

Informe Anual Integrado 2018

Naturgy 



Mensagem da Coutry Manager	2
Modelos de negócio e criação de valor	5
Nova marca	6
Cenário macroeconômico e energético	6
Missão, visão e valores	7
Resultado operacional	8
Atividade comercial	10
Serviço a clientes	12
Atividade técnica e operações	13
Resultados financeiros	14
Recursos investidos	16
Sumário financeiro	16
Remuneração aos acionistas	17
Financiamentos	17
Panorama tributário	17
Valor gerado para a sociedade	18
Responsabilidade social corporativa	21
Relacionamento com a sociedade	22
Destaques e prêmio recebidos em 2018	23
Acionistas	23
A administração	24
Diretoria Executiva	27

Mensagem da Country Manager

Senhores, o ano de 2018 foi de muitas transformações para nós. Mudamos a nossa marca para Naturgy e adotamos um novo posicionamento, mais simples e próximo dos nossos clientes. Mais do que um símbolo, a marca é o que nos identifica e, por isso, a mudança foi muito bem-vinda.

Nesta empresa, essa mudança chegou com bons resultados, diante do cenário adverso imposto pela crise econômica do país. Atingimos o total de 82.839 clientes, o que representou um aumento de 10% em relação ao ano anterior e um incremento líquido de 7.255 usuários nos 18 municípios abastecidos com rede de gás canalizado. Mantivemos o nosso projeto de crescimento no interior do estado e, no mercado convencional, todos os segmentos apresentaram aumento nas vendas de gás, com exceção do industrial.

O mercado residencial foi o destaque de 2018. Nesse segmento, chegamos a 7.132 novos clientes e as vendas de gás apresentaram o melhor resultado, com aumento de 12% em relação a 2017.

Não houve novas captações de postos de distribuição de gás natural veicular (GNV), contudo, registrou-se crescimento de 11% das vendas nesse segmento, superando o aumento de 2017, que foi de 7,6%. Para o interior do estado, esses postos revestem-se de maior importância, uma vez que são facilitadores para o transporte e ajudam no crescimento da infraestrutura dos municípios em que se encontram. Além disso, existe o ganho ambiental que o GNV permite.

Seguindo a tradição do grupo Naturgy em valorização da preocupação com o meio ambiente, a empresa continuou se empenhando em reduzir suas emissões atmosféricas de carbono. Preocupou-se também com a qualidade e a segurança em suas intervenções nos municípios em que atua. Assim como nas demais empresas do grupo, conseguimos em 2018 os melhores índices de segurança, tanto no contexto laboral como no da segurança industrial, em matéria de distribuição e de utilização.

Em 2018 a empresa desacelerou seu ritmo de investimentos, totalizando -18% do que o registrado em 2017. Credita-se essa redução, principalmente, à conclusão de grandes investimentos para a chegada do gás natural canalizado em novos municípios. Do total aportado, R\$ 22.439 milhões foram destinados à construção de infraestrutura para expansão da distribuição de gás natural canalizado em toda a região atendida e R\$ 7.324 milhões foram utilizados para manutenção e demais necessidades de recursos da empresa.

Com 1.548 ramais e 31, 95 km de redes de média pressão construídos, a companhia fechou o ano com 1.789,31 km em operação, mantendo-se como a 3ª maior distribuidora de gás natural canalizado do país em infraestrutura de fornecimento e em número de clientes atendidos. A empresa está a cada ano mais sólida e cumprindo com o seu papel de levar o gás natural ao interior do estado de São Paulo.

Com eficiência e com a participação dos nossos parceiros de negócio, a quem agradeço a confiança, nos foi possível contornar as dificuldades e continuar no caminho de desenvolvimento desta empresa. Mas a principal responsável pelos resultados positivos é a nossa equipe de profissionais. A ela, nossos sinceros agradecimentos por toda a dedicação.

Muito obrigada.

Katia Repsold
Presidente



Modelos de negócios e criação de valor

Nova marca	06
Cenário macroeconômico e energético	06
Missão, visão e valores	07





Nova marca

Cenário macroeconômico e energético

Gas Natural Fenosa muda a marca para Naturgy e dá início a uma nova era

Em julho de 2018, o então Grupo Gas Natural Fenosa, controlador e operador técnico desta empresa, modificou sua marca, passando a ser denominado Naturgy. Em continuação a essa mudança, todas as empresas operadas e controladas pelo grupo no Brasil também passaram a incorporar a nova marca em sua identidade visual, porém sem alteração da razão social.

Esta distribuidora de gás passou, a partir de 10 de dezembro de 2018, a ter uma marca única: Naturgy. A nova marca e identidade visual da empresa não decorrem nem resultam em mudança do seu controle acionário, nem em qualquer alteração de sua composição acionária ou de sua administração. As atuais razões sociais das empresas não sofrem alteração, contudo todas serão apresentadas por meio da nova marca Naturgy.

A mudança de marca foi precedida de comunicação à Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agensersa) e, desde o seu lançamento, passou a ser divulgada amplamente, a fim de informar não apenas ao mercado, aos acionistas e investidores da empresa, mas também a todos os seus clientes, prestadores de serviços e parceiros comerciais.

Acreditamos que todas as empresas do grupo no Brasil vão se beneficiar com a renovação trazida pela nova marca. No caso da Ceg, a Naturgy dará continuidade à história de 164 anos de desafios e conquistas da tradicional distribuidora do Rio de Janeiro. Uma história com mais de um milhão de clientes, importantes realizações e parceiros de grande valor.

Em 2018, foi possível observar uma recuperação da economia, embora ainda lenta, com aumento de 1,1% do PIB frente a 2017, e um índice de desemprego ainda elevado, em 12,3% ao final de 2018.

Nova redução da taxa básica de juros Selic, de 7% para 6,5% no ano, representa novo recorde, atingindo o menor nível histórico. O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), índice oficial que mede a inflação no país, sofreu um pequeno aumento frente a 2017, fechando em 3,75%, porém dentro da meta do governo.

Apesar de controlada, a inflação foi impactada pela disparada dos preços dos combustíveis e custo dos transportes, fatos que culminaram na impactante greve dos caminhoneiros, que durou 11 dias no final de maio de 2018, paralisou o país e resultou no desabastecimento de alimentos, elevando os preços também de diversos itens de hortifrúti, afetando a produção, o consumo e, assim, o PIB de 2018.

O dólar atingiu altas históricas ao longo do ano, mas fechou cotado a R\$ 3,90. Num contexto otimista do mercado, o Ibovespa fechou o ano com alta de 15% cotado a 87.887,26 pontos.

No setor de óleo e gás, a produção total de petróleo no país informada no Boletim da Produção de Petróleo e Gás Natural emitido pela Agência Nacional do Petróleo (ANP), em dezembro de 2018 foi de 944,1 milhões de barris, com média diária de 2.586 Mbbl/d, apresentando uma redução de 1% em relação à produção de petróleo realizada em 2017. Já a produção de gás natural, em 2018, correspondeu a 40,8 bilhões de m³, com média diária de

111 MMm³/d. Nesse caso, apresentou um aumento de 1% em relação a 2017.

De acordo com a Abegás, o volume total de gás natural consumido no país em 2018, com média de 64 milhões de m³/dia, foi 2,8% inferior ao volume consumido em 2017. Essa redução foi impactada pelo menor consumo das termelétricas (menos 11,4% frente a 2017), especialmente a partir de outubro de 2018, após a decisão do Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE) de desligar as termelétricas despachadas fora da ordem de mérito.

Em todo o país, os demais segmentos consumiram volumes de gás acima do registrado em 2017. A indústria registrou crescimento de 4,3% no consumo nacional frente a 2017, apontando uma recuperação do setor. O consumo de gás natural veicular (GNV) apresentou aumento de 12,25% em 2018, favorecido pelo aumento frequente dos valores dos demais combustíveis e pela greve dos caminhoneiros que causou escassez dos demais combustíveis e acabou por favorecer o aumento de conversões de veículos para o gás natural e, conseqüentemente, o aumento das vendas do setor. No comércio, o consumo nacional teve uma alta de 7,94%. O desempenho do consumo de gás residencial mostra um incremento de 7,05% e, na cogeração de energia, o aumento correspondeu a 7,28% frente a 2017.

Missão, visão e valores

A missão

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

A visão

é ser um grupo energético e de serviços líder e em contínuo crescimento, com presença multinacional, que se distingue por proporcionar uma qualidade de serviço excelente aos seus clientes, uma rentabilidade sustentável aos seus acionistas,

uma ampliação das oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal aos nossos empregados e uma contribuição positiva à sociedade, atuando com um compromisso de cidadania global.

Os valores

Os valores que guiam a forma de agir da companhia são:



Orientação ao cliente: dedicamos os nossos esforços a conhecer e satisfazer as necessidades dos nossos clientes. Queremos proporcionar-lhes um serviço excelente e ser capazes de dar-lhes uma resposta imediata e eficaz.



Compromisso com os resultados: elaboramos planos, fixamos objetivos coletivos e individuais e tomamos decisões em função de seu impacto na consecução dos objetivos da nossa visão, assegurando o cumprimento dos compromissos adquiridos.



Sustentabilidade: desenvolvemos nossos negócios com um horizonte estratégico que transcende os interesses econômicos imediatos, contribuindo para o desenvolvimento econômico, meio ambiental e social, tanto a curto como a longo prazo.



Interesse pelas pessoas: promovemos um entorno de trabalho respeitoso com os nossos empregados, colaborando para sua formação e desenvolvimento profissional. Propiciamos a diversidade de opiniões, perspectivas, culturas, idades e gêneros no seio de nossas organizações.



Responsabilidade social: aceitamos nossa responsabilidade social corporativa, proporcionando à sociedade nossos conhecimentos, capacidade de gestão e criatividade. Dedicamos parte dos nossos lucros à ação social, mantendo o diálogo permanente com a sociedade para conhecer suas necessidades e conseguir sua satisfação, de tal forma que incrementa a credibilidade e o prestígio do nosso grupo.



Integridade: todas as pessoas do grupo devem se comportar com honestidade, retidão, dignidade e ética, contribuindo assim para o aumento da confiança da sociedade na nossa empresa. A direção do grupo agirá com transparência e responsabilidade ante todas as partes interessadas.

Resultado operacional

Atividade comercial	10
Serviço a clientes	12
Atividade técnica e operações	13



Atividade comercial

Clientes atendidos

Em 2018, a Naturgy em São Paulo alcançou a marca de 82.839 clientes, o que representou um aumento de 10% em relação ao ano anterior e um incremento líquido de 7.255 usuários em toda a área de atuação da companhia.

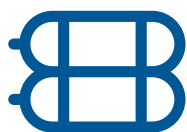
O desenvolvimento da atividade comercial foi realizado em 18 municípios: Alumínio, Araçariguama, Boituva, Botucatu, Cerquillo, Cesário Lange, Iperó, Itapetininga, Itu, Laranjal Paulista, Mairinque, Porto Feliz, Salto, São Roque, Sorocaba, Tatuí, Tietê e Votorantim.

Não houve captação de novos postos de distribuição de GNV (gás natural veicular) no ano, contudo, registrou-se crescimento de 11% das vendas nesse segmento, superando o aumento de 2017, que foi de 7,6%.

No segmento industrial, foram contabilizadas seis captações, das quais destacamos: Sodebo, multinacional francesa que optou pela instalação da unidade alimentícia na cidade de Porto Feliz; Nexans, também de nacionalidade francesa, do segmento de cabos de alumínio, que montou sua unidade dentro da planta da indústria CBA (Companhia Brasileira de Alumínio), no município de Alumínio;

Majovi, indústria de produtos químicos, localizada na cidade de Araçariguama; Connan, indústria nacional, localizada no município de Boituva, que atua com nutrição animal, sendo as três primeiras em função da disponibilidade de gás natural para a área industrial nessas localidades e as duas últimas, devido à segurança, ao fornecimento contínuo (sem interrupções) e ao custo acessível do gás.

Municípios atendidos	2018
Com rede de gás canalizado	18
Com GNC	0
Total	18



Vendas de gás natural veicular

+ 11%
em 2018

Clientes	2018	2017	Varição (R\$)	Varição%
Residencial	80.794	73.662	7.132	10
Comercial	1.834	1.710	124	7
Industrial	187	187	-	0
GNV	24	25	-1	-4
Total	82.839	75.584	7.255	10



Crescimento do número de clientes

Foi registrado aumento de 10% do total de clientes, somando 10.702 novos usuários, resultando em mais um recorde de captação. Em relação ao incremento líquido, houve um declínio de 26,3% (7.522) em relação a 2017 (9.847).



Vendas de gás natural residencial

+ 12%
em 2018

Evolução do volume de vendas de gás natural

O total de 402.132 m³ foi distribuído ao longo do ano de 2018, um decréscimo de -3% na comparação com 2017.

O segmento residencial, contudo, seguiu apresentando alta no volume comercializado, chegando a 12% na relação com o ano anterior, reflexo do crescente aumento do número de clientes captados.

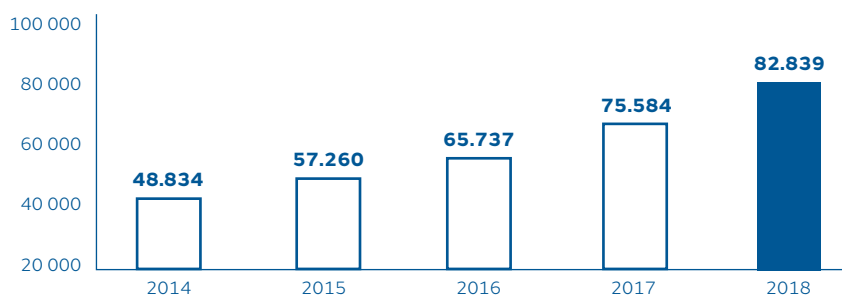
O setor comercial igualmente registrou aumento de 9% no volume consumido.

O segmento de GNV também teve acréscimo de 11% na distribuição em 2018, resultado das constantes altas da gasolina e do etanol no período, que estimulam o consumo do gás natural veicular. Já no campo industrial, houve declínio de -4%, reflexo da queda de produção das indústrias.

Evolução do número de clientes nos últimos 5 anos

Cientes	2014	2015	2016	2017	2018
Residencial	47.404	55.670	63.992	73.662	80.794
Comercial	1.213	1.374	1.529	1.710	1.834
Industrial	192	190	190	187	187
GNV	25	26	26	25	24
Total	48.834	57.260	65.737	75.584	82.839
Incremento líquido	-	8.426	8.477	9.847	7.255

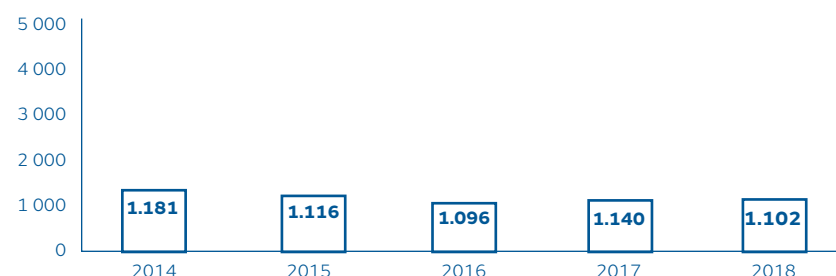
Cientes (unidades)



Vendas (mil m ³ /dia)	2018	2017	Variação%
Residencial	7.107	6.372	12%
Comercial	6.697	6.140	9%
Industrial	1.629,91	389.245	-4%
GNV	15.948	14.313	11%
Total vendido	402.132	416.070	-3%

Evolução do volume de vendas nos últimos 5 anos

Vendas (Mm³/dia) nos últimos 5 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 2018, o Índice Global de Satisfação de Clientes registrou 8,46 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 76,10% em 2018, superando o número de 2017, quando atingiu 65,41%. São alcances excelentes o incremento do nível de satisfação dos clientes e o NPS, que atingiram o patamar de excelência na escala de reputação o que reforça a confiabilidade do usuário no fornecimento contínuo (sem interrupções) do gás natural. Todo o trabalho da equipe de atendimento ao

cliente em 2018, foi de melhorar a experiência do cliente, tornando o atendimento mais rápido e sem complicações.

Outro indicador importante foi o índice de satisfação e reclamações, que atingiu a média de 7,02 em 2018, 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. Melhoramos 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 seus consumidores. Em 2018, o tempo médio de resposta desses canais foi de 27 minutos. O portal da companhia na web possui diversos serviços e continua sendo atualizado constantemente para oferecer mais facilidade e praticidade para seus 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 otimiza os recursos da empresa.

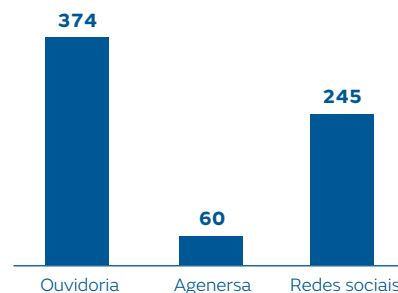
Por sua vez, o número total de teleatendimentos registrados no sistema, em 2018, foi 72.649.

Índice Global de Satisfação de Clientes - 2018

	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Resultados São Paulo	8,60	8,41	8,32	8,51



Atendimentos realizados



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

Atividade técnica e operações

Em 2018, a companhia seguiu expandindo sua infraestrutura de distribuição, construindo 1.548 ramais e 31,95 km de redes de média pressão, fechando o ano com 1.789,31 km em operação, mantendo-se como a 3ª maior distribuidora de gás natural canalizado do país em infraestrutura de fornecimento e em número de clientes atendidos.

Para garantir a confiabilidade e a segurança do sistema, 100% das redes de alta e média pressão passaram por inspeções preventivas e outras 4.810 perícias foram realizadas em instalações auxiliares.

Qualidade, segurança e meio ambiente

A empresa continuou seguindo as diretrizes do projeto Compromisso com a Segurança e Saúde do grupo no mundo, apresentando ótimos resultados em 2018. Foram realizadas 36 OPSs (observações preventivas de segurança), sendo que a meta estipulada para 2018 era de 34. Outro indicador que atingiu o objetivo para o ano foi o IDS (inspeção documentada de segurança), com 129 registros, quando a meta era de 108.

Índices de acidentes

Índices	Objetivos da GNF*	Indicadores da GNF* Brasil
Acidentes do Trabalho – Índice de Frequência	≤ 1,43	0,00
Acidentes do Trabalho – mortais	0	0

*GNF – Grupo Gas Natural Fenosa



Resultados financeiros

Recursos investidos	16
Sumário financeiro	16
Remuneração aos acionistas	17
Financiamentos	17
Panorama tributário	17



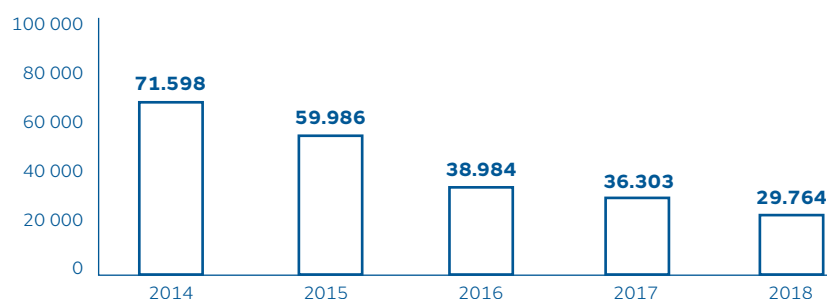
Recursos investidos

Um investimento de R\$ 29.764 milhões foi realizado pela companhia em 2018, -18% do que o registrado em 2017. Credita-se essa redução, principalmente, à conclusão de grandes investimentos para a chegada do gás natural canalizado em novos municípios. Do total aportado, R\$ 22.439 milhões foram destinados à construção de infraestrutura para expansão da distribuição em toda a região atendida e os restantes R\$ 7.324 milhões foram utilizados para manutenção e demais necessidades de recursos da empresa.

Investimentos	2018	2017	Varição (R\$)	Varição%
Infraestrutura de distribuição	22.439	22,9	-382	-2%
Manutenção e demais investimentos	7.324	13,4	-6.156	-46%
Total (R\$ milhões)	29.764	36,3	-6.539	-18%

Evolução dos investimentos

Investimentos (R\$ mil) nos últimos 5 anos



Sumário financeiro

Receita líquida

A receita líquida da empresa em 2018 foi de R\$ 670.603 milhões, o que representou um aumento de 20,84 % em relação ao ano anterior (R\$ 554.959 milhões), basicamente pelas alterações de tarifas. Para o ano de 2018, as tarifas de gás da Naturgy sofreram duas atualizações.

A partir de 31 de maio, conforme homologado pela Deliberação Arseps 801/2018, foram atualizados os valores das margens de distribuição pelo IGP-M (+1,886331%), índice acumulado de abril/2017 a abril/2018, o valor do custo do gás e do transporte contido nas tarifas-teto vigentes, o valor da parcela de repasse de todos os segmentos e o valor unitário referente ao fator K, que

foi ajustado para R\$ 0,00/m³. O termo de ajuste K é utilizado para corrigir os desvios anuais existentes entre a margem máxima autorizada pelo regulador e a margem obtida pela concessionária e será aplicado anualmente somente quando a margem obtida pela concessionária exceder a margem máxima autorizada pelo regulador.

A partir de 1º de novembro, conforme homologado pela Deliberação Arseps 817/2018, foi atualizado, exclusivamente, o valor do custo do gás e do transporte contido nas tarifas-teto vigentes.

Lucro bruto

A empresa encerrou o ano de 2018 com um lucro bruto de R\$ 112.520 milhões, o que representou uma redução de 6,71% com relação aos resultados obtidos em

2017, quando somaram R\$ 120.613 milhões. Essa variação é resultado, principalmente, da variação existente entre o custo efetivamente pago ao fornecedor de gás e o custo do gás incluído nas tarifas cobradas aos clientes. Desde o ano de 2010, por conta da mudança de prática contábil, passou-se a reconhecer a variação do custo do gás adquirido diretamente no resultado, deixando de reconhecê-la no ativo.

Lucro operacional

O lucro operacional da companhia em 2018 foi de R\$ 49.614 milhões, apresentando uma diminuição de R\$ 7.576 milhões em relação ao ano anterior.

Lucro Líquido

O lucro líquido do exercício fechou 2018 em R\$ 32.208 milhões, o que representa uma diminuição de R\$ 7.831 milhões, ou seja, 19,56% inferior a 2017.

Conta de Resultados (R\$ mil)	2018	2017	Varição (R\$)	Varição%
Receita líquida das vendas e serviços	670.603	554.959	115.644	20,84%
Lucro bruto	112.520	120.613	-8.093	-6,71%
Lajida (Ebitda)	89.943	96.401	-6.458	-6,70%
Lucro operacional	49.614	57.190	-7.576	-13,25%
Lucro líquido do exercício	32.208	40.039	-7.831	-19,56%
Margem Bruta	16,78%	21,73%	-4,95%	-22,80%

Lajida (Ebitda)

O Lajida registrado em 2018 foi de R\$ 89.943 milhões, com diminuição de 6,70% frente a 2017.

LAJIDA	2018	2017	Varição (R\$)	Varição%
Lajida (R\$ mil)	89.943	96.401	-6.458	-6,70%
Lucro líquido do exercício	32.208	40.039	-7.831	-19,56%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	11.226	9.499	1.727	18,18%
Depreciação e amortização	40.329	39.211	1.118	2,85%

Resultado financeiro

Em 2018, o resultado financeiro apresentou o valor negativo de R\$ 6.180 milhões, se comparado ao também valor negativo de R\$ 7.652 milhões em 2017.

	2018	2017	Varição (R\$)	Varição%
Resultado Financeiro	-32.301	-32.411	110	-0,34%

Remuneração aos acionistas

Uma distribuição de resultados foi proposta pela administração em conformidade com a estrutura de capital apresentada, no valor bruto de R\$ 12.187.123,28, a título de juros sobre o capital próprio, aprovada pela Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas, que foi realizada em 14 de dezembro de 2018. O pagamento

está previsto para o mês de julho de 2019 em única parcela. O saldo remanescente, de R\$ 18.410.691,56 milhões, permaneceu no patrimônio líquido da companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, que será realizada em abril de 2019.

Financiamentos

Ao longo de 2018, a Naturgy em São Paulo manteve a estrutura de financiamentos necessários à realização dos seus investimentos. Para 2019, a meta é a manutenção da busca contínua das melhores condições de financiamento.

Panorama tributário

A companhia busca constantemente a eficiência fiscal, de forma a garantir as boas práticas tributárias e a correta aplicação da legislação.

Valor gerado para a sociedade

Responsabilidade social corporativa	21
Relacionamentos com a sociedade	22
Destaques e prêmio recebidos em 2018	23
Acionistas	23





Responsabilidade social corporativa

Com o propósito de desenvolver seus profissionais e promover um entorno de trabalho motivador, o grupo continuou implantando e dando prosseguimento a programas de treinamento, desenvolvimento, reconhecimento e equilíbrio da vida pessoal e profissional para os colaboradores.

Principais indicadores

2018



A renovação do certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável) foi novamente efetivada, reforçando o compromisso iniciado em 2012 pela companhia de promover a conciliação entre a vida pessoal e profissional de nossos colaboradores, garantindo o reconhecimento como líder internacional na qualidade de

emprego, flexibilidade e estímulo à vida social dos colaboradores, bem como à sua formação e seu desenvolvimento profissional.

Em 2018, a Naturgy no Brasil investiu mais de R\$ 860 mil em, aproximadamente, 40 mil horas de capacitação para funcionários e

prestadores de serviços. Foram 24 horas de treinamento por empregado do grupo. Realizamos ações de formação para desenvolvimento do negócio (comercial e técnica), liderança, qualidade no atendimento ao cliente, desenvolvimento comportamental, compromisso com a segurança e saúde, entre outras.



Pesquisa de clima e compromisso

Realizada a cada dois anos, a pesquisa de clima e compromisso tem por objetivo conhecer o grau de satisfação e compromisso dos colaboradores, contrastar a evolução dos resultados com a pesquisa anterior e definir um plano de ação, visando melhorar o clima organizacional e o nível de comprometimento dos colaboradores. Em 2018, foi realizada nova pesquisa e o resultado será trabalhado ao longo dos próximos dois anos.

Projetos relevantes desenvolvidos em 2018

Gestão de talentos

Elaborado com a finalidade de potencializar o desenvolvimento profissional dos colaboradores, com base nas estratégias do grupo, o programa é fundamentado no modelo de competências consolidado, chamado modelo de liderança.

O Ciclo Anual de Gestão de Pessoas prevê as seguintes fases: avaliação dos objetivos do ano anterior; fixação dos objetivos do ano vigente; avaliação 360° para o coletivo correspondente do ano; elaboração ou atualização do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e análise do nível de contribuição do coletivo correspondente.

Os distintos coletivos são agrupados de acordo com os critérios do grupo, sendo as fases de avaliação 360° e PDI realizadas a cada três anos. Em 2018, foi realizada a avaliação 360° e o PDI do coletivo de gerentes e chefes. O PDI materializa o compromisso com o desenvolvimento profissional alinhado aos interesses, expectativas e capacidades de cada um, assim como às necessidades do negócio. Esse modelo tem duração de três anos, sendo atualizado, anualmente, pelo colaborador com o apoio do gestor.

Universidade Corporativa e Universidade Estendida

Os programas preveem treinamentos para o desenvolvimento de colaboradores e prestadores de serviços, com o intuito de apoiar na consecução dos objetivos, assegurando a formação dos fornecedores e garantindo a adequação aos padrões de qualidade, segurança e serviço da empresa. Em 2018, foi realizada a formação das ferramentas Apolo e Controlar, além de cursos de comunicação escrita e oratória.

Programa de Mobilidade Interna

Em 2018, foi dada continuidade à potencialização do programa que tem por propósito promover a movimentação interna na empresa, aumentando com esse contingente a cobertura de vagas e obtendo uma ótima adequação pessoa-posto. O índice das vagas divulgadas que foram fechadas com colaboradores internos foi de 88%. No ano de 2018, realizamos 33% de promoções e 67% de movimentações laterais, considerando todas as mobilidades realizadas no grupo no Brasil.

Programa Bolsa de Estudos

Patrocina parte importante do investimento na educação. A Naturgy em São Paulo promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores, por meio de uma bolsa de estudos fornecida em 2018, totalizando três bolsas ativas no ano em cursos de graduação e pós-graduação, ligados às necessidades da empresa e atividades dos cargos.

Serviço de Atenção ao Empregado (SAE)

Instaurado desde 2014, estabelece um novo modelo de relação com os colaboradores, oferecendo praticidade e conforto por meio da conectividade nos canais de relacionamento. Dentre os benefícios destacam-se: aumento da satisfação com o serviço prestado, compromisso com prazos e qualidade das respostas, assim como aportar eficiência nos processos das áreas internas que dão serviço ao empregado. O SAE obteve, em 2018, um índice de satisfação de 9,50. Foram realizadas 4.030 atividades, com os seguintes índices registrados: objetivo, 90%; cumprimento de prazo, 98,09%; NPS (Net Promoter Score), 95,45 (considerado satisfatório >40,00).

Políticas de benefícios

Com a finalidade de melhorar sua qualidade de vida e satisfazer determinadas necessidades de seus colaboradores, a Naturgy em São Paulo ofereceu diversos benefícios, com destaque para: plano de previdência, plano de saúde, plano odontológico, auxílio medicamentos, seguro de vida, auxílio-creche, auxílio-excepcional, vale-refeição, cesta básica, empréstimos, bolsa de estudos e extensão da licença-maternidade de quatro para seis meses e da licença-paternidade de cinco para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã).

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

Reconhecimentos externos

A companhia conquistou, ao longo de 2018, dois importantes reconhecimentos: Prêmio ESARH, na modalidade “Gestão de Pessoas”, com o case “Ferramentas de gestão: engajar, motivar e evoluir”, e Prêmio Ser Humano 2018, quando obteve o bronze na categoria “Gestão de Pessoas – Desenvolvimento”, com o case “Universidade Estendida e o desenvolvimento das capacidades de seus parceiros: uma estratégia de negócio”.

Relacionamento com a sociedade

Em 2018, a Naturgy em São Paulo seguiu apoiando ações e projetos de relacionamento com a sociedade, desenvolvidos com o intuito de contribuir para a promoção do bem-estar das comunidades de sua área de atuação, assim como para a divulgação de sua marca vinculada a esses valores. Dessa forma, a companhia patrocinou iniciativas que geraram valor à coletividade, utilizando os recursos disponíveis em importantes parcerias com entidades de responsabilidade social e outras organizações.

Arte no Beco e Feira do Gás

A Naturgy em São Paulo promoveu o retorno de uma estação da feira educativa “Gás Natural, Energia Total”, no Museu da Energia de Itu, mantido pela Fundação Energia e Saneamento, por meio de uma parceria com a produtora Motirô Cultural. A exposição permaneceu aberta para visitação do público gratuitamente, entre novembro de 2017 e março de 2018, recebendo em torno de 2.500 pessoas, sendo parte de montante, estudantes da cidade de Itu e da região. Em paralelo, também por meio dessa parceria, a empresa patrocinou quatro atrações culturais que foram realizadas entre novembro de 2017 e novembro de 2018, como parte da 14ª edição do projeto “Arte no Beco”, com recursos do ProAC (Programa de Ação Cultural), que possibilitou o encontro de diversas faixas etárias com a diversidade cultural, a exemplo da música, do artesanato e das artes cênicas, no passeio público Marcos Steiner Neto, ao lado do museu.

Lar Casa Bela

A companhia apoiou, por meio de ações internas, o relevante trabalho social promovido pelo Lar Casa Bela, de Sorocaba (SP), instituição sem fins lucrativos que abriga crianças vítimas de maus-tratos ou negligência familiar. Por meio do Programa de Voluntariado do grupo Naturgy, os colaboradores doaram chocolates, na campanha de Páscoa, e brinquedos e roupas, na campanha de dia das crianças.



Casa do Menor

O mesmo aconteceu com a Casa do Menor, de Sorocaba (SP), uma entidade sem fins lucrativos com mais de 30 anos de história, que visa ao bem-estar de crianças e jovens sob tutela judicial. Também por meio do Programa de Voluntariado do grupo, os colaboradores doaram roupas e brinquedos na campanha de Natal.





Destques e prêmios recebidos em 2018

O ano de 2018 foi de premiações, certificações e destaques importantes para o grupo Brasil, dentre os quais se destacam:

- **Prêmio ESARH** – edição 2018, na modalidade Gestão de Pessoas, com o case “Ferramentas de gestão: engajar, motivar e evoluir”.



- **Prêmio Ser Humano 2018**, promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH). O grupo conquistou o bronze na categoria “Gestão de Pessoas – Desenvolvimento” com o case “Universidade estendida e o desenvolvimento das capacidades de seus parceiros: uma estratégia de negócio”.
- O grupo foi um dos finalistas da 14ª edição do **Prêmio Brasil Ambiental**, iniciativa da Câmara de Comércio Americana do Rio de Janeiro (AmCham Rio), que reconhece as organizações com melhores práticas em sustentabilidade. Concorreu na categoria “Emissões Atmosféricas” com um projeto que identifica e monitora o impacto de ações para a redução de emissões de gases de efeito estufa, contribuindo para a agenda de sustentabilidade da empresa.
- **No anuário de 2018 Valor 1000**, do jornal Valor Econômico, no ranking das 1000 maiores empresas do país, a Naturgy em São Paulo foi a 7ª colocada no item Margem de Atividade. A empresa também conquistou o 8º lugar em Cobertura de Juros.

Acionistas

Acionista	Ações	%
Gas Natural Distribución Latino America S.A	595.799.876	99,9
Sérgio Manuel Aranda Moreno	1	0,1
Total	595.799.877	100

*Todas as ações da Naturgy em São Paulo são ordinárias, nominativas e sem valor nominal.

A administração

Diretoria Executiva

27







Diretoria Executiva



Kátia Brito Repsold
Presidente



Eduardo Cardenal Rivera
Diretor Técnico



Jorge Henrique da Silva Baeta
Diretor Financeiro



Miguel Marcelo Napolitano
Diretor de Recursos

Naturgy 

www.naturgy.com.br