo o Protocolo GHG)
Aspecto Material: Geral			
G4-DMA			
G4-EN31	82		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Avaliação Ambiental dos Fornecedores			
G4-DMA			
G4-EN33	76		não
Aspecto Material: Mecanismos de Reclamação em Matéria Ambiental			
G4-DMA			
G4-EN34	75		não
CATEGORIA: DESEMPENHO SOCIAL			
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DIGNO			
Aspecto Material: Emprego			
G4-DMA			
G4-LA1	90		sim (pág. 114 e 115)
G4-LA2	89		
Aspecto Material: Relações entre os Funcionários e a Direção/Management Relations			
G4-DMA			
G4-LA4	89		não
Aspecto Material: Segurança e Saúde Ocupacional			
G4-DMA			
G4-LA5	98		sim (pág. 114 e 115)
G4-LA6	106		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Capacitação e Educação			
G4-DMA			
G4-LA9	84, 91		sim (pág. 114 e 115)
G4-LA11	87		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
G4-DMA			
G4-LA12	90	A informação não está disponível	não
Aspecto Material: Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens			
G4-DMA			
G4-LA13	91		sim (pág. 114 e 115)
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS			
Aspecto Material: Investimento			
G4-DMA			
G4-HR2	38		sim (pág. 114 e 115)

	Página	Omissões	Verificação Externa
Aspecto Material: Não Discriminação			
G4-DMA			
G4-HR3	38		não
Aspecto Material: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			
G4-DMA			
G4-HR4	89		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Trabalho Infantil			
G4-DMA			
G4-HR5	89		não
Aspecto Material: Trabalhos Forçados			
G4-DMA			
G4-HR6	38		não
Aspecto Material: Medidas de Segurança			
G4-DMA			
G4-HR7	41		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Direitos dos Povos Indígenas			
G4-DMA			
G4-HR8	38		não
Aspecto Material: Avaliação			
G4-DMA			
G4-HR9	89		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Avaliação dos Fornecedores em Matéria de Direitos Humanos			
G4-DMA			
G4-HR11	89		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Mecanismos de Reclamação em Matéria de Direitos Humanos			
G4-DMA			
G4-HR12	38		sim (pág. 114 e 115)
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
Aspecto Material: Comunidades Locais			
G4-DMA			
G4-SO1		A informação não está disponível	A empresa não dispõe desse estudo no Brasil e está se estruturando para publicar em seu próximo Relatório
G4-SO2		A informação não está disponível	A empresa não dispõe desse estudo no Brasil e está se estruturando para publicar em seu próximo Relatório
Aspecto Material: Combate à Corrupção			
G4-DMA			
G4-SO3	35		sim (pág. 114 e 115)
G4-SO5	38		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Mecanismos de Reclamação por Impacto Social			
G4-DMA			
G4-SO11		A informação não está disponível	A empresa não dispõe desse estudo no Brasil e está se estruturando para publicar em seu próximo Relatório
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE SOBRE PRODUTOS			
Aspecto Material: Saúde e Segurança dos Clientes			
G4-DMA			
G4-PR1	57, 58 e 59		sim (pág. 114 e 115)
G4-PR2	59		sim (pág. 114 e 115)
Aspecto Material: Informações sobre o Enfoque de Gestão			
G4-DMA			
G4-PR5	Resultado Pesquisa de Satisfação de Clientes.	52	sim (pág. 114 e 115)

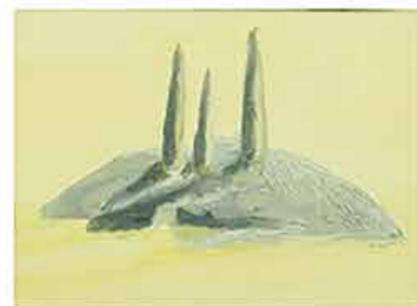
© Obras dos seguintes autores:
Rosa Almeida, Antonio Antón Hurtado,
Yago Hortal, Antonio Lago Rivera,
Gonzalo Sicre y Mercedes Valcárcel.

© Adolfo Schlosser, VEGAP, Madrid, 2015.

Gas Natural Fenosa - Brasil
Av. Presidente Vargas - 1001
Centro
Rio de Janeiro - RJ

Edição:
Diretoria de Comunicação
www.gasnaturalfenosa.com.br

Direção de Arte e Diagramação:
Flavia da Matta Design
www.flaviadamattadesign.com.br





www.gasnaturalfenosa.com.br