

#### Aplicações do gás automático

Cogeração e termogeração – mais fontes de energia que trazem economia

Empreendimentos com estrutura mais inteligente, indústria e comércio com gestão mais eficiente

#### Investimentos

R\$ 852 milhões investidos em 2013 para a expansão do fornecimento de gás na área de concessão

Reforço da capacidade da Retap, na região metropolitana de São Paulo, confere mais segurança e confiabilidade

# PERFORMANCE COMGÁS 2013



# MODERNIDADE & INOVAÇÃO

Expansão da rede e novas aplicações do gás para apoiar o desenvolvimento de São Paulo

04



## **PALAVRA DO PRESIDENTE**

Compromisso com o desenvolvimento

10



## **GOVERNANÇA CORPORATIVA**

Boas práticas de gestão garantem alto padrão nos negócios

05



## **SOBRE A PUBLICAÇÃO**

Por dentro dos destaques

12



## **ESTRATÉGIA, CENÁRIO E PROJEÇÕES**

O futuro movido a gás automático

06



## **PERFIL COMGÁS**

Expansão que leva modernidade e desenvolvimento

18



### ABUNDANTE, VERSÁTIL E EFICIENTE

Gás: um ícone do desenvolvimento urbano

24



### DESEMPENHO FINANCEIRO

Resultados conquistados com atitude

28



### RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

Geração de valor para todos

- Time Comgás
- Gestão de fornecedores e parceiros
- Foco nos clientes
- Parcerias cultivadas

### Edição executiva

Simone de Carvalho Soares  
Júnia Mara Caldeira  
Michelle Godoy de Oliveira

### Redação e edição

Report Sustentabilidade

### Revisão

Assertiva Produções Editoriais

### Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica

Report Sustentabilidade

### Fotos

Acervo Cosan

### COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO

**S**er a melhor empresa de prestação de serviços de energia em um Brasil cada vez melhor. Esse é o nosso objetivo e está em sinergia com a missão de democratizar a oferta de gás, proporcionando conforto, modernidade e desenvolvimento para a sociedade.

O compromisso com o desenvolvimento da capital paulista se intensificou em 1999, quando o Estado de São Paulo decidiu que era preciso levar o gás a um número maior de indústrias, de estabelecimentos comerciais e de residências em conjunto com a iniciativa privada. Desde então, seguimos cumprindo todas as metas da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps), renovando e ampliando a rede, disponibilizando um recurso que, além de abundante, disponível, versátil e eficiente, é seguro, não precisa ser carregado, não falha e não acaba.

Nosso modelo de negócios é respaldado por uma visão de longo prazo que nos leva a resultados consistentes e de alta *performance*. Temos trabalhado intensamente, com um time focado, processos mais modernos e aplicações inovadoras.

As realizações do ano de 2013 evidenciam o nosso preparo para investir em alternativas de energia e infraestrutura para abastecimento. Superamos a marca de 1,3 milhão de clientes, batemos um recorde com 67 mil ligações de novos prédios e passamos a atender 64 novas indústrias.

Destinamos R\$ 852 milhões para a ampliação de nossa rede de distribuição, a maior aplicação de recursos já feita pela Comgás. Em 2013, adicionamos 1.629 km à rede – uma expansão 27% maior que a



do ano anterior e renovamos 57% de rede de ferro fundido, usando tecnologias mais eficientes e seguras.

Concretizamos obras em diversas localidades como: Guarulhos, Osasco, São Bernardo do Campo, Taubaté e Itaquera, na cidade de São Paulo, e concluímos o reforço da Rede de Alta Pressão Tubular (Re-tap), para atender o aumento da demanda de gás da Região Metropolitana da capital. Também em 2013 foi concluída a rede principal de abastecimento para Iguai e São João da Boa Vista, gerando impactos econômicos positivos às regiões.

Esses exemplos afirmam nossa determinação em democratizar o acesso ao gás. Estamos expandindo cada vez mais nossa atuação e apostando no crescimento de frentes que proporcionam economia e novas alternativas de geração de energia, como o Gás Natural Veicular, cogeração e climatização.

Além de todas essas novidades, nesta publicação você conhecerá melhor as ações e resultados da Comgás. Seguimos adiante com uma agenda positiva que busca servir e favorecer a sociedade como um todo, sempre com foco no crescimento e modernidade de São Paulo e futuramente do Brasil.

Desejamos a todos uma boa leitura!

**Luis Henrique Guimarães**  
Diretor-presidente da Comgás

### POR DENTRO DOS DESTAQUES

Esta publicação institucional apresenta os principais destaques da Comgás em 2013. Os assuntos tratados foram selecionados a partir do resultado de um processo de materialidade realizado em 2012 e 2013 que elencou os tópicos mais significativos para o negócio (veja a matriz de materialidade no destaque).

Os temas se transformaram em guias para o desenvolvimento de novas ações. Entre os assuntos, destacam-se: Padrões de negócio elevado (sob o ponto de vista do gás como elemento de desenvolvimento para a sociedade), Relacionamento com clientes (cujo foco está na excelência do serviço prestado), Interação com governo e sociedade (trata da atuação da Comgás como prestadora de um serviço público) e Saúde e segurança (em que se abordam a cultura e a manutenção de um consistente sistema de gestão pela Companhia).

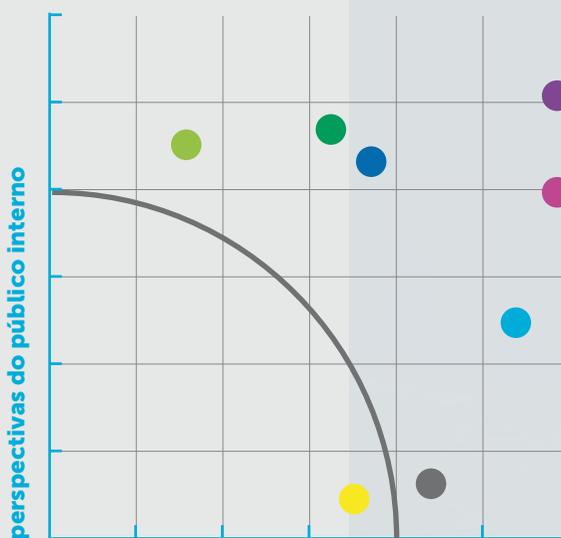
Os temas da matriz também são discutidos periodicamente por um (GT) Grupo de Trabalho específico – estrutura de governança criada para dar respaldo ao modelo de gestão da Comgás. Fazem parte do GT representantes das áreas de: Operações; Relações Institucionais; Financeiro; Jurídico; Marketing; Recursos Humanos; Saúde, Segurança e Meio Ambiente e Qualidade (SSMQ); Relacionamento com o Cliente; e outras áreas-chave da empresa. O GT da Comgás está em constante diálogo com o GT corporativo (Cosan S.A.), cuja composição abrange profissionais de áreas corporativas e representantes de cada um dos negócios.

### Matriz Comgás e seus temas

O eixo vertical representa os temas relevantes apontados pelos funcionários, executivos do negócio, além de documentos e políticas internas. Já no eixo horizontal, estão os temas mais importantes em uma perspectiva externa, que inclui consultas a formadores de opinião, especialistas, estudos setoriais, mídia, entre outros.

## MATERIALIDADE

é o processo para identificar os temas mais relevantes para a Companhia a partir do cruzamento de percepções internas (discussões nos GTs, análise de documentos internos e entrevistas com profissionais da empresa) e externas (estudos setoriais e de mídia e entrevistas com representantes do segmento da Comgás).



#### perspectivas do público externo

- Segurança
- Padrões de negócios elevados
- Interação com o governo e a sociedade
- Impactos sociomambientais
- Relacionamento com clientes
- Investimento e desenvolvimento de novas tecnologias
- Valorização dos empregados
- Garantia dos direitos dos contratados

# EXPANSÃO QUE LEVA MODERNIDADE E DESENVOLVIMENTO

A Comgás vai além da oferta de um serviço - democratiza um benefício, levando aos clientes uma energia mais segura, confortável, disponível e limpa

**A** Companhia de Gás de São Paulo (Comgás) é a maior empresa brasileira de distribuição de gás e atua nas regiões metropolitanas de São Paulo e Campinas, no Vale do Paraíba e na Baixada Santista. Essa área corresponde a 27% do PIB brasileiro e 35% de todo consumo de energia do País.

Além da distribuição, a empresa foca na expansão do uso do gás, democratizando o acesso de todas as classes, levando modernidade e viabilizando novas aplicações para o comércio e a indústria. A Companhia conta com uma infraestrutura de 10,9 mil quilômetros de rede, 18% a mais em extensão comparado a 2012, para atender mais de 1,3 milhão de clientes residenciais, 70 municípios com clientes,

12.297 estabelecimentos comerciais e 1.032 indústrias.

Com sede em São Paulo (SP), a Comgás é uma sociedade anônima, de capital aberto, controlada pela Cosan S.A. Indústria e Comércio, que detém 61% de participação, e pela Shell, que detém 18% de participação, sendo 6% através da Shell Brazil Holding e 12% através da Integral Investments BV. Compõem ainda a sua estrutura acionária outros acionistas com 21% de participação (papéis em circulação no mercado). As ações são negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo desde 1997.

A Comgás é provedora de um serviço público, regulado pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseesp).



GRANDES NÚMEROS

Mais de  
**1,3 milhão**  
de clientes

**70**  
municípios com clientes

**10.938**  
quilômetros de rede

# DESTAQUES OPERACIONAIS EM 2013

**1.032**  
estabelecimentos industriais atendidos

**12.297**  
estabelecimentos comerciais atendidos

**1.210**  
funcionários diretos e prestação de serviços de empresas contratadas, que empregam cerca de **5 mil** colaboradores

**Mais de 12 milhões**  
de hora/homem trabalhadas em 2013

**1.629 km**  
de rede a mais que em 2012, crescimento de 38%

**160 km**  
de rede de aço construída, número recorde

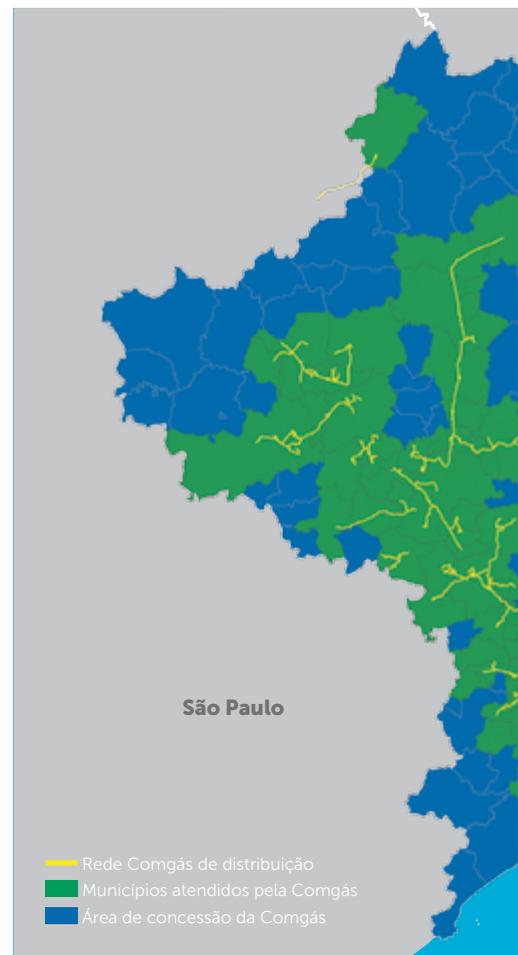
### Marcos em 2013

Um dos destaques do ano foi o início do fornecimento de gás natural canalizado para o setor industrial de Capivari, na região de Campinas. A nova fonte de energia é um forte atrativo para a instalação de novas empresas na cidade e também beneficia as indústrias já existentes. Há indústrias em Capivari que já contam com os serviços de fornecimento e outras passarão a ser abastecidas por gás natural.

Já a ampliação do fornecimento do gás canalizado em Mogi das Cruzes é parte do projeto de expansão que, até agosto de 2014, conectará mais 3,5 mil clientes à rede de distribuição da Comgás. Serão aproximadamente 75 km de rede e um investimento de R\$ 8 milhões. Desde o início da expansão, em outubro de 2009, a Companhia já implantou 330 km de rede e conectou quase 16 mil clientes.

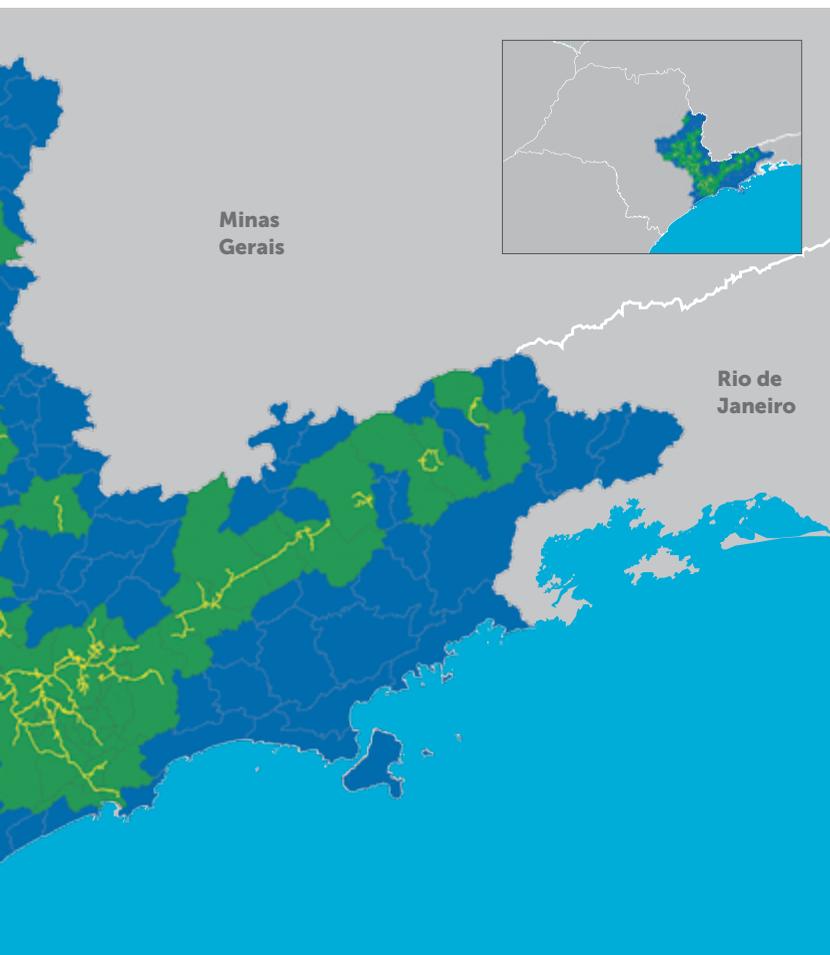
Cerca de 200 km de rede de distribuição de gás natural foram construídos no Vale do Paraíba. Somente em 2013 foram ligados 10 mil novos clientes residenciais e 89 estabelecimentos comerciais. A previsão é de que até o final de 2014, mais nove mil clientes sejam conectados à rede de distribuição. Atualmente, em todo o Vale, a Comgás atende 57 mil clientes do segmento residencial, 87 indústrias, incluindo as quatro plantas de cogeração, 18 postos de GNV e 383 comércios.

### Área de concessão da Comgás



## DESTAQUES FINANCEIROS EM 2013

- **Recorde de volume no ano – 5,5 bi m<sup>3</sup>** – com crescimento de 43%, 13% e 7% nos segmentos de termogeração, residencial e comercial, respectivamente;
- **Investimentos de R\$ 852 milhões**, um crescimento de 38% em relação a 2012;
- **Emissão de debêntures no valor de R\$ 540 milhões**;
- Ebitda normalizado pela conta-corrente regulatória: **1.336 bilhão em 2013**, 14% acima do ano de 2012.



### Principais indicadores financeiros e operacionais

	2012	2013	2012 x 2013
Número de medidores	899.789	966.327	7,4%
Volume total (em milhares de m <sup>3</sup> )	5.258.630	5.456.954	3,8%
Volume sem termogeração (em milhares de m <sup>3</sup> )	4.731.617	4.703.190	-0,6%
Receita líquida (em milhões)	5.280	6.337	20,0%
Ebitda (em milhões)	968	1.403	45,0%
Ebitda normalizado (em milhões)	1.176	1.336	13,6%
Lucro líquido (em milhões)	370	619	67,1%
CAPEX (em milhões)	616	852	38,3%
Dívida líquida (em milhões)	2.191	2.096	-4,3%
Dívida líquida/Ebitda (em milhões)	2,26	1,49	-0,77 p.p.

## Governança corporativa

### Boas práticas de gestão garantem alto padrão nos negócios

Com a Assembleia Geral de Acionistas e a Diretoria-Executiva, os Conselhos de Administração e Fiscal, além do Comitê de Auditoria, são os órgãos que compõem a estrutura de governança da Companhia.

O órgão máximo de deliberação é a **Assembleia Geral de Acionistas**, que ocorre, ordinariamente, uma vez ao ano e, extraordinariamente, sempre que necessário. As propostas da Administração são deliberadas pelos acionistas sob a orientação de pareceres do Conselho Fiscal e dos auditores externos, que analisam os investimentos e as demonstrações financeiras da Companhia. É também função da Assembleia eleger e destituir os membros do Conselho Fiscal e do Conselho de Administração.

Em 31 de dezembro de 2013, o **Conselho de Administração** era constituído por nove membros, sendo oito não executivos, um eleito pelos empregados e um independente, indicado pelos acionistas minoritários. O presidente do Conselho de Administração da Companhia não exerce função executiva e seu mandato é de dois anos, podendo haver reeleição. As reuniões do Conselho acontecem pelo menos uma vez por trimestre. As principais funções do Conselho são: eleger e destituir os diretores, definindo suas atribuições; fixar a orientação geral dos negócios; escolher e destituir auditores externos; convocar as assembleias gerais e deliberar sobre os demais assuntos de sua competência previstos no Estatuto Social da Companhia.

Existem ainda alguns órgãos de apoio que são chamados de comitês. O **Comitê de Auditoria** atua como órgão consultivo e dá suporte ao Conselho de Administração, reunindo-se, no mínimo, uma vez a cada três meses. A função dos seus membros é cumprir as atribuições relacionadas a: análise do processo de submissão de demonstrações financeiras; adequação dos controles internos de finanças, operações, *compliance* e administração de riscos; independência e realização de auditorias internas e na escolha, destituição, pagamento e imparcialidade de atuação dos auditores externos.

Outros comitês não estatutários são: Comitê de Gerenciamento de Crise; Comitê Central de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade (SSMQ) e Integridade de Ativo; Comitê de Recursos Humanos (RH); Comitê de Ética; Comitê Regulatório; Comitê de Normalização e Tecnologia do Gás; Comitê de Investimento, Contratações, Provisões, PGV e Gestão de Riscos; Comitê de Perdas; e Comitê de Planejamento e Controle de Produção.

### Gestão de perdas

Com o objetivo de fortalecer a prevenção de riscos, a Comgás conta com uma área para detectar, mapear e prevenir as vulnerabilidades internas e externas, causadas por ineficiência operacional ou má conduta. Sua atuação está voltada para gerenciar perdas, convertendo-as em mudanças positivas, e analisar indícios de fraudes e irregularidades.





## Ética e responsabilidade

A Comgás possui um Canal de Ética disponível a todos os profissionais da empresa, clientes, fornecedores e comunidade. Sua função é receber relatos de suspeitas de fraude, má conduta ou qualquer fato contrário aos valores e princípios da empresa.

A ferramenta garante a transparência e o sigilo necessários por ser operada por uma empresa externa independente da Comgás. As chamadas para o Canal de Ética são direcionadas ao Fraud Officer da Comgás, responsável pela verificação das informações recebidas e pelo devido encaminhamento. O contato é feito pelo número 0 800 725 0039 ou pelo *site*

[www.canaldeetica.com.br/comgas](http://www.canaldeetica.com.br/comgas).

## Indicadores regulatórios

Por meio de indicadores definidos no contrato de concessão do ambiente regulado, assegura-se que padrões de segurança, qualidade e continuidade do serviço de distribuição e relacionamento com os clientes sejam mantidos em elevados patamares para garantia da satisfação do público e outros *stakeholders* relacionados ao negócio.



## Ferramentas de gestão

A Governança Corporativa da Comgás está relacionada à gestão integrada de riscos, e sua estrutura, junto às ferramentas de controle interno, assegura que os principais riscos da empresa sejam identificados, mensurados, controlados e minimizados. Por isso existe, desde 2006, um sistema corporativo *online* de Gestão de Risco, que permite o acesso e interação dos gestores via *intranet* corporativa, garantindo mais agilidade e segurança no processo de gestão de riscos.

As boas práticas desenvolvidas pela governança priorizam valores e princípios éticos, proporcionam o aprimoramento da relação com os investidores, incentivam os administradores a tomar decisões em prol do interesse da sociedade e de seus acionistas, gerando continuidade e adicionando valor a todos que compõem sua cadeia.

# O FUTURO MOVIDO A GÁS AUTOMÁTICO

Com foco em uma agenda de expansão, o desafio é dar continuidade à oferta de um benefício automático – que não precisa recarregar, não acaba, não falha e é moderno – e que pode chegar a milhares de lares, indústrias e outros estabelecimentos da área de concessão

**A** Comgás tem posição de liderança no mercado de distribuição de gás e mantém seus planos de crescimento com base na escala e na eficiência, atuando para melhorar constantemente seu atendimento, a qualidade dos serviços e a segurança das pessoas e dos seus ativos. Para 2014 ainda há um amplo mercado de clientes dentro da área de concessão para ser conquistado, até alcançar o objetivo de 8 milhões de domicílios. Além disso, investimentos podem surgir de acordo com o cenário macroeconômico e político, como o biogás e a exploração do Pré-Sal.

A Companhia fornece gás natural para veículos, gera energia para termelétricas e aplica tecnologias pioneiras na evolução das redes de distribuição. Boa parte do gás distribuído pela Comgás – hoje 60% – provém da Bolívia, trazido pelo gasoduto Bolívia-Brasil. No entanto, nos últimos anos, diversas reservas foram descobertas no território brasileiro, sobretudo nas Bacias de Campos (RJ), de Santos (SP) e do Espírito Santo. É esperado que essas jazidas, em conjunto com as descobertas do Pré-Sal e os investimentos na produção de biogás, sejam operações efetivas nos próximos anos.

Estima-se que em 2015 o gás natural terá participação de 15% na matriz brasileira, e o setor que mais deverá crescer ao longo dos próximos anos será a termogeração centralizada e descentralizada de energia elétrica.

A Comgás oferece um serviço com mais segurança, conforto e confiabilidade para seus clientes. Características inerentes ao gás – como o fato de ser uma energia mais limpa e eficiente – contribuem para uma perspectiva positiva de crescimento do negócio e para a geração de valor para outras empresas parceiras.



**DISPONÍVEL HOJE**

**GESTÃO**

**100%**  
da rede mapeada  
e digitalmente  
georreferenciada

**CAPACIDADE**

**5,5 bilhões**  
de m<sup>3</sup> entregues  
em 2013

**PRESENÇA**

**23%**  
das vendas de GN  
em todo o país

## Estratégia, cenário e projeções

### Expandir e renovar a rede

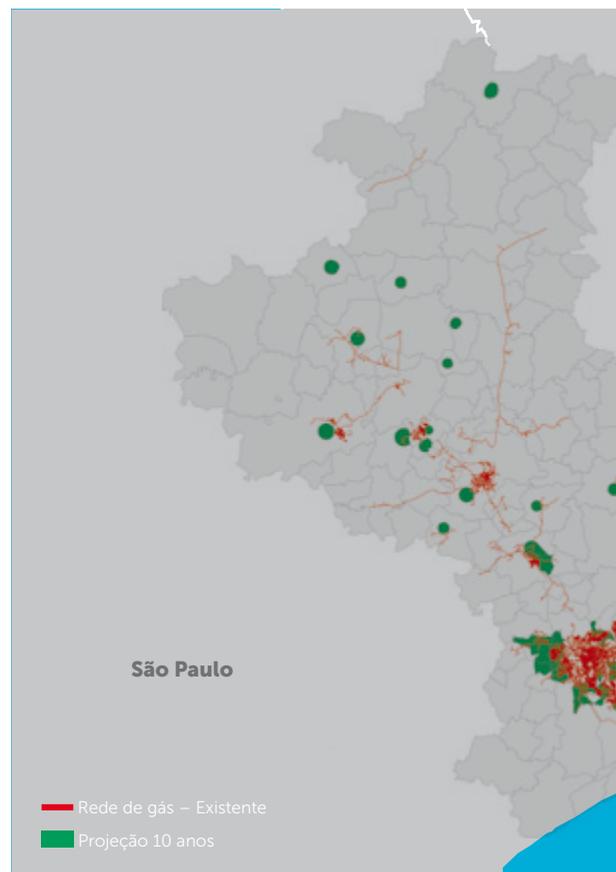
As metas para 2014 estão relacionadas aos projetos de expansão do Plano de Negócios, com a construção de novas redes de aço em alta pressão e a expansão de redes em polietileno em toda a área de concessão, para atendimento aos diversos segmentos.

Na região metropolitana da cidade de São Paulo, a Comgás irá completar mais de 90% da sua rede de distribuição por meio de um método não destrutivo do pavimento, chamado de perfuração horizontal direcionada, com menor impacto à comunidade. É usado um dispositivo que insere novos tubos de polietileno

na antiga malha de ferro fundido que compõe a tubulação já existente. Com essa tecnologia, as obras de manutenção de rede da Comgás têm melhora de produtividade, ocupam por menos tempo as vias públicas e obtêm um rápido retorno do fornecimento de gás.

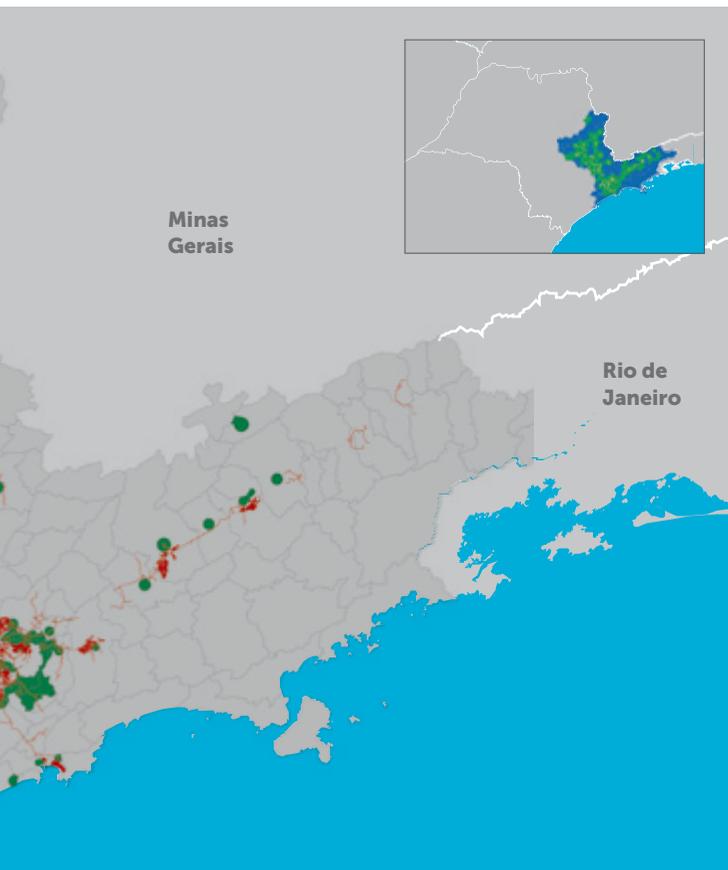
A Companhia já investiu, ao longo dos anos, mais de R\$ 650 milhões em renovação da sua rede de distribuição. São mais de 750 km reestruturados, além de 37 mil ramais, responsáveis por conectar a rede da Comgás ao medidor, que é a entrada do cliente. No total, em 2013, 57 km de rede foram renovados e 1.629 quilômetros foram adicionados, um investimento de R\$ 852 milhões.

### Rede de gás – Planejamento Comgás



### Expansão da rede Comgás

	2009	2010	2011	2012	2013
Volume de gás comercializado (m <sup>3</sup> )	4.261	4.910	4.835	5.259	5.457
Volume no segmento industrial (m <sup>3</sup> )	3.314	3.688	3.851	3.789	3.788
Número de clientes industriais	973	982	1.002	1.008	1.032
Número de clientes comerciais	9.265	9760	10.381	11.268	12.297
Número de clientes residenciais	869.138	977.750	1.087.705	1.202.805	1.320.100
Número de clientes automotivos	373	367	357	324	309
Número de clientes de cogeração	23	23	23	25	25
Número de clientes de termogeração	2	2	2	2	2
Extensão da rede	6,2 mil km	6,9 mil km	8 mil km	9,3 mil km	10,9 mil km
Investimentos	R\$ 409 MM	R\$ 405 MM	R\$ 510 MM	R\$ 616 MM	R\$ 852 MM
Municípios com clientes	67	68	68	70	70



INVESTIMENTOS DE  
MAIS DE R\$ 650  
MILHÕES, DESDE 1999,  
EM RENOVAÇÃO DA  
REDE DE DISTRIBUIÇÃO,  
QUE VEM SENDO  
SUBSTITUÍDA POR  
MATERIAIS MAIS  
MODERNOS E SEGUROS  
– UM LEGADO VALIOSO  
AO ESTADO



### ALTERNATIVAS PARA A GERAÇÃO DE ENERGIA



A COGERAÇÃO  
É INDICADA PARA  
EMPREENDIMENTOS  
(DO COMÉRCIO  
E INDÚSTRIA)  
QUE BUSCAM  
COMPETITIVIDADE  
OPERACIONAL,  
AUTOSSUFICIÊNCIA  
ENERGÉTICA,  
SEGURANÇA E  
QUALIDADE DA  
ENERGIA RECEBIDA

### Gestão energética eficiente

A cogeração é uma das frentes de atuação da Companhia e consiste na produção simultânea de energia térmica e elétrica a partir de uma única fonte de combustível, o gás natural. Sua aplicação é indicada para empreendimentos que buscam competitividade operacional, autossuficiência energética, segurança e qualidade da energia elétrica recebida – como o comércio e a indústria. Em 2013, o segmento apresentou redução de 9,6% no volume de gás distribuído em relação a 2012, decorrente da parada para manutenção em dois clientes e a diminuição na produção de algumas plantas.

A Comgás investe e acredita nos projetos dessa modalidade, tanto por sua viabilidade econômica em uma ótica de custo total de operação, quanto para sanar instabilidades energéticas do mercado e garantir a segurança de abastecimento, dilemas recorrentes no Brasil.

Trata-se de uma fonte que tem sido intensamente procurada, é abundante, não tem riscos de interrupção e possui baixo impacto ambiental. Diante de uma matriz energética nacional com dificuldades em acompanhar o crescimento da demanda, seja por questões de eficiência ou custo, novos tipos de geração são uma boa escolha.

Os usos mais comuns da cogeração são de vapor, água quente, gelada e ar-condicionado. O desafio do seu crescimento está na determinação de um custo mais competitivo do gás.

## **Termogeração: mais energia para o Brasil**

No segmento de termogeração, que é a obtenção de energia elétrica a partir da queima do gás, a Comgás encerrou o ano de 2013 com um total de 753,8 milhões de m<sup>3</sup> distribuídos, um aumento de 43% se comparado aos 527 milhões de m<sup>3</sup> de 2012. Houve forte impacto da Usina de Piratininga, que despachou em 2013 praticamente sua capacidade máxima.

## **Carros mais econômicos**

O gás natural veicular (GNV) é uma boa alternativa para donos de veículos, já que é quase 50% mais econômico que os demais combustíveis e lança 15% menos de CO<sub>2</sub> na atmosfera em relação ao etanol e 20% em relação à gasolina. Ainda diante dessas vantagens, registrou em 2013 uma

queda de 9,8% no consumo e encontra entraves em decorrência do aumento do poder aquisitivo da população, que é estimulada a renovar sua frota de veículos constantemente. Outra barreira são os incentivos progressivos dados pelo Governo Federal para o consumo de gasolina e diesel.

Em 2014, a Companhia irá intensificar as campanhas de *marketing*, fortalecendo o desenvolvimento de novos canais de vendas para o GNV. No âmbito institucional, uma das ações recentes foi a revisão da base de cálculo estimada para a cobrança de ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços) para o GNV, realizada pela Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo em agosto de 2013. O preço do metro cúbico do GNV da Comgás teve uma redução de R\$ 0,13 para o posto que comercializa o produto. O preço

do GNV repassado para o consumidor final segue o mesmo mecanismo dos demais combustíveis, de livre mercado.

O GNV é a garantia de maior rendimento e menor custo por quilômetro rodado. Atualmente, o preço médio do metro cúbico do GNV no estado de São Paulo está em R\$ 1,741/m<sup>3</sup>, e o rendimento médio é de 12,5 km por metro cúbico. Já o rendimento médio utilizando gasolina e etanol é de 10 e 7 km/litro, respectivamente. Para comparar, o valor do quilômetro rodado, por combustível, é:

- GNV: R\$ 0,139
- Etanol: R\$ 0,288
- Gasolina: R\$ 0,288



# GÁS: UM ÍCONE DO DESENVOLVIMENTO URBANO

Nas principais cidades dos países desenvolvidos, a disponibilidade do gás já é uma realidade consolidada. No Brasil, a Comgás atua para a democratização do benefício

**A** distribuição de gás é um benefício já disponível nas regiões mais desenvolvidas do mundo que deve ser democratizado para toda a sociedade. Populações de cidades como Nova Iorque, Paris, Londres, Chicago, Miami, Berlim, Zurique, Amsterdã, Tóquio e outras dezenas contam com proporções acima de 90%. Junto ao estado de São Paulo, a Comgás quer democratizar esse benefício.

O caminho é a expansão, por meio de uma rede disponível de 10.938 quilômetros de gás canalizado que chega a 1.032 indústrias, 12.297 estabelecimentos comerciais e mais de 1,3 milhão de clientes residenciais, pro-

porcionando conforto por suas diversas aplicações e desenvolvimento social e econômico. Para ter um panorama do desenvolvimento proporcionado, em 1999, ano da privatização, o gás era disponibilizado para 16 municípios, 493 indústrias, 20 postos de combustível, 7.044 estabelecimentos comerciais e 306 mil residências.

Em 2013, R\$ 852 milhões foram investidos para continuar a expansão, em especial em áreas críticas, e assim contribuir para o desenvolvimento das regiões. Um dos exemplos mais significativos dentro da empresa é o desenvolvimento da região de Rio Claro, um dos maiores polos ceramistas de

São Paulo. Há 15 anos a Comgás se instalou na região, atendendo uma demanda das fábricas por energia. Hoje, a necessidade foi duplicada e ainda são criadas demandas para aplicação de gás natural constantemente.

Ainda em 2013, o gás natural chegou a regiões como São João da Boa Vista e para empresas do setor vidreiro no Vale do Paraíba (AGC), e apoiou a expansão do mercado de varejo nas várias regiões da área de concessão da Comgás.

Para atender todos os clientes da área de concessão em 2013, foram distribuídos 5,5 bilhões de m<sup>3</sup> de gás natural, 4% superior ao total de 2012.



**DEMOCRATIZAR  
O BENEFÍCIO**

**INVESTIMENTO**

**R\$ 852  
milhões**

para expansão  
do fornecimento

**EMPREGOS**

**quase 6  
mil** empregos  
diretos  
e indiretos

**MOBILIDADE**

**140mil**  
veículos movidos a  
GNV em São Paulo

### **Destaque 2013: expansão da Retap**

**C**omo parte da estratégia de ampliação, é importante citar o grande projeto de 2013: a expansão da capacidade da Rede Tubular de Alta Pressão (Retap) da região metropolitana de São Paulo, para atender a demanda dos clientes, em especial a Usina Termoelétrica (UTE) Fernando Gasparian. O investimento totalizou R\$ 113 milhões no ano.

Um gasoduto de 27 km foi construído, sendo grande parte dessa estrutura submersa no leito da represa Billings, interligando a Retap ao futuro ponto de entrega (*city-gate*), localizado no município de São Bernardo. O trecho terrestre do gasoduto cruza a faixa da rodovia Anchieta, passa pelo parque e atinge a margem da represa.

**R\$ 113 MILHÕES  
INVESTIDOS  
EM 2013 NA  
EXPANSÃO DA  
RETAP, INCLUINDO  
A CONSTRUÇÃO  
DO GASODUTO DE  
27 KM QUE PASSA  
PELA REPRESA  
BILLINGS**

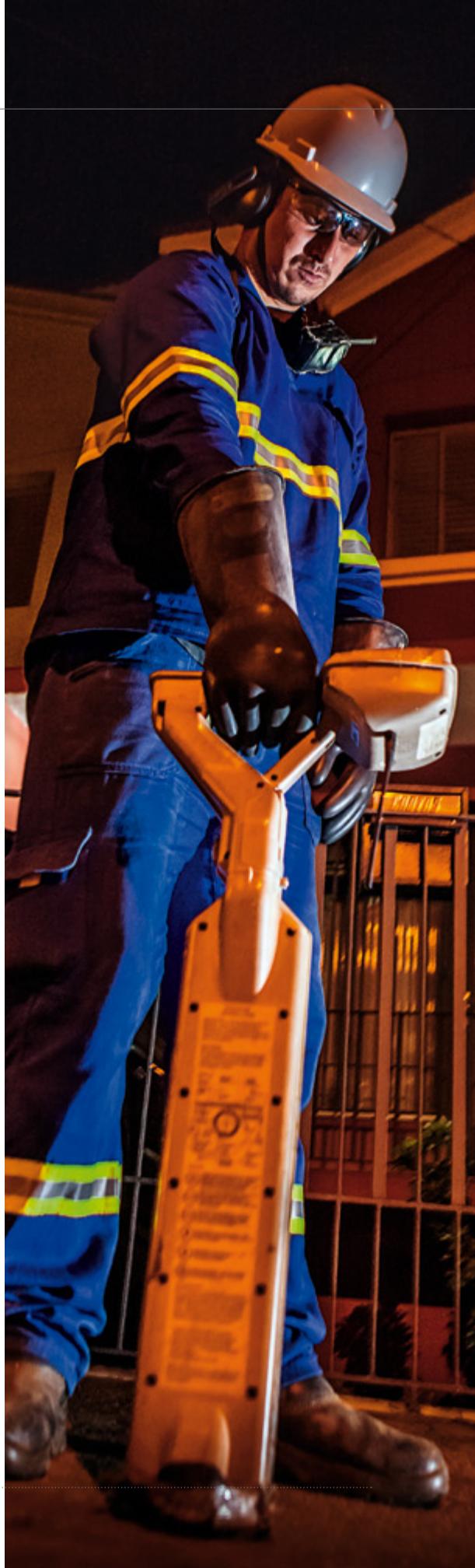
### **Modernidade que leva progresso**

Além da expansão, a Comgás busca a modernização e uso de novas tecnologias para garantir a perenidade do negócio e a qualidade do serviço prestado. Ao longo dos últimos 15 anos, a rede vem sendo trocada por materiais mais modernos e seguros: aço e polietileno, para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Outra inovação associada está relacionada a estudos de novas formas de conexão domiciliares e novas aplicações para uso do gás. Há projetos piloto em desenvolvimento em residências, que consistem em espécies de laboratórios de novos tipos de instalações. Comércio parceiros testam ainda aplicações diferenciadas do gás, caso do forno de pizza, que ganha mais eficiência com menor custo.

Para potencializar novas ideias e aplicações, a Comgás investe em seu programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), que estimula os profissionais da empresa a elaborar projetos ou atividades de natureza criativa e empreendedora, com o objetivo de gerar novos conhecimentos ou aplicação inovadora para o negócio.

Em 2013 foi criada uma superintendência focada no desenvolvimento de novas alternativas para aplicação do gás.



# SOLUÇÕES DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

A Comgás aposta em soluções que conferem mais eficiência energética aos projetos dos seus clientes. Uma aplicação voltada a diversos tipos de empreendimentos – industriais e comerciais – é a cogeração. Por meio da cogeração é possível prover uma alternativa altamente competitiva de energia, promovendo benefícios diante dos altos custos resultantes do intenso uso de termelétricas no País.

Além disso, a cogeração proporciona maior segurança no fornecimento de energia elétrica, pois gera um adicional que é exportado para a rede de distribuição e pode ser consumido diretamente no ponto do cliente, o que reduz o risco de falhas e oscilações no sistema. Essa forma de cogeração também elimina novos investimentos em transmissão e distribuição, pois usa a mesma rede disponível.

Para tanto, a Companhia atua como intermediadora e consultora em projetos de usinas, usando sua *expertise* em eficiência energética para apoiar a viabilização de cogeração em estabelecimentos industriais, comerciais e em serviços.

Fomenta também projetos voltados à exportação de excedente, a chamada geração distribuída. A energia excedente pode ser usada pelo sistema elétrico de forma sustentável, como no caso de empreendimentos comerciais.

Em São Paulo (SP), a Comgás ajudou a viabilizar a construção de uma usina de cogeração no

subsolo do condomínio Rochaverá. São quatro torres corporativas com 8 MW elétricos de potência instalada em cogeração à GN, que permite o funcionamento do ar-condicionado das torres com apenas o rejeito térmico, proporcionado pela geração de eletricidade.

A aplicação de GN no sistema de ar-condicionado é outro foco da Comgás. Com a tecnologia Gas Heat Pump (GHP, na sigla em inglês – bomba de calor a gás) o GN é aplicado diretamente no sistema, reduzindo em 90% a dependência de energia elétrica, proporcionando uma redução média de 45% no custo da instalação elétrica da obra e na demanda contratada de energia. Proporciona ainda o aproveitamento da produção de água quente, pois recupera o calor gerado pelo motor à GN do compressor, o que resulta em um atrativo custo operacional do projeto.

A tecnologia GHP gera a racionalização do uso de água, reduz o consumo de energia elétrica e elimina o uso do gás CFC (cloro-fluorcarbonetos), o que contribui para a certificação Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), desenvolvida pelo US Green Building Council. A aplicação desta tecnologia no edifício Niterói 400, construído em São Caetano do Sul (SP), foi premiada pelo “Selo Abrava de Destaque Inovação Febrava 2013”, concedido a iniciativas inovadoras.

## Novas aplicações para o gás

A Comgás propõe soluções inovadoras para o uso do gás. Por meio da cogeração e climatização, por exemplo, empreendimentos comerciais, hotéis, hospitais, *shopping centers* e grandes edifícios, que recebem quantidade significativa de pessoas, podem melhorar a eficiência de sua gestão energética.

Cerca de 12.000 estabelecimentos comerciais presentes na área de concessão da Comgás já utilizam o gás canalizado. Esse número tende a crescer, na medida em que restaurantes, padarias e outros tipos de estabelecimentos descobrem as vantagens do forno a gás. Essa alternativa reproduz o calor do forno a lenha e pode ser uma opção mais econômica para os diversos estabelecimentos existentes em São Paulo – mais de seis mil pizzarias em atividade.

Aliada a propostas tecnológicas, outro grupo de clientes beneficiados pela expansão da Comgás foi atendido pelo New Housing, projeto que atende clientes residenciais e comerciais voltado para a construção de empreendimentos. Os programas do New Housing focam na instalação, Projetos para Gás Natural em Novos Prédios e no Comgás Vida Nova, que oferece condições especiais para a ligação de GN em empreendimentos do tipo habitação de interesse social (HIS).

### DESEMPENHO AMBIENTAL

Parte da rede da Comgás está situada dentro ou nas adjacências de diversas áreas de proteção. Toda operação é licenciada junto ao órgão responsável e a avaliação de impacto ambiental acontece antes da instalação das redes em áreas ambientalmente protegidas.

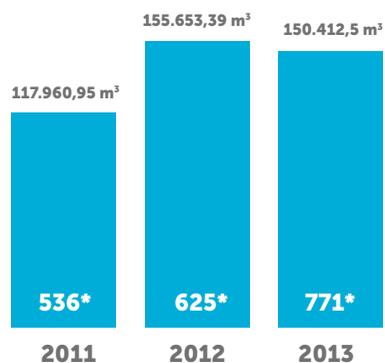
A operação nessas áreas corresponde à passagem da rede de distribuição, cuja presença tem baixo impacto ambiental. Uma das áreas de maior valor de biodiversidade é o Parque Estadual da Serra do Mar (Pesm), onde a empresa possui aproximadamente 13 km de rede dentro dos limites.

A Comgás também opera em outras áreas protegidas, como a APA Várzeas do Tietê (Área de Uso Sustentável), a APRM Billings/Guarapiranga (Área de Preservação de Mananciais), o Parque Estadual Cantareira (Área de Proteção Integral), dentre outras.

As redes de distribuição estão instaladas em vias públicas, em áreas de domínio de rodovias ou em faixas de servidão, determinadas por decreto de utilidade pública. As estações de odorização estão localizadas em áreas adquiridas pela Comgás ou em terrenos cedidos pelas empresas transportadoras, adjacentes aos *city-gate* (pontos de recebimento de gás pela Comgás).

A principal causa de vazamento de gás nas redes de distribuição são os danos provocados pelas atividades de terceiros e tem como principais impactos a emissão de gases de efeito estufa. Para minimizá-lo, a Comgás tem como meta reduzir 4.051 toneladas de emissão de carbono equivalente em 2014, considerando as ações de renovação e de reparo de rede e descontando o valor de vazamento por danos. Outra ação da companhia é a divulgação do cadastro da sua rede para os públicos interessados, além do acompanhamento de obras e intervenções de outras concessionárias de serviços que poderão vir a integrar com a sua rede.

### Vazamentos na rede



\*Os valores correspondem ao total de danos na rede e o volume vazado. Não são computados os vazamentos devido a corrosões, trincas e degradação de juntas.

A RENOVAÇÃO DA REDE E DE RAMAIS PERMITE O AUMENTO DE PRESSÃO, DE CAPACIDADE, DE SEGURANÇA, A REDUÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS E DE INTERRUPTÃO DE ABASTECIMENTO



A Comgás possui certificação ISO 14001 e mapeou quatro aspectos ambientais resultantes de suas atividades, que são monitorados frequentemente:

• **Poluição sonora:** provocada pela utilização de equipamentos que emitem ruídos acima do limite do conforto acústico (compressor, martelo, serras e geradores). A Comgás reduz esse impacto utilizando preferencialmente equipamentos supressores de ruídos.

• **Vazamento de odorante:** em sua forma original o gás natural não possui odor e necessita da adição de um composto denominado odorante, que ajuda a identificar eventuais vazamentos. A Comgás desenvolveu em parceria com fornecedores um sistema de odorização para *city-gate*, denominado circuito fechado, que evita o vazamento de odorante.

• **Geração e descarte de resíduos:**

Todos os resíduos gerados nas atividades da Comgás passam pelo processo de coleta seletiva. Em 2013, foram coletados 286.712 kg de materiais recicláveis e foram destinados corretamente resíduos Classe I – lâmpadas, pilhas e baterias, resina anaeróbica, tintas, óleos e efluentes industriais.

• **Vazamento de gás:** ocorre por danos à rede ou por corrosão, trincas ou degradação da tubulação. Visando reduzir o impacto, a Comgás possui um programa de renovação de rede de ramais de ferro fundido por tubulação de polietileno e o Plano de Prevenção de Danos, com ações de conscientização para concessionárias e para o público geral.

Iniciativa	Total	Reduções obtidas
Uso de água	13.585 m <sup>3</sup>	2.641,10 m <sup>3</sup> referentes à utilização de água de reúso
Emissões	111.799,050 toneladas de GHG (Toe)	4.986,30 toneladas de GHG (Toe) referentes a renovação da rede de ferro fundido e reparo de ramais



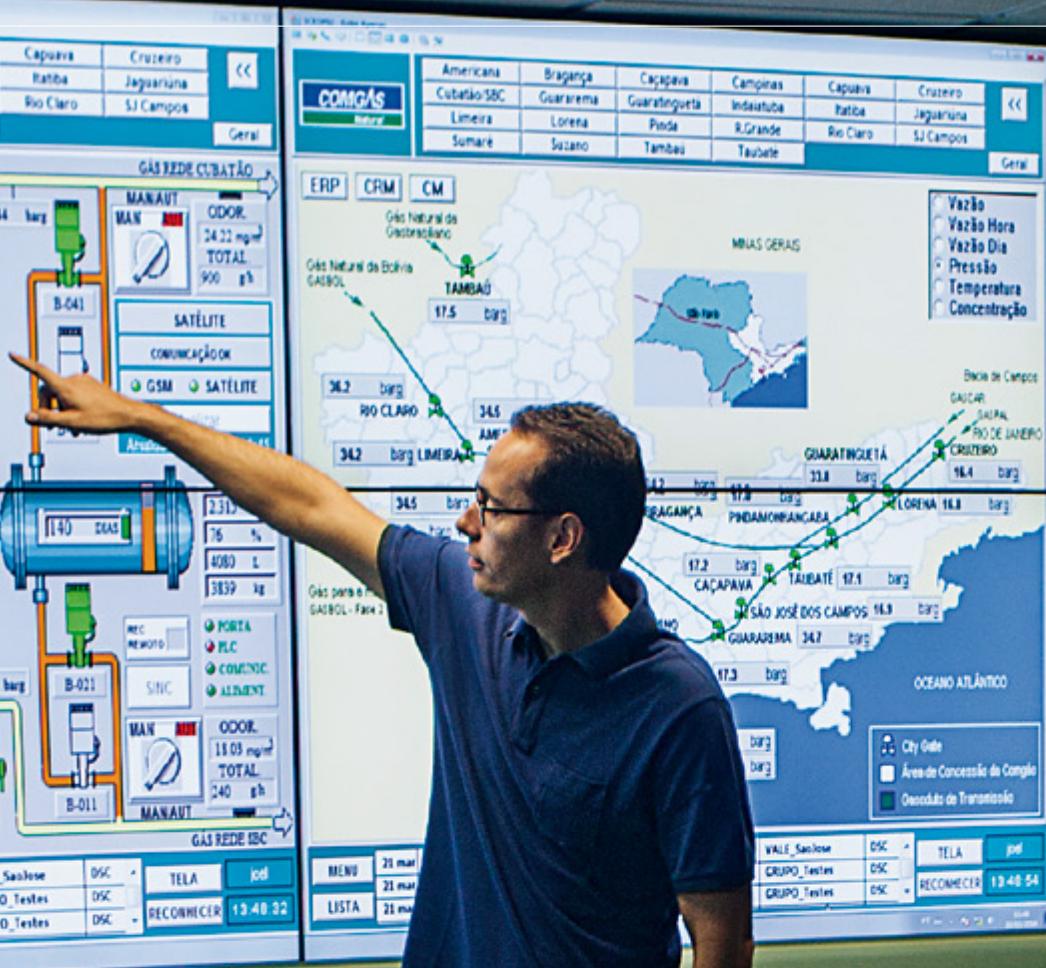
# RESULTADOS CONQUISTADOS COM ATITUDE

Os resultados de 2013 evidenciam o nosso preparo para gerar valor e investir em alternativas de energia e infraestrutura para abastecimento

**E**m 2013, a receita bruta da Comgás atingiu R\$ 7.757 milhões, 19% superior ao valor apresentado em 2012 (R\$ 6.520 milhões).

A receita líquida de vendas e de serviço totalizou R\$ 6.337 milhões, um aumento de 20% em relação a 2012 (R\$ 5.279 milhões).

O Ebitda normalizado foi de R\$ 1.336 milhão, um aumento de 13,6% diante dos R\$ 1.176 milhões apresentados em 2012. Já o lucro líquido normalizado foi de R\$ 601 milhões (R\$ 619 milhões em IFRS), o que sinaliza um aumento de 14% em relação ao ano de 2012 (R\$ 526 milhões).



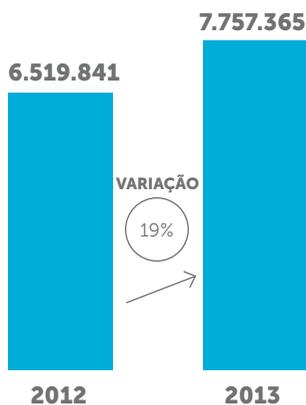
COMPARTILHAR VALOR

**R\$ 3,3 bilhões** investidos em cinco anos

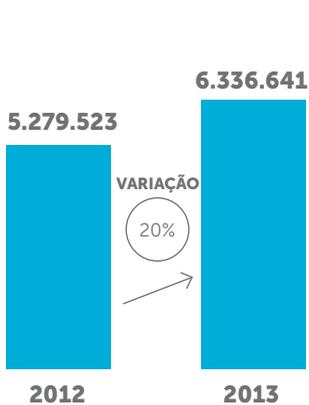
**R\$ 113 milhões** para a obra de reforço da Retap

## Desempenho financeiro

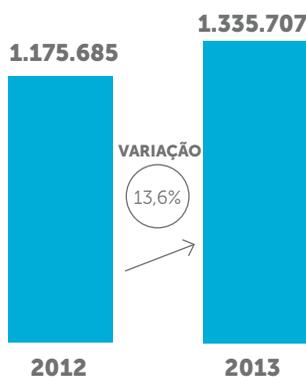
### Receita bruta (R\$ milhões)



### Receita líquida (R\$ milhões)



### Ebitda normalizado (R\$ milhões)



### Margem Ebitda normalizada (%)



### Gestão dos financiamentos

Os financiamentos da Comgás são feitos via BNDES e agências de desenvolvimento internacional. O objetivo é dar suporte para a expansão, modernização e reforço da rede de distribuição de gás.

Em 2013, o endividamento em moeda nacional totalizou R\$ 1.795 milhões (debêntures e *leasing*), que representam 68% do total do endividamento. Em relação à dívida em moeda estrangeira, a Comgás efetua *hedge* de 100% da exposição cambial. O índice de endividamento líquido pelo Ebitda melhorou em dezembro de 2013, apresentando 1,49 – em 2012 foi de 2,26 no mesmo período.

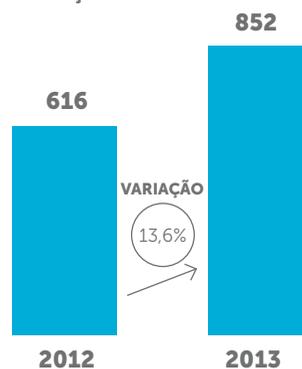
Endividamento (R\$ milhões)	2012	2013	2012 x 2013
Endividamento de Curto Prazo (inclui Debêntures)	925.305	384.665	-58,4%
Endividamento de Longo Prazo (inclui Debêntures)	1.435.120	2.247.191	56,6%
Endividamento Total	2.360.425	2.631.856	11,5%
Caixa e Equivalentes de Caixa e Aplicações Financeiras	169.725	535.957	215,8%
Endividamento Líquido	2.190.700	2.095.899	-4,3%
Ebitda (últimos 12 meses)	967.553	1.403.249	45,0%
Endividamento Líquido/Ebitda	2,26	1,49	- 0,77 p.p.
Endividamento de Curto Prazo/Endividamento Total	0,39	0,15	- 0,24 p.p.



## Investimentos

A Comgás investiu R\$ 852 milhões em 2013, maior investimento realizado pela Companhia em um ano, e uma variação de 38% em relação a 2012 (R\$ 616 milhões). Desse valor, aproximadamente 64% foi destinado à expansão da rede de distribuição (1.629 quilômetros no ano). Outro projeto que recebeu grandes volumes de investimentos foi o reforço do Retap, um total de R\$ 113 milhões no ano.

### Investimentos (R\$ milhões) Variação: 38%



# GERAÇÃO DE VALOR PARA TODOS

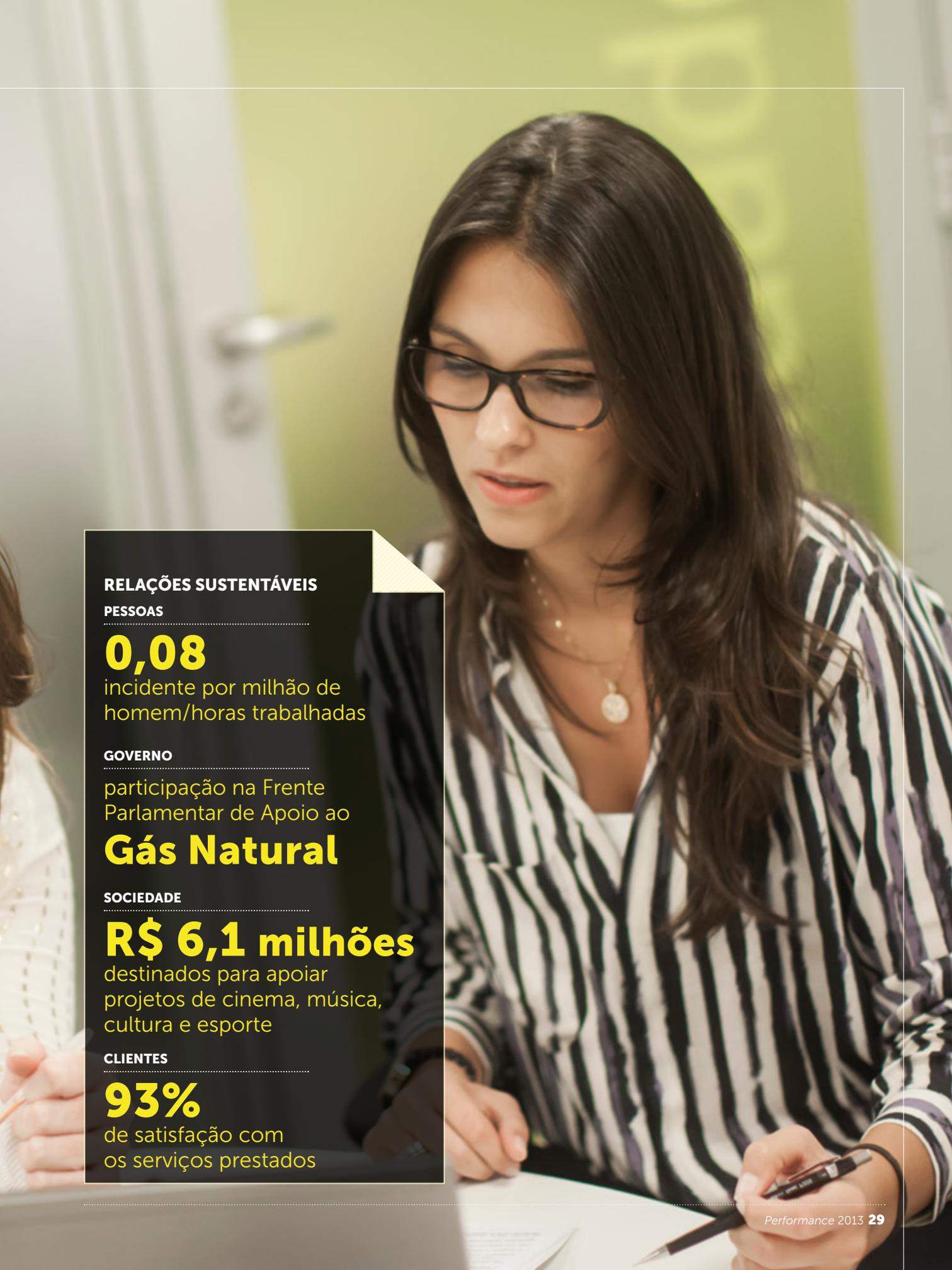
A Comgás preza por desenvolver as habilidades dos profissionais alinhadas à estratégia do negócio, pelo atendimento e busca de melhores soluções para os clientes, sempre em busca de relações sustentáveis com todos os públicos

**E**ntre os principais públicos de relacionamento da Comgás destacam-se os clientes; seus 1.210 funcionários diretos; os fornecedores contratados que empregam cerca de 5 mil colaboradores; o governo e a sociedade. Todos esses públicos fazem parte da missão da Companhia de democratizar os

benefícios do gás, levando desenvolvimento e modernidade ao maior número de consumidores.

Para todos esses públicos a Comgás busca gerar valor, cuidando do seu relacionamento e desenvolvendo parcerias e negócios sustentáveis em toda a sua cadeia.





**RELAÇÕES SUSTENTÁVEIS**

**PESSOAS**

**0,08**

incidente por milhão de  
homem/horas trabalhadas

**GOVERNO**

participação na Frente  
Parlamentar de Apoio ao

**Gás Natural**

**SOCIEDADE**

**R\$ 6,1 milhões**

destinados para apoiar  
projetos de cinema, música,  
cultura e esporte

**CLIENTES**

**93%**

de satisfação com  
os serviços prestados



### PERFIL: TIME COMGÁS

O modelo de gestão de pessoas da Comgás preza por manter e desenvolver as habilidades dos profissionais alinhadas à estratégia do negócio, visando o alto desempenho. Fazem parte do time da Comgás 1.210 funcionários diretos, além de empresas prestadoras de serviço que empregam aproximadamente 5 mil colaboradores, com grande concentração na região metropolitana de São Paulo.

Para o relacionamento com o público interno, a Comgás mantém programas de avaliação e desenvolvimento profissional, uma política de remuneração variável e a análise de desempenho e desenvolvimento de carreira – que considera os objetivos da empresa, os objetivos individuais dos funcionários e os comportamentos. O resultado da avaliação influencia a Participação nos Lucros a Receber (PLR), paga aos funcionários.

### Benefícios

A Comgás oferece plano de aposentadoria que abrange 94% do seu quadro funcional, considerando os funcionários elegíveis ao plano. Os funcionários podem contribuir até o limite de 4% do valor de seus salários para o plano, e a Comgás faz a contribuição com o dobro do valor tributado pelo profissional. Ao aposentar-se, o empregado poderá optar pelo recebimento de uma renda ou resgatar os valores acumulados. O plano acumulava saldo de R\$ 88 milhões em 31 de dezembro de 2013.

### Atitudes Comgás

A Comgás estimula o desenvolvimento dos seus profissionais e do negócio com base em **cinco atitudes**: Criar oportunidades, Gerar resultados, Cultivar parcerias, Jogar junto e Evoluir com foco.

• **Criar oportunidades**: É pensar de maneira inovadora, estar aberto para um novo negócio ou melhorias

no processo, antecipar soluções e trocar ideias, ou simplesmente pensar "por que não?". Nossa base é composta de um bom conhecimento do setor, do mercado e dos clientes. É fundamental ter coragem e agir coletivamente para propor novos projetos com a determinação de concretizá-los.

• **Gerar resultados:** No negócio da Comgás não são tolerados desperdícios nem resultados medianos. O time age com rapidez e assume pessoalmente todos os desafios. Exigimos responsabilidade sobre os resultados, cumprimento de prazos, gerenciamento de riscos, proposição de correções

imediatas e contamos sempre com o plano de contingência.

• **Cultivar parcerias:** Agimos pelo cliente, entendendo sua realidade para gerar valor mútuo e oferecer serviços superiores. Construímos relações sustentáveis e prósperas com todos os públicos de interesse. Esse é um pensamento sistêmico, que trata tanto do curto quanto do longo prazo, cuja base dos relacionamentos está na confiança e valor para todos.

• **Jogar junto:** Esse é o lema do time Comgás, que, com base na confiança e no diálogo, tem a capacidade de gerar entregas de

alto padrão e consistentes. Incentivamos o respeito à igualdade e diversidade, damos exemplo com a atuação colaborativa e a expressão de opiniões com clareza para que haja crescimento e sucesso individual, sem sobrepor o bem comum.

• **Evoluir com foco:** A Comgás tem um compromisso com a alta *performance* e, para melhorar sempre, é preciso foco e atuação com simplicidade. Elementos como segurança e ética são inegociáveis, assim como aprender com as boas práticas internas e externas, gerir custos de maneira eficiente e inteligente, seguir os processos com disciplina e persistir para chegar até o objetivo proposto.

## Principais indicadores em gestão de pessoas

	2012	2013		Total 2013
		Homens	Mulheres	
<b>Funcionários por nível funcional</b>				
Diretoria	9	8	1	9
Gerência	79	58	17	75
Chefia/coordenação	57	32	20	52
Técnica/supervisão	90	76	17	93
Administrativo	452	204	262	466
Operacional	354	347	25	372
Trainees	0	0	0	0
Terceiros	0	0	0	0
Aprendizes	17	7	13	20
Estagiários	83	66	57	123
Total por gênero	1.141	798	412	1.210
<b>Total</b>	<b>1.141</b>	<b>1.210</b>		
<b>Colaboradores por tipo de contrato</b>				
Tempo determinado	108	75	74	149
Tempo indeterminado	1.033	723	338	1.061
Total por gênero	1.141	798	412	1.210
<b>Total</b>	<b>1.141</b>	<b>1.210</b>		
<b>Colaboradores por tipo de emprego</b>				
Jornada integral	1.139	795	408	1.203
Meio período	2	3	4	7
Total por gênero	1.141	798	412	1.210
<b>Total</b>	<b>1.141</b>	<b>1.210</b>		
<b>Colaboradores por região</b>				
Interior de São Paulo	162	129	36	165
Santos	32	29	8	37
São Paulo	947	640	368	1.008
Total por gênero	1.141	798	412	1.210
<b>Total</b>	<b>1.141</b>	<b>1.210</b>		

<b>Desligamentos por gênero</b>		2013
Masculino		124
Feminino		104
<b>Desligamentos por faixa etária</b>		
Abaixo de 30 anos		134
Entre 31 e 50 anos		68
Acima de 50 anos		26
<b>Desligamentos por região</b>		
Interior de São Paulo		34
Santos		4
São Paulo		190
<b>Contratação por gênero</b>		
Masculino		170
Feminino		128
<b>Contratação por faixa etária</b>		
Abaixo de 30 anos		235
Entre 31 e 50 anos		61
Acima de 50 anos		2
<b>Contratação por região</b>		
Interior de São Paulo		35
Santos		7
São Paulo		256
<b>Taxa de rotatividade por gênero (%)</b>		
Masculino		10,2
Feminino		8,6
<b>Taxa de rotatividade por faixa etária (%)</b>		
Abaixo de 30 anos		11,1
Entre 30 e 50 anos		5,6
Acima de 50 anos		2,1
<b>Taxa de rotatividade por região (%)</b>		
Interior de São Paulo		2,8
Santos		0,3
São Paulo		15,7

## Relacionamento com stakeholders

Funcionários que receberam análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	2012		2013	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total de colaboradores	756	385	798	412
Número de colaboradores submetidos a análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	710	331	725	342
% por gênero	94	86	91	83
<b>% Total</b>	<b>91</b>		<b>88</b>	

Horas de treinamento por gênero	2012			2013		
	Colaboradores	Horas	Horas/colaborador	Colaboradores	Horas	Horas/colaborador
Homens	756	15.343	20	798	13.641	17
Mulheres	385	9.600	24	412	9.284	23
<b>Total</b>	<b>1.141</b>	<b>24.943</b>	<b>21</b>	<b>1.210</b>	<b>22.925</b>	<b>19</b>

Categoria Funcional /Gênero <sup>1</sup>	2012			2013		
	Colaboradores	Horas	Horas/colaborador	Colaboradores	Horas	Horas/colaborador
Gestores	145	4.209,0	29,03	136	4.328,0	31,82
Não gestores	996	20.734,0	20,82	1074	18.597,7	17,32
<b>Total</b>	<b>1.141</b>	<b>24.943</b>	<b>21,86</b>	<b>1.210</b>	<b>22.925,70</b>	<b>18,95</b>

<sup>1</sup> Gestores: diretoria, gerência, chefia e coordenação. Não gestores: demais categorias funcionais.

## GESTÃO DE FORNECEDORES E PARCEIROS

A Comgás conta com cerca de 5 mil profissionais operacionais contratados, que trabalham em obras civis externas e internas. Anualmente são mais de 12 milhões de homem/horas trabalhadas por ano, o que mostra a importância desse grupo para o negócio.

A empresa emprega uma metodologia de atuação preventiva junto aos fornecedores, o que inclui seu desenvolvimento, monitoramento e gerenciamento como forma de garantir a sustentabilidade dos fornecedores, indo além do trabalho interno de processos e treinamentos.

Para todos os funcionários da Comgás e prestadores de serviços de obras civis e de infraestrutura, que atuam em toda a área de concessão da Companhia, existe a meta zero lesão e alta *performance*, com o objetivo de não haver incidentes como ferimentos, explosões ou até mesmo interrupção de gás e falta de energia e de água.

A contratação dos fornecedores de serviços é baseada em documentos formais que estabelecem os compromissos com o código de conduta e os princípios do negócio da empresa. Uma vez contratados, os fornecedores são avaliados e monitorados mensalmente nos aspectos: operacional, relacionamento com o cliente e saúde financeira. O grupo é convidado ainda para debater o desempenho junto à diretoria da Comgás, mensalmente, ocasião em que também são reforçados os princípios de Saúde, Segurança, Meio Ambiente, Qualidade/Integridade dos Ativos (SSMQ/IA).

São realizados treinamentos periódicos sobre normas, práticas de segurança e procedimentos de exigência da Companhia. O processo de qualificação para o atendimento aos requisitos de saúde, segurança, meio ambiente, qualidade e responsabilidade social da Comgás gera parcerias sólidas com fornecedores e sustenta o crescimento de ambos.

# SEGURANÇA: VALOR INEGOCIÁVEL

A distribuição de gás natural canalizado é a atividade-chave das operações da Comgás, e seus impactos são avaliados e mapeados pelos processos de gestão em saúde e segurança, meio ambiente, qualidade e integridade de ativos. O Sistema de Gestão Integrado (SGI), implantado há mais de dez anos, possui objetivos e metas de melhoria contínua, com redução de incidentes ocupacionais e operacionais, tendo como seus *stakeholders* os empregados diretos, seus contratados, os clientes, terceiras partes e público em geral.

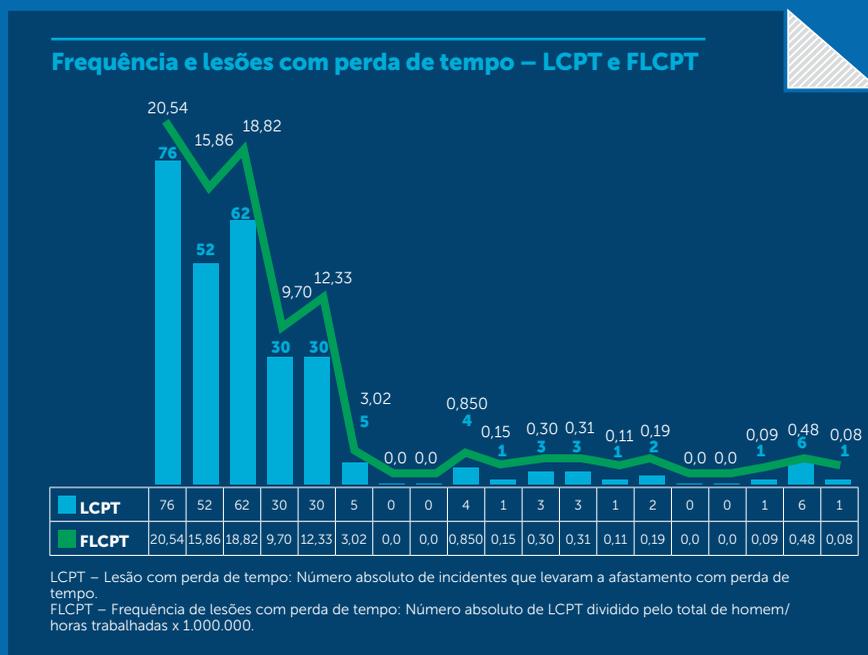
Já internalizado na cultura organizacional, o SGI possui uma série de indicadores. Um deles é a frequência de incidentes ocupacionais com afastamento do trabalho, cujo resultado em 2013 foi de 0,08 incidente por milhão de homem/horas trabalhadas – número comparável às melhores empresas mundiais do segmento de óleo e gás.

Além da segurança de pessoas, existe a chamada segurança de ativos, que se refere à integridade da rede, que está em constante expansão. Representada por outro indicador – a cesta de Integridade de Ativos –, atingiu resultados significativos em 2013.

Esse é um reflexo da mitigação dos riscos ao sistema de distribuição de gás natural, garantindo a manutenção da rede, a interface com outras concessionárias, a minimização de danos de terceiros, a criação de planos de treinamentos operacionais e a redução de emissões de gases de efeito estufa.

A Comgás faz um mapeamento dos riscos em todas as etapas de suas atividades – construção,

operação e manutenção do sistema de distribuição. Por meio do Programa de Prevenção de Riscos Ocupacionais e Ambientais (PPRA), que se desdobra no Programa de Controle Médico e de Saúde Ocupacional (PCMSO), a Companhia monitora e desenvolve ações para evitar doenças ocupacionais no ambiente de trabalho. Nos últimos cinco anos, registrou zero ocorrência, e, para 2014, o objetivo é manter os mesmos resultados nesse indicador.



Funcionários	2012					2013				
	Empregados		Terceiros		Total	Empregados		Terceiros		Total
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
Número de acidentes <sup>1</sup>										
Área de concessão	10	3	43	3	59	3	0	90	4	97
Taxa de lesões <sup>2</sup>										
Área de concessão	3,89	1,17	4,3	0,3	4,69	1,17	0	8,71	0,39	7,51

<sup>1</sup> Os dados incluem pequenas lesões/primeiros socorros, trabalho restrito e afastamento.

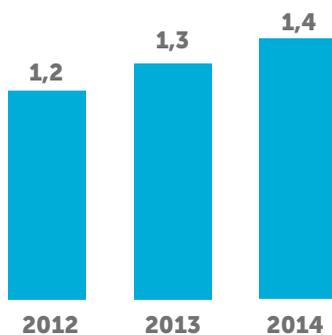
<sup>2</sup> A Comgás não realiza o controle dos dias perdidos e da taxa de absenteísmo. Não ocorreram casos de doenças ocupacionais ou óbitos em 2013.

<sup>2</sup> A metodologia de cálculo para taxa de lesões considerou o número de acidentes/homem/horas trabalhadas x 1.000.000.

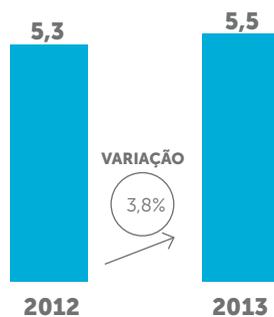
### FOCO NOS CLIENTES



Cliente (milhões)



Volume bi (m<sup>3</sup>)



Para cada cliente, a Comgás pensa em soluções que garantam conforto e eficiência. Para atender seus cerca de 1.320 milhão de clientes domésticos, investe na comunicação da praticidade e segurança que o gás canalizado proporciona.

Quase 70% de todo o gás distribuído pela Comgás atende o segmento industrial. São 1.032 indústrias que recebem cerca de 3,8 bilhões m<sup>3</sup> por ano, garantindo eficiência e competitividade no negócio. Isso é comprovado quando uma empresa considera a disponibilidade de gás como requisito para a instalação de uma nova planta.

Empreendimentos imobiliários, hotéis, hospitais, *shopping centers* e grandes edifícios podem contar com sistemas de fornecimento de gás e melhorar a eficiência de sua gestão energética por meio da cogeração e climatização com o gás. A Comgás oferece apoio técnico, garantindo maior competitividade e evitando possíveis falhas de fornecimento de energia elétrica.

Dentro da rede de atendimento da Companhia cerca de 12 mil estabelecimentos já se beneficiam das vantagens das aplicações do gás, como em fornos (especialmente os restaurantes), refrigeração e climatização (diversos tipos de empreendimentos comerciais).

Outro público estratégico são os donos de carros movidos a GNV, em circulação em São Paulo. Para atender esses clientes há uma rede que conta com mais de 300 postos de abastecimento. Além da economia pelo preço diferenciado do combustível, o GNV é mais limpo e impacta menos o ambiente.

A Comgás disponibiliza em seu site ([www.comgas.com.br](http://www.comgas.com.br)) e em aplicativo para *smartphone* informações para os clientes que abordam dicas de segurança, economia e tarifas e dão orientação para construções.

## Pesquisa de satisfação

A Pesquisa de Satisfação do Cliente é feita anualmente, por meio de formulário de aplicação porta a porta e via telefone, contemplando os clientes residenciais, comerciais e industriais.

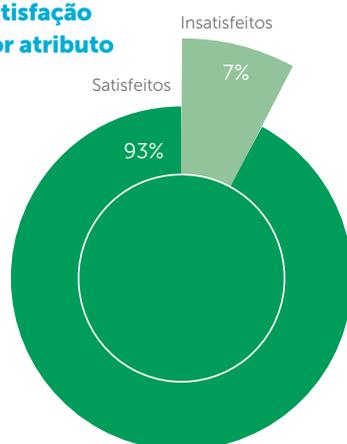
Realizada há 14 anos, possui formato quantitativo e uma amostra de 1.159 entrevistas, com erro máximo de 4% e índice de confiança de 99%. Além da cidade de São Paulo, também são realizadas pesquisas em São José dos Campos, Santos e Campinas. O estudo foca também nos atributos que a Arsesp considera relevantes.

Os questionários são customizados por tipo de cliente e avaliam 29 atributos de impacto e 13 de imagem. A seleção da amostra é feita a partir de listagem de clientes Comgás de forma aleatória – homens e mulheres, empresas de diversos portes e de vários segmentos.

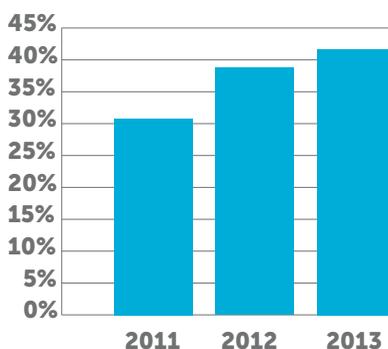
Os serviços oferecidos são no geral bem avaliados, mantendo-se entre "bom" ou "muito bom". A percepção dos clientes em relação à imagem da marca também é muito positiva. Os clientes residenciais priorizam atributos como segurança, praticidade e preço. Já entre os clientes comerciais e industriais destacam-se a agilidade, clareza e eficiência no atendimento.

Para clientes residenciais, o uso exclusivo do gás no fogão (41%) continua diminuindo em relação aos anos anteriores, o que indica melhor penetração das outras possibilidades de utilização do GN. A utilização de GN para aquecimento de água apresenta um crescimento importante (+12 pontos percentuais), de 8% em 2012 para 22% em 2013. A utilização para aquecimento para banho continua crescendo de 31% em 2011 para 39% em 2012 e 42% em 2013.

### Satisfação por atributo



### Utilização do GN para aquecimento de chuveiro



Os clientes Comgás contam com um suporte disponível todos os dias com assistência 24h (Central de Relacionamento – 08000 110 197).

## DESTAQUES CLIENTES

- Recorde de ligações de clientes residenciais, mais de **117 mil domicílios ligados** no ano
- Recorde de ligações no comércio, mais de **mil comércios ligados** no ano
- Nota na pesquisa **"Empresas que mais Respeitam o Consumidor"** foi 22% maior em relação a 2012
- Reestruturação dos processos e equipe da Ouvidoria, resultando **no atendimento de 100% das manifestações recebidas pela Arsesp** dentro do prazo



### PARCERIAS CULTIVADAS

**P**restadora de um serviço público, a Comgás é regulada pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps) e busca trazer a democratização do gás para o centro das discussões com o governo e a sociedade. Para isso, comunica de forma efetiva o valor do gás, suas contribuições para o desenvolvimento, geração de conforto e eficiência, trabalhando por uma mudança da percepção do mercado sobre o produto e serviço. O gás é uma das prioridades do governo e, por isso, a Comgás mantém um bom nível de discussão e estabelece trabalhos em parceria com o governo e a Arseps.

Com projetos fundamentais para a sociedade, como a forte expansão das redes de distribuição de gás natural no estado de São Paulo, a Companhia obteve apoio do Ministério de Minas

e Energia (MME) e aprovação em projeto para emissão de debêntures a fim de obter recursos para complementar o programa de expansão de 2014.

Outra importante articulação que começou em 2013 foi a participação na formação da Frente Parlamentar de Apoio ao Gás Natural na Assembleia Legislativa, grupo constituído por deputados estaduais para fomentar o aumento da utilização do gás e a diversificação de suas aplicações. A Comgás acompanha os debates sobre o assunto, em defesa do gás natural como um combustível estratégico na matriz energética do estado de São Paulo e do País. A Companhia também criou um conselho consultivo para aconselhamento de temas estratégicos do setor de gás.



### Relacionamento com a sociedade

A Comgás destinou em 2013, aproximadamente, R\$ 6,1 milhões para apoiar projetos voltados ao cinema, música, cultura, esporte e outros, contemplando verbas incentivadas e recursos próprios.

Participou da construção do Parque Candido Portinari, em que foram investidos R\$ 5,6 milhões, beneficiando moradores de São Paulo.

Ainda em 2013, a Comgás destinou recursos, por meio de leis estaduais e federais de incentivo à cultura, para contribuir com a construção do espaço cultural Museu da cana-de-açúcar, em Piracicaba. Foram feitos aportes para o Museu Pelé, em Santos, voltados à conclusão do projeto de reforma do casarão e de valorização do esporte, um compromisso assumido pela Comgás por meio de leis estaduais e federais de incentivo à cultura.

R\$ 6,1 MILHÕES  
PARA APOIAR  
PROJETOS  
VOLTADOS AO  
CINEMA, MÚSICA,  
CULTURA, ESPORTES  
E OUTROS,  
CONTEMPLANDO  
VERBAS  
INCENTIVADAS E  
RECURSOS  
PRÓPRIOS

CLIENTES

**Mais de  
1,3 milhão**  
de clientes residenciais

**64**  
novas indústrias  
atendidas

**70**  
municípios  
com clientes

**Recorde  
com  
67 mil**  
ligações  
de novos prédios

GRANDES NÚMEROS

**1.210**  
funcionários diretos  
e cerca de 5 mil  
colaboradores

Ebitda normalizado  
pela conta-corrente  
regulatória:

**1,336  
bilhão**

**100%**  
da rede mapeada  
e digitalmente  
georreferenciada

**5,4 bilhões**  
de metros cúbicos  
entregues

EXPANSÃO DA REDE

**R\$ 852**  
**milhões**

para a ampliação  
da rede de distribuição

**Total de**  
**10.938 km**  
de rede de distribuição

**1.629 km**  
de rede adicionados  
e renovação de

**57 km**

**160 km**  
de rede de aço  
construída

INVESTIMENTOS

**R\$ 3,3**  
**bilhões**

investidos em  
cinco anos

Conclusão do  
reforço da Retap,  
investimento de

**R\$ 113**  
**milhões**  
em 2013

