



Naturgy

Transforming together

Informe anual
2021





Acesse os
Informes anuais
2021

Informe anual

2021



1

Modelos
de negócios
e criação de valor

| 5

2

Resultado
operacional

| 11

3

Resultados
financeiros

| 25

4

Valor gerado
para a sociedade

| 29

5

A administração

| 39

Naturgy

Transforming together

2021 manteve o cenário de pandemia, mas trouxe boas notícias, com a eficácia **das vacinas.**



1

Modelos de negócios e criação de valor

- | 6 Lidando com a nova realidade.
- | 7 Cenário macroeconômico.
- | 8 Missão, visão e valores.

1. Modelos de negócios e criação de valor

Lidando com a nova realidade

O ano de 2021 continuou com o cenário de pandemia, trazendo inúmeras dificuldades causadas pela Covid-19, mas foi também um ano de boas notícias, como a comprovação da eficácia das vacinas. No Brasil, a vacinação teve início em janeiro, intensificou-se nos primeiros meses do ano e, a partir do segundo semestre, promoveu a redução de casos e a consequente queda em internações.

Ajustando-se a essa nova realidade, as empresas controladas pelo Grupo Naturgy no Brasil seguiram com suas ações de apoio à comunidade e de manutenção do cuidado com seus colaboradores, clientes, fornecedores e sociedade e de prevenção contra a Covid-19.

Com 94% dos colaboradores em regime de *home office*, desde março de 2020, a Companhia conseguiu manter em 2021 a qualidade e a segurança na continuidade da prestação dos serviços de distribuição de gás. Adotando planos de contingência, as áreas operacionais, que atuam no monitoramento de toda a rede de gás canalizado e as equipes técnicas de atendimento continuaram trabalhando. O fornecimento de Gás Natural Veicular (GNV) aos postos de abastecimento também se manteve sem paralisações.

Várias ações adotadas em 2020, visando minimizar os impactos e riscos da pandemia, foram continuadas em 2021. Entre elas estão a doação de gás natural para hospitais que recebem vítimas da Covid-19; a suspensão de cortes de fornecimento para residências, pequenos comércios, MEIs, e serviços médico-hospitalares; a campanha de vacinação contra a gripe para colaboradores; a transmissão de *lives* com profissionais especializados; além de disponibilizar um canal gratuito de atendimento 24 horas para apoio à saúde emocional dos colaboradores, estagiários, jovens aprendizes e de seus pais e dependentes.



O atendimento presencial nas agências físicas foi suspenso em 2020 e retomado em 2021, gradualmente, conforme os planos de retorno determinados pelos governos dos estados. Todos com estritas medidas de segurança sanitária, agendamento e horário reduzido.

O portal Minha Naturgy ampliou os serviços oferecidos, permitindo aos clientes resolver remotamente grande parte de suas necessidades na empresa. Nas redes sociais, a Companhia também manteve seu atendimento aos clientes de forma efetiva e rápida.



Em outubro, a empresa lançou seu novo site, com um formato mais moderno e fácil, *mobile friendly*, e com várias facilidades para os clientes, como o simulador de economia com o GNV e o mapa dos postos, entre outros. Mais uma maneira de permitir aos clientes obter, de forma *on-line*, o acesso a todas as informações da Companhia.

Cenário macroeconômico

O ano de 2021 continuou impactado pela pandemia causada pelo coronavírus (Covid-19). Ao longo do avanço da vacinação no país, as atividades começaram a ser retomadas gradualmente, porém abaixo do que se esperava. Consequentemente, a expectativa de retomada da economia também não se realizou.

O Ibovespa fechou 2021 em 104.822 pontos, acumulando uma queda de 11,92% ao ano, refletindo maior rejeição ao risco, ante as incertezas locais em face do risco fiscal e do cenário político conturbado, em um ano pré-eleitoral. Embora menor, foi a primeira queda anual da bolsa, desde 2015, quando recuou em 13,31%.

O Produto Interno Bruto (PIB) apresentou forte desempenho no primeiro trimestre de 2021, porém se estagnou nos dois trimestres seguintes, com uma expectativa de fechamento do índice, divulgada no Boletim Focus do Banco Central, de crescimento de 4,5% frente a 2020, ano em que o PIB recuou 4,1%, diante da crise econômica e sanitária causada pela Covid-19.

No mês de dezembro de 2021, o mercado de trabalho já apresentava recuperação indicando queda do desemprego para o nível de 2019. De acordo com o IBGE, o desemprego caiu de 14,2% para 12,1%. Contudo, o país ainda tem cerca de 13 milhões de desempregados e o rendimento médio também sofreu uma redução de R\$ 2.686,00 para R\$ 2.449,00.

Em um ano marcado pela falta de chuvas e a ocorrência de geadas e ainda impactado pelos efeitos da pandemia com o surgimento de novas variantes do coronavírus (apesar do avanço da vacinação), o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), que mede oficialmente a inflação, encerrou 2021 em 10,06%, conforme divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O percentual é muito superior à meta de 3,75% do Governo, e também ao teto de 5,25% que havia sido previsto para o ano.

Nesse cenário, o Banco Central passou a mirar uma taxa Selic recessiva, buscando sobretudo conter a inflação. O indicador, que vinha num ritmo de queda acentuado nos últimos anos, batendo recordes seguidos de baixas, saltou de 2% em 2020 para 9,25% ao final de 2021.

O dólar acumulou alta de 7,45% em 2021, subindo de R\$ 5,20 ao final de 2020 para fechar o ano cotado a R\$ 5,58, impactado pelos riscos fiscais no Brasil e sinais de aperto monetário em países desenvolvidos.

Missão, visão e valores

Ao final de novembro de 2021, a companhia atualizou seus conceitos de missão, visão e valores. Com o conceito **“transformamos juntos”**, a empresa trabalha com o objetivo de transformar o mundo por meio da energia, enfrentando com determinação os desafios da transição energética e atendendo às demandas da sociedade e de nossos clientes, trabalhando com excelência, transparência e com o talento de uma equipe comprometida. E queremos fazer isso juntos: com nossos funcionários, clientes, acionistas e colaboradores.

Transforming Together

Visão de Futuro

Transformação do mundo por meio da inovação, proatividade e capacidade de adaptação, enfrentando os desafios e impulsionando as oportunidades da transição energética, dos novos modelos de negócios e da digitalização. Na Companhia, transformamos juntos, olhando para o futuro.



Movidos pela Excelência

Transformação do mundo com liderança, determinação e melhoria contínua, apostando na geração de valor a partir de cada um dos negócios e mercados, e respondendo com rigor às expectativas de todas as partes interessadas. Na Companhia, transformamos juntos, com excelência.



Orientado para as Pessoas

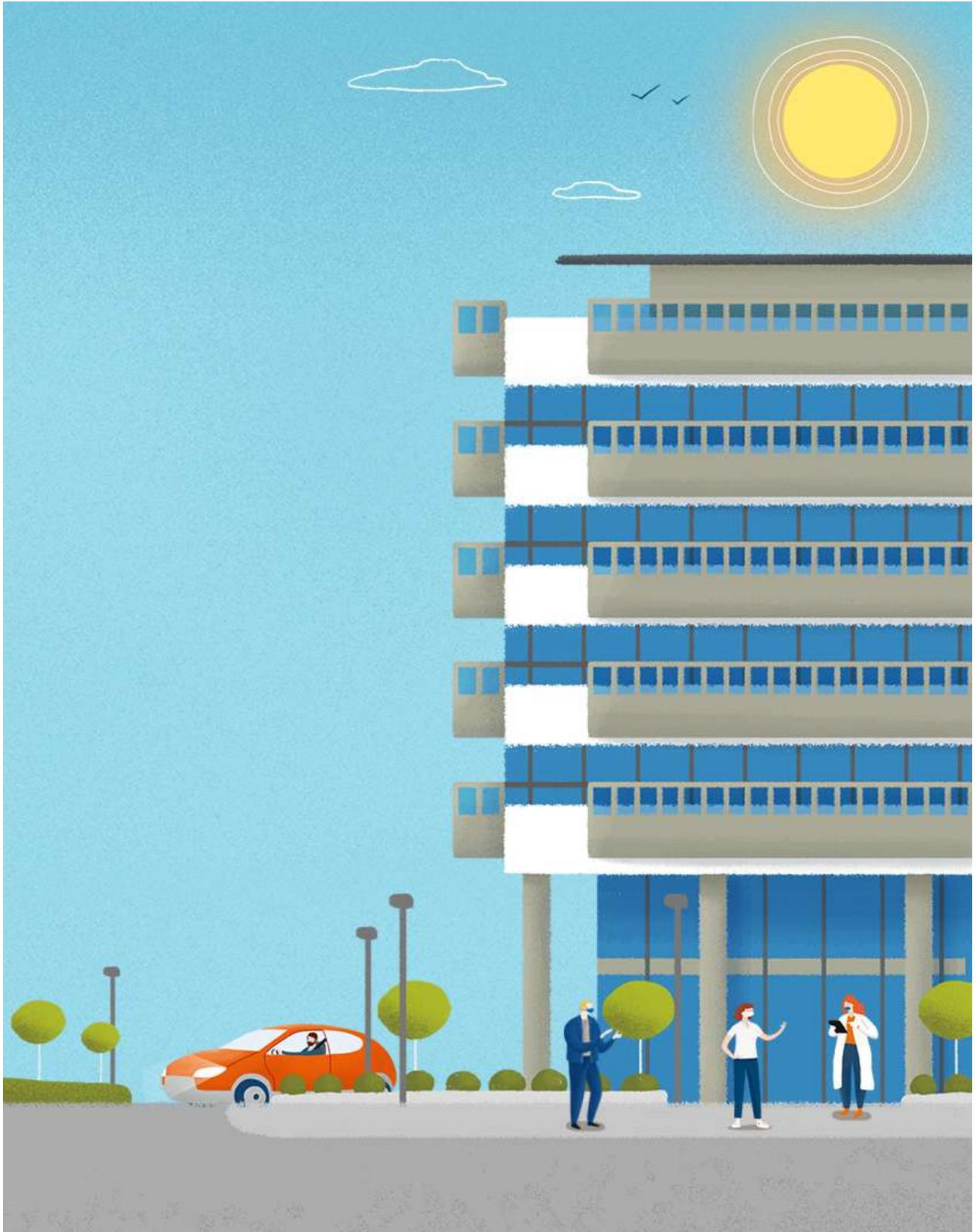
Transformação do mundo com proximidade, transparência e confiança, reforçando seu firme compromisso com as pessoas, os funcionários, clientes, acionistas, colaboradores e a sociedade, transformando talento e paixão em impacto positivo. Na Companhia, transformamos juntos, com nosso lado mais humano.



Um só Planeta

Transformação do mundo com sustentabilidade, respeito e compromisso com o meio ambiente, a sociedade e a governança corporativa, demonstrando ser uma empresa responsável, que contribui de forma relevante para o progresso, bem-estar e futuro do planeta. Na Companhia, transformamos juntos, por um mundo mais sustentável.

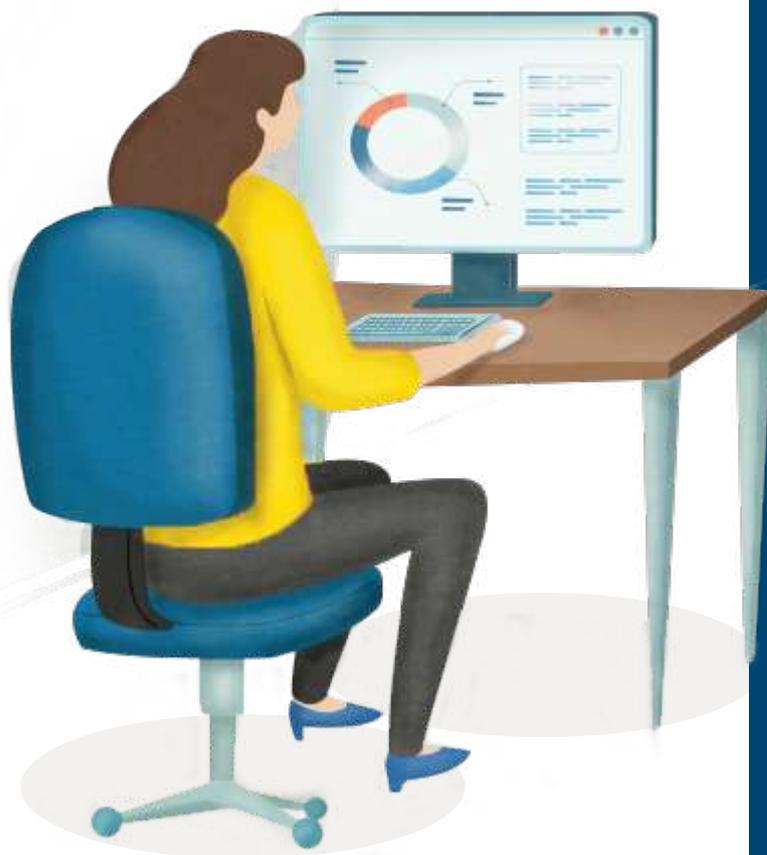




Naturgy

Transforming together

O atendimento a novas residências, comércios e **postos de GNV** demonstra o compromisso de ampliar continuamente a infraestrutura do interior do Estado.



2

Resultado operacional

- | 12 Atividade comercial.
- | 16 Serviço a clientes.
- | 20 Atividade técnica e operações.
- | 23 Regulação.

2. Resultado operacional

Atividade comercial

Em 2021, a Naturgy em São Paulo alcançou a marca de 94.563 clientes, o que representou um aumento de 3% em relação ao ano anterior e um incremento líquido de 2.577 usuários em toda a área de atuação da Companhia.

O desenvolvimento da atividade comercial foi realizado em 18 municípios: Alumínio, Araçariçuama, Boituva, Botucatu, Cerquilha, Cesário Lange, Iperó, Itapetininga, Itu, Laranjal Paulista, Mairinque, Porto Feliz, Salto, São Roque, Sorocaba, Tatuí, Tietê e Votorantim.

Houve captação de novos postos de distribuição de GNV (Gás Natural Veicular) no ano e registrou-se um aumento de 67% das vendas nesse segmento, comparado com 2020.

No segmento industrial, foram contabilizadas seis captações: Metafilm, especializada no desenvolvimento e produção de filmes e embalagens plásticas flexíveis; a Proactiva Meio Ambiente Brasil, localizada em Iperó, cujo atividade principal é tratamento e disposição de resíduos não perigosos; Alpha Color, nova unidade da Perfil Color; a Monaco Rodas, localizada no município de Araçariçuama; Ethos Industrial, indústria metalúrgica, localizada no município de Boituva; GM Indústria Têxtil.

Municípios atendidos em 2021

Com rede de gás canalizado	18
Com GNC	0
Total	18



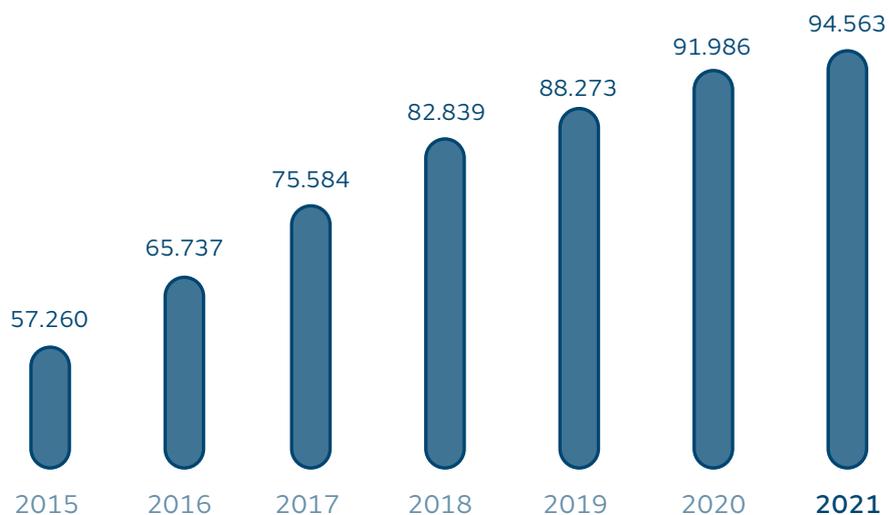
Cientes atendidos

Cientes	2021	2020	Variação	Variação (%)
Residencial	92.276	89.688	2.588	3%
Comercial	2.055	2.071	-16	-1%
Industrial	207	202	5	2%
GNV	25	25	0	0%
Total	94.563	91.986	2.577	3%

■ Evolução do número de clientes nos últimos 05 anos

Cientes	2021	2020	2019	2018	2017
Residencial	92.276	89.688	86.018	80.794	73.662
Comercial	2.055	2.071	2.032	1.834	1.710
Industrial	207	202	199	187	187
GNV	25	25	24	24	25
Total	94.563	91.986	88.273	82.839	75.584

■ Evolução do número de clientes nos últimos 07 anos



Evolução do volume de vendas de gás natural

Um total de 327.985 mil m³ foi distribuído ao longo do ano de 2021, um aumento de 7% em comparação com 2020. O segmento residencial seguiu apresentando alta no volume comercializado, chegando a 1% na relação com o ano anterior, reflexo do crescente aumento do número de clientes captados. O setor comercial cresceu em 8% o volume consumido. O segmento de GNV também aumentou em 24% na distribuição e o industrial em 6%.



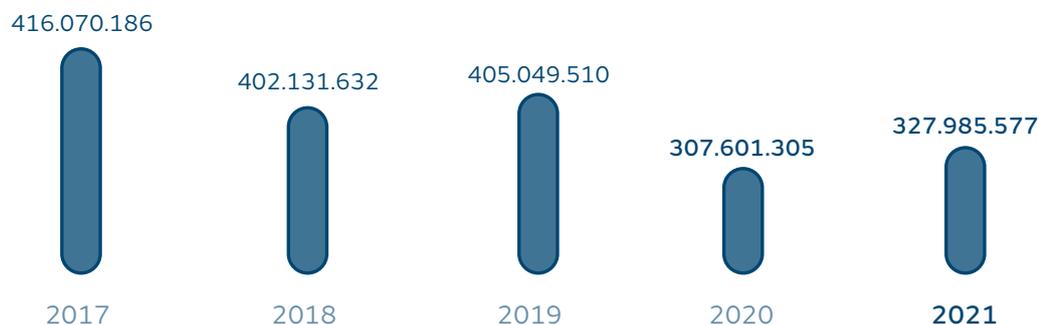
GNV

24%

de incremento
vs. 2020

Volume (mil m ³ /dia)	2021	2020	Variação %
Residencial	8.307.073	8.238.583	1%
Comercial	6.814.022	6.291.530	8%
Industrial	299.758.128	282.514.083	6%
GNV	13.106.354	10.557.109	24%
Total vendido	327.985.578	307.601.305	7%

■ Evolução do volume de vendas nos últimos 05 anos





Serviço a clientes

Mais uma vez, a Naturgy em São Paulo teve destaque no Índice de Satisfação sobre os serviços prestados, além de outros indicadores de desempenho do setor de Serviço a Clientes. Em 2021, o Índice Global de Satisfação de Clientes registrou 8,82 pontos.

Outra avaliação importante registrada foi o NPS (Net Promoter Score), uma metodologia que tem por objetivo realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores, que registrou 65% em 2021. Tanto o Índice Global de Satisfação, como o NPS, são dois resultados excelentes alcançados. Todo o trabalho da equipe de atendimento ao cliente, em 2020, foi no sentido de melhorar a experiência do cliente, tornando o atendimento mais rápido e sem complicações.

Outro indicador importante foi o Índice de Satisfação-Reclamações, que atingiu a média de 6,31 em 2020, também reflexo de todas as ações com foco nas necessidades do cliente. A “Área de Experiência”, criada exclusivamente para cuidar da jornada do cliente do início ao fim do atendimento, garante sua qualidade. Foram melhorando os processos e procedimentos para agilizar o serviço.

As ações internas, de melhorias de processos, assim como as externas, de consolidação da marca atrelada à responsabilidade corporativa, continuam contribuindo igualmente para esses resultados.

As redes sociais continuaram sendo usadas para promover um diálogo mais próximo com os consumidores. Em 2020, o tempo médio de resposta destes canais foi de 4h. O portal da Companhia na web possui diversos serviços e continua sendo atualizado constantemente para oferecer mais facilidade e praticidade para clientes e acionistas.

O aplicativo no Facebook continuou recebendo dúvidas e solicitações dos usuários.

O Grupo continuou buscando novas ferramentas para facilitar e agilizar o atendimento ao cliente, ao mesmo tempo em que para otimizar os recursos da empresa.

Por sua vez, o número total de teleatendimentos registrados no sistema, em 2020, foi de 47.645.

Índice Global de Satisfação de Clientes

Atendimentos realizados

2021

9,03

1º Semestre

8,68

2º Semestre

Ouvidoria

354

total 2021

Arsesp

42

total 2021

Redes sociais*

152

total 2021

(*) redes sociais: Facebook, Twitter e site Reclame Aqui

Excelência no atendimento

A Companhia deu continuidade a uma série de ações alinhadas com seu compromisso de colocar o cliente no centro de seu modelo de negócio, como fator-chave de sustentabilidade. A empresa atuou alinhada com os seguintes princípios de sua responsabilidade social corporativa:

- Os clientes estão no centro do que fazemos.
- Tratamos os nossos clientes como gostaríamos de ser tratados.
- Gostamos de inovar para fazer o dia a dia mais fácil para os nossos clientes.

Com essa visão, a empresa registrou um total de 69 mil clientes conectados em seus diferentes canais de relacionamento: telefone, *chat*, agência e e-mail. O *Call center* fechou o ano com um total de 48 mil chamadas de clientes.

Portal Minha Naturgy

Através desse portal, a empresa facilitou uma série de serviços, como emissão de segunda via, códigos de barras, adesão ao recebimento de conta por e-mail e ao débito automático. Além disso, ofereceu uma série e novos serviços como a possibilidade de o cliente transferir a conta de gás de um endereço para o seu nome, pedir gás em um novo endereço e até mesmo efetuar o parcelamento de sua dívida, tudo de maneira automática. Ao longo do ano, o portal Minha Naturgy recebeu a visita de mais de 1,7 milhão de usuários, convertendo-se num importante canal de relacionamento da empresa com seus clientes.

Nos diversos canais de atendimento, a empresa continuou fomentando a adesão à fatura *on-line*, na qual mais de 593 mil clientes já optaram por essa modalidade de recebimento da fatura.

Chat

Através do portal Minha Naturgy, uma plataforma que o cliente pode acessar de qualquer dispositivo móvel, os clientes de todo o Estado de São Paulo tiveram a oportunidade de solicitar serviços ou esclarecer suas dúvidas, das 8h às 20h, diretamente no *chat*.

Com uma linguagem simples e fácil acesso, o *chat* contabilizou mais de 19.011 atendimentos realizados em 2020, 29% a mais do que o alcançado em 2020. Além da alta no volume de atendimentos, o *chat* recebeu 93% de avaliações positivas no pós-atendimento e é o segundo canal de atendimento, ficando atrás apenas do telefone.



Atendimento Presencial

Em razão da pandemia e seguindo as orientações dos órgãos de governo, a empresa interrompeu o atendimento presencial em suas Agências de março a julho/2020. Em agosto, a empresa realizou a reabertura gradual de sua loja.

A agência seguiu protocolos rígidos de combate à Covid-19, como medição da temperatura, uso de máscaras, redução do mobiliário no interior da agência para cumprimento das regras de afastamento, horário diferenciado para idosos e aplicação de *displays* para higienização das mãos com álcool em gel ao entrar e sair da agência.

Nesse período de reabertura, a empresa **contabilizou um total de 1.336** atendimentos nas agências.

Formação da equipe de atendimento

Buscando sempre a excelência no atendimento, a empresa realizou a formação de toda a equipe de atendimento durante o ano, buscando se adaptar aos efeitos da pandemia. Ao longo do ano, realizou 9.767 horas em formação para 225 operadores, sendo em sua maioria através do *Team soe* em formato EAD.

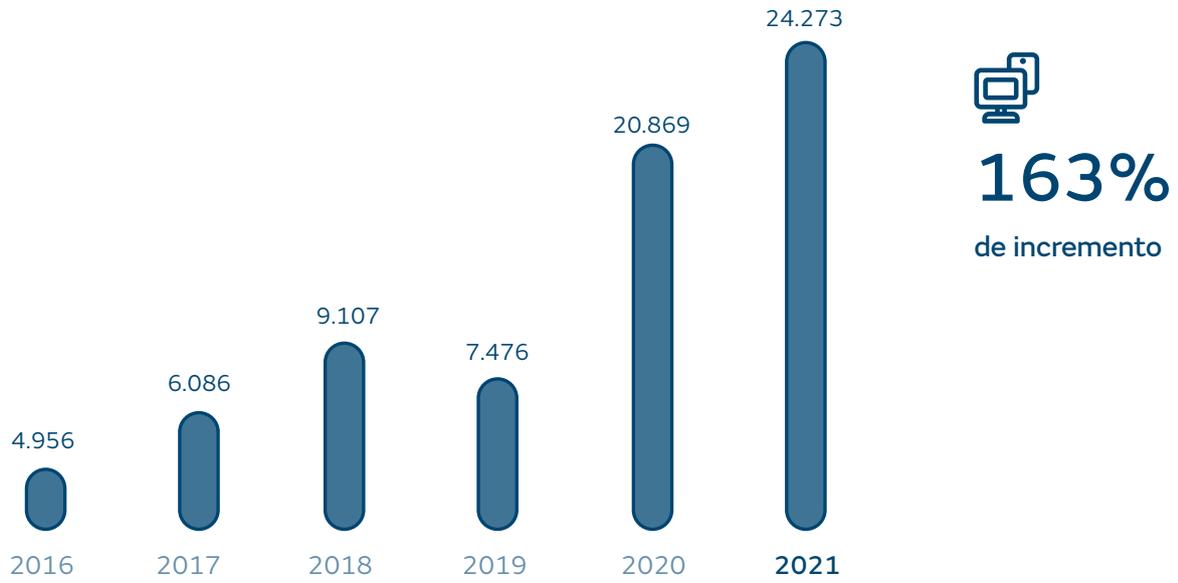
Diálogo com clientes

Através de uma escuta ativa das principais queixas de seus clientes, a empresa realizou uma série de grupos de trabalho, que revisaram a jornada do cliente em diferentes processos. Graças a esse trabalho e ao resultado das diferentes pesquisas realizadas ao longo do ano, mais de 150 procedimentos de atendimento ao cliente, foram revistos. Com isso, a empresa buscou tornar o atendimento cada vez mais simples, rápido e sem burocracia. A empresa também revisou todas as respostas aos clientes abolindo o envio de correspondência em papel e intensificando a comunicação digital e por e-mail.

Os clientes que não ficaram satisfeitos com o atendimento em primeiro nível, puderam recorrer aos canais da segunda instância. No total, 548 atendimentos foram realizados pela empresa por meio de suas Redes Sociais, Ouvidoria e da ARSEP.

Em todos esses canais a empresa atingiu **100% dos indicadores da Qualidade** em relação aos prazos da resposta.

■ Incremento do Digital



Atividade técnica e operações

Operações

A rede de distribuição de gás canalizado da região sofreu uma ampliação de 7 km frente a 2020, passando de 1.880,50 Km para um total de 1.887,50 km de extensão em 2021.

A rede está dentro de padrões internacionais de segurança e de confiabilidade. A empresa tem um sistema de detecção preventiva que inspeciona constantemente a rede de distribuição de gás e mantém os índices de segurança de acordo com as mais eficientes referências internacionais e dentro dos objetivos fixados pelo grupo controlador da Companhia.

Meio Ambiente e Segurança

A empresa mantém um Sistema Integrado de Gestão de Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho, em conformidade com as normas internacionais ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e Empresa Saudável, respectivamente. Dessa forma, tem o compromisso de desenvolver suas atividades tendo o foco na satisfação do cliente, sem causar danos ao meio ambiente, nem à saúde e à segurança do trabalhador. No contexto dessa certificação, as regras e práticas ambientais da empresa pautam suas ações visando, inclusive: garantir a prevenção de contaminação mediante a melhoria continuada; o emprego das melhores técnicas disponíveis e o controle e a minimização dos riscos ambientais.

Em 2021, a companhia passou por quatro auditorias: Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão – SIG, Empresa Saudável, Auditoria Ambiental Legal e Auditoria Externa de Empresa Saudável.

A empresa atua difundindo o conhecimento de temas e ações sustentáveis, de preservação e proteção do meio ambiente e segurança, por meio de treinamentos e campanhas de conscientização, envolvendo seus colaboradores e prestadores de serviços. Em 2021, mesmo com a adoção do sistema de trabalho em *home office*, as ações se mantiveram com a realização de treinamentos de meio ambiente sobre resíduos e sustentabilidade no canteiro de obras; e de segurança sobre percepção de riscos e *workshops* de Normas Regulamentadoras (NR-10 e NR-35).



Além disso, foram enviados diversos comunicados aos colaboradores visando conscientizar sobre temas ambientais e de segurança.

São constantes, também, as ações de conscientização quanto ao uso de energia; utilização de equipamentos elétricos mais eficientes; redução no consumo de diesel e gasolina da sua frota de veículos; além da substituição de lâmpadas comuns por lâmpadas LED, mais eficientes, e o incentivo ao uso de combustíveis mais limpos, como o GNV.

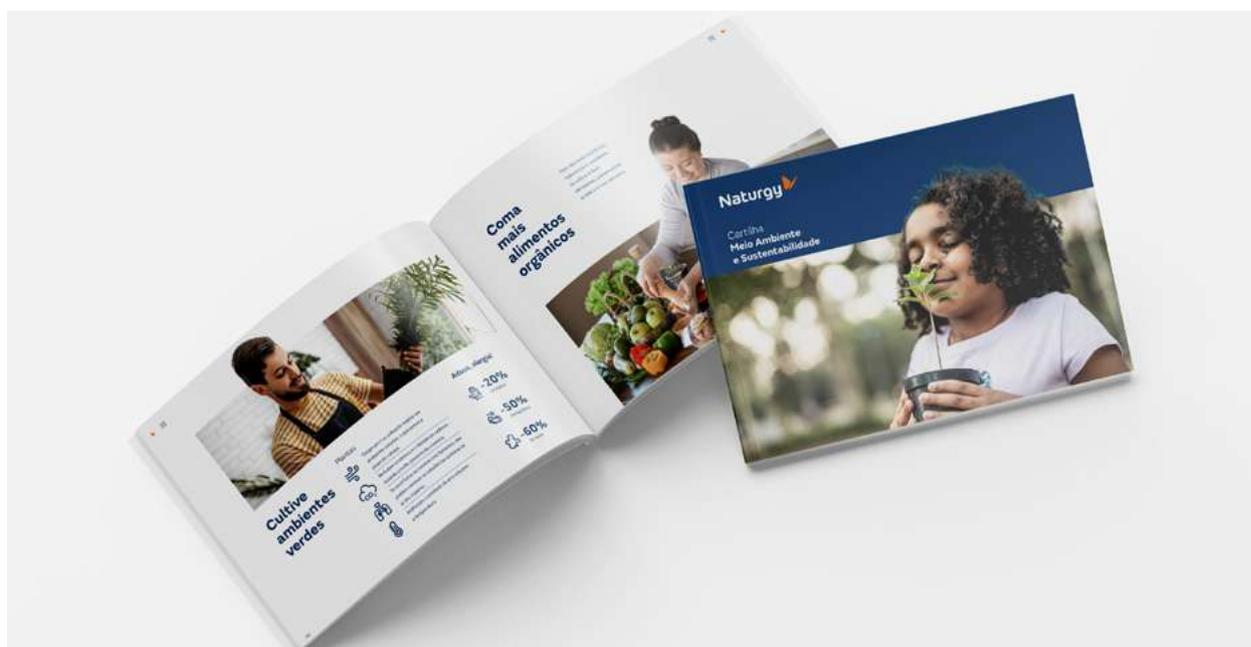
As emissões atmosféricas de carbono são uma das principais preocupações e focos de atenção. Por isso, a empresa busca tornar seus processos e suas atividades cada vez mais eficientes. Uma das ações contínuas adotadas é a renovação da sua rede de distribuição de gás, substituindo o ferro fundido por polietileno (material mais eficiente e com menor fator de emissão).

Desde 2020, o Portal Energia Parceira incentiva a comunicação das empresas colaboradoras com a companhia nos temas de Segurança e Saúde, difundindo boas práticas e expandindo o compromisso da empresa com foco em acidente zero. O canal permite o compartilhamento de projetos e ações que contribuem para uma rotina de trabalho mais segura. Em 2021, foram abertos mais de 20 fóruns de discussão sobre segurança e publicadas no blog mais de dez matérias, que abordavam temas como os cuidados no trabalho em altura, a direção defensiva, entre outros.

Entre 2015 e 2021, houve uma redução significativa de consumo de papel, mediante a substituição de impressoras a jato de tinta/laser pelo uso de multifuncionais monitoradas em tempo real, com controle de páginas impressas.

Em 2021, em comemoração ao Dia do Meio Ambiente, foi lançada a Cartilha de Sustentabilidade, com dicas sobre como ter uma vida mais sustentável, que está disponível no site da empresa para leitura e download.

No contexto da segurança, a certificação demonstra que a empresa implantou um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do trabalho que permite controlar seus perigos e riscos, além das doenças ocupacionais, eliminar ou minimizar riscos às pessoas e a outras partes interessadas que possam estar expostas aos eventos de SST associados a suas atividades, além de comprometer a empresa com a melhoria contínua, seguindo, dessa forma, as diretrizes do Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde, que foca em quatro pontos de atuação: liderança, empregados, empresas colaboradoras, instalações e processos, que alavancam e guiam a transformação cultural interna.

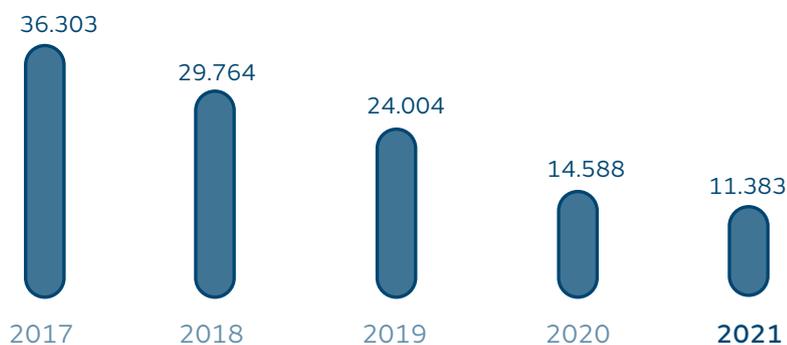


Investimentos na operação

Um investimento de R\$ 11.383 milhões foi realizado pela companhia em 2021, -22% do que o registrado em 2020. Credita-se essa redução, principalmente, à conclusão de grandes investimentos para a chegada do gás natural canalizado em novos municípios e à pandemia. Do total aportado, R\$ 5.429 milhões foram destinados à construção de infraestrutura para expansão da distribuição em toda a região atendida e os restantes R\$ 5.954 milhões foram utilizados para manutenção de redes e demais necessidades de recursos da empresa.

Investimento	2021	2020	Varição R\$	Varição %
Total (R\$ milhões)	1.383	14.588	-3.205	-22%
Infraestrutura de distribuição	5.429	8.254	-2.825	-34%
Manutenção e demais investimentos	5.954	6.333	-379	-6%

• Evolução dos Investimentos Operacionais nos últimos 05 anos



Regulação

Revisão de Tarifas

Em maio de 2021, foi divulgado o resultado do processo da 4ª Revisão Tarifária, que compreende o período de 06/2020-05/2025, através da Deliberação ARSESP nº 1.161, de 26 de maio de 2021, no qual consta um plano de investimentos para o quinquênio da ordem de R\$ 38.190 mil (moeda maio de 2019).

Contrato de Suprimento de Gás

Em 31 de janeiro de 2020, foi celebrado com a Petrobras o Contrato de Curto Prazo de Compra e Venda de Gás Natural, “Contrato NMG”, no qual as partes acordaram: (i) a vigência até 31 de dezembro de 2023; (ii) novas Quantidades.

Diárias Contratadas (QDC) (iii) a metodologia de precificação da *commodity*, atrelando à variação dos preços internacionais do Petróleo Tipo Brent; e (iv) alteração no compromisso de Retirada Mínima Mensal (RMM).



Naturgy

Transforming together

O ano registrou **crescimento** dos resultados frente à 2021, principalmente pelo incremento das vendas de gás.



3

Resultados financeiros

- | 26 Sumário financeiro.
- | 27 Remuneração aos acionistas.

3. Resultados financeiros

Sumário financeiro

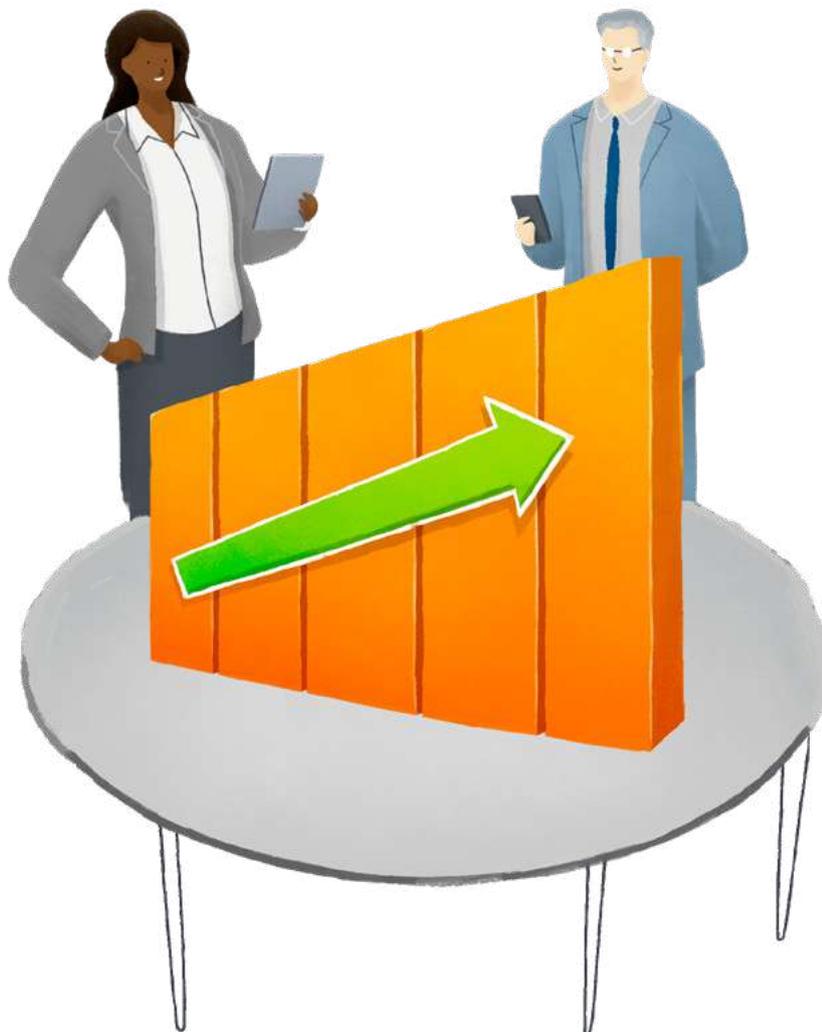
Contas de Resultado (R\$ mil)	2021	2020	Variação (R\$)	Variação (%)
Receita líquida de vendas e serviços	730.959	536.327	194.632	36,29
Lucro bruto	156.241	102.092	54.150	53,04
Lajida (Ebitda)	164.385	108.110	56.275	52,05
Lucro operacional	121.166	65.538	55.629	84,88
Lucro líquido do exercício	190.943	51.702	39.241	75,90
Margem Bruta	21,37%	19,04%		

LAJIDA	2021	2020	Variação (R\$)	Variação (%)
Lajida (R\$ mil)	164.385	108.110	56.275	52,05
Lucro líquido do exercício	90.943	51.702	39.241	75,90
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	32.743	12.624	20.119	159,37
Resultado financeiro	2.520	(1.212)	3.732	-307,92
Depreciação e amortização	43.220	42.572	647	1,52

A informação acima está de acordo com a forma de cálculo determinada pela Instrução Normativa 527/2012 CVM.

Remuneração aos acionistas

No dia 16 de novembro de 2021, foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor bruto de R\$ 29.504 milhões, a ser pago em uma única parcela, no dia 27 de julho de 2022. O saldo remanescente no valor de R\$ 56.892 milhões, excetuando-se o valor da reserva legal de R\$ 4.547 milhões, permaneceu no patrimônio líquido da companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, que será realizada em abril de 2022.



Naturgy

Transforming together

Na Naturgy, **transformamos** juntos, por uma sociedade mais justa e participativa.



4

Valor gerado para a sociedade

- | 30 Responsabilidade social corporativa.
- | 32 Relacionamentos com a sociedade.
- | 34 Prêmios, certificações e destaques.
- | 37 Acionistas.
- | 37 Auditores independentes.

4.

Valor gerado para a sociedade

Responsabilidade social corporativa

Principais indicadores GNSPS



Quadro de pessoal/ número de funcionários

32

2021

34

2020



Homens (%)

75

2021

25

2020



Mulheres (%)

71

2021

29

2020



Total de diretos*

5

2021

5

2020



Mulheres em postos diretos (%)

3

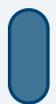
2021

2

2020

Gastos de pessoal (mil R\$)

7,3



2020

7,4



2021

Horas de treinamento por empregado

11



2020

21



2021

Investimento em formação anual (mil R\$)

26



2020

31



2021

*Diretos = diretores e gerentes

Desde março de 2020, 100% dos funcionários trabalham em regime de *home office*, com exceção daqueles que realizam atividades essenciais. Foram mantidas a boa produtividade e a garantia da continuidade do negócio como empresa de serviços essenciais.



Com o objetivo de controle e monitoramento de saúde física e mental, destacam-se as seguintes ações:

- **Estratégia:** comitês Covid-19 de seguimento e protocolo de atuação.
- **Monitoramento de saúde física e mental:** ferramenta de monitoramento semanal do estado de saúde física e emocional; APP de Saúde para monitoramento de empregados em atividades presenciais essenciais; e monitoramento de colaboradores vacinados contra a Covid-19.
- **Ações de suporte e prevenção:** canal de apoio à saúde emocional para empregados e familiares; ginástica laboral remota; ações recorrentes de comunicação interna, engajamento e liderança; consultoria de ergonomia; equipamentos de auxílio para empregados em trabalho remoto; fornecimento de equipamentos de proteção individual e medidas de distanciamento para empregados em serviços essenciais (kits prevenção contra a Covid-19); veículos dedicados a empregados em atividades essenciais; e campanha de vacinação contra a gripe.

Em 2021, a companhia elaborou um plano para a retomada das atividades presenciais em 2022, adequando as suas instalações, transformando em um espaço mais moderno, flexível e sustentável. Esse plano estabelece medidas de prevenção para preservação da saúde, tais como: modelo híbrido de trabalho, distanciamento das mesas de trabalho, medidas de higiene e proteção, revezamento das equipes na unidade de trabalho, entre outras.

Ações de desenvolvimento

- **Diversidade:** desde agosto de 2021, a companhia vem aprofundando conteúdos sobre diversidade e inclusão, compartilhando temas e atividades relevantes que dizem respeito a todos nós como indivíduos, sociedade e empresa. O objetivo é gerar uma reflexão ampliada e apoiar uma transformação cultural e social em que as diferenças trazem inovação, criatividade e inclusão.
- **Novo Modelo de Liderança:** o novo Modelo de Liderança do Grupo tem como pilares as PESSOAS, as RELAÇÕES e os RESULTADOS. E foi desenhado para dar uma resposta ágil a novos desafios e exigências, ganhando competitividade e diferenciação.

Relacionamento com a sociedade

Em 2021, a Naturgy em São Paulo seguiu promovendo campanhas preventivas e educativas sobre o uso seguro e consciente do gás natural, com o intuito de facilitar o atendimento e a comunicação com o usuário, em meio à pandemia. Dessa forma, essas ações foram divulgadas em toda a região de atuação, além de nos canais oficiais da Companhia e de interação com os clientes.

Dicas para economia de gás canalizado no inverno

A empresa divulgou dicas e orientações sobre o uso consciente e a economia de gás canalizado aos usuários, já que o consumo residencial, nessa época mais fria do ano, costuma aumentar 15%, em média. No ano passado, em função da pandemia, com mais pessoas trabalhando em casa, esse aumento foi ainda maior.

Site da Naturgy tem novo visual e navegação mais simples

Além de um visual mais moderno, o novo site (www.naturgy.com.br) possui navegação mais intuitiva e direta, permitindo um acesso mais fácil aos serviços e conteúdos de interesse sobre a Companhia. O site também se tornou “*mobile friendly*”, ou seja, está totalmente adaptado para *smartphones*. Por meio dele, os clientes ainda podem acessar o portal Minha Naturgy, que oferece uma série de atendimentos *on-line*.

Formatura dos alunos do curso de Tecnólogo em Jogos Digitais da Facens

Formandos fazem parte do projeto financiado pelo programa “Dia Solidário”, do grupo Naturgy, que beneficiou estudantes de Sorocaba e região (SP) com bolsas de estudo de 100%, além de auxílio-transporte e alimentação. O curso, selecionado em 2019 para receber o benefício, com duração de dois anos e meio, recebeu um investimento total na casa dos R\$ 850 mil, formando oito estudantes, em agosto de 2021.



O professor e coordenador do curso, Eliney Sabino, entre os alunos Celso da Silva Pontes Junior e José Fernando Piovesan.

Prêmios, certificações e destaques

Os prêmios falam muito sobre os produtos ou serviços de uma empresa e comprovam sua credibilidade. O maior compromisso da Companhia é fornecer um serviço da mais alta qualidade e segurança para os clientes, e o reconhecimento ao trabalho realizado mostra que a empresa está no caminho certo.

A empresa já recebeu, desde 2010, mais de 50 prêmios por excelência e projetos socioambientais. Em 2021, destacaram-se os seguintes:

Prêmio Líderes Unidades do Brasil 2020

A presidente da Companhia, Katia Repsold, recebeu o prêmio Líderes Unidades do Brasil 2020, concedido pelo Lide – Grupo de Líderes Empresariais RJ. A premiação reconhece nacionalmente o talento, a competência e o comprometimento dos executivos atuantes no Brasil e que contribuem para um país melhor e mais competitivo, de forma ética e transparente.

As empresas reconhecidas no Prêmio Líderes do Brasil, que chegou em 2021 à 10ª edição, foram escolhidas pelo Comitê de Gestão do LIDE. O comitê é composto por líderes empresariais de diversos setores da economia brasileira.



Top Employers

A Companhia recebeu, pela quarta vez, a certificação *Top Employers Brasil*, concedida pelo *Top Employers Institute*, e o Selo de Excelência de RH, concedido a 42 empresas brasileiras. A certificação é resultado de um processo de pesquisa, que dura cerca de seis meses e analisa mais de 600 práticas de gestão. Ao todo, foram analisadas cerca de 1.700 empresas, em 120 países. Entre as certificadas, estão também empresas como Atento Brasil, Banco do Brasil e Pepsico. Essa certificação reconhece a assertividade da Empresa na gestão com foco na potencialização do capital humano.



Prêmio ESARH – Humanização Corporativa

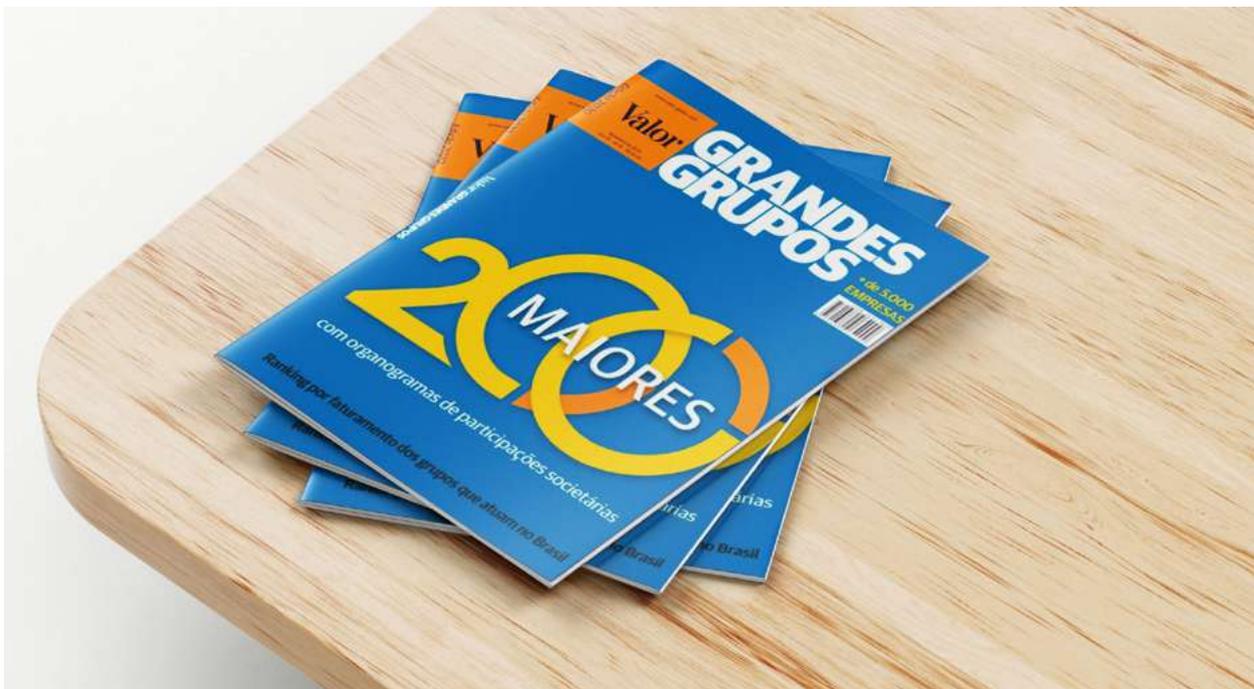
Em 2021, a Companhia recebeu a premiação ESARH (Encontro Sul-Americano de Recursos Humanos) na categoria Humanização Corporativa. Esse prêmio é um dos mais importantes reconhecimentos na área de Gestão de Pessoas do país. Tem como objetivo reconhecer, homenagear e incentivar as melhores práticas de gestão de pessoas, humanização corporativa e responsabilidade socioambiental, contemplando cases nacionais e internacionais.

Empresa Cidadã

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ) concedeu à área Financeira da empresa a certificação de Empresa Cidadã. Instituído pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro em 2001, o projeto objetiva incentivar a elevação da qualidade das informações contábeis e socioambientais publicadas nos relatórios anuais de empresas de todos os portes, segmentos e regiões do Brasil. Os profissionais contábeis responsáveis pelos relatórios das organizações certificadas recebem o Diploma de Mérito Contábil – Empresa Cidadã.

Ranking

- O anuário Valor Grandes Grupos relaciona os 200 maiores Grupos empresariais do país, em 2020. Nesse levantamento, o Grupo Naturgy, controlador da Companhia, é classificado em 11º lugar entre os 20 Melhores em Rentabilidade Patrimonial. A presença em um ranking do porte do Valor Grandes Grupos mostra a relevância entre as organizações.
- A inclusão da SPS em rankings de renome ratifica a sua importância no cenário econômico nacional. A empresa também foi incluída no ranking Valor 1000, do jornal “Valor Econômico”, na 947ª posição entre as empresas de petróleo e gás.



Acionistas

Principais acionistas SPS (Capital Fechado)

Acionista	Percentual	Quantidade Ações
Naturgy Distribucion Latinoamerica S.A.	99,99%	595.799.876
Katia Brito Repsold	0,01%	1
Total	100%	595.799.877

Todas as ações da SPS são ordinárias, nominativas e sem valor nominal.

Audidores independentes

Em 2021, a Companhia contratou a KPMG Auditores Independentes Ltda. (“KPMG”) para a realização de serviços de auditoria independente em substituição a Ernst & Young Auditores Independentes S/S (“EY Brasil”), relativamente aos exercícios sociais de 2021 a 2023. A Companhia não possui sociedades por ela controladas.

Nossos auditores independentes não prestaram serviços de consultoria durante a vigência do contrato de auditoria, neste sentido inexistiram questões de conflito de interesse, perda de independência ou objetividade de nossos auditores independentes, questões essas que são avaliadas pelos nossos órgãos de governança antes de qualquer contratação para novos serviços.

Naturgy

Transforming together

Na Naturgy, **transformamos**
juntos, trabalhando com
excelência.



5

A administração

| 40 Diretoria Executiva.

5.

A administração

Diretoria Executiva



■ **Katia Brito Repsold**
Diretora-Presidente



■ **Bianca Mascaro**
Diretora Comercial



■ **Marcio Gomes Vargas**
Diretor Financeiro



■ **Christiane Delart**
Diretora Técnica

- Presidente da Diretoria Executiva.
- Membros Diretoria Executiva.



Naturgy 

www.naturgy.com.br