

Sumário

1) Cenário Macroeconômico e Energético	3
2) Gas Natural Fenosa e empresas controladas no Brasil	4
3) Destaques e prêmios recebidos em 2016.....	5
4) Missão, Visão e Valores.....	5
5) Evolução da Atividade da Ceg	6
6) Atividade Comercial	7
7) Serviço a Clientes	10
8) Atividade Técnica e Operações	12
9) Gestão jurídica	15
10) Recursos Investidos	16
11) Sumário Financeiro	16
12) Remuneração aos acionistas	18
13) Financiamentos	18
14) Panorama Tributário.....	18
15) Responsabilidade Social Corporativa	18
16) Relacionamento com a Sociedade	20
17) Acionistas	21
18) Auditores Independentes	22
19) Conselho de Administração	22
20) Diretoria Estatutária.....	23

1) Cenário Macroeconômico e Energético

Ao final de 2016, o Brasil começou a superar a grave crise política que culminou ao final do mês de agosto no *impeachment* da presidente Dilma Rousseff, após menos de dois anos de sua reeleição. Esta crise política acentuou a crise econômica e a recessão que o país já vinha enfrentando desde 2015, tanto por fatores domésticos como externos. Com a posse do vice-presidente Michel Temer no cargo de Presidente da República, o novo governo iniciou o desenvolvimento de propostas e medidas visando a estabilização da economia. Dentre as medidas de prudência fiscal adotadas, destaca-se a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 55, aprovada pelo Senado, que institui por 20 anos um teto para o gasto primário da União. Além disso, iniciou-se o debate para uma reforma no sistema previdenciário, considerada pelo Governo uma questão chave para a sustentabilidade das contas públicas no futuro do país.

Como resultado da melhora na confiança nas medidas adotadas, verificou-se uma redução da cotação do Dólar frente a moeda brasileira ao final de 2016, que ficou nos patamares ainda altos de 3,25. A inflação medida pelo IPCA também apresentou melhora fechando 2016 em 6,29%, lembrando que em 2015 encerrou o ano em 10,67%. A taxa básica de juros (SELIC) teve sua primeira redução em outubro de 2016, depois de um ciclo de aperto monetário.

Contudo, os desafios para equilibrar a economia e buscar o retorno do crescimento não seriam fáceis diante do desequilíbrio das contas públicas, da queda da produtividade no país nos últimos dois anos, do forte endividamento das famílias e do índice de desemprego que alcançou em 2016 o número de 12,3 milhões de desempregados (12% da força de trabalho do país).

Os Governos Estaduais, por sua vez, também enfrentaram os efeitos da queda da arrecadação, produto da recessão econômica e queda do valor de *commodities* exportáveis (ex.: petróleo e minério). Assim os Estados do Rio de Janeiro, Minas Gerais e Rio Grande do Sul decretaram estado de calamidade financeira. Neste contexto, o Governo Federal decidiu adotar um plano de resgate aos Governos Estaduais que implicava no compromisso dos Estados de iniciarem reformas econômicas estruturantes que permitissem sua sustentabilidade financeira no longo prazo.

No caso particular do Rio de Janeiro, 2016 foi um ano histórico pelo fato da cidade receber os Jogos Olímpicos e Paralímpicos. Foi a primeira vez que uma cidade de América do Sul foi responsável pela organização deste evento esportivo de importância mundial. O megaevento transcorreu com sucesso e elogios da imprensa e do público internacional, apesar de ter enfrentando alguns protestos na véspera de sua realização. Movimentou-se cerca de US\$ 1,8 bilhão na economia fluminense e 1,17 milhão de turistas visitaram a cidade. Foram incorporadas na cidade importantes melhorias na área de transporte e soluções habitacionais, com a expansão da rede de metro e de BRT, criação do VLT e a revitalização da região do Porto do Rio de Janeiro com a construção do Porto Maravilha. Além disso, a Ceg foi a fornecedora oficial de gás para os Jogos Olímpicos atendendo a Vila dos Atletas, Parque Olímpico e também fornecendo o gás que manteve a Pira Olímpica acesa durante todo o período dos Jogos.

No setor de óleo e gás,

o ano de 2016 também foi de mudanças e transição. O ano foi marcado pela intensificação da queda da cotação do barril do petróleo no início do ano quando o Brent chegou a alcançar os US\$ 35, mas no final do ano os preços internacionais se recuperaram na casa dos US\$ 50 o barril.

A Petrobras, única fornecedora de gás natural da Ceg, teve mudança no seu comando diretivo e avançou em temas sensíveis, entre outros: a reestruturação de seu modelo de governança, a implantação de uma nova política de preços e o programa de desinvestimentos com a venda de mais de US\$ 10 bilhões em ativos, só em 2016. Esses avanços se refletiram na mudança da percepção do mercado. No processo de desinvestimento foram incluídos ativos chaves do setor de gás natural, como a participação nas distribuidoras estaduais e o controle da propriedade dos gasodutos da malha sudeste.

Neste cenário, o Governo lançou o plano “Gás para Crescer”, que visa a liberação dos mercados de gás introduzindo mudanças estruturais que viabilizarão um maior investimento e participação privada em toda a cadeia (produção, comercialização, importação, transporte e distribuição) do setor de gás natural.

Em continuidade com o desenvolvimento dos recursos do Pré-sal a produção de petróleo e gás do país alcançou em dezembro de 2016 um novo patamar recorde de 3.433 Mboe/dia com um crescimento de 8,5% frente ao mesmo mês de 2015. O Pré-sal consolida um avanço considerável, sendo responsável por 46% da produção total do país.

A produção total de gás natural cresceu 7,5% no ano, superando o patamar de 110 Mm³/dia. Porém uma porção importante da produção de gás nos poços *offshore* é consumida na mesma atividade de E&P ou é reinjetada. Com isso a oferta líquida de gás natural ao mercado representa apenas 58% de produção bruta. Assim é fundamental para incrementar a oferta doméstica o desenvolvimento de infraestruturas de escoamento de produção bem como de tecnologia para o processamento e separação *offshore* do gás natural.

Embora no curso de 2016 também tenha sido necessária a importação de gás natural da Bolívia (média aproximada de 30 Mm³/dia) a menor demanda para geração elétrica térmica provocou uma queda expressiva dos volumes importados de gás natural liquefeito (GNL) que passaram de 18 Mm³/dia em 2015 a uma média de apenas 4 Mm³/dia em 2016.

De acordo com a Abegás, o volume de gás natural consumido no país experimentou uma forte queda de 21%, impactada principalmente pela redução de 40% ao ano da demanda para geração termelétrica. O menor crescimento da demanda elétrica e a recuperação dos reservatórios das hidroelétricas reduziu significativamente a venda de gás natural para este segmento. Por sua vez, o setor industrial, em consonância com a recessão econômica, teve uma queda de 10% no consumo de gás natural no ano. Os setores industrial e termelétrico continuam sendo a principal fonte de demanda do mercado de gás com uma participação de 42% e 35% respectivamente.

Por outro lado, os segmentos residencial e comercial continuaram com crescimento de demanda provocada pela contínua expansão dos mercados de distribuição. O número de clientes residenciais e comerciais no país cresceu 8% em 2016, com destaque para o segmento residencial que superou a marca de 3 milhões de clientes em todo o Brasil. A demanda de gás do segmento residencial cresceu 15% em 2016, de acordo com a Abegás.

Após mais de 5 anos consecutivos de queda, o segmento de gás natural veicular (GNV) experimentou um crescimento de 3% em 2016. Ainda, segundo a Abegás, a normalização da política de preços da gasolina da Petrobras teve um impacto favorável na demanda deste combustível no setor automotivo.

2) Gas Natural Fenosa e empresas controladas no Brasil

A Gas Natural Fenosa é uma multinacional, com sede na Espanha, e que está presente em mais de 30 países, atendendo a mais de 23 milhões de clientes do mercado de gás e energia elétrica. Sua presença internacional confere à empresa um diferencial competitivo para desenvolver novos negócios em regiões que estão em processo de desenvolvimento econômico, fazendo com que seja uma das principais operadoras do mercado de energia do mundo.

No Brasil, a Gas Natural Fenosa detém a concessão de três distribuidoras de gás: Ceg e Ceg Rio - que fornecem gás diariamente para residências, comércios, indústrias, postos de GNV e termelétricas instaladas no Estado do Rio de Janeiro - e a Gas Natural Fenosa em São Paulo, empresa que também fornece gás para o mercado convencional na região sul de São Paulo. As três distribuidoras atendem juntas mais de 1 milhão de clientes, acumulam investimentos de R\$ 6,3 bilhões e fecharam o ano de 2016 com vendas de 6,6 bilhões de metros cúbicos/ano. Todas atuam em ambiente regulado. No Rio de Janeiro, Ceg e Ceg Rio são fiscalizadas pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio (Agenera) e, em São Paulo, a fiscalização é feita pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps).

Além das distribuidoras de gás no Brasil, as empresas Gas Natural Serviços, Gas Natural do Brasil e Gas Natural Fenosa Engineering Brasil integram o Grupo Gas Natural Fenosa, multinacional líder no setor energético, e que há 11 anos participa, de maneira ininterrupta, da Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Em 2016, a Companhia elevou sua pontuação global com relação a 2015, passando de 89 a 91 pontos, melhorando na dimensão econômica e ambiental, e mantendo sua posição na dimensão social.

3) Destaques e prêmios recebidos em 2016

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

- **Gestão de Comunicação e Relacionamento com a Sociedade.**
Vencedora na categoria Gestão de Comunicação e Relacionamento com a Sociedade com o case 'Energia do Sabor', da 42ª edição da premiação nacional realizada pela Aberj - Associação Brasileira de Comunicação Empresarial. O prêmio visa reconhecer as melhores práticas, com transparência e credibilidade.
- **Empresa fornecedora de gás encanado que mais respeita o consumidor.**
Vencedora na categoria Fornecedor de gás encanado, da 14ª edição da premiação "Empresas que mais respeitam o consumidor", realizada pela Revista Consumidor Modernos em parceria com a *Shopper Express*, na qual consumidores das cidades Belo Horizonte, Brasília, Goiânia, São Paulo, Rio de Janeiro, Recife e Porto Alegre avaliam empresas em 46 categorias de fornecimento de serviços e produtos
- **Edição especial "Maiores e Melhores" da revista Exame**
Na avaliação da Edição Especial da análise feita pela Revista Exame, a Ceg está no 47º lugar entre as 50 maiores empresas de serviços por venda; é a 176ª colocada entre as 200 maiores empresas da América Latina com capital aberto e está na 157ª posição entre as 500 maiores em venda.
- **Valor 1000: maiores empresas e as campeãs em 25 setores e 5 regiões do jornal Valor Econômico**
Na avaliação da Edição 2016 da análise feita pelo jornal Valor Econômico, a Ceg está na 142ª posição entre as 1000 maiores empresas nacionais.
- **Anuário Valor Grandes Grupos, do jornal Valor Econômico**
No ranking por faturamento dos grupos que atuam no país, listado pelo jornal Valor Econômico, que analisou mais de cinco mil empresas, o Grupo Gás Natural Fenosa, controlador e operador técnico da Ceg, está na 93ª posição entre os 200 maiores grupos no setor de serviços no país.

4) Missão, Visão e Valores

A Missão da Companhia é atender às necessidades energéticas da sociedade, proporcionando aos nossos clientes serviços e produtos de qualidade respeitosos com o meio ambiente, aos nossos acionistas uma rentabilidade crescente e sustentável e aos nossos empregados a possibilidade de desenvolver suas competências profissionais.

A Visão é ser um grupo energético e de serviços líder e em contínuo crescimento, com presença multinacional, que se distingue por proporcionar uma qualidade de serviço excelente aos seus clientes, uma rentabilidade sustentável aos seus acionistas, uma ampliação das oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal aos nossos empregados e uma contribuição positiva à sociedade, atuando com um compromisso de cidadania global.

Os Valores que guiam a forma de agir da Companhia são:

- **Orientação ao cliente:** Dedicamos os nossos esforços a conhecer e satisfazer as necessidades de nossos clientes. Queremos proporcionar-lhes um serviço excelente e ser capazes de dar-lhes uma resposta imediata e eficaz.
- **Compromisso com os resultados:** Elaboramos planos, fixamos objetivos coletivos e individuais e tomamos decisões em função de seu impacto na consecução dos objetivos de nossa Visão, assegurando o cumprimento dos compromissos adquiridos.

- **Sustentabilidade:** Desenvolvemos nossos negócios com um horizonte estratégico que transcende os interesses econômicos imediatos, contribuindo para o desenvolvimento econômico, meio ambiental e social, tanto a curto como a longo prazo.
- **Interesse pelas pessoas:** Promovemos um entorno de trabalho respeitoso com os nossos empregados, colaborando para sua formação e desenvolvimento profissional. Propiciamos a diversidade de opiniões, perspectivas, culturas, idades e gêneros no seio de nossas organizações.
- **Responsabilidade Social:** Aceitamos nossa responsabilidade social corporativa, proporcionando à sociedade nossos conhecimentos, capacidade de gestão e criatividade. Dedicamos parte dos nossos lucros à ação social, mantendo o diálogo permanente com a sociedade para conhecer suas necessidades e conseguir sua satisfação, de tal forma que incremente a credibilidade e o prestígio do nosso grupo.
- **Integridade:** Todas as pessoas do grupo devemos nos comportar com honestidade, retidão, dignidade e ética, contribuindo assim para o aumento da confiança da sociedade na nossa empresa. A Direção do grupo agirá com transparência e responsabilidade ante todas as partes interessadas.

5) Evolução da Atividade da Ceg

Clientes captados no ano: As altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 52.051 clientes, sendo 51.001 clientes residenciais, 1.033 comerciais, 8 industriais e 9 postos de GNV. Devido à maior atividade comercial da Ceg, as captações foram 15,1% superiores ao mesmo período de 2015. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 33.724, número 10% superior se comparado ao ano passado. Este indicador – Clientes captados no ano – aponta o bom desempenho da gestão comercial da Companhia na sua atuação para captar novos clientes. Isso demonstra que a Ceg vem atuando para ampliar o fornecimento de gás natural na sua área de concessão, visando atender a cada vez mais pessoas que se beneficiam desse serviço e contribuindo no desenvolvimento econômico do Estado com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

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

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

Investimentos: Foram investidos R\$ 257.037mil em 2016, frente a R\$ 266.915 mil investidos no ano anterior, ou seja, uma redução de -3,7%. A maior parte dos investimentos, no montante de R\$ 139.164 mil, foi direcionada para Conversão e Renovação de Redes, representando 54% do total. Os investimentos em Expansão de Redes somaram quase a totalidade do restante dos outros investimentos, representando 35% do total (ou R\$ 90.368 mil), que são compostos, também, em pequena parte (11%), por Tecnologia da Informação, Frota de Veículos e Instalações (R\$ 27.505 mil). A estratégia da Companhia tem em conta a captação de clientes não só através da expansão da rede para novas localidades, mas também nas zonas já consolidadas, onde já possui clientes, e pode ampliar a prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado.

6) Atividade Comercial

Atualmente a Ceg realiza sua atividade de distribuição de gás natural em 17 municípios com rede de gás natural canalizado na região metropolitana do estado do Rio de Janeiro, atendendo aos mercados residencial, comercial (que inclui pequenos e grandes comércios); Industrial, Postos de Gasolina (com o Gas Natural Veicular – GNV) e às Termelétricas.

São eles: Belford Roxo (com mais de 6,3 mil clientes); Duque de Caxias (com mais de 5,5 mil clientes); Guapimirim, Itaboraí (que já atende a mais de 1 mil clientes), Itaguaí, Magé, Mesquita e Nilópolis (já com quase 1 mil clientes); Niterói (com cerca de 44 mil clientes); Nova Iguaçu (com mais de 5 mil clientes); Paracambi e Queimados (com cerca de 1 mil clientes); Rio de Janeiro (com mais de 819 mil clientes); São Gonçalo (com mais de 20 mil clientes); São João de Meriti (com cerca de 1,4 mil clientes), Seropédica e Japerí.

Na área de concessão da Ceg, o município de Maricá é abastecido pelo sistema de Gás Natural Comprimido (GNC) onde já são atendidos 1.193 clientes, estando previsto o atendimento ao município de Mangaratiba também por este sistema.

Municípios atendidos	2016
Com rede de gás canalizado	17
Com GNC	1
Total	18

Em todos esses municípios, a Ceg atingiu em 2016 o total 907.309 clientes, o que representou um aumento de 3,9% em comparação com o exercício anterior, quando o total de clientes era de 873.585. Assim, a Companhia chegou ao final do exercício de 2016 com 33.724 novos usuários em toda a sua área de concessão, mantendo seu ritmo de crescimento frente ao ano anterior quando o incremento líquido de clientes também foi na grandeza de 30 mil novos clientes.

O aumento líquido do número de clientes se deu em maior parte no **segmento residencial**, no qual já são atendidos quase 820 mil clientes só na cidade do Rio de Janeiro. A região da Baixada Fluminense teve um aumento de 3.065 clientes residenciais, somando em 2016 um total de 21.068 clientes utilizando os benefícios do gás natural canalizado. A região de São Gonçalo e Niterói foi a que apresentou maior número de novos clientes residenciais (incremento de 5.514), passando de 57.904 em 2015 para 63.418 o número de residências atendidas com gás natural canalizado em 2016.

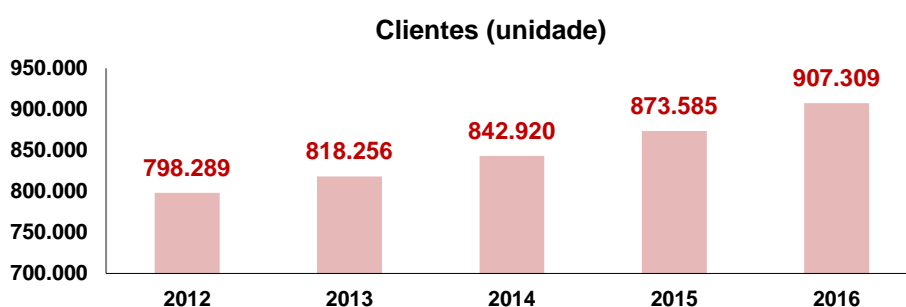
A Companhia encerrou o ano com 262 clientes de grande comércio (mantendo o número de clientes do ano anterior) e 11.644 clientes de pequeno comércio, atendendo a mais 666 pequenos comércios do que em 2015, quando somavam 10.978. Esses números são o resultado dos investimentos nas captações de novos clientes tanto nas áreas já consolidadas, onde a companhia já possui rede de gás natural canalizado, como através da expansão de sua rede, além do benefício gerado por uma tarifa mais competitiva a partir de janeiro de 2014.

Na comparação com o ano anterior, o **mercado industrial** perdeu um cliente, ainda em reflexo da crise econômica enfrentada desde o ano anterior, quando a redução chegou a 14 indústrias.

No **segmento de GNV** (Gás Natural Veicular), passou a ser atendidos mais um novo posto em 2016, passando a um total de 450 postos abastecidos com GNV.

Número de Clientes	2016	2015	Varição%
Residencial	894.645	861.587	3,84
Comercial	11.906	11.240	5,93
Industrial	305	306	-0,33
Geração Elétrica	3	3	0,00
GNV	450	449	0,22
Total	907.309	873.585	3,86

Evolução do número de clientes nos últimos 05 anos



Vendas de gás

As vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 10.591,9 Mil m³/dia, apresentando uma redução de -26,1% no total frente a 2015, quando somaram 14.339,7 Mil m³/dia.

O cenário econômico desfavorável enfrentado em 2015 não apresentou recuperação em 2016. Com a forte desaceleração da economia e a consequente redução da atividade industrial desde 2015, o consumo de energia elétrica continuou afetado em 2016, observando-se na verdade um excedente de energia elétrica. Assim, esse quadro levou a decisão de desligar as termelétricas que apresentam maiores custos, o que causou o maior impacto nas vendas da Companhia.

Vendas convencionais

As vendas para o **segmento industrial**, afetado pela redução da atividade produtiva desde 2015 em decorrência da crise econômica, sofreram nova queda de -10,19% em 2016 em comparação com o ano anterior. Apenas dois dos dez principais setores atendidos no seguimento industrial na área de concessão da Ceg – vidros/cristais e têxtil – apresentaram leve aumento do consumo de gás natural. Os demais se mantiveram em linha ou apresentaram pequena redução do consumo de gás frente ao ano anterior.

Por outro lado, beneficiados com a redução das tarifas vigentes a partir de janeiro de 2014 e pelo aumento do preço dos outros combustíveis desde 2015, os **segmentos residencial, comercial e GNV** apresentaram incrementos, de 6,41%, 3,6% e 4,2% respectivamente.

Além da melhora na competitividade do gás natural canalizado frente ao gás de botijão, esses resultados devem-se também à forte ação comercial da Companhia com o desenvolvimento de ofertas e de programas de incentivo e treinamentos para colaboradores da área de vendas visando a captação, o que resultou num aumento de quase 4% da base total de clientes, que teve um incremento de 33.724 clientes.

Merece destaque o incremento de 4,2% no volume das vendas para o **mercado de GNV** frente ao ano anterior, revertendo um cenário de redução nos últimos anos e se mostrando assim, um seguimento de recuperação para as vendas da Companhia. Embora tenha sido beneficiado pelo aumento do preço de outros combustíveis, esse aumento é resultado também de ações publicitárias realizadas pela Companhia. A Ceg continuou fomentando o uso do GNV em 2016 através de campanhas publicitárias – veiculadas em diversas mídias como jornais, revistas e rádio – que esclarecem sobre os mitos relacionados à utilização

do GNV com kit de 5ª geração e suas vantagens econômicas e frente a outros combustíveis. A campanha *Frotas*, voltada para captação de clientes pessoas jurídicas e que foi ampliada em 2015 para pessoas físicas, também teve continuidade em 2016. De acordo com o programa, as empresas que em 2016 converteram para o sistema GNV 5 carros em oficinas credenciadas pelo INMETRO, fazendo a instalação do kit de 5ª geração (ou apenas 2 carros se a Oficina tivesse também o Selo 10) receberam um cartão de abastecimento de GNV (Ticket Car) no valor de R\$ 600. E, a partir de 2015, as pessoas físicas que converteram 1 veículo de sua propriedade em oficina credenciada pelo INMETRO fazendo a instalação do kit de 5ª geração, puderam receber um bônus de abastecimento no valor de R\$ 400,00. Os regulamentos dos dois programas estão disponíveis no site da empresa.

Esse resultado da Ceg nas vendas para o seguimento de GNV é muito positivo já que se apresenta acima do ritmo nacional de crescimento das vendas de GNV, que ficou no patamar de 3% frente ao ano anterior.

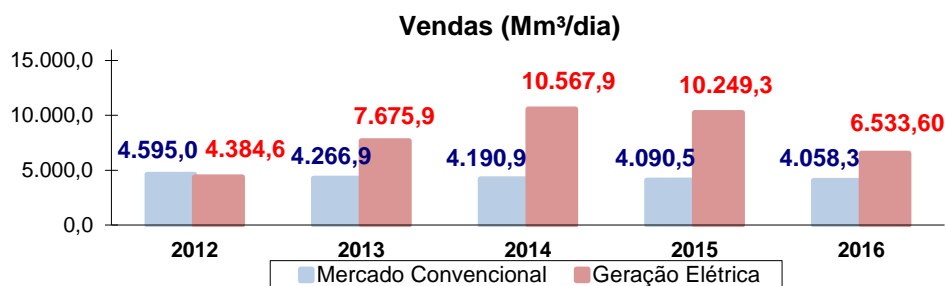
Vendas para Geração Elétrica

Em 2016, as vendas de gás e de acesso de terceiros à rede (ATR) para as termelétricas do Rio de Janeiro, situadas na área de concessão da Ceg, registraram uma redução de -36,25% em comparação com o ano anterior. O despacho das térmicas no período correspondeu a 6.533,60 Mil m³/dia, quando em 2015 foi de cerca de 10.249,30 Mil m³/dia.

Durante o ano de 2016, houve um aumento das chuvas, se comprado a 2015, que contribuíram para uma pequena recuperação dos reservatórios de água da região sudeste, mas o que realmente determinou a redução dos despachos para as termelétricas foi o excedente de energia elétrica verificado ao longo do ano em razão da redução da atividade industrial verificada em todo o país.

Vendas (mil m ³ /dia)	2016	2015	Variação %
Residencial	313,70	294,80	6,41
Comercial	253,20	244,40	3,60
Industrial	1.308,50	1.457,00	-10,19
Postos de GNV	2.182,90	2.094,30	4,23
Total do mercado convencional	4.058,30	4.090,500	-0,79
Geração Elétrica	6.533,60	10.249,30	-36,25
Total	10.591,90	14.339,80	-26,14

Evolução do volume de vendas nos últimos 5 anos



Modificações nos Contratos de fornecimento de gás

Contratos de fornecimento de gás – Mercado Convencional

Em 03 de novembro de 2016 foi firmado o aditivo nº 11 ao contrato vigente de fornecimento de gás com a Petrobras, com prazo de vigência até 31/12/2021, visando ajustar as Quantidades Diárias Contratuais – QDC para alinhar as retiradas de gás junto aos compromissos contratuais.

Revisão de Tarifas para o Quinquênio 2013-2017

As tarifas de gás canalizado vigentes para o quinquênio de 2013-2017 começaram a ser aplicadas em 01 de janeiro de 2014, através da publicação da Deliberação AGENERSA nº 1.881. Em 5 de maio de 2014 foi publicada a Deliberação AGENERSA nº 2.035 de 28 de abril de 2014, concluindo o Processo Regulatório da 3ª Revisão Quinquenal de Tarifas da Concessionária. Nesta última etapa, foram julgados os recursos interpostos pela Concessionária. A Revisão Tarifária do Quinquênio 2013-2017, aprovada pelo Conselho Diretor da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agenera) apresenta uma taxa de remuneração (CAPM) de 9,757% e o plano de investimentos proposto pela Concessionária, além de aprovar o redesenho da estrutura tarifária proposto pela Companhia e estabelecer uma compensação por conta da subexecução de investimentos do quinquênio 2008-2012. Como resultado para o quinquênio vigente, as margens da Concessionária sofrem uma redução -1,99% e uma redução adicional, pelo fator de retroatividade, aplicado às margens de 2014 a 2017, de -3,60%.

Em 01 de dezembro de 2014, foi celebrado o 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, que permitiu que a Concessionária atenda suas redes locais a partir de gasodutos virtuais, através de Gás Natural Comprimido (GNC) ou Gás Natural Liquefeito (GNL), desobrigando a mesma da construção de gasodutos físicos para ligação da malha de distribuição à rede local. Dessa forma, o Termo Aditivo permitiu a substituição da construção de gasodutos físicos para atendimento aos municípios de Mangaratiba e Maricá, através de GNC ou GNL.

7) Serviço a Clientes

Busca constante pela excelência no atendimento e pela satisfação do cliente

Mantendo o foco na qualidade do serviço prestado e na satisfação do cliente, a Companhia implantou novos projetos e ações que geraram resultados positivos e consolidaram ainda mais a imagem de excelência no atendimento ao cliente, durante o ano de 2016.

Algumas ações operativas desenvolvidas e implantadas para melhorar na qualidade do atendimento telefônico foram intensificadas, tal como o **Projeto Cex**, que normatiza e padroniza a forma de atendimento de todas as empresas do grupo Gas Natural Fenosa no Brasil, tendo como ponto focal o cliente. Além disso, a empresa parceira prestadora de serviços de *Call Center* foi substituída visando otimizar processos e obter um salto de qualidade no atendimento telefônico com a **implantação de URA e da agência virtual**.

A **célula de variação de consumo** continua em destaque na atuação da área de serviços a clientes, para a qual a companhia selecionou e capacitou um grupo de atendentes específicos para lidar com as reclamações de forma mais ágil e transparente.

O **Projeto Fórum de Escuta** teve um aumento na quantidade de ligações monitoradas em 2016. Neste projeto que funciona desde 2012, comitês quinzenais formados por colaboradores das áreas Operativas da Companhia analisam os atendimentos do *Call Center* e propõem ações de melhorias de processos. A partir dessa análise os comitês identificam mudanças que devem ser realizadas para que a experiência do cliente com a empresa seja mais positiva.

A Companhia mantém os diversos canais *online* de contato com o público, estabelecendo um diálogo mais próximo de seus clientes através de sua página no *Facebook*, no *Twitter*, *Instagram* e no *YouTube*. No *Facebook*, - onde a empresa conquistou 1,9 milhões de seguidores até dezembro de 2016 - a Ceg mantém um aplicativo, através do qual o cliente pode encaminhar dúvidas e solicitações.

Desde 2014, através do site da Companhia, a **Agência Virtual** proporciona mais agilidade e segurança, com diversos serviços e facilidades *online* para os clientes. Em dezembro de 2015 a Companhia já contava com mais de 189 mil clientes cadastrados. Foram registrados cerca de 2 milhões de acessos a esse canal, desde sua criação.

Também foram mantidos o serviço de atendimento aos portadores de necessidades especiais e o recebimento de faturas em braille, para clientes portadores de deficiências visuais. Além disso, a Companhia implantou o **Projeto Conta Inteligente**, por meio do qual o cliente passou a ter a possibilidade de receber a fatura por e-mail, focando em sustentabilidade e facilidade. O objetivo fixado para 2016 era atingir cerca 17.000 adesões à Conta Inteligente e foi superado. Ao final do ano, foram registradas mais de 24.000 adesões.

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

Em 2016 a Companhia firmou um convênio com o órgão Disque Denúncia, com o objetivo de estabelecer mais um canal com o cliente, combater irregularidades e por consequência o risco com a falta de segurança, comprometendo os demais clientes.

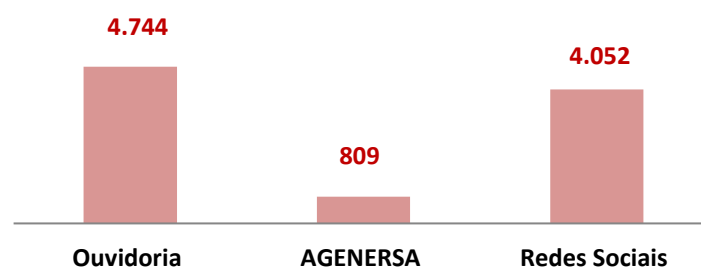
Por meio do **Projeto Diálogo Aberto**, a empresa continuou fortalecendo sua parceria com as instituições de amparo e defesa do consumidor e melhorou os prazos de atendimentos, participando de eventos realizados pelo Procon Carioca (Municipal), Procon Estadual e o do Jornal Extra. Este canal foi ampliado com a implantação da plataforma *consumidor.gov*.

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

A Companhia adotou diversas ações de retenção de clientes, tais como: *a unificação da empresa de cobrança* para garantir maior visibilidade e comprometimento aos gestores de cobrança, tratando os atendimentos de retenção de baixa de forma diferenciada; *o treinamento com foco na retenção de cliente*, buscando a forma mais eficaz de se comunicar considerando as características de cada cliente e; *o relacionamento com imobiliárias*. Assim, com uma gestão eficiente das baixas de clientes, foi incrementado o número de retenções no ano (8.589), ou seja, um aumento de 8% se comparado com o resultado de 2015 (7.985), colaborando para o incremento líquido da base de clientes.

A Oficina de Garantia de Serviço ao Cliente atendeu, em 2016, 9.605 clientes, por meio da sua Ouvidoria, de redes sociais e através da AGENERSA. Com isso, atingiu 100% dos indicadores da Qualidade relacionados aos prazos de resposta da Ouvidoria e da AGENERSA. Com relação aos atendimentos via rede social, houve um aumento de 286%.

Atendimentos realizados



(*) Redes sociais: facebook, twitter e site Reclame Aqui.

Ainda com foco na segurança do serviço prestado e na regularização do consumo dos clientes, a Companhia intensificou as atividades para detecção de anomalias e irregularidades substituindo 44.814 medidores obsoletos no **Projeto Parque de Medidores** e 4.865 medidores pelas campanhas realizadas pelo Controle de Regularização de Clientes – CRC. Esses serviços visam garantir a capacidade metrológica do equipamento para que o consumo apurado seja justo para o cliente e para a empresa.

Outro fator relevante foi a **implantação do sistema SCMRESCOM** para os mercados doméstico e comercial, através do qual todos os serviços que eram executados utilizando papel, passaram a ser executados por *tablet*. Essa melhoria trouxe eficiência e controle dos serviços realizados em campo.

Assim, em 2016, a área de Leitura e Faturamento, em parceria com a área de Sistemas, efetuou a implantação de melhorias em seu processo através de informatização dos serviços realizados em campo.

- Para os clientes residenciais e comerciais a Ceg substituiu todos os aparelhos celulares utilizados por seus colaboradores nas leituras de campo, passando a utilizar o aplicativo do Sistema de Gestão das Leituras através do sistema operacional *Android*, possibilitando maior agilidade na conclusão do serviço devido à melhora na eficiência operacional do aplicativo.
- Para o seguimento de grandes clientes, a Ceg implantou a leitura por Celular, garantindo a confiabilidade das medições, uma vez que são realizados registros fotográficos de todas as leituras, conferindo maior agilidade às atividades internas e externas relacionadas ao processo.

8) Atividade Técnica e Operações

Em 2016 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 3,8 km (1,3 km em 2015 e 2,5 km em 2016) de rede de aço carbono de alta pressão AP-12 bar referente ao projeto *Reforço Largo do Tanque*, 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 abril de 2016.

Foi remanejado um total de 2,6 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.

Em dezembro de 2016 foi iniciado o abastecimento de gás natural canalizado no município de Maricá, por meio do Projeto Estruturante, através do qual o gás é levado ao Município por caminhões na forma de GNC – Gás Natural Comprimido, e é construída a ramificação de redes e dutos no município, a partir de uma base de descompressão de gás.

Dando prosseguimento ao programa de renovação de redes antigas da cidade, foram assentados 38.068 metros de canalizações e 1.552 ramais. Neste trabalho, a segurança foi um objetivo prioritário na linha de atuação da Ceg.

No mês de abril de 2016 um lamentável acidente resultante da explosão de gases metano e sulfúrico oriundos de esgoto sanitário, ocorrido no Conjunto Habitacional Fazenda Botafogo localizado em Coelho Neto, na Zona Norte do Rio de Janeiro chocou a cidade. Foram deslocadas equipes de atendimento de emergências para o local, o serviço de atendimento do *call center* da Companhia também foi reforçado e ampliando para atender a demanda de consumidores que a acionaram alarmados com a notícia sobre o acidente.

Apesar de ter sido comprovado – por meio de laudo pericial emitido pelo do Instituto de Criminalística Carlos Eboli (ICCE) – que o acidente não estava relacionado ao fornecimento de gás natural, portanto, não havendo responsabilidade da Ceg, a Companhia decidiu prestar assistências à 38 famílias que residiam no condomínio. Essa ação traduz o compromisso de Responsabilidade Social da Companhia com a sociedade e com as pessoas que se localizam no entorno de sua rede. Assim, foi destinado o valor de R\$ 151 mil para a prestação desta assistência, além do compromisso de realizar obras de reparos e vistorias em todos os imóveis dos 86 edifícios do Conjunto Habitacional, resultando para a Ceg um investimento total de R\$ 2,8 mil.

Durante o ano de 2015 a Ceg concluiu importantes obras como do gasoduto Presidente Kennedy e reforço do gasoduto de Campo Grande. Essa ampliação da oferta de gás na cidade foi fundamental para suprir a demanda de consumo durante o período das Olimpíadas de 2016. A Companhia foi a fornecedora oficial dos Jogos Olímpicos abastecendo a Pira Olímpica, que se manteve acesa durante os Jogos, e ainda cerca de 80 hotéis, 06 piscinas, a Vila dos Atletas e o Parque Olímpico. O investimento realizado pela Ceg chegou a R\$ 8,9 mil.

Para a Ceg isso foi um motivo de grande orgulho, demonstrando sua participação nos grandes acontecimentos da cidade e contribuindo com a ampliação da sua infraestrutura.

A Ceg manteve as valorações dos índices de segurança em *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, controlador da Ceg.

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

Período	Renovação Rede Assentada (metros)	Substituição de ramal completo (Nº de ramais)
2016	38.068	1.552
2015	44.579	2.007
Total (de 1997 a 2016)	944.289	39.059

A rede de distribuição de gás do Rio de Janeiro, que já foi modernizada, está dentro de padrões internacionais de segurança e de confiabilidade. Parte dos investimentos realizados em renovação das redes de gás canalizado foi aplicada na modernização e renovação de estações de regulação e medição, nas quais não há histórico de acidentes. Todas são novas, blindadas, ventiladas, mapeadas e monitoradas pelo centro de controle da Companhia.

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

Meio Ambiente

Alinhada às diretrizes e Política de Responsabilidade Corporativa do seu controlador – o 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 todas as atividades da Companhia.

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

Também neste sentido desde 2015 é realizado procedimento de monitoramento de fumaça preta dos carros movido a diesel da Frota com o objetivo de incentivar a manutenção dos veículos para a redução dessa fumaça emitida para o meio ambiente.

Inspeções ambientais: Em 2016 deu-se continuidade a realizadas de inspeções ambientais visando avaliar o atendimento aos requisitos legais aplicáveis nas unidades administrativas da Ceg, em cumprimento aos requisitos do Sistema Integrado de Gestão e em linha com a Política de Responsabilidade Corporativa da Gas Natural Fenosa, controladora da Ceg.

Formações e Campanhas: Foram realizados treinamentos relacionados ao Meio Ambiente, além de divulgados através de Comunicados internos enviados aos Colaboradores da Companhia por e-mail.

Além disso, a Companhia manteve também o sistema de remediação ambiental das áreas nordeste e sudeste do terreno onde se situa sua sede operativa, em São Cristóvão, 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.

Segurança

A segurança continua sendo uma prioridade na atuação da Companhia que mantém os projetos voltados à cultura de segurança tanto para seus colaboradores, quanto para as empresas parceiras.

14

- **Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde:** A Companhia deu continuidade à implantação do *Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde*, que visa proporcionar uma mudança qualitativa na cultura da segurança na empresa, mediante um enfoque, baseado nos comportamentos individuais seguros e, na identificação e antecipação de situações de risco para os próprios colaboradores. O plano - que foi implantado através da Equipe Central de Projetos (ECP) e pela Alta Direção, com ações voltadas para colaboradores, liderança e empresas prestadoras de serviço - visou assegurar que todos os colaboradores atuem considerando que a segurança é uma prioridade e que não deve haver tolerância com atos inseguros no ambiente da empresa.
- **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. Eventualmente a Ceg também realiza atividades visando este tipo de formação.
- **Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho - SIPAT:** No período de 04 a 08 de julho de 2016 foi realizada a semana interna de prevenção de acidentes de trabalho com o objetivo de divulgar a importância da prevenção para colaboradores da Companhia. Foi realizada uma palestra com a Operação Lei Seca visando alertar sobre os perigos da mistura do álcool com a direção e suas consequências para a sociedade e o trânsito. O evento reuniu 64 colaboradores. A Operação Lei Seca está há sete anos salvando vidas e tem dois pilares: a fiscalização e a educação/conscientização. Complementando as ações, as bases do Rio de Janeiro receberam os Irmãos Sombras. A intervenção trouxe um pouco mais de alegria para o dia dos colaboradores, que também aprenderam sobre a importância da ergonomia.

Índices de Acidentabilidade

Em 2016, a segurança continuou sendo uma prioridade na atuação da Companhia. Os indicadores de acidentabilidade estão apresentados na tabela a seguir:

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

*GNF – Grupo Gas Natural Fenosa

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

Acidentes do Trabalho: Quanto aos índices de acidentabilidade, o índice de frequência ficou em 1,03, pois houve 1 acidente com afastamento no período, com 9 dias de baixa.

Outro ponto em destaque foi a manutenção da certificação das empresas da Gas Natural Fenosa no Brasil pela empresa Certificadora AENOR, nas normas OHSAS 18.001 (Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho), ISO 9001 (Sistema de Gestão de Qualidade) e ISO 14001 (Sistema de Gestão de Meio Ambiente), além da manutenção da Certificação de Modelo de Empresa Saudável emitida pela empresa Certificado AENOR.

9) Gestão jurídica

No final de 2015, os métodos consensuais de resolução de conflitos, em especial a Mediação, tiveram suas práticas regulamentadas pela edição do Novo Código de Processo Civil (CPC) e da Lei 13.140/15 (Lei da Mediação), bem como o fomento do Poder Judiciário.

Considerando esse cenário atual, o Departamento Jurídico da Gás Natural Fenosa celebrou, em 2016, Convênio com o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro a fim de desenvolver, de forma pioneira e inovadora, o projeto “Jurídico na Mediação”, que consiste em encaminhar ao NUPEMEC (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos), após atendimento realizado pelos advogados internos, os casos dos colaboradores que são passíveis de resolução por meio da mediação.

Desde agosto de 2016, foram realizados, por meio do referido projeto, 19 (dezenove) atendimentos pelos advogados internos, sendo 12 (doze) casos encaminhados ao NUPEMEC, 10 (dez) sessões de mediação realizadas (algumas estão pendentes de reagendamentos) e 2 (dois) acordos celebrados.

A Companhia, em continuidade à estratégia de colaboração com o Poder Judiciário iniciada em 2011, participa, periodicamente, das pautas de Mutirão de Conciliação e Mediação, pré-processuais e processuais organizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – TJRJ. Naquele ano, a Ceg tornou-se a primeira empresa na história do TJRJ a alcançar o índice de 100% de acordos em mutirões. A forte política conciliatória, além de reduzir significativamente a carteira de processos ativos da empresa, fato que repercute positivamente sob o ponto de vista institucional, representa economia com custos de honorários advocatícios e pagamentos de condenações, além de ser benéfico para consumidores-autores, advogados, representando colaboração com o Poder Judiciário e benefícios à sociedade.

Em maio, junho e agosto de 2016, a Companhia participou de mutirões realizados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – TJRJ, que reuniram a participação e diversas empresas para a realização de conciliação com consumidores reclamantes. Além disso, através de contatos realizados diretamente com clientes que buscaram os Juizados Especiais Cíveis, a Ceg realizou em 2016, 23 (vinte e três) acordos com clientes, encerrando as ações judiciais e, desta forma, reduzindo custos decorrentes do acompanhamento de processos.

Também em 2016 foi promovida a 4ª edição de seminário técnico, que ocorre desde 2013, em parceria com a empresa Engenharia Legal – Consultoria - Perícias, destinado a promover o conhecimento técnico acerca da prestação do serviço público de gás canalizado entre peritos, assistentes técnicos, advogados e serventuários;

A Diretoria Jurídica, em 2016, obteve o apoio do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MP/RJ) na atuação em operações contra fraudes do Gás Natural Veicular e outras eventualmente existentes. Tais operações contaram com a participação da CEG em conjunto com a Agência Nacional de Petróleo – ANP, Delegacia de Defesa dos Serviços Delegados - DDSD, Instituto Nacional Metrologia - INMETRO, PROCON, Receita Federal e o próprio Ministério Público. Neste sentido, o setor de Recuperação de Consumo e o Security da Companhia foram inseridos nas ações feitas por meio desta Força Tarefa.

Em 12/4/2016, a Companhia, por mera liberalidade, firmou Termo de Compromisso com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e Agência Reguladora – AGENERSA, em razão da explosão ocorrida no Condomínio Fazenda Botafogo, em 5/4/2016, após a comprovação pericial de que o acidente não decorreu por culpa ou dolo da Companhia ou do serviço por ela prestado. No referido Termo, a CEG comprometeu-se a realizar a construção de novos ramais internos para os 86 (oitenta e seis) prédios da Fazenda Botafogo, a realizar reparos nas instalações internas dos usuários, por meio de financiamento na conta de gás, e a custear a realização das Inspeções Periódicas de Gás previstas na lei 6.890/2014. No

citado instrumento, a AGENERSA aceitou remeter os gatos oriundos das obrigações anteriormente citadas para a modicidade tarifária.

A realização da atuação acima pactuada pela Ceg ficou condicionada à aceitação expressa dos síndicos e moradores do local. Encontra-se em fase de conclusão a apuração do cumprimento do referido termo pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e AGENERSA.

Ainda em 2016, a Diretoria Jurídica participou intensamente na elaboração e construção das normas de *compliance* a serem aplicadas à CEG. Para tanto, contribuiu, intensamente, nas avaliações de riscos de cada setor da empresa.

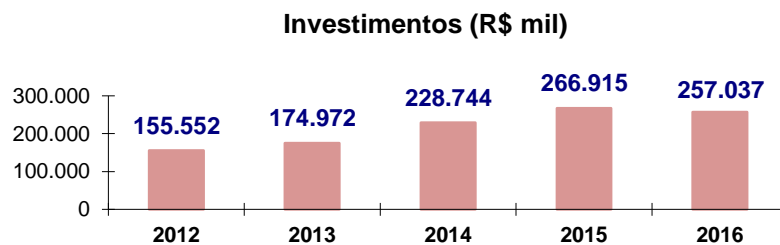
10) Recursos Investidos

Em 2016, foram investidos R\$ 257.037 mil na operação da Companhia, montante -3,7% inferior ao mesmo período do ano anterior, no qual o total dos investimentos operacionais chegaram a R\$ 266.915 mil.

A maior redução (16,47%) ocorreu principalmente nos investimentos destinados à Expansão de rede, que em 2015 somaram R\$ 108.185 mil e em 2016 resultaram em R\$ 90.368 mil. O principal motivo foi uma maior demora nos procedimentos para obtenção de licenças de obras e ambientais necessárias às obras dos projetos de expansão para os Municípios de Maricá e Mangaratiba.

A maior parte dos investimentos realizados pela Companhia em 2016, no montante de R\$ 139.164 mil, e que corresponde a 54,1% do total dos investimentos, foi destinada à Conversão e Renovação de Redes, obras relacionadas principalmente ao remanejamento de redes, à manutenção das tubulações de gás, estações de medição e regulação e outros ativos da Companhia. Com relação ao ano anterior, a Companhia aumentou em 4,59% esses investimentos, que totalizaram naquele período R\$ 133.051 mil.

Evolução dos Investimentos Operacionais nos últimos 05 anos



11) Sumário Financeiro

Conta de Resultados (R\$ mil)	2016	2015	Varição (R\$)	Varição (%)
Receita líquida	3.120.276	3.728.091	(607.815)	-16,30
Lucro bruto	915.968	866.058	49.910	5,76%
Lajida (Ebitda)	630.172	626.191	3.981	0,64%
Lucro operacional	521.496	517.619	3.877	0,75%
Lucro líquido do exercício	290.704.	284.392	6.312	2,22%

Margem Bruta	29,36%	23,23%	6,14%	26,39%
--------------	--------	--------	-------	--------

Receita Líquida

As receitas líquidas da Companhia em 2016 foram de R\$ 3.120.276 mil, o que representou uma redução de 16,30%, com relação a 2015, quando somaram R\$ 3.728.091 mil. Esta redução é resultado da queda nas vendas de gás (-26,14% frente a 2015), sobretudo para a geração elétrica (-36,25%).

Lucro Bruto

O lucro bruto, em 2016, chegou a R\$ 915.968 mil, observando-se um aumento de 5,76% em relação ao resultado obtido no ano anterior (R\$ 866.058 mil), o que representa uma margem bruta de 26,39%, superando a margem apresentada em 2015 que foi de 23,23%, portanto com um aumento de 6,13% na margem bruta frente ao ano anterior. Esse resultado foi beneficiado pelo impacto do IGPM que incide na margem e pelo aumento da base de clientes, que teve um incremento de 3,86%.

Lucro Operacional

A Companhia encerrou o ano de 2016 com um lucro operacional de R\$ 521.496 mil, com um aumento de R\$ 3.877 mil frente a 2015, quando o lucro operacional foi de R\$ 517.619 mil. Esse índice apresentou um leve aumento de 0,75% em comparação com o ano anterior.

Lucro Líquido

O lucro líquido do exercício fechou 2016 em R\$ 290.704 mil, que representa um aumento de R\$ 6.312 mil, ou seja, 2,22% superior a 2015. Apesar desse discreto aumento, considerando o cenário econômico desfavorável enfrentado em 2016, que impactou as vendas da Companhia, esse resultado se mostra bastante positivo.

Lajida (Ebitda)

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

Assim, o Lajida (lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações) de R\$ 630.173 mil do ano de 2016 manteve-se praticamente em linha com o resultado obtido em 2015, apresentando um pequeno aumento inferior a 1% frente a ano anterior.

LAJIDA	2016	2015	Varição(R\$)	Varição (%)
Lajida (R\$ mil)	630.172.976,12	626.191.505,87	3.981.470,25	0,64%
Lucro líquido do exercício	290.704.206,99	284.392.021,28	6.312.185,71	2,22%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	119.261.587,31	131.807.843,69	(12.546.256,38)	-9,52%
Depreciação e amortização	108.676.616,05	108.572.384,56	104.231,49	0,10%

Resultado Financeiro

A política monetária adotada pelo Banco Central do Brasil (BACEN) até o terceiro trimestre de 2016 foi de manutenção da taxa básica de juros (Selic). Com a baixa atividade econômica e com os sinais consistentes do controle e da redução da inflação, o Banco Central iniciou a política monetária de redução da taxa Selic, passando a taxa de 14,25% para 13,75%, em dezembro de 2016.

A Companhia apresentou em 2016 um maior custo financeiro, impactado principalmente pela manutenção da taxa Selic e em função da elevação do endividamento, o que gerou maior gasto financeiro com dívida. O resultado financeiro apresentou, em 2016, o valor negativo de R\$ 111.530 mil, frente ao valor negativo de R\$ 101.419 em 2015.

A dívida bruta da Companhia passou de R\$ 877.579 milhões em 2015 para R\$ 938.290 milhões em 2016.

	2016	2015	Varição (%)	Varição (R\$)
Resultado Financeiro	-111.530	-101.419	9,97	-10.111

12) Remuneração aos acionistas

No dia 20 de dezembro de 2016 foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor bruto de R\$77.111.515,48, a ser pago em parcela única, no dia 27 de julho de 2017. Farão jus ao benefício os acionistas titulares de ações na data da realização da Assembleia de Acionistas.

O dividendo mínimo obrigatório, no valor de R\$ 2.469.557,73, foi registrado de forma a atender o disposto no Estatuto da Companhia que estabelece uma distribuição mínima de 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido do exercício, após as deduções previstas em lei.

O saldo remanescente, no valor de R\$ 196.578.923,43, permaneceu no patrimônio líquido da Companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2017, que deliberará sua retenção ou sua distribuição aos acionistas.

A administração da companhia deverá propor para análise dos acionistas, que deverá levar em conta ainda o caixa da Companhia no decorrer do ano de 2017, a distribuição de 70% do lucro líquido do exercício, deduzida a constituição da reserva legal aplicável e o aumento do capital social mediante a capitalização de reservas, sem a emissão de novas ações, respeitadas as participações de cada acionista no capital social da empresa.

13) Financiamentos

Ao longo de 2016 a Ceg manteve a estrutura de financiamentos necessários à realização dos seus investimentos. Suas ações foram pautadas na obtenção de recursos financeiros provenientes de empréstimos com taxas variáveis (indexadas ao CDI).

Para 2017, a meta é a manutenção da busca contínua das melhores condições de financiamento.

14) Panorama Tributário

A Ceg busca constantemente a eficiência fiscal, de forma a garantir as boas práticas tributárias e a correta aplicação da legislação. O quadro tributário que se segue demonstra os valores dos tributos pagos, com base na legislação tributária vigente.

CEG	2016	2015	Varição %
COFINS	73,92	63,78	15,90
PIS	15,95	13,80	15,58
IRPJ	75,25	117,01	-35,69
CSLL	38,80	49,32	-21,33
IOF	5,11	4,00	27,75
AGENERSA	13,51	15,87	-14,87
ICMS	171,23	153,78	11,35
ISS	1,63	1,51	7,95
TOTAL (MBRL)	395,4	419,36	-5,71

15) Responsabilidade Social Corporativa

Para promover um entorno de trabalho motivador e desenvolver seus profissionais, a Ceg implantou e deu prosseguimento a programas de treinamento, desenvolvimento, reconhecimento e equilíbrio da vida pessoal e profissional para os colaboradores.

Principais indicadores	2016
Quadro de Pessoal/Número de funcionários	454
Homens/Mulheres (%)	61/39
Total de diretivos*	45
Mulheres em postos diretivos	17
Gastos de Pessoal (R\$)	121.826.740
Horas de treinamento por empregado	69
Investimento em formação anual (R\$)	908.711

*Diretores e gerentes

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

Foram investidos R\$ 908.711 em mais de 66 mil horas de capacitação para funcionários e prestadores de serviços. Realizamos ações de formação para desenvolvimento do negócio (comercial e técnica), liderança, qualidade no atendimento ao cliente, desenvolvimento comportamental, compromisso com a segurança e saúde, entre outras.

Projetos relevantes desenvolvidos em 2016:

Pesquisa de Clima e Compromisso: Realizamos a pesquisa a cada dois anos com o objetivo de conhecer o grau de satisfação e compromisso dos empregados, contrastar a evolução dos resultados em relação à pesquisa anterior e definir um plano de ação. De acordo com os resultados da pesquisa de clima e compromisso de 2015, foi criado um Grupo de Trabalho com funcionários representantes de cada área. Foram implementadas 5 ações ao longo do ano.

Gestão de Talentos: O Programa Gestão de Talentos tem como objetivo apoiar as necessidades estratégicas do Grupo, potencializando a cultura do desenvolvimento, fundamentada no modelo de competências consolidado nos últimos anos - Modelo de Liderança.

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

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

Programa Savia: 92% dos gestores abrangidos nesse programa, iniciado em 2014, realizou em 2016 a segunda parte do Savia 2.0, onde foram desenvolvidos os temas de *Empowerment* e Cooperação, e trabalhado o tópico sobre feedback para gestores, através de formação presencial, imersão e jogos empresariais. Foi obtido um alto índice de satisfação de 4,8 (escala de 0 a 5).

Carreira em Foco: Com o objetivo de reforçar o compromisso da Ceg com o desenvolvimento profissional de seus funcionários, ampliando canais de comunicação para que empresa e colaboradores mantenham aberta a discussão sobre desenvolvimento e carreira, a empresa realizou a sétima edição do evento “Carreira em Foco”. Esta ação contou com especialistas, que através de palestras, consultorias individuais e a divulgação de programas e políticas de gestão de carreira, mostraram aos colaboradores as ferramentas de desenvolvimento que a empresa disponibiliza para cada um e a melhor forma de utilizá-la. Nesta edição, foram realizados workshops das competências com maior necessidade de desenvolvimento identificadas na avaliação de competências, para apoiar os funcionários na realização de seus PDI's.

Itinerários Formativos: Os itinerários são uma solução formativa personalizada, apresentada em um mapa de habilidades e conhecimentos para cada funcionário. Cada itinerário é composto por 3 blocos: conhecimentos de contexto; habilidades e conhecimentos funcionais. Ao longo de 2016 a empresa continuou com a aplicação do Itinerário de Gestor de Obra, com a inclusão de 3 novos módulos, e implantou o Itinerário de Segurança Viária e de Indução ao Compromisso com a Segurança e Saúde, além de fazer um seguimento de toda a formação online disponível para cada empregado.

Universidade Estendida: A Universidade Estendida prevê treinamentos para prestadores de serviços 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. Em 2016 foi criado o Itinerário Formativo para os Agentes de Vendas, início do 3º ciclo do Projeto SEBRAE (Capacitação de Fornecedores) e início da colaboração com SEBRAE Nacional, e, certificação dos Operadores de Atenção à Urgências. No total, foram realizadas 35.182 horas de formação.

Programa de Mobilidade Interna: Continuou sendo potencializado o programa com o objetivo de promover a movimentação interna na empresa, aumentando com esse contingente a cobertura de vagas e obtendo uma ótima adequação pessoa-posto. O índice das vagas divulgadas que foram fechadas com colaboradores internos foi de 80%. No ano de 2016, realizamos 29% de promoções e 71% de movimentações laterais, considerando todas as mobilidades realizadas.

Café com a Direção: Uma oportunidade de aproximação dos empregados com a direção da empresa, integração e troca de ideias. Os temas são definidos pelos empregados, que possuem total liberdade de fazer perguntas de seu interesse para a alta direção. Para os colaboradores da Ceg foram realizadas 9 edições com mais de 87 participantes, que obtiveram 100% de suas dúvidas respondidas e sugestões analisadas e aplicadas, de acordo com a viabilidade.

Programa Bolsa de Estudos: Patrocina parte importante do investimento na educação. A Ceg promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores através de 6 bolsas de estudo fornecidas em 2016, totalizando 48 bolsas ativas neste ano, em cursos de graduação e pós-graduação, ligados às necessidades da empresa e atividades do cargo.

Programa Jovem Aprendiz: Em parceria com o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), jovens de 14 a 21 anos foram formados no curso de Aprendiz em Ocupações Administrativas e com estágio de 11 meses nas diversas áreas da Companhia. O Programa já está em sua 15ª edição.

Serviço de Atenção ao Empregado (SAE): Implantado em 2014, estabelece um novo modelo de relação com seus funcionários, oferecendo novos canais de relacionamento. Principais benefícios: aumento da satisfação com o serviço prestado, compromisso com prazos e qualidade das respostas, assim como aportar eficiência nos processos das áreas internas que dão serviço ao empregado. Em 2016 o SAE obteve um índice de satisfação de 94,2%. Foram realizadas 5.079 solicitações, com uma média diária de 21 solicitações. A taxa de penetração foi de 100%, com uma média de 10 solicitações por funcionário.

Políticas de Benefícios: A Ceg contou, no ano de 2016, com 26 tipos de benefícios entre os quais se destacam: Plano de Previdência, Plano de Saúde, Plano Odontológico, Auxílio Medicamentos, Seguro de Vida, Auxílio Creche, Auxílio Excepcional, Vale Refeição, Cesta Básica, Empréstimos e Extensão da Licença maternidade de 4 para 6 meses e da Licença paternidade de 05 para 20 dias.

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

Reconhecimentos Externos: 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa 2016. Apresentação de ferramentas de gestão de pessoas como EFR (Empresa Familiarmente Responsável), Pesquisa de Clima e Compromisso, SAE, em Universidade e Institutos.

16) Relacionamento com a Sociedade

A Ceg desenvolveu suas atividades de compromisso com a sociedade por meio de um programa de patrocínios e doações. A Companhia definiu a Educação, a Gastronomia e o Meio Ambiente como focos prioritários de seu programa de responsabilidade social. São iniciativas que geram valor para a sociedade e que reforçam o compromisso social da empresa. Entre os principais projetos apoiados pela Ceg estão:

Educação

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

Centro de Capacitação Gas Natural Fenosa

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

Gastronomia

Com a proposta de participar ativamente de eventos que impactem positivamente a população do estado do Rio, a Ceg elegeu a gastronomia como um dos temas de seu programa de Responsabilidade Social Corporativa.

Em parceria com a Fundação Gas Natural, a Companhia apoiou a formação de jovens no curso de cozinheiro internacional na Universidade LaSalle, em Niterói. Desde que o projeto foi criado, 76 jovens carentes receberam bolsa de estudos do curso de cozinheiro internacional, sendo 16 ao longo de 2016. Esse programa tem gerado benefício importante, uma vez que 97% dos alunos conseguiram uma vaga de trabalho no mercado de gastronomia.

Meio Ambiente

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

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

O projeto também inclui uma dinâmica na qual os alunos aprendem um pouco mais sobre a origem, distribuição e uso seguro do gás natural.

17) Acionistas

Em 31 de dezembro de 2016 o capital social da Companhia estava representado por 259.637.732 ações ordinárias nominativas, sem valor nominal, de propriedade dos seguintes acionistas:

	Participação no capital social (%)
Gas Natural Distribución Latinoamérica S/A	54,16
BNDES Participações S.A – BNDESPAR	34,56
Fundo em Investimento em ações Dinâmica Energia	8,78
Pluspetrol Energy Sociedad Anônima	2,26
Demais acionistas	0,23
Ações em tesouraria	0,0047
Total	100

Conforme divulgações de Fatos Relevantes e Comunicados ao mercado nos meses de Fevereiro e de Abril de 2016, visando atender à obrigação prevista no item 5.2.f do Regulamento para Listagem de Emissores e Admissão à Negociação de Valores Mobiliários, (estabelece que os valores mobiliários admitidos à negociação nos Mercados Organizados administrados pela BM&FBOVESPA devem ser

cotados a, ao menos, R\$1,00 por unidade) e à Notificação emitida pela BM&FBOVESPA em 13/11/2015, a Companhia procedeu um grupamento de suas ações, mantendo a proporção da participação de todos os seus acionistas. Assim, o total de ações da Companhia passou de 51.927.546.473, anteriormente negociadas em lotes de 1000 (mil) ações, para 259.637.732 negociadas em unidades. Todas as ações emitidas pela Ceg são ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal.

No mês de Abril de 2016, a Gás Natural Internacional SDG S/A teve sua denominação social modificada para Gas Natural Distribución Latioamérica S/A. Assim, não houve alteração na participação societária da Companhia, observando-se apenas a alteração do nome de sua controladora e operadora técnica.

18) Auditores Independentes

Em conformidade com o artigo 3º da Lei nº 11.638/2011 e com a Instrução Normativa CVM nº 381 de 14 de Janeiro de 2003, a Companhia, que não possui sociedades por ela controladas, declara que mantém contrato de prestação de serviços de auditoria externa contábil com a Price WaterhouseCoopers Auditores Independentes PwC,.

Além dos serviços de auditoria externa, a PwC também presta à Ceg o serviço de asseguarção limitada das informações do Informe de Responsabilidade Social Corporativa. A companhia entende que a natureza deste serviço, que será contrato em 2017, não afeta ou impacta o resultado dos trabalhos de auditoria externa, e nem a independência dos auditores independentes, não ocorrendo conflito de interesse, fato ou ato que resulte em perda de independência ou objetividade dos auditores.

A PwC presta serviços de auditoria externa também para as demais empresas do Grupo Gas Natural Fenosa no Brasil, contratados globalmente em 29/09/2016, pelo prazo de 01 (um) ano, para as seguintes empresas Ceg Rio S/A, Gás Natural São Paulo Sul S/A, Gas Natural Serviços S/A e Gás Natural do Brasil S/A. Da mesma forma, a Companhia entende que a prestação destes serviços não afeta ou impacta o resultado dos trabalhos de auditoria externa prestado para a Ceg.

Os auditores declaram que, com relação ao exame de auditoria das demonstrações financeiras das empresas integrantes do grupo Gas Natural Fenosa, acima citadas, as exigências da Resolução CFC - NBC PA 290 (R1) são suficientes para cumprir suas responsabilidades na auditoria das demonstrações financeiras. Portanto, confirmam sua independência de acordo com as exigências promulgadas na referida Resolução.

E ainda, declaram que possuem entendimento das Normas Internacionais e Brasileiras de Auditoria, necessários para cumprir suas responsabilidades na auditoria das demonstrações financeiras do grupo e conduzem seu trabalho sobre as demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2016 em conformidade com essas normas. Com relação à asseguarção limitada das informações do Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2015 para a Ceg, 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 emitida pelo CFC, confirmam que também mantém sua independência de acordo com as normas citadas.

19) Conselho de Administração

Sergio Manuel Aranda Moreno
Bruno Armbrust
Alberto Gonzalez Santos
Francisco de Paula Lluch Rovira
Francesc Solbes Pons
Juan Manuel Otoyá Rojas

Peter Dvorsak
José Pais Rangel
Adrian Osvaldo Vila
Carlos Eduardo Lessa Brandão
Renata Bezerra Cavalcanti
Sonia Sulzbeck Villalobos

20) Diretoria Estatutária

Bruno Armbrust
Diretor-Presidente

Alberto Gonzalez Santos
Diretor Geral

Vicente de Angel Zafra
Operações

Sérgio Soares dos Santos
Planejamento, Ingressos e Regulação

Kátia Valverde Junqueira
Serviços Jurídicos

Jorge Henrique da Silva Baeta
Econômico-Financeiro e Relações com Investidores

Miguel Marcelo Napolitano
Comercial

Katia Brito Repsold
Gestão de rede

Gilberto Guimarães Rosa da Silva
Compras, Prevenção e Serviços Gerais

Daniele Viana Toval Conrado
Pessoas, Organização e Cultura