

Informe de
Responsabilidade
Corporativa
2020



Naturgy 

Informe de
Responsabilidade
Corporativa
2020

Sumário

01 Carta da Country Manager 04	02 Modelo de negócio 09	03 Criação de valor e gestão sustentável 27	04 Processo de elaboração do relatório. Materialidade 51	05 Riscos e oportunidades 58	06 Auditoria Interna e Compliance 69
07 Orientação ao cliente 85	08 Relacionamento com fornecedores 99	09 Compromisso com os resultados 107	10 Meio Ambiente 125	11 Interesse pelas pessoas 144	
12 Segurança e saúde 163	13 Compromisso com a sociedade 179				
			13 Informações adicionais 185		



Carta da Country Manager

[102-14]

Caro leitor/leitora,

Em um cenário de tantas incertezas, no qual os impactos da pandemia repercutem em praticamente todas as ordens da vida social, econômica e política, é preciso buscar clareza. Clareza para tomar decisões e levar as empresas adiante com confiança. Este Informe de 2020 é uma prova de que, com resiliência e dedicação, é possível continuar, mesmo diante de uma emergência de saúde global como a que estamos vivendo.

A Naturgy é uma companhia que cumpre seus compromissos e se antecipa às necessidades de seus clientes. Esta atitude esteve presente ao longo do ano de 2020 e norteou a busca pela continuidade da prestação dos serviços com qualidade, consciência e segurança.

Apesar de todas as dificuldades, seguimos colaborando e apoiando a sociedade, através de ações para aliviar os efeitos da pandemia, como a suspensão de cortes de fornecimento, beneficiando mais de um milhão de clientes, o parcelamento de dívidas, doação de equipamentos e respiradores para hospitais públicos no Rio de Janeiro e São Paulo, e doação de gás natural para 04 hospitais públicos estaduais.

Além disso, realizamos uma campanha com os funcionários das distribuidoras, em parceria com a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan), visando à arrecadação de fundos para serem utilizados na compra e distribuição de mais de 109 mil itens de EPIs para hospitais públicos.

Desde março 2020, 94% dos colaboradores da Naturgy Brasil foram colocados em teletrabalho. Todas as nossas instalações foram adaptadas para um futuro plano de retomada a ocorrer, por coletivo e por fases, com aplicação das medidas de prevenção e de segurança necessárias para garantir um retorno seguro.

O atendimento presencial nas agências físicas e móveis foi suspenso durante o período de alta da crise e retomado gradualmente, com todos os protocolos de segurança. Para os colaboradores que realizam tarefas presenciais, essenciais ao funcionamento do sistema e ao abastecimento normal, a companhia também adotou as salvaguardas necessárias para minimizar a possibilidade de contágio por meio de exigentes protocolos sanitários.

O negócio de distribuição de gás apresenta um risco considerável, que outras atividades não têm. Por isso, o cuidado com a segurança do nosso serviço, dos nossos clientes e dos nossos colaboradores continuou orientando o trabalho da Naturgy, mesmo em face das grandes adversidades do ano.

O investimento da Naturgy dirigido ao mercado brasileiro, de 1997 a 2020, totalizou R\$ 7,3 bilhões, sendo que grande parte foi direcionada às atividades operacionais da Ceg, Ceg Rio e Naturgy São Paulo Sul, para distribuição de gás natural canalizado nas suas áreas de concessão nos Estados do Rio de Janeiro e de São Paulo. Essa atividade expansionista está baseada em buscar o conforto, a comodidade, benefícios ambientais e a segurança que o uso do gás natural proporciona.

Sem nos afastar de nossa responsabilidade com os negócios e a administração da companhia em um cenário desafiador, mantivemos uma gestão responsável com o meio ambiente, a sustentabilidade e a governança corporativa, e recebemos múltiplos reconhecimentos, apresentados neste relatório. Entre eles, destacam-se a certificação como empresa Top Employers2020, a renovação da certificação de Empresa Saudável e o certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável).

Entre os assuntos de relevância máxima para a Naturgy estão a mudança climática, a integridade e transparência dos negócios, a segurança no trabalho, a satisfação do cliente, o fornecimento responsável e sustentável e o cuidado e bem-estar dos colaboradores.

Reforçando seu compromisso com a geração de valor de forma sustentável, a Naturgy trabalha ativamente para oferecer à sociedade e a seus clientes formas de energia que respeitem o meio ambiente, como é o gás natural, que contribui para melhorar a eficiência energética e a qualidade do ar nas cidades.

Para reforçar o atendimento a esse compromisso, a Naturgy Brasil realizou, em 2020, diversas atividades de educação ambiental. Com o intuito de levar medidas alternativas de contribuição ao meio ambiente durante o isolamento social causado pela pandemia, mesmo com a adoção do *home-office*, foram ministrados treinamentos

abordando questões ambientais, como gerenciamento de resíduos e efluentes, produtos químicos, sustentabilidade no canteiro de obras, mudanças climáticas e biodiversidade.

Quanto à Governança Corporativa, a diretoria vem trabalhando dentro dos mais modernos conceitos, agregando cada vez mais transparência às suas práticas e aos seus procedimentos. Colocou à disposição de seus funcionários e de seus *stakeholders* canais onde podem informar ao Comitê de Ética e Cumprimento qualquer comportamento irregular ou suspeito nesta matéria.

Com relação aos fornecedores, em 2020, as empresas da Naturgy no Brasil estabeleceram relações comerciais com um total de 456 fornecedores contratados. Como parte do processo habitual de avaliação, a Naturgy inclui, entre os aspectos a serem considerados, perguntas relativas às práticas de direitos humanos, que são excludentes em caso de resposta insatisfatória por parte do fornecedor.

Da mesma forma, através da aceitação do código ético do fornecedor, eles comprometem-se a observar e garantir o cumprimento dos direitos humanos, especialmente os relacionados à eliminação de qualquer forma ou modalidade de trabalho forçado ou obrigatório; trabalho infantil; respeito às comunidades indígenas, modos de vida tradicionais e respeito às pessoas em geral.

Em 2020, além de outras ações, criamos também o Portal Energia Parceira, para incentivar a comunicação das empresas colaboradoras com a Naturgy, através de fóruns de discussão e postagens, nos temas de Segurança e Saúde, difundindo boas práticas e expandindo o compromisso da empresa com foco em acidente zero.

Para seus colaboradores, as empresas da Naturgy no Brasil promoveram ainda uma série de treinamentos, totalizando 7.628 horas de formação. Foram investidos mais de R\$ 320 mil em capacitação para funcionários e prestadores de serviço.

Temos, enfim, um histórico de mais de 100 anos no Brasil, através dos quais construímos uma trajetória de confiança e seriedade. Por isso, reiteramos nosso compromisso com a atuação sustentável na economia, na sociedade e no ambiente, atuando de maneira ética e apoiando o desenvolvimento do setor de gás natural no país.

Estamos atentos às adversidades que este ano nos reserva, mas seguimos confiantes de que construímos uma base sólida para continuar gerando resultados e benefícios à sociedade, dos quais podemos nos orgulhar.

Kátia Repsold
Country Manager



Estamos comprometidos em transformar a empresa para torná-la mais eficiente, sustentável, simples e dinâmica.

01

Modelo de negócio

01. Modelo de negócios

Situação da empresa

[102-3] [102-4] [102-6] [102-10]

A Naturgy Energy Group, S.A. foi constituída em 1843 e tem sua sede na Avenida San Luis, número 77, Madri.

A Naturgy Energy Group, S.A. e suas filiais (doravante, Naturgy) é um grupo dedicado à geração, distribuição e comercialização de energia e serviços, que trabalha para garantir o bem-estar das pessoas, o progresso de empresas e sociedade e a sustentabilidade do planeta.

A Naturgy está presente em mais de 20 países, fornece gás e eletricidade a mais de 16 milhões de clientes, tem uma potência instalada de 15,3 GW e um mix diversificado de geração de eletricidade.

Opera nos mercados regulados e livres de gás e eletricidade, com uma contribuição crescente na atividade internacional, principalmente nos seguintes âmbitos:

- Distribuição de gás e eletricidade
- Geração e comercialização de eletricidade
- Infraestrutura, abastecimento e comercialização de gás



Nossa missão

- Atender às necessidades energéticas da sociedade, oferecendo produtos e serviços de qualidade, respeitando o meio ambiente.
- Atender às necessidades de nossos acionistas, oferecendo-lhes uma rentabilidade crescente e sustentável.
- Atender às necessidades de nossos funcionários, oferecendo-lhes a possibilidade de desenvolver suas competências profissionais.



Nossa visão

Nossos acionistas
Oferecer uma rentabilidade crescente e sustentável.

Nossos clientes
Sermos líderes em crescimento contínuo com presença multinacional, oferecendo produtos de qualidade e que respeitem o meio ambiente.

Nossos funcionários
Oferecer oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal.

A sociedade
Contribuir positivamente através de um compromisso global.



Nossos valores

- Orientação ao cliente
- Compromisso com os resultados
- Sustentabilidade
- Interesse pelas pessoas
- Responsabilidade social
- Integridade

■ Contribuição do EBITDA por atividades (%)

	2020	2019
Renováveis, novos negócios e inovação	10,4	8,5
Comercialização	9,5	6,0
Gestão da energia e redes	82,6	88,0
Outros	(2,5)	(2,5)

Modelo de negócio e estrutura organizacional

O modelo de negócio da Naturgy é desenvolvido através de um amplo número de empresas, principalmente na Espanha, América Latina (Argentina, Chile, Brasil, México e Panamá) e Austrália.

Seguindo com seu processo de transformação, em 2020 a Naturgy reorganizou seus negócios em torno de três áreas estratégicas: Gestão da Energia e Redes, Renováveis e Novos Negócios e Comercialização. Esta nova organização permite melhor visibilidade da evolução dos negócios e permitiu redefinir os segmentos de operação com base nos seguintes critérios:

- Gestão da Energia e Redes:

- Redes Iberia: engloba os negócios de redes de gás e redes de eletricidade na Espanha.
- Redes América Latina: engloba os negócios de redes de gás na Argentina, no Chile, Brasil e México e os negócios de redes de eletricidade na Argentina e no Panamá.
- Gestão da Energia: engloba os negócios de Comercialização Internacional de GNL, Mercados e Abastecimentos, Gestão de Gasodutos, Geração Térmica Espanha e Geração Térmica América Latina (México, República Dominicana e Porto Rico).

- Renováveis e Novos Negócios:

- Renováveis Espanha e Estados Unidos: inclui a gestão do parque e dos projetos de geração de fontes de energia hidráulica, eólica, mini-hidráulica, solar e cogeração. Atualmente, as atividades incluídas neste segmento são realizadas na Espanha, embora estejam previstas atividades futuras nos Estados Unidos.
- Renováveis América Latina: inclui a gestão do parque e dos projetos de geração de eletricidade renovável de Global Power Generation (GPG), situado na América Latina (Brasil, Chile, Costa Rica, México e Panamá).
- Renováveis Austrália: inclui a gestão do parque e dos projetos de geração de eletricidade renovável de GPG situado na Austrália.

- **Comercialização:** tem como objetivo gerir o modelo comercial para clientes finais de gás, eletricidade e serviços, incorporando novas tecnologias e desenvolvendo todo o potencial da marca.

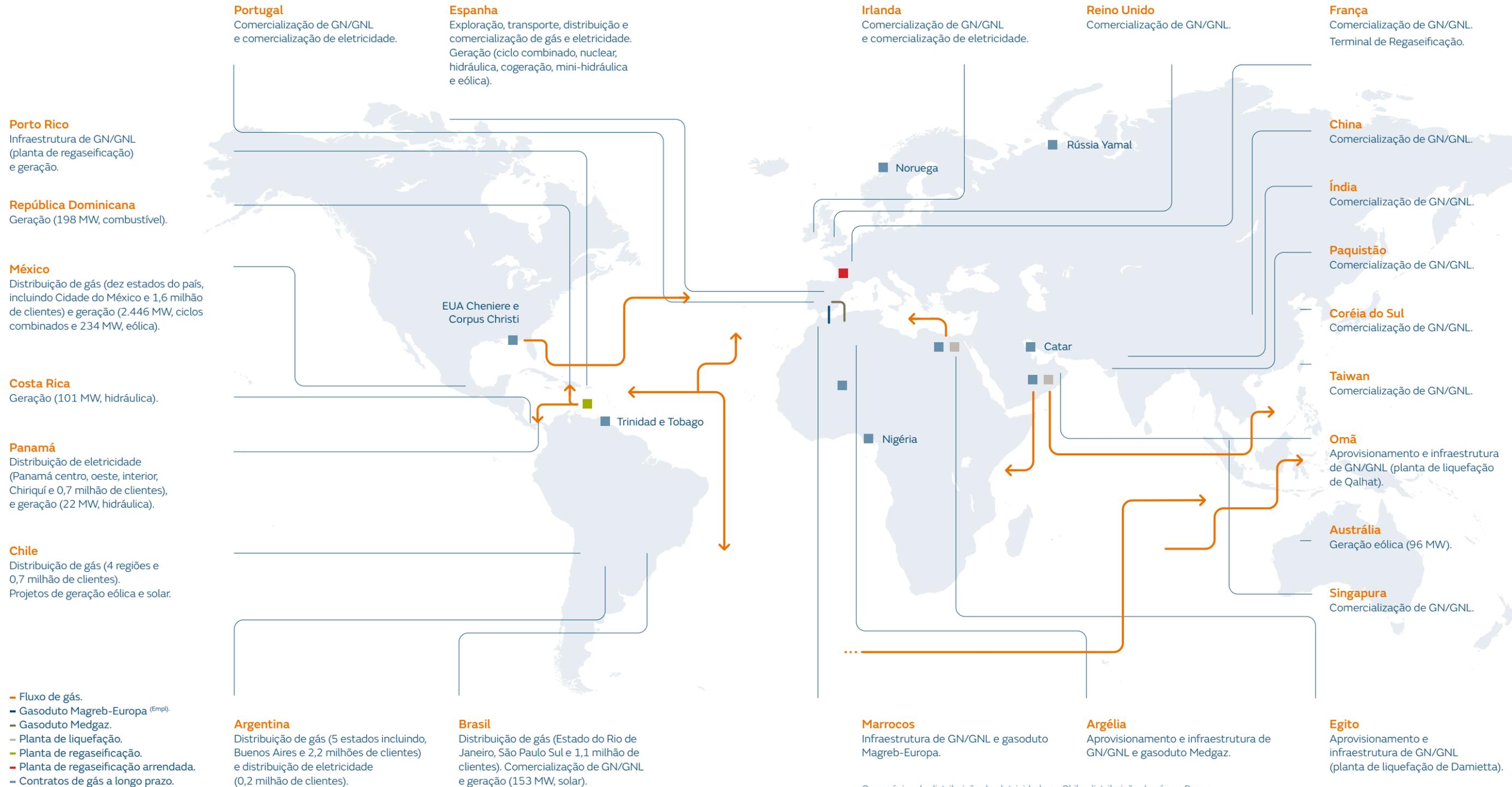
Esta organização busca continuar garantindo a transparência e *accountability* e marcará o início de um novo período de crescimento rentável em redes, a expansão de nossa característica renovável e a construção de uma marca de varejo de classe mundial.

Ao longo da cadeia de valor, o modelo de negócio da Naturgy diferencia-se por ser líder no setor de gás e ser uma referência no setor elétrico, em ambos os casos garantindo a continuidade do fornecimento, aspecto essencial para prestar um serviço de qualidade e para o cumprimento da função social da empresa, fornecendo uma ampla oferta de serviços de valor agregado e estimulando a inovação sustentável como motor de desenvolvimento.

No Anexo I das Contas Anuais estão descritas as sociedades que integram a Naturgy e as atividades que desenvolvem.



Presença geográfica



Os negócios de distribuição de eletricidade no Chile, distribuição de gás no Peru e geração de carvão na Espanha, foram considerados como atividades interrompidas em 31.12.2020.



Negócios em que opera

Liderança no negócio de gás

	Redes	Gás		
	Distribuição de gás [EU4] [EU3]	Infraestruturas	Abastecimento	Comercialização
	11 milhões de pontos de fornecimento 134.802 km de rede	Oito petroleiros l/p Dois gasodutos de transporte, Magreb-Europa (EMPL) e Medgaz	~ 28 bcm de carteira de fornecimento	318 TWh de gás fornecido
Nossa posição	<p>Espanha Líder na Espanha com uma participação de mercado de 69%, distribuindo gás natural a mais de 1.100 municípios em nove comunidades autônomas e 5,4 milhões de clientes.</p> <p>América Latina Primeira distribuidora da América Latina, onde fornece para mais de 5,6 milhões de clientes. Presença na Argentina, no Brasil, Chile, México e em cinco das dez principais cidades latino-americanas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oito petroleiros (1,3 Mm³). - Gestão do principal gasoduto que abastece a Península Ibérica Magreb-Europa (Empl) e participação de 24,5% em Medgaz. - Participação na usina de regaseificação de Ecoeléctrica e duas usinas de liquefação (Damietta e Qalhat). - Capacidade de armazenamento próprio de 0,5 bcm e arrendado de 0,6 bcm. 	<p>Modelo de negócio baseado na diversificação e flexibilidade, que fez da Naturgy um operador global com um forte perfil internacional.</p> <p>A Naturgy tem contratos de abastecimento com fornecedores em todo o mundo, tanto em estado gasoso (GN) quanto em forma de gás natural liquefeito (GNL).</p>	<p>Acesso único aos mercados: 11 milhões de clientes e vendas de GNL em diversos países do mundo.</p> <p>Operador global com flexibilidade para explorar mercados que apresentem margens atrativas.</p> <p>Participação de mercado de 23% na Espanha.</p> <p>Fornecimento competitivo para as centrais de ciclo combinado (CCC).</p>
Nosso Ponto Forte	<p>A Naturgy mantém uma posição de destaque nos mercados em que opera, o que significa uma plataforma de crescimento orgânico, tanto pela captação de novos clientes em municípios com gás, quanto pela expansão de redes para zonas não gasificadas.</p>	<p>A Naturgy tem uma infraestrutura de gás integrada que visa a dotar o negócio de grande estabilidade, fornecer flexibilidade às operações e permitir transportar o gás para as melhores oportunidades de negócio.</p> <p>A capacidade de armazenamento busca assegurar um fornecimento constante, evitando o impacto das mudanças sazonais ou picos na demanda.</p>	<p>Uma carteira de contratos de abastecimento diversificada e flexível, com mecanismos de revisão frente a desajustes dos preços.</p>	<p>A Naturgy tem uma carteira diversificada de clientes finais, atuando como comercializador de gás tanto na Espanha quanto no mercado internacional.</p> <p>A Naturgy é líder na oferta combinada de energia dupla e oferece uma ampla gama de serviços de valor agregado.</p>



Referência no negócio elétrico

	Redes	Eletricidade		
	Distribuição de eletricidade [EU4] [EU3]	Geração convencional	Geração renovável	Comercialização
	4,7 milhões de pontos de fornecimento 151.495 km de rede	10,6 GW de capacidade de geração	4,6 GW de capacidade de geração	23,9 TWh comercializados
Nossa posição	<p>Espanha Terceiro operador no mercado espanhol, onde distribui eletricidade a 3,8 milhões de clientes.</p> <p>América Latina Presença na Argentina e no Panamá (0,9 milhões de clientes). Em novembro de 2020, foi celebrado um acordo para a venda do negócio de distribuição de eletricidade no Chile, razão pela qual tal atividade foi classificada como mantida para a venda.</p>	<p>Espanha Capacidade de 8,0 GW (7,4 GW centrais de ciclo combinado e 0,6 GW nuclear). Em junho de 2020, foi abandonada a atividade de geração por carvão. A participação de mercado da Naturgy é de 18,4%.</p> <p>Internacional Capacidade de 2,6 GW: 2,4 GW centrais de ciclo combinado (México) e 0,2 GW fuel (República Dominicana).</p>	<p>Espanha Capacidade de 4,0 GW (2,0 GW hidráulica, 1,7 GW eólica, 0,2 GW solar e 0,1 GW cogeração). A participação de mercado da Naturgy é de 2,1%.</p> <p>Internacional Capacidade de 0,6 GW: 0,1 GW hidrelétrica (Costa Rica e Panamá), 0,3 GW eólica (México e Austrália) e 0,2 GW solar (Brasil).</p>	<p>Líder nos segmentos de grande consumo e residencial, com uma participação de mercado total na Espanha de 10%.</p> <p>Um dos principais agentes do mercado espanhol.</p> <p>Oferta combinada de energia dupla e ampla gama de serviços de valor agregado.</p>
Nossos Pontos Fortes	<p>A Naturgy tem uma posição de liderança nos mercados onde opera.</p> <p>A Naturgy é um operador eficiente em termos de custos de operação e manutenção do negócio de distribuição elétrica.</p>	<p>A empresa tem um amplo conhecimento das tecnologias de geração em que opera e uma infraestrutura capaz de se ajustar às necessidades de cada modelo energético e à realidade de cada país.</p>	<p>A Naturgy mantém uma boa posição na Espanha e na América Latina, o que permitirá aproveitar oportunidades de investimento em geração.</p>	<p>A posição de liderança na comercialização combinada de gás natural e eletricidade apresenta muitas vantagens, como menor custo de serviço, um serviço integrado com o cliente e menores custos de aquisição, sem esquecer da obtenção de um vínculo maior com os clientes.</p>

Ambiente regulatório

No Anexo IV, Marco Regulatório das contas anuais consolidadas, está incluída uma descrição da regulação setorial e do funcionamento do sistema elétrico e gasista nos mercados em que a Naturgy opera.

Principais magnitudes econômicas da Naturgy [102-7]

	2020	2019 ⁽¹⁾
Valor líquido do volume de negócios (MEUR)	15.345	20.761
Lucro operacional bruto (ebitda) (MEUR)	3.449	4.252
Investimentos totais (MEUR)	1.279	1.685
Lucro líquido (MEUR)	(347)	1.401
Dividendo pago (MEUR)	1.370	1.319
Cotação da ação em 31 de dezembro (EUR)	18,96	22,4
Lucro por ação (EUR)	(0,36)	1,43

⁽¹⁾ 2019 reexpressos por atividades interrompidas em 2020, segundo NIIF5.

Principais magnitudes operacionais da Naturgy [102-7]

	2020	2019 ⁽¹⁾
Vendas de atividade de distribuição de gás (GWh)	403.910	465.844
Transporte de gás/EMPL (GWh)	49.383	68.703
Pontos de fornecimento de distribuição de gás (em milhares)	11.052	11.075
Pontos de fornecimento de distribuição de eletricidade (em milhares)	4.727	4.689
Rede de distribuição de gás (km)	134.802	133.917
Longitude linhas distribuição e transporte de eletricidade (km)	151.495	150.341
Energia elétrica produzida (GWh) ⁽²⁾	41.977	44.704

⁽¹⁾ 2019 reexpresso por atividades interrompidas em 2020, segundo NIIF5.

⁽²⁾ Inclui energia elétrica produzida por carvão na Espanha.

Abastecimento e transporte de gás (%)

	2020	2019
Outros (GNL)	15,5	6,9
Nigéria	5,6	11,5
Trinidad e Tobago	10,3	10,2
Estados Unidos	17,5	16,8
Outros (GN)	14,1	14,0
Argélia	15	19,6
Omã/Egito/outros ⁽¹⁾	4	3,6
Qatar	3,8	6,2
Noruega	3,2	4,9
Rússia	11	6,3

⁽¹⁾ Gás proveniente de Unión Fenosa Gas.

Mix energético da Naturgy (%)

	2020	2019
Térmica	4,6	11,6
Hidráulica	13,1	12,3
Eólica	12,8	11,2
Nuclear	3,8	3,6
Mini-hidráulica	0,7	0,6
Solar	2,5	2,4
Cogeração	0,3	0,3
Ciclo combinado	62,2	58,0

■ Capacidade instalada por fonte de energia (MW) [EU1]

	2020	2019
Hidráulica	1.951	1.954
Nuclear	604	604
Carvão ⁽¹⁾	530	1.766
Ciclo combinado	7.427	7.427
Eólica	1.691	1.540
Solar	249	250
Mini-hidráulica	111	111
Cogeração	51	51
Potência instalada total. Espanha	12.614	13.703
Potência instalada em regime ordinário. Internacional	3.250	3.169
Hidráulica	123	123
Fuel	198	198
Ciclo combinado	2.446	2.365
Eólica	330	330
Solar	153	153
Potência total	15.864	16.872

⁽¹⁾ Incorpora atividades de carvão, apesar de se apresentarem como atividades interrompidas na conta de resultados consolidada.



■ Produção líquida de energia por fonte e regime de regulamentação (GWh) [EU2]

	2020	2019
Produção total. Espanha	25.917	25.771
Produção em regime ordinário. Espanha	21.212	22.595
Hidráulica	3.011	2.816
Nuclear	4.387	4.542
Carvão	958	699
Ciclo combinado	12.856	14.538
Produção regime especial. Espanha	4.705	3.176
Eólica	3.546	2.258
Mini-hidráulica	524	544
Solar	320	227
Cogeração	315	147
Produção em regime ordinário. Internacional	16.060	18.933
Hidráulica	465	439
Fuel	481	1.105
Ciclo combinado	13.778	16.123
Eólica	1.041	964
Solar	295	302
Produção total.	41.977	44.704

Incorpora atividades de carvão, apesar de se apresentarem como atividades interrompidas na conta de resultados consolidada.

■ Produção de eletricidade por fontes renováveis por país (GWh)

	2020	2019
Costa Rica	371	369
Espanha	7.715 ⁽¹⁾	5.844
México	754	670
Panamá	94	70
Brasil	295	302
Austrália	287	294
Total	9.516	7.549

⁽¹⁾ Inclui cogeração.

■ Eficiência média por tecnologia e regime regulador (%)

	2020	2019
Ciclo Combinado (Ordinário. Espanha)	52,76	52,40
Térmica Carvão (Ordinário. Espanha)	31,23	31,70
Ciclo Combinado (Ordinário. Internacional)	55,25	53,90
Fuel (Ordinário. Internacional)	40,51	40,60

■ Fator de disponibilidade médio por tecnologia (%) [EU-30]

	2020	2019
Hidráulica (Espanha)	85,71	89,10
Térmica Carvão (Espanha)	48,85	96,90
Nuclear (Espanha)	90,53	92,90
Ciclo Combinado (Espanha)	87,33	88,70
Eólica (Espanha)	98,46	98,30
Solar (Espanha)	99,01	n.d.
Mini-hidráulica (Espanha)	96,51	99,20
Cogeração (Espanha)	86,99	84,62
Hidráulica (internacional)	94,67	94,39
Eólica (internacional)	93,04	n.d.
Solar (internacional)	98,54	n.d.
Fuel (internacional)	83,83	87,92
Ciclo Combinado (internacional)	90,38	96,06

■ Perdas de energia em transporte e distribuição (%)

	2020	2019
Espanha	8,25	8,26
Argentina	13,23	11,40
Chile	9,73	8,20
Panamá	14,38	12,14

■ TIEPI: Tempo de interrupção equivalente da potência instalada (horas) [EU-29]

	2020	2019
Chile	13,60	14,50
Espanha	0,66	0,70
Panamá	45,78	41,08

■ SAIFI: Frequência de corte de energia elétrica (nº de interrupções por cliente) [EU-28]

	2020	2019
Chile	5,70	5,70
Espanha	0,98	1,23
Panamá	24,01	21,38

■ SAIDI Duração média dos cortes elétricos (horas) [EU-29]

	2020	2019
Chile	13,80	14,80
Espanha	1,04	1,19
Panamá	74,41	64,53

■ NIEPI: Nº de interrupções equivalente da potência instalada [EU-29]

	2020	2019
Chile	5,50	5,60
Espanha	0,72	0,81
Panamá	18,72	17,48

Estamos trabalhando no desenvolvimento de um modelo de negócio que garanta a sustentabilidade, assumindo um papel de liderança na transição energética.

02

Criação de valor e gestão sustentável

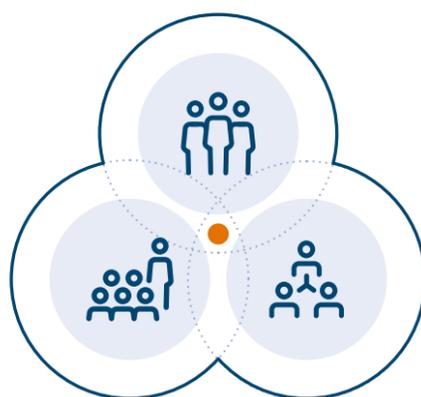
01. Criação de valor e gestão sustentável

Posicionamento sustentável da Naturgy

A Naturgy considera essencial para a criação de valor e construção de confiança manter uma conduta íntegra e responsável com seus *stakeholders*, bem como fortalecer a sustentabilidade e a visão a longo prazo da empresa, sendo estes os pilares fundamentais e intrínsecos de seus valores e cultura corporativa.

O cenário global apresenta uma série de desafios que, neste último ano, no contexto da crise produzida pela Covid-19, só viram crescer sua relevância. A mudança climática, a transição energética, a escassez de recursos naturais, a ruptura tecnológica e digital ou o crescimento da população e urbanização são desafios aos quais a Naturgy se antecipa e adapta. Desta forma, a empresa consegue se antepor aos riscos tradicionais e emergentes, encontrar novas oportunidades de negócio e dar resposta às necessidades dos diferentes *stakeholders*.

■ Missão tripla com um objetivo comum



- Atender às necessidades energéticas da sociedade, oferecendo produtos e serviços de qualidade e que respeitem o meio ambiente.
- Atender às necessidades de nossos acionistas, oferecendo-lhes uma rentabilidade crescente e sustentável.
- Atender às necessidades de nossos funcionários, oferecendo-lhes a possibilidade de desenvolver suas competências profissionais.

A visão de futuro da Naturgy, sem esquecer suas raízes e seus mais de 175 anos de história, tem como objetivo transformar o modelo atual de negócio e estabelecer as bases para continuar criando valor através da transição energética, apostando nas energias renováveis, desenvolvendo o gás renovável (hidrogênio e biometano), graças à posição de liderança no mercado de gás natural, e estimulando a eficiência energética e a economia circular.

A empresa traça esta visão ciente da importância que seus atos têm sobre as pessoas e o ambiente no qual desempenha sua atividade, e através de sua Política de Responsabilidade Corporativa estabelece uma série de compromissos que garantem o bem-estar – atual e futuro – das pessoas e dos ambientes com os quais se relaciona.

Durante o ano de 2020, e como resultado do compromisso da empresa, foi criada uma Comissão de Sustentabilidade, delegada do Conselho de Administração, encarregada pelo impulso e supervisão da gestão sustentável na Naturgy.

Política de Responsabilidade Corporativa

A Política de Responsabilidade Corporativa da Naturgy – cuja atualização foi aprovada pelo Conselho de Administração em 2019 – define o compromisso com a criação de valor a longo prazo e a gestão sustentável através de um âmbito comum de atuação, que guia o comportamento socialmente responsável da empresa. Boa parte deste relatório está estruturada em torno disso.

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

Além de aplicável a todas as empresas do Grupo, estimula-se o conhecimento e a aplicação desta política por aquelas pessoas ou empresas que trabalham com a companhia e que influenciam em sua reputação.

Compromissos da Naturgy

Os oito compromissos da Política de Responsabilidade Corporativa com seus *stakeholders* são:

 01 Excelência no serviço	 02 Compromisso com os resultados	 03 Gestão responsável do meio ambiente	 04 Interesse pelas pessoas
 05 Segurança e saúde	 06 Cadeia de fornecimento responsável	 07 Compromisso social	 08 Integridade e transparência

Estes compromissos são transversais e estão presentes em todo o processo de negócio da empresa, baseado na geração de riqueza econômica, social e ambiental.

Graças aos resultados positivos em cada um destes compromissos, em 2020, por mais um ano, diferentes órgãos de relevância internacional reconheceram a gestão da Naturgy. Estes reconhecimentos não repousam apenas no bom desempenho econômico da empresa, mas também em suas conquistas em matéria ambiental, social e reputacional, permitindo que a empresa se destaque como um bom lugar para se investir e trabalhar.

Contribuição da Naturgy para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

A Organização das Nações Unidas (ONU), apresentou em agosto de 2015, a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável e estabeleceu 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas conexas.

Desta forma, a Naturgy analisou cada uma das metas e se juntou a estes desafios universais de duas maneiras:

- **Direta:** mediante iniciativas, programas ou ações que contribuem para tal meta.
- **Indireta:** através do impacto que as políticas e práticas geram nos países em que opera.

A Naturgy está comprometida em contribuir ativamente para a consecução global dos 17 objetivos, entretanto, através da atividade de negócio que desenvolve, contribui de forma direta para:

- **Objetivo 7.** Garantir o acesso universal a uma energia acessível, confiável e moderna, aumentar o uso de energias renováveis e fomentar a eficiência energética. Em 2020, a Naturgy aumentou sua potência instalada em energias renováveis em 9% e trabalhou ativamente para oferecer à sociedade e a seus clientes formas alternativas de energia, que respeitem o meio ambiente, como o gás renovável.
- **Objetivo 11.** Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis. A Naturgy trabalha ativamente para oferecer produtos e serviços a seus clientes que contribuam para melhorar a eficiência energética e a qualidade do ar nas cidades, tornando-as saudáveis.
- **Objetivo 13.** Adotar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus efeitos. Em 2020, a Naturgy evitou a emissão na atmosfera de 129 MtCO₂eq.



Plano de Sustentabilidade 2021-2025

Em consonância com o processo de transformação no qual a empresa está imersa, em 2019 a Naturgy começou a desenvolver um Plano de Sustentabilidade que acompanhasse e contribuísse para a implementação do Plano Estratégico 2018-2022. Diante da mudança do contexto externo ocorrida por várias novidades regulatórias, exigências dos mercados e marcada pela Covid-19, a empresa decidiu realizar uma nova reflexão estratégica.

Seguindo o mandato da Comissão de Sustentabilidade do Conselho de Administração e com vistas a alinhar e contribuir para esta reflexão estratégica, durante 2020, a Naturgy revisou o trabalho realizado em 2019 e redefiniu as alavancas e linhas de ação que, alinhadas com os compromissos da Política de Responsabilidade Corporativa e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), contribuam para a geração de riqueza econômica, social e ambiental.

Para a elaboração do Plano de Sustentabilidade, foi realizada uma análise de materialidade que incluiu uma análise interna, na qual se levou em consideração:

- O Plano Estratégico 2018-2022
- O mapa de riscos
- Os relatórios anuais
- A Política de Responsabilidade Corporativa
- O Código Ético
- Outras políticas internas e documentação elaborada internamente sobre desempenho ESG

Também foi realizada uma análise externa, na qual foram considerados:

- Tendências regulatórias e do setor
- Requerimentos de analistas e investidores
- Análise de concorrentes
- Notícias de diferentes meios de comunicação

Depois da situação global acarretada pela pandemia da Covid-19, as mudanças pelas quais a sociedade passou em todos os níveis e a transformação que a empresa experimentou, a revisão do Plano de Sustentabilidade durante 2020 incluiu uma atualização da análise interna e externa em 2019 e, em particular:

- Nova reflexão estratégica
- Adequação à nova estrutura organizacional
- Novas exigências regulatórias e do setor
- Novas exigências sociais decorrentes da crise da Covid-19

Como consequência da análise, foram identificados os assuntos relevantes para a empresa e seus stakeholders.

O plano foca e visa a valorizar aquelas facetas que no contexto de transformação do setor são menos desenvolvidas pela empresa. Para tanto, foram estabelecidos seis eixos principais, que agrupam 21 linhas de ação, e foram definidos mais de 70 indicadores de acompanhamento.

A seguir são listados os principais eixos e linhas de ação definidos, seu alinhamento com os compromissos da política de Responsabilidade Corporativa e os principais ODS para os quais contribuirão.

Os objetivos para cada uma das ações serão definidos ao longo de 2021.

Eixo principal	Linha de Ação	ODS	Compromisso Política RC
Integridade e Confiança	Governança e reporting	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	Integridade e transparência
	Gestão do risco	10 REDUÇÃO DAS DESIGNAÇÕES	
A oportunidade dos desafios ambientais+	Compliance	12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	Cadeia de fornecimento responsável
	Mudança climática e transição energética	16 PAZ, JUSTIÇA E FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL	
	Economia circular e ecoeficiência	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO	
	Capital natural e biodiversidade	3 SAÚDE E BEM-ESTAR	
Experiência do cliente	Experiência do cliente	6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	Excelência no serviço
	Digitalização	7 ENERGIA LIMPA E ACSSÍVEL	
	Serviços de valor agregado	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA	
	Qualidade do serviço	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	
Compromisso e Talento	Transformação	12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	Interesse pelas pessoas
	Gestão do talento	13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA	
Inovação e desenvolvimento de novos negócios	Diversidade	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	Compromisso com os resultados
	Segurança e saúde	5 EQUIDADE DE GÊNERO	
	Novos negócios	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	
	Otimização	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA	
Responsabilidade Social	Inovação	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	Excelência no serviço
	Vulnerabilidade energética	15 VIDA TERRESTRE	
Responsabilidade Social	Contribuição social	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO	Compromisso social
	Transição justa	1 CRIAÇÃO DE EMPREGOS E CRESCIMENTO ECONÔMICO	
		3 SAÚDE E BEM-ESTAR	
		7 ENERGIA LIMPA E ACSSÍVEL	
Responsabilidade Social		8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	Cadeia de fornecimento responsável
		10 REDUÇÃO DAS DESIGNAÇÕES	
		11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	
		12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	
Responsabilidade Social		17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO	Integridade e transparência
		10 REDUÇÃO DAS DESIGNAÇÕES	
		11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	
		12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	

A resposta da Naturgy frente à Covid-19

O ano de 2020 foi marcado especialmente pela crise causada pela pandemia da Covid-19. A visão e o compromisso da Naturgy com seus stakeholders e a sociedade em geral destacaram-se durante esta crise e em todos os locais foi dado um apoio especial para atender às necessidades da população mais vulnerável ante esta contingência. A pandemia colocou à prova os mecanismos de resposta da empresa.

Em poucos dias, a Naturgy desenvolveu um plano de ação que teve como prioridade mitigar os efeitos da crise, garantindo o maior alcance possível, com uma visão de 360 graus.

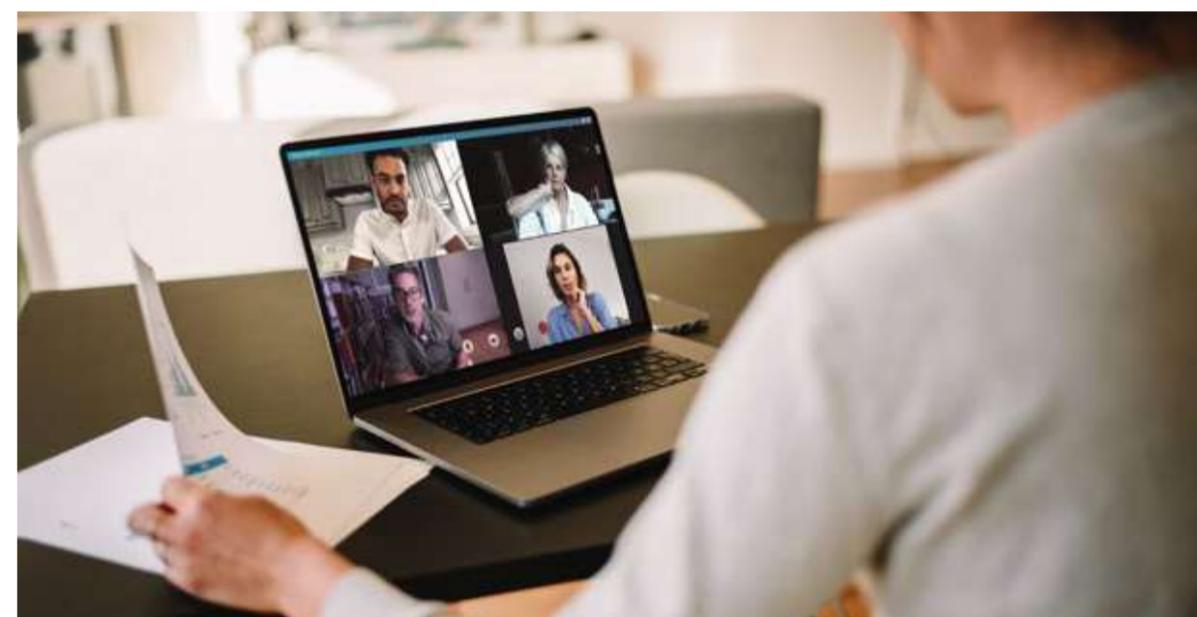
Assim, foram estabelecidas várias prioridades: garantir a excelência do serviço, proteger os funcionários e seus familiares, antecipar mecanismos de assistência ante a iminente crise econômica, tanto para clientes quanto fornecedores, e outras medidas de natureza social.

A excepcionalidade da situação foi assumida de forma imediata pelos órgãos de governança da empresa. Desta forma, o Conselho de Administração passou a se reunir semanalmente e não mais mensalmente, o Comitê de Direção diariamente, da mesma forma como o Comitê Operacional de Crise.

A Naturgy conseguiu implantar em tempo recorde uma série de medidas dirigidas a todos os seus stakeholders para ajudar a minimizar os efeitos que a pandemia provocou nas áreas de saúde, econômica e social, e buscou alcançar o maior número de beneficiados possíveis.

Uma das principais fontes de geração de ideias para o desenvolvimento de medidas foram os próprios funcionários da Naturgy, que envolvidos neste desafio submeteram à avaliação da empresa mais de 250 iniciativas, muitas das quais acabaram sendo implementadas.

Este plano de ação implementado pela Naturgy para dar uma resposta global e imediata às necessidades surgidas em razão da pandemia foi reconhecido como finalista por diversos prêmios, como os European Excellence Awards, os Platts Global Energy Awards e os Prêmios Corresponsáveis.



Stakeholders da Naturgy

[102-40]

A Naturgy identificou como principais os seguintes *stakeholders*:



- . Acionistas e investidores
- . Fornecedores
- . Sócios de negócio
- . Funcionários
- . Analistas
- . Agentes de mercado

- . Sociedade
- . Administração - Órgãos Reguladores
- . Grupos financiadores
- . Clientes
- . Agências seguradoras e resseguradoras

Diálogo com os stakeholders

[102-42] [102-43] [102-44]

A empresa planeja ações que lhe permitem conhecer as expectativas de seus *stakeholders* para, desta forma, avaliar alguns dos principais riscos e oportunidades associados ao negócio e estabelecer relações duradouras e estáveis com os atores principais dos mercados onde está presente.

As ações de diálogo da Naturgy dividem-se em:

- **Ações de consulta:** bidirecionais, em que a empresa e seus *stakeholders* interagem para um intercâmbio de informação ágil e fluido.
- **Ações de divulgação:** unidirecionais, nas quais a empresa fornece informação a seus *stakeholders*.

Mapa de Stakeholders

[102-40] [102-43] [102-44]

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto	Canais e áreas de relacionamento
Cliente Residencial	<ul style="list-style-type: none"> · Atendimento de qualidade nos canais de relacionamento · Pontualidade nas visitas técnicas · Transparência no processo de faturamento · Segurança e confiabilidade no abastecimento · Assessoria técnica de empresa especializada em distribuição de gás · Auxílio em casos de emergência · Facilidade na instalação 	Colaboração Orientação Atuação com segurança	<ul style="list-style-type: none"> · Relacionamento permanente: por meio de fatura, central telefônica de atendimento ao cliente, agências presenciais, web/site, e-mail, ouvidoria, chats, atendimento móvel · Assessoria técnica · Atendimento de urgência 24h · Relacionamento pelas Redes Sociais
Cliente Construtoras de empreendimentos residenciais	<ul style="list-style-type: none"> · Criar projeto de acordo com as normas técnicas · Garantir segurança nas instalações a gás projetadas 	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> · Atuação em parceria para viabilizar que empreendimentos de primeira locação tenham instalações adequadas para gás natural
Cliente Chefs de Cozinha e donos de comércios relacionados à gastronomia (restaurantes, bares e padarias)	<ul style="list-style-type: none"> · Confiabilidade no abastecimento · Tarifas mais competitivas · Segurança · Uso de energia mais limpa · Eficiência energética 	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> · Parcerias com clientes que sejam chefs e donos de estabelecimentos comerciais como estratégia para ampliar notoriedade, reputação e marca por meio de divulgação de vídeos no Facebook
Cliente Indústria/termelétrica	<ul style="list-style-type: none"> · Confiabilidade no abastecimento · Tarifas mais competitivas · Segurança · Uso de energia mais limpa · Eficiência energética 	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> · Desenvolvimento de projetos de eficiência energética · Relacionamento institucional em eventos corporativos, congressos e atividades relacionadas à agenda do setor
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> · Oportunidades de desenvolvimento (plano de carreira) · Excelente clima laboral / Reconhecimento · Qualidade de vida · Conhecer e colaborar para os principais desafios e estratégias da empresa 	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> · Comunicação interna por meio do Programa Dialogar · Comunicados diários, TVs corporativas on-line · Newsletter semanal · Portal Dialogar · E-mail: dialogar@naturgy.com · E-mail marketing · Treinamentos, reuniões para gestores e colaboradores, mobilidade interna, avaliação e programa de qualidade de vida e ações de reconhecimento.

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto	Canais e áreas de relacionamento
Imprensa	<ul style="list-style-type: none"> · Informação rápida e segura 24h · Relacionamento próximo · Entrevistas com presidente, diretores e gerentes sobre temas que estão na pauta do setor · Respostas para dúvidas e denúncias de consumidores sobre o fornecimento de gás que se transformam em temas de interesse da mídia 	Envolvimento	<ul style="list-style-type: none"> · Notas, releases, sugestões de pauta e sistema de plantão 24h para atender às demandas da imprensa a qualquer hora
Governo Federal	<ul style="list-style-type: none"> · Presidência da República · Congresso Nacional · Ministério de Minas e Energia · Ministério do Meio Ambiente 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> · Política voltada para a segurança no abastecimento de gás natural · Regulação do setor · Criação e aprovação de leis para o setor conforme interesses do país · Agenda do setor e políticas voltadas para o setor de energia e gás natural
Governo Estadual	<ul style="list-style-type: none"> · Assegurar investimentos para o desenvolvimento do gás natural 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> · Relacionamento direto e permanente com: governador, secretários estaduais, deputados, presidência e conselheiros do órgão regulador · Estudos de impacto ambiental e processos de licenciamento ambiental
Governo Municipal	<ul style="list-style-type: none"> · Prefeituras dos municípios da área de concessão · Prefeituras dos municípios que irão receber gás natural · Secretaria de Obras · Secretaria de Conservação 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> · Regularizar e controlar obras de emergência e expansão do gás natural · Preocupação com reclamações de formadores de opinião e associações de moradores a respeito de obras e intervenções em ruas e calçadas · Relacionamento institucional com prefeitos e secretários nos municípios nos quais a empresa opera · Licenciamento e plano anual de obras, atuações de emergência na cidade e gestão do subsolo
Agências Reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> · Agensera (Rio de Janeiro) · Arsesp (São Paulo) 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> · Assegurar investimentos para o desenvolvimento de gás natural nas áreas de concessão · Regular o setor · Cumprir com o estabelecido no Contrato de Concessão · Prestação de contas permanente e envio de informações e esclarecimentos das atividades das empresas da Naturgy no Brasil
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> · Integração com a empresa · Relacionamento com empregados da Naturgy · Apoio ao desenvolvimento 	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> · Processo de contratação de fornecedores e relacionamento · Desenvolvimento de ações do plano de Segurança e Saúde · Sistema de cadastro de fornecedores · Reuniões para desenvolvimento das empresas contratadas

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto	Canais e áreas de relacionamento
Acionistas	<ul style="list-style-type: none"> · Desenvolvimento sustentável · Perpetuidade do negócio · Governança Corporativa 	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> · Reuniões permanentes, Conselho de Administração e Assembleia de Acionistas · Atendimento pessoal ou por telefone para apresentação dos resultados trimestrais da empresa, conforme legislação e critérios de boa governança · Produção dos Relatórios Anuais e publicação nos jornais
Associações Empresariais	<ul style="list-style-type: none"> · Discussão de temas de interesse relacionados à área ou públicos atendidos por cada uma das associações e organizações · Apoio institucional a eventos realizados por essas associações 	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> · Abegás: Presidência e diretorias para discutir agenda do setor · Câmara Espanhola: apoio institucional e participação em eventos com presença da Presidente e diretores · Firjan: Presidência e diretorias no desenvolvimento e apoio a ações voltadas para o desenvolvimento da indústria · Cogen: Discussões sobre informações estratégicas do setor · IBP: Discussões sobre informações estratégicas do setor e apoio às ações de RSC do Instituto · LIDE: Presidência e diretorias participam de eventos relevantes do setor · Associação Comercial: Presidência e diretorias participam de eventos e colaboram em projetos voltados para o desenvolvimento do comércio · ACEC: Equipe de Niterói participa para discutir projetos de desenvolvimento para a cidade · Ethos: Comunicação participa de eventos e apoia as ações de Responsabilidade Social · Aberje: Comunicação participa de eventos, faz apresentações e realiza intercâmbio de boas práticas
Sindicato	<ul style="list-style-type: none"> · Defender o interesse dos trabalhadores por meio de acordo 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> · Mantém relacionamento permanente relativo aos interesses dos colaboradores

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto	Canais e áreas de relacionamento
Poder Judiciário	Resolução de ações judiciais relacionadas à empresa, principalmente em relação ao direito do consumidor	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> Jurídico: interlocução em temas estratégicos com juízes e desembargadores mediante o escritório externo, de forma a minimizar os impactos e inibir demandas sem fundamento, o que contribui para a empresa e para o Judiciário Política Interna de Acordos – o que gera uma redução de demandas e economia
Órgãos e Associações de Defesa do Consumidor	Representar o consumidor na resolução de queixas e procedimentos da empresa que devam ser melhor explicadas ou estejam em desacordo com a lei e o Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, entre outros	Negociação, conciliação, relacionamento e cumprimento de leis inerentes a temas consumeristas	<ul style="list-style-type: none"> Serviço ao Cliente/Canais de Atendimento/Ouvidoria: responsável pelo projeto Diálogo Aberto, que estabelece parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor para garantir a aproximação com os clientes Ação global do Procon Estado, Procon Carioca; Comissão de Defesa do Consumidor da Alerj e Defensoria Pública do Estado do RJ: com o objetivo de realizar conciliações com os clientes. O projeto é organizado pelos Procons, Alerj e Defensoria. Agências Reguladoras do Estado – Rio de Janeiro e São Paulo Plataforma Consumidor.gov
Comunidade	Projetos e parcerias para ampliar oportunidade de entrada de jovens de comunidades no mercado de trabalho	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação apoia, acompanha e faz gestão de projetos sociais com foco na Educação, Gastronomia e Meio Ambiente. Com destaque para: <ul style="list-style-type: none"> Parceria com Senai para formar e capacitar jovens no curso técnico de Técnicas para análise de projetos de gás canalizado Projeto Energia do Sabor: certificação e capacitação no curso de cozinheiro internacional, em parceria com a Unilasalle – instituição de ensino superior de Niterói. Todos os alunos têm entre 17 e 25 anos e pertencem a famílias com renda de até três salários-mínimos Programa Voluntariado Gentileza: colaboradores da Naturgy Brasil organizam visitas para doações de brinquedos, chocolates, roupas e outros donativos para creches e instituições carentes Projeto Energia para Crescer, apresentação de teatro e palestra sobre o uso seguro do gás natural em escolas públicas e particulares do Rio de Janeiro e Niterói

A Naturgy na imprensa

Em 2020, a Naturgy registrou um saldo positivo na imprensa, com a presença em 1.470 reportagens em jornais e revistas, internet, TV e rádio. Desse total, 1.052 foram positivas (72%), 300 neutras (20%) e apenas 118 adversas (8%). Metade foi publicada em veículos renomados, que atingem diretamente o público-alvo da empresa, e quase 30% são narrativas nas quais a companhia é protagonista.

O total de matérias teve ainda um crescimento de 5,8% sobre 2019, mesmo com as restrições impostas pela pandemia. De março a julho, apesar do momento especial vivido pelo país, gerado pela Covid-19, a Naturgy ampliou a presença na imprensa de forma positiva. Foram 527 reportagens no período, das quais 379 positivas (71,91%), 134 neutras (25,43%) e 14 adversas (2,66%).

As notícias sobre a empresa impactaram 1.272.497.251 leitores, internautas, telespectadores e ouvintes, somados. Este número, que indicaria cerca de seis vezes a população brasileira atual, não é absoluto, pois o mesmo público pode acessar as cerca de 1.500 matérias nas diversas mídias, ao longo do ano.

A título de comparação, se todo esse conteúdo fosse divulgado por meio de peças publicitárias, o custo seria de aproximadamente R\$ 27 milhões, valor 24% superior ao registrado em 2019. Se este espaço ocorresse na mídia impressa, corresponderia a 88,6 páginas de um jornal como “O Dia”. Na internet, seriam 591 telas em um portal como O Dia On-line, somente com informações positivas sobre a empresa.

Em 2020, três temas tiveram destaque: Institucional, Atendimento Comercial e Responsabilidade Social. Eles equivalem a 54% do material editorial veiculado. O primeiro reúne o maior número de matérias: 323, sendo 255 positivas, 59 neutras e nove adversas. O espaço é composto basicamente pela renegociação dos contratos das distribuidoras com a Petrobras; e a aprovação do relatório final da CPI do Gás.

Atendimento Comercial, por sua vez, concentrou 243 artigos, dos quais, 190 positivos, 48 neutros e cinco adversos. O tópico traz as determinações da Assembleia Legislativa do Estado do Rio e do governo do Estado de São Paulo, de proibição no corte de fornecimento de água, luz e gás, por inadimplência, e o congelamento das tarifas; além das ações tomadas pela Naturgy, para viabilizar e agilizar o atendimento durante a epidemia.

Responsabilidade Social, por sua vez, produziu 222 inserções positivas por meio do patrocínio a cursos técnicos e de gastronomia voltados para populações carentes; ações sociais como doações de equipamentos para a rede pública de saúde, no combate à pandemia; e do apoio a eventos socioculturais, como o festival Rio Gastronomia e o Prêmio Band Inspira Rio.

Por fim, o tópico Desempenho/Ranking também merece destaque pela sua importância em termos institucionais. Em 19 matérias positivas, as empresas do grupo foram classificadas em oito grandes rankings empresariais: Valor 1000 e Valor Grandes Grupos (Valor Econômico), Melhores e Maiores (Exame), As 1000 Maiores (IstoÉ Dinheiro), As 500 Maiores e 360º (Época Negócios), A Era do Diálogo (Consumidor Moderno) e Ranking das Concessionárias de Infraestrutura (O Empreiteiro).

Campanhas de Comunicação (Mkt)

Em 2020, a área de Marketing e Inteligência Comercial desenvolveu algumas campanhas para a prospecção de novos clientes ou outras necessidades de negócio.

No mercado regulado, foi desenvolvida a campanha de Expansão Digital, que teve como *target*: residências, comércios e indústrias.

A campanha de Expansão Digital teve como objetivo o reconhecimento e a consideração de marca e principalmente a conversão de novos clientes através do site. Por isso, divulgou a presença do gás natural, incentivando a adesão de novos clientes residenciais, comerciais e industriais que devido à pandemia, potencializou ainda mais o meio *on-line* como um canal de solicitação de gás nas praças da Ceg, Ceg Rio e a Naturgy São Paulo Sul.

Foi utilizado um *mix* de meios de comunicação e formatos possibilitando uma abordagem comercial para os diferentes públicos envolvidos e conteúdos voltados para o desenvolvimento da cultura de gás natural, indicados de “Áreas de Expansão”. Os principais meios *on-line* utilizados para levar o cliente para o site “Quero Gas Naturgy” foram o Google Search, Facebook/Instagram e mídia programática (OPL).

Em mídia *off-line*, foram trabalhadas no Rio de Janeiro as mídias de áudio (carro de som que permite uma certa segmentação de forma simples, e pela sonoridade, consegue captar a atenção do cliente, gerando curiosidade), *busdoor* residencial e comercial e 46 painéis digitais espalhados em 4 estações do Metrô. E na Naturgy São Paulo Sul foi utilizado o *Frontlight* em 2 pontos de Sorocaba, em vias de grande fluxo, gerando alto impacto.

Além disso, a campanha de Expansão Digital, contou com uma parceria com a B2W, empresa de *e-commerce* que detém as marcas Submarino, Lojas Americanas e Shoptime. O objetivo principal dessa iniciativa foi o *awareness* da marca, a associação positiva da Naturgy com os canais B2W para o público, aumentando o reconhecimento e consideração pela marca para despertar a vontade de conversão para o gás natural. Esse veículo permite a entrega de anúncios de alto impacto e segmentação dentro dos sites dos maiores varejistas *on-line* do Brasil.

Ainda no mercado regulado, foi desenvolvida uma campanha para incentivar o parcelamento de dívida comunicando aos clientes sobre a possibilidade de parcelamento em até 12 vezes e assim reduzir o volume de inadimplentes da companhia.

A campanha foi veiculada entre os meses de agosto e dezembro.

A divulgação *on-line* foi feita em mídias sociais (Facebook e Instagram), mídia programática (predicta), envio de e-mail mkt, SMS, WhatsApp. Já no *off-line* foram utilizadas as mídias: *busdoor*, cartaz/adesivo nas lojas físicas da distribuidora e conta de gás.

No mercado liberalizado, a Naturgy Soluções, empresa não regulada do grupo no Brasil, investiu basicamente seu orçamento de marketing em campanhas de mídia institucional, objetivando o reconhecimento e a consideração pela marca em um ano atípico para todo o mundo, aumentando o volume de impressões, visualizações e tráfego para o site, gerando consequentemente o interesse e a venda dos produtos e serviços de seu portfólio.

Antes de toda a mudança de estratégia da empresa, devido à pandemia, a primeira grande campanha teve início em fevereiro, finalizando em março, e foi para o lançamento do pacote de serviços residenciais Natcombo, que é a junção dos pacotes de serviços já existentes NatGas e NatLar. Uma opção para os clientes que necessitam de serviços de gás e para o lar. A divulgação foi feita em mídias sociais (Facebook e Instagram), mídia programática (predicta), Display mobile (Ads Movil), Google Search, revistas de bairro e *busdoor*.

Com a pandemia do novo coronavírus, a empresa precisou rever suas estratégias comerciais e, consequentemente, o tom das comunicações, mas sem deixar de estar presente, de ser vista nas mídias digitais. A partir dessa necessidade, foi desenvolvida uma campanha institucional foi dividida em 3 fases, conforme as previsões sobre a pandemia eram atualizadas.

A campanha teve início em abril e terminou em dezembro de 2020, com o mote “Na rua para que você fique em casa”. Na primeira fase (abril a junho), com o *slogan* “A segurança do seu lar é a sua segurança!”, o objetivo da comunicação era informar aos clientes dos pacotes de serviços NatGas e NatLar que apesar de tudo estávamos disponíveis e cuidadosos com todas as medidas de segurança para que o atendimento fosse realizado sem riscos para o cliente e técnico.

Toda a campanha foi voltada para o digital, com veiculações nas mídias: mídia programática (predicta), mídias sociais (Facebook e Instagram), Google Search, além de envio de e-mail mkt reforçando a campanha.

Para a segunda fase da campanha (julho a setembro) com o *slogan* “Nossa prioridade continua a mesma: você!”, o objetivo continuou sendo tranquilizar os clientes quanto à nossa disponibilidade para execução de serviços e cuidado com os protocolos de segurança, mas com um tom levemente comercial.

As mídias utilizadas para a divulgação foram: mídia programática (predicta), mídias sociais (Facebook e Instagram) e Google Display.



Na terceira e última fase da campanha (outubro a dezembro), com uma comunicação mais comercial, o slogan foi “As soluções que o seu lar precisa com o conforto que você merece” e as mídias utilizadas para divulgação foram: mídia programática (predicta), mídias sociais (Facebook e Instagram) e Google Display e Search.

Aproveitando os meses de inverno, desenvolvemos uma campanha de mídia para promover a venda de aquecedores de água a gás, com os slogans “Seu conforto não precisa mudar junto com a estação” e “A frente fria não tem que escolher a temperatura por você”, a campanha foi veiculada entre os meses de julho e setembro, nas mídias: mídia programática (predicta), mídias sociais (Facebook e Instagram) e WhatsApp.

Com o objetivo de manter a Naturgy Soluções sempre à vista nas buscas realizadas na internet, foi iniciada uma campanha no Google Search com palavras-chave relacionadas ao One Assist (serviços técnicos de gás como: manutenção de equipamentos e instalações a gás, instalação e conversão de equipamentos a gás, remanejamento de instalações e aplicação de resina). Esta campanha ficou ativa entre os meses de março e dezembro.

Buscando novos veículos e possibilidades de comercialização de seus produtos e serviços, a Naturgy Soluções fechou uma parceria com a B2W Digital nos meses de novembro e dezembro, na qual a parceira veiculava as ofertas dos produtos NatGas e NatLar nos sites Americanas.com e Shoptime.

A Naturgy Brasil apoia e atua em parceria com as seguintes organizações:

[102-12] [102-13]

ABEGÁS – Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás Canalizado

ABERJE – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial

ACEC – Associação Conselho Empresarial e Cidadania

ACRJ – Associação Comercial do Rio de Janeiro

Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil

COGEN – Associação da Indústria de Cogeração da Energia

ETHOS – Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

IBP – Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis

LIDE – Lideranças Empresariais LTDA

As operações da Naturgy no Brasil

Presente no Brasil desde 1997

[102-1] [102-2] [102-5] [102-6]

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

A Ceg e Ceg Rio fornecem gás diariamente para residências, comércios, indústrias, postos de GNV e termelétricas instaladas no Estado do Rio de Janeiro. A Naturgy em São Paulo fornece gás para o mercado convencional na região sul de São Paulo.

As três distribuidoras atendem, juntas, mais de 1 milhão de clientes, acumulam investimentos de R\$ 7,3 bilhões e fecharam o ano de 2020 com vendas de 5,6 bilhões de metros cúbicos/ano. Todas atuam em ambiente regulado. No Rio de Janeiro, Ceg e Ceg Rio são fiscalizadas pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio (Agenera) e, em São Paulo, a fiscalização é feita pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsesp).

Além das distribuidoras de gás, as empresas Naturgy Soluções, Naturgy do Brasil e Naturgy Engineering Brasil integram o Grupo Naturgy no Brasil e atuam no mercado não regulado.

Atualmente, a Ceg realiza sua atividade de distribuição de gás natural em 19 municípios com rede de gás natural canalizado na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro. A Ceg Rio está presente em 27 municípios com rede de gás natural canalizado nas regiões Norte e Noroeste Fluminense; Baixada Litorânea; Região Serrana; Médio Paraíba e Centro Sul do Estado. A Gas Natural Fenosa em São Paulo foi responsável por inaugurar a distribuição de gás na região Sul do Estado de São Paulo e totalizou, em 2020, 20 municípios atendidos nessa região.

Desde 2002, a Naturgy também opera na área de negócios não regulados no Brasil. Por meio da Gas Natural Serviços, a empresa atua no mercado de assistência residencial de gás e eletricidade, venda de aquecedores e soluções energéticas.

Em 2016, a Naturgy Engineering Brasil (GNFE BR), outra empresa de capital fechado ligada ao Grupo na Europa, especializada em realizar obras para construção de gasodutos, começou a operar em São Paulo e já atua também no Rio de Janeiro.

Mudança na estrutura da empresa

[102-10]

Também em 2017, a Naturgy, através da sua subsidiária Global Power Generation (GPG), iniciou as atividades de duas usinas solares no Brasil do Grupo Gransolar.

A multinacional energética investirá, aproximadamente, 85 milhões de euros para desenvolver aquele que será seu primeiro projeto de geração elétrica no país. A produção estimada do projeto é de 154 GWh anuais. As usinas solares, denominadas Sobral I e Sertão I, de 68 MWp (equivalente a 60 MW), estão localizadas na região do Piauí, ao norte do país, e a previsão é de que comecem a operar no segundo semestre de 2017.

Está associado às usinas a serem desenvolvidas pela GPG um acordo com o sistema público brasileiro, de venda da energia gerada durante 20 anos, por um preço aproximado de 95 €/MWh.

Estratégia da Naturgy no Brasil

A universalização do gás natural em suas áreas de concessão é a base estratégica da atuação do Grupo. As unidades brasileiras atuam alinhadas a esse objetivo, investindo fortemente no crescimento da sua base de clientes para cinco diferentes mercados: residencial, comercial, industrial, GNV e geração térmica.

A estratégia da empresa tem em conta a captação de clientes não só por meio da expansão da rede para novas localidades, mas também nas zonas já consolidadas, onde já possui clientes, e pode ampliar a prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado.

A empresa vem atuando para ampliar o fornecimento de gás natural na sua área de concessão, visando a atender a cada vez mais pessoas que se beneficiam desse serviço e contribuindo no desenvolvimento econômico da região onde atua com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

Potencial dos mercados residencial e comercial

[102-6]

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

O investimento da Naturgy dirigido ao mercado brasileiro, de 1997 a 2020, totalizou R\$ 7,3 bilhões, sendo que grande parte foi direcionado às atividades operacionais da Ceg, Ceg Rio e Naturgy São Paulo Sul, para distribuição de gás natural canalizado nas suas áreas de concessão nos Estados do Rio de Janeiro e de São Paulo.

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

Mercado Residencial

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

Na área de concessão da Ceg e da Ceg Rio são aplicadas normas de segurança do Regulamento de Instalações Prediais de Gás do Rio de Janeiro (RIP/RJ).

Em São Paulo, mesmo não havendo tal exigência, a Naturgy segue as mesmas regras impostas ao Rio de Janeiro, como garantia extra aos usuários do produto.

Mercado Comercial

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

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

Enfoque na diversificação dos mercados

[102-6]

Industrial

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

GNV

O Rio de Janeiro lidera o mercado de GNV no Brasil com a maior frota e o maior número de postos de revenda do combustível. A Naturgy tem exclusividade de distribuição do combustível no Estado do Rio de Janeiro.

Os postos de combustíveis instalados nas três áreas de concessão são abastecidos pela Naturgy com GNV por meio da rede de distribuição e com o GNC pelo sistema de gás natural comprimido.

Geração

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



Municípios atendidos pela Naturgy no Rio de Janeiro

[102-3] [102-4]

Ceg

Atualmente a Ceg realiza sua atividade de distribuição de gás natural em 19 municípios com rede de gás natural canalizado na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, atendendo aos mercados residencial, comercial (que inclui pequenos e grandes comércios), industrial, aos postos de gasolina (com o Gás Natural Veicular – GNV) e às termelétricas.

São eles: Belford Roxo, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Itaguaí, Magé, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Paracambi, Queimados, Rio de Janeiro, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica e Japeri. Em Maricá e Mangaratiba, a companhia realiza o abastecimento por meio do sistema de gás natural comprimido (GNC).

Ceg Rio

Atualmente, a Ceg Rio está presente em 27 municípios com rede de gás natural canalizado nas regiões Norte e Noroeste Fluminense, Baixada Litorânea, Região Serrana, Médio Paraíba e Centro Sul do Estado. São eles: Arraial do Cabo, Barra do Piraí, Barra Mansa, Cabo Frio, Campos dos Goytacazes, Casimiro de Abreu, Engenheiro Paulo de Frontin, Itatiaia, Macaé, Paraíba do Sul, Petrópolis, Piraí, Porto Real, Quatis, Resende, Rio das Flores, Rio das Ostras, São Pedro D'Aldeia, Três Rios, Volta Redonda, Itaperuna, Saquarema, Angra dos Reis, Araruama.

A empresa também fornece gás natural para os municípios de Nova Friburgo, Cachoeiras de Macacu e Teresópolis, por meio do sistema de gás natural comprimido (GNC).



Área de concessão da Naturgy em São Paulo

[102-3] [102-4]

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

Atualmente, a Naturgy em São Paulo está presente em 20 municípios.

Principais magnitudes das empresas no Brasil

[102-7]

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
2020				
Clientes	1.146.344	970.248	84.110	91.986
Vendas totais de gás (m³)	5.613.912	3.165.089	2.141.222	307.601
Investimentos (MR\$)	185.313	143.101	27.625	14.588
Km de rede	7.853	4.780	1.375	1.699
Número de empregados	395	361	-	34
Ebitda (MR\$)	1.207.929	858.645	239.176	110.107
Faturamento bruto (MR\$)	7.164	3.867	2.603	694
Faturamento líquido (MR\$)	5.745	3.057	2.162	526
Opex (MR\$)	368.402	293.834	44.649	29.919
2019				
Clientes	1.135.154	963.957	82.924	88.273
Vendas totais de gás (m³)	6.467.033	3.766.478	2.295.505	405.050
Investimentos (MR\$)	214.423	160.520	29.899	24.004
Km de rede	7.778	4.732	1.357	1.688
Número de empregados	428	393	-	35
Ebitda (MR\$)	1.196.328	826.012	230.181	140.135
Faturamento bruto (MR\$)	9.921.494	5.588.710	3.282.512	1.050.272
Faturamento líquido (MR\$)	7.999.357	4.490.943	2.712.169	796.244
Opex (MR\$)	399.664	316.104	52.215	31.345

2018

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.116.240	954.631	78.770	82.839
Vendas totais de gás (m³)	6.595.288	4.203.254	1.989.902	402.132
Investimentos (MR\$)	230.395	154.099	46.533	29.764
Km de rede	7.678	4.676	1.340	1.662
Número de empregados	449	413	-	36
Ebitda (MR\$)	841.151	578.396	171.070	91.685
Faturamento bruto (MR\$)	8.340.777	4.977.291	2.510.260	853.226
Faturamento líquido (MR\$)	6.999.151	4.178.240	2.131.857	689.054
Opex (MR\$)	460.128	361.653	60.753	37.722

2017

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.089.707	940.298	73.825	75.584
Vendas totais de gás (m³)	8.150.890	4.771.369	2.963.451	416.070
Investimentos (MR\$)	408.798	274.318	98.177	36.303
Km de rede	7.536	4.606	1.302	1.628
Número de empregados	510	474	-	36
Ebitda (MR\$)	1.011.944	714.372	200.092	97.480
Faturamento bruto (MR\$)	7.012.754	3.711.485	2.605.397	695.872
Faturamento líquido (MR\$)	6.501.785	3.629.510	2.341.659	530.617
Opex (MR\$)	468.699	367.824	60.314	40.561

2016

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.037.267	907.309	64.221	65.737
Vendas totais de gás (m³)	6.572.575	3.866.044	2.305.449	401.082
Investimentos (MR\$)	362.354	257.037	66.332	38.984
Km de rede	7.276	4.489	1.219	1.568
Número de empregados	487	454	-	33
Ebitda (MR\$)	893.709	630.173	153.795	109.741
Faturamento bruto (MR\$)	6.023.236	3.468.133	1.968.958	586.145
Faturamento líquido (MR\$)	5.138.315	2.902.926	1.773.585	461.804
Opex (MR\$)	438.877	343.330	55.042	40.505

2015

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	986.395	873.585	55.550	57.260
Vendas totais de gás (m³)	9.461.976	5.234.002	3.820.643	407.332
Investimentos (MR\$)	381.109	266.915	54.209	59.986
Km de rede	7.033	4.386	1.153	1.494
Número de empregados	495	462	1	32
Ebitda (MR\$)	928.371	639.724	203.715	84.931
Faturamento bruto (MR\$)	7.811.092	4.018.900	3.258.869	533.323
Faturamento líquido (MR\$)	6.916.805	3.483.188	3.013.345	420.271
Opex (MR\$)	705.630	517.949	94.979	92.702

Cumprimos os padrões de relatórios e responsabilidade corporativa

03

Processo de elaboração do relatório. Materialidade

[102-48]

03. Processo de elaboração do relatório. Materialidade

[102-48]

Enfoque de materialidade

[102-46]

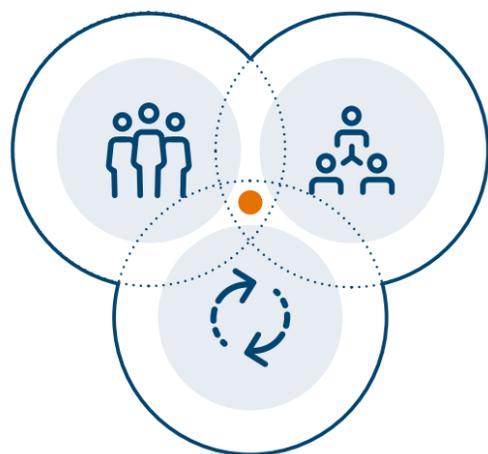
O presente Relatório de Sustentabilidade e Demonstração de Informação não Financeira faz parte do Relatório de gestão da Naturgy Energy Group, S.A. e do Relatório de gestão consolidado da Naturgy Energy Group, S.A. e sociedades dependentes, correspondentes ao exercício de 2020, e está sujeito aos mesmos critérios de aprovação, registro e publicação dos referidos relatórios e foi submetido à verificação por um prestador independente de serviços de verificação. Com a emissão deste relatório, a Naturgy Energy Group, S.A. cumpre o previsto pelos artigos 262 da Lei de Sociedades de Capital e 49 do Código de Comércio em sua redação dada pela Lei nº 11/2018, de 28 de dezembro, em matéria de informação não financeira e diversidade, que transfere para o ordenamento jurídico espanhol a Diretriz 2014/95/UE.

Foco na materialidade

Para a elaboração do presente Relatório de Sustentabilidade e Demonstração de Informação não Financeira 2020, a Naturgy baseou-se nos padrões de Global Reporting Initiative (GRI) – conhecidos como GRI Standards – e atendeu aos requisitos da Lei nº 11/2018 sobre informação não financeira.

A empresa considera que o relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards em seu nível core ou essencial. Em mais um ano foi aplicada a metodologia “Materiality Disclosures”, que revisa a definição dos aspectos materiais, seu alcance e a informação sobre o compromisso das partes interessadas.

Os assuntos relevantes identificados com relação à empresa são aqueles que:



- Têm maior relevância do ponto de vista da responsabilidade corporativa e o *reporting*
- Podem promover uma modificação mais significativa em termos de impacto econômico, ambiental e social
- São considerados de maior relevância para os *stakeholders* da empresa.

Lista de assuntos materiais relativos à empresa

[102-47]

A Naturgy identificou doze assuntos materiais de relevância máxima, que são descritos a seguir:

	Assuntos identificados	Caráter do assunto
Assuntos de relevância máxima	1 Mudança climática e transição energética	Ambiental
	2 Integridade, cumprimento e transparência nos negócios	Econômico
	3 Economia circular e ecoeficiência	Ambiental
	4 Segurança no trabalho	Social
	5 Contribuição e participação	Social
	6 Atendimento e satisfação do cliente	Econômico
	7 Cadeia de fornecimento responsável e sustentável	Econômico
	8 Cuidado e bem-estar dos trabalhadores	Social
	9 Boa governança corporativa	Econômico
	10 Biodiversidade e capital natural	Ambiental
	11 Diversidade e igualdade	Social
	12 Vulnerabilidade energética	Social

Nota: cada país tem uma prioridade diferente em função de sua agenda em responsabilidade corporativa.



Processo de análise de materialidade

[102-46] [102-49]

Para a atualização da análise de assuntos relevantes, partiu-se dos padrões específicos definidos por GRI – incluindo o novo padrão GRI sobre tributação – que foi adaptado às características da empresa em 2020.

Da mesma forma, para a priorização e definição dos assuntos, foram realizadas entrevistas com diferentes áreas da empresa e com *stakeholders* externos e foram incluídos outros *inputs*, tanto internos quanto externos.

Para cada um dos doze assuntos de relevância máxima identificados, a Naturgy recopilou, identificou e analisou a seguinte informação em seu estudo de materialidade:

- O que significa o assunto e por que é material:
 - Definição e descrição do assunto
 - Subitens relacionados
 - Sua relevância para a empresa e seu negócio
 - Em qual etapa da cadeia de valor impacta
 - Qual *stakeholder* é impactado
- Gestão de publicação de informação sobre o assunto por parte da Naturgy:
 - GRI Standards vinculados
 - Requerimentos da Lei nº 11/2018 relacionados
 - Indicadores de Sustainability Accounting Standards Board (SASB) relacionados
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) associados ao assunto de forma direta
- Detalhe de boas práticas em outras empresas do setor

Fontes consultadas

Na identificação e priorização dos assuntos materiais foram levadas em conta as seguintes fontes:

- Marcos de relatórios internacionais de referência (GRI e SASB)
- Lei nº 11/2018, sobre informação não financeira e diversidade
- Política de Responsabilidade Corporativa da Naturgy
- Entrevistas internas com as principais áreas da empresa
- Requerimentos de RobecoSAM, FTSE4Good, MSCI, Sustainalytics e Vigeo Eiris
- Tendências no setor
- Requerimentos regulatórios vinculantes e não vinculantes em matéria ESG
- *RepRisk* para a análise dos principais eventos mundiais de interesse para cada assunto produzido durante o ano
- The Global Risks Report 2020 de World Economic Forum
- *Benchmark* de empresas do setor *utilities* com alto desempenho de sustentabilidade
- Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Mapa de assuntos materiais

[103-1] [102-46] [102-49]

Com o objetivo de cumprir os requisitos dos GRI Standards apresenta-se um mapa de assuntos materiais no qual se identifica o que é material para a Naturgy e onde é relevante. Com relação a este último critério, a Naturgy identifica neste mapa a materialidade do assunto sob três pontos de vista:

- Ponto da cadeia de valor no qual o assunto é material.
- Impacto do aspecto dentro ou fora da empresa e, conseqüentemente, o *stakeholder* afetado.
- Localização geográfica. Para determinar os países nos quais os assuntos são materiais, é necessário realizar um cruzamento da tabela a seguir com o mapa de atividade situado no capítulo Modelo de Negócio. Deste modo, e sob a filosofia de gestão integrada e homogênea existente na Naturgy, o assunto será material naqueles países em que for desenvolvida a atividade da cadeia de valor em que este for material.

Aspectos materiais para Naturgy	GRI Standard relacionado com o assunto material	Caráter	Etapas da cadeia de valor nas quais os assuntos materiais têm maior impacto						Impacto do aspecto dentro e/ou fora da organização por stakeholder	Capítulo do Relatório de Responsabilidade Corporativa 2020 que trata do assunto
			Gás			Eletricidade				
			Abastecimento	Transporte	Distribuição	Comercialização	Geração	Distribuição		
1	Mudança climática e transição energética [305] (1-7) Emissões EU1 Capacidade instalada EU2 Energia líquida produzida EU3 Número de clientes EU4 Longitude de linhas de transporte e distribuição EU5 Atribuição de direitos de emissão e CO ₂ ou equivalente	MA	■	■	■	■	■	■	Acionistas / Investidores Fornecedores Sócios de negócio Analistas Sociedade Administração /Órgãos reguladores Grupos financeiros Clientes Agências seguradoras e resseguradoras	Gestão responsável do meio ambiente
2	Integridade, cumprimento e transparência nos negócios [205] (1-3) Anticorrupção [206-1] Ações jurídicas relativas à concorrência desleal, às práticas monopólicas e contra a livre concorrência [307-1] Incumprimento da legislação e normativa ambiental	EC	■	■	■	■	■	■	Acionistas/Investidores Fornecedores Sócios de negócio Funcionários Analistas Agentes de mercado Sociedade Administração/Órgãos reguladores Grupos financeiros Clientes Agências seguradoras e resseguradoras	Integridade e transparência
3	Economia circular e ecoeficiência [301] (1-3) Materiais [302] (1-5) Energia [303] (1-5) Água e efluentes [306] (1-5) Efluentes e resíduos	MA	■	■	■	■	■	■	Fornecedores Sócios de negócio Funcionários Analistas Sociedade Administração/Órgãos reguladores Agências seguradoras e resseguradoras	Gestão responsável do meio ambiente
4	Segurança e saúde no trabalho [403] (1-10) Segurança e saúde no trabalho EU25 Feridos ou vítimas entre o público devido a atividades da empresa	SO	■	■	■	■	■	■	Acionistas/Investidores Fornecedores Funcionários Analistas Administração/Órgãos reguladores Agências seguradoras e resseguradoras	Segurança e saúde
5	Contribuição e participação social [413] (1-2) Comunidades locais	SO	■	■	■	■	■	■	Acionistas/Investidores Fornecedores Sócios de negócio Funcionários Analistas Sociedade Administração/Órgãos reguladores Clientes	Compromisso social
6	Atendimento e satisfação do cliente [417] (1-3) Marketing e etiquetagem	EC		■	■	■		■	Acionistas/Investidores Fornecedores Analistas Administração/Órgãos reguladores Clientes Agências seguradoras e resseguradoras	Excelência no serviço
7	Cadeia de fornecimento responsável e sustentável [102-9] Cadeia de fornecimento [204] Práticas de aquisição [308] (1-2) Avaliação ambiental dos fornecedores [414] (1-2) Avaliação social de fornecedores	EC	■	■	■	■	■	■	Acionistas/Investidores Fornecedores Sócios de negócio Analistas Sociedade Clientes	Cadeia de fornecimento responsável
8	Cuidado e bem-estar dos trabalhadores [401-2] Benefícios para os funcionários de tempo integral que não são oferecidos a funcionários de tempo parcial ou temporários [401-3] Licença parental [402-1] Prazos de aviso mínimos sobre mudanças operacionais	SO	■	■	■	■	■	■	Funcionários Analistas Sociedade Administração/Órgãos reguladores	Interesse pelas pessoas
9	Boa governança corporativa [405-1] Diversidade em órgãos de governo e funcionários	EC	■	■	■	■	■	■	Acionistas/Investidores Analistas Administração/Órgãos reguladores Grupos financeiros	Integridade e transparência
10	Biodiversidade e capital natural [304] (1-4) Biodiversidade EU13 Biodiversidade dos habitats de áreas circundantes	MA	■	■	■		■	■	Acionistas/Investidores Fornecedores Sócios de negócio Funcionários Analistas Sociedade Administração/Órgãos reguladores Agências seguradoras e resseguradoras	Gestão responsável do meio ambiente
11	Diversidade e igualdade [401-1] Novas contratações de funcionários e rodízio de pessoal [405-2] Proporção de salário base e a remuneração de mulheres em comparação com homens	SO	■	■	■	■	■	■	Acionistas/Investidores Funcionários Analistas Sociedade Administração/Órgãos reguladores	Interesse pelas pessoas
12	Vulnerabilidade energética EU27 Desconexões para clientes residencias por inadimplência	SO			■	■		■	Sócios de negócio Analistas Sociedade Administração/Órgãos reguladores Clientes	Compromisso social

Estamos trabalhando
no desenvolvimento
de produtos novos,
mais sustentáveis
e socialmente
responsáveis.

04

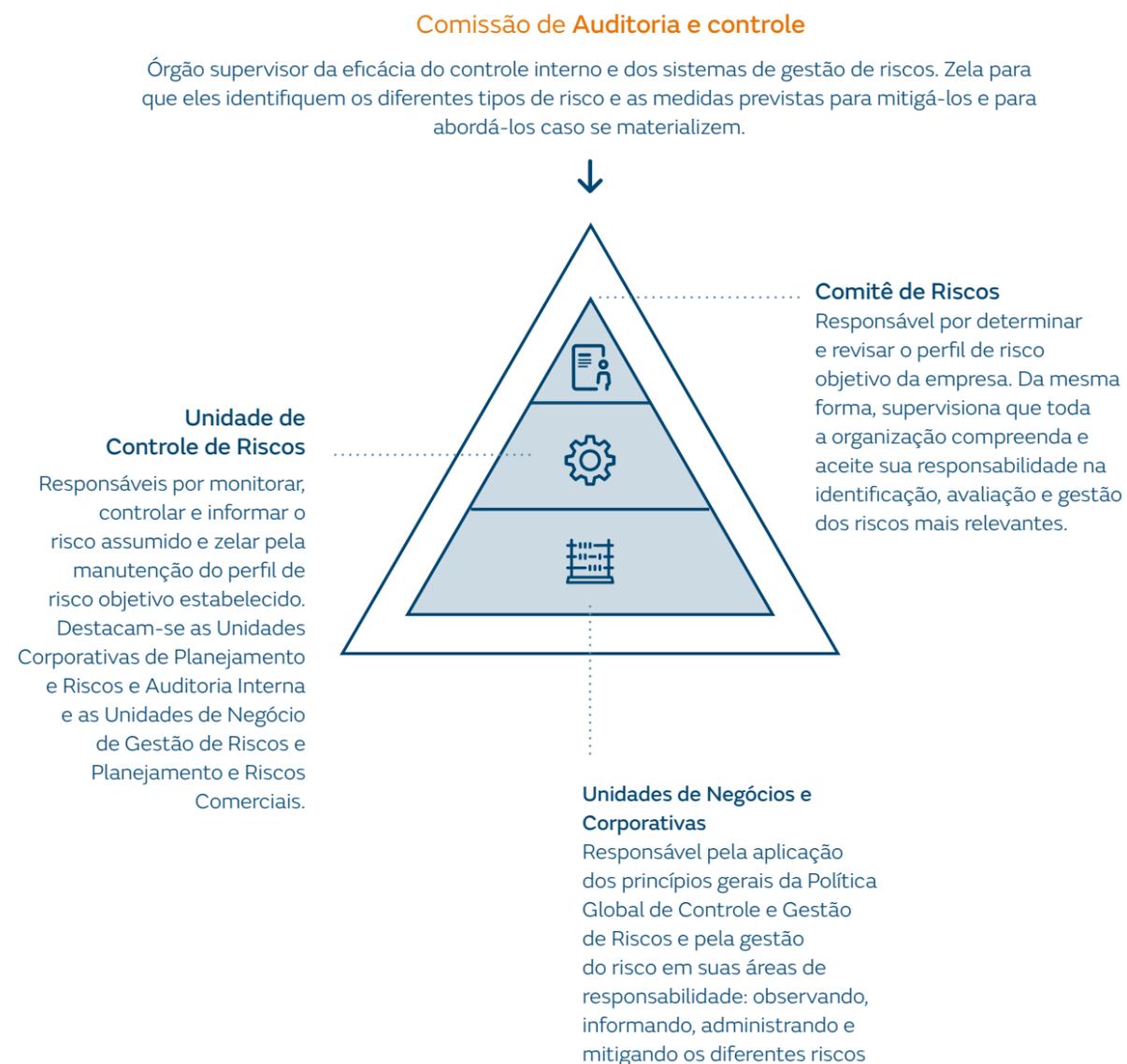
Riscos e oportunidades

04. Riscos e oportunidades

A gestão de risco na Naturgy

[102-29] [102-30]

A Naturgy identifica e avalia o impacto dos principais fatores de risco para a empresa, garantindo a homogeneidade nos critérios utilizados em sua medição e propondo medidas de controle e corretivas em coordenação com os negócios e áreas afetadas.



Um modelo que se antecipa à evolução do ambiente

[102-11]

O Modelo de Gestão de Risco da Naturgy busca garantir a previsão do desempenho da empresa em todos os aspectos relevantes para seus stakeholders. Isto requer estabelecer a tolerância ao risco pela fixação de limites para as categorias de risco mais relevantes. Com isso, a empresa pode se antecipar às consequências da materialização de determinados riscos, o que lhe permite ser percebida nos mercados como uma empresa sólida e estável.

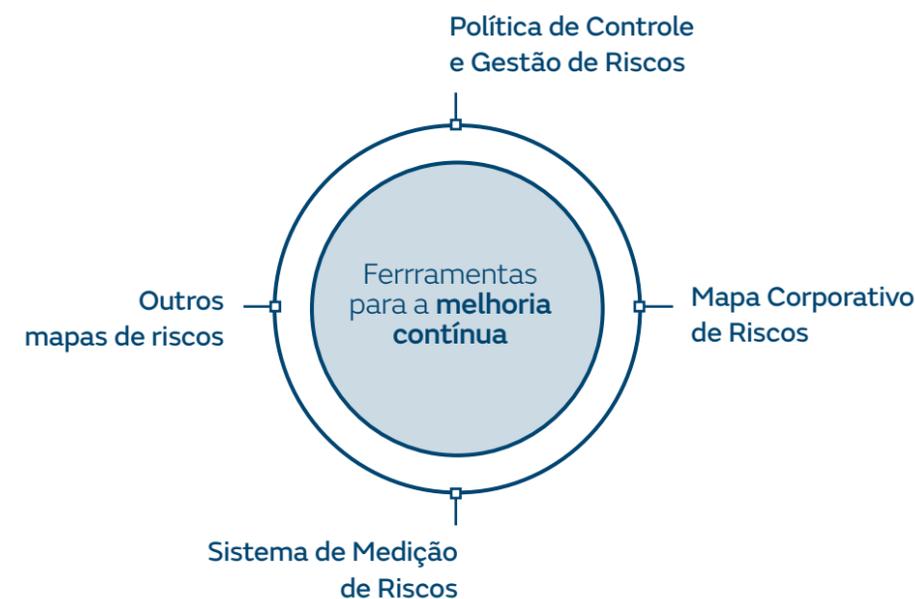
A Naturgy possui um marco que integra os pontos de vista de governança, riscos e cumprimento, permitindo uma visão integrada dos processos do grupo, dos controles existentes sobre eles e o risco associado.

Uma gestão integrada

[102-11] [102-15] [201-31]

A Naturgy analisa seu perfil global de risco segundo o potencial de impacto sobre suas demonstrações financeiras. Com isso, determina o nível máximo aceito de exposição ao risco, bem como os limites admissíveis para sua gestão.

As ferramentas que permitem para a empresa uma melhoria contínua no processo de identificação, caracterização e determinação do perfil de risco da Naturgy são:



A Naturgy identificou os riscos ambientais em suas instalações, utilizando como base a normativa de referência – UNE 150008 na Espanha. Para sua prevenção, implantou um sistema integrado de gestão que reúne os procedimentos de controle operacional e de gestão ambiental. Este sistema é auditado internamente e certificado anualmente por AENOR. Além disto, a Naturgy implantou planos de emergência em instalações e depósitos com risco de acidente ambiental, incluindo um plano de ação, meios de contenção e simulacros periódicos.

Política de Controle e Gestão de Riscos

A Política Global de Controle e Gestão de Riscos foi atualizada e aprovada pelo Conselho de Administração da Naturgy em novembro de 2020. Seu objetivo é estabelecer os princípios e pautas gerais de comportamento necessários para garantir a adequada identificação, informação, avaliação e gestão da exposição ao risco da Naturgy.

Mapa Corporativo de Riscos

Identifica e quantifica os riscos que podem afetar o desempenho da Naturgy, levando em conta as características da posição em riscos: as variáveis de impacto, a severidade potencial quantitativa e qualitativa, a probabilidade de ocorrência e o grau de gestão e controle. É atualizado e apresentado anualmente à Comissão de Auditoria e Controle.

Outros Mapas de Riscos

As Unidades de Negócio e Corporativas da Naturgy, discricionariamente, promovem mapas de riscos específicos, consistentes e alinhados com uma metodologia comum, que servem de base para o Mapa Corporativo de Riscos.

Sistema de Medição de Riscos

Tem como tarefa quantificar, de forma recorrente e com base probabilística, a posição de risco assumida globalmente para as diferentes categorias de risco. Para tanto, realiza análise de riscos correlativos, análise de sensibilidade e teste de estresse para os principais riscos identificados.

Principais riscos

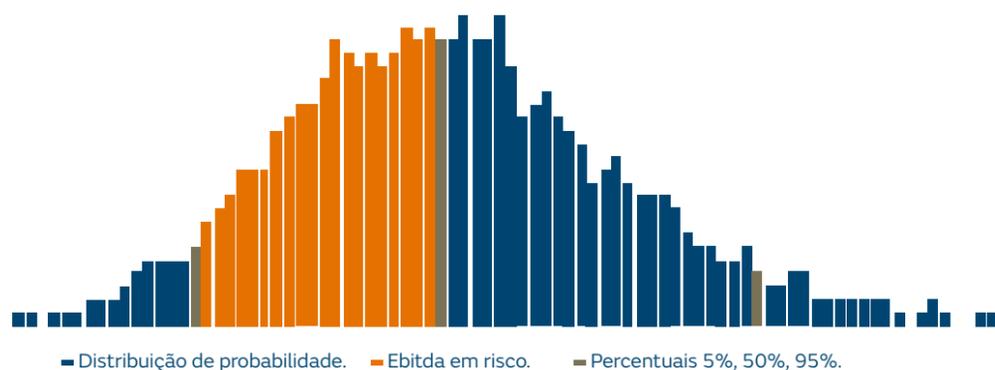
[102-15]

Descrição dos principais riscos

As Unidades de Controle de Riscos zelam por garantir a recorrência e a sustentabilidade dos resultados. Como tarefa-chave, destaca a padronização das demonstrações financeiras, destinada a identificar suas principais sensibilidades e antecipar possíveis incidências. A padronização quantitativa é organizada em função das áreas de risco de mercado, risco de crédito e risco operacional.

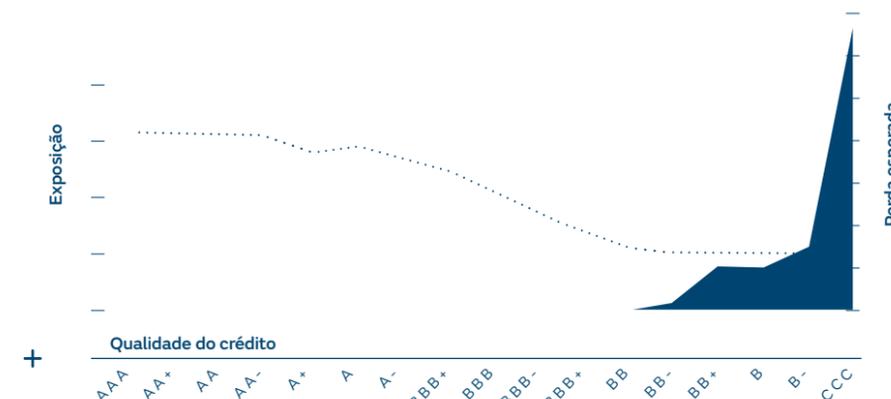
Risco de mercado

Faixa de valores que o Ebitda anual da Naturgy pode alcançar devido à movimentação das variáveis de mercado às quais está exposto: preço do gás, preço da eletricidade e taxas de câmbio.



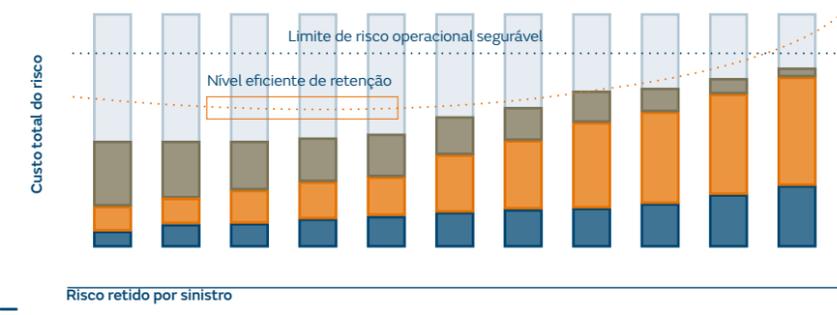
Risco de crédito

Lógica do perfil de risco e perda esperada de objetivo. Piores níveis de qualidade de crédito exigem limitar a exposição da empresa. Da mesma forma, mostra-se a destruição da perda esperada, aumentando a deterioração da qualidade de crédito dos clientes.



Risco operacional assegurável

Magnitudes fundamentais no que se refere à sua gestão: nível eficiente de retenção e separação dos custos totais associados ao risco (prêmio, perda inesperada, perda esperada). O perfil de risco operacional assegurável caracteriza-se pelo nível de exposição potencial ao qual a materialização de imprevistos que possam ser mitigados através da contratação de seguros impacta sobre o patrimônio da Naturgy. A quantificação de tal exposição pode ser feita através da estimativa do custo total de risco.



Descrição dos riscos emergentes

Olhando para o futuro, a empresa valoriza os riscos emergentes que possam ter um impacto significativo a longo prazo no negócio. Neste sentido, ante a incerteza econômica atual, tanto nacional quanto global, a empresa busca se posicionar em países que fomentem a segurança jurídica, promovendo desenvolvimentos econômicos em ambientes macroeconômicos estáveis que permitam garantir um crescimento constante que contribua para a geração de valor e rentabilidade dos negócios e para a empresa. Desta forma, a Naturgy busca equilibrar o peso de seus negócios em seu mix de atividades, ambicionando aumentar a contribuição das atividades reguladas e fortalecendo seu perfil mais renovável.

Os riscos emergentes identificados que continuam tendo relevância especial em 2020 para a empresa são:

- Risco de segurança cibernética ou segurança digital da informação
- Riscos ESG (Environmental, Social and Governance) ou investimento responsável



Risco de segurança ou segurança digital da informação

A segurança cibernética surge em razão de um ambiente cada vez mais tecnológico e focado em uma digitalização progressiva. O aumento de dispositivos conectados à rede obrigou as organizações a estabelecer novos mecanismos de defesa para evitar ataques à segurança de sua informação.

Potencial impacto no negócio em caso de não se administrar adequadamente:

- Perda da informação por roubo de arquivos vitais para a operação dos negócios
- Roubo de identidade
- Perda de confiança
- Perda de clientes
- Dano reputacional
- Paralisação da atividade
- Perdas financeiras

Ações de mitigação realizadas pela Naturgy: ver o Plano de Segurança Cibernética na seção de Integridade e transparência.



Risco de investimento ESG (*Environmental, Social and Governance*) ou investimento responsável

A consideração de fatores ESG e critérios de sustentabilidade na tomada de decisões, a partir do ponto de vista investidor, tomou especial relevância nos últimos anos. Seu objetivo é a obtenção do lucro sem danos ambientais, sociais e relativos à governança. Isto pode ser atribuído a diferentes tendências:

- Atenção crescente aos efeitos da mudança climática e outros impactos ambientais antropogênicos, especialmente dada a grande quantidade de eventos meteorológicos extremos que ocorreram recentemente.
- Mudança do perfil do investidor global (gênero, idade, interesses em fatores ESG etc.).

Potencial impacto no negócio em caso de não se administrar adequadamente:

- Menor rentabilidade, tanto em termos de negócio quanto de investimento, a médio e a longo prazo
- Menor valor acionista
- Menor desenvolvimento sustentável
- Impacto social e ambiental negativo, junto com um retorno financeiro também negativo
- Piora da concorrência
- Pior avaliação por analistas e investidores
- Encarecimento do financiamento

Caso não se administre adequadamente, o impacto seria totalmente contrário, tornando-se uma oportunidade para o negócio.

Ações de mitigação realizadas pela Naturgy:

- Promover as energias renováveis, o gás renovável, a economia e a eficiência energética como elementos-chave para um modelo baixo de carvão.
- Oferecer soluções para as cidades e o transporte terrestre e marítimo, que reduzam as emissões e melhorem a qualidade do ar.
- Inovar em tecnologias e modelos de negócios que contribuam para a redução de emissões de gases efeito estufa.
- Dar respaldo às negociações internacionais de mudança climática e aos mecanismos de mercado que estimulem o desenvolvimento das tecnologias mais adequadas em cada etapa da transição energética.

Principais oportunidades

[102-15]

Na Naturgy consideramos a transição energética como uma oportunidade para transformar o negócio e promover as mudanças necessárias para obter uma economia baixa em carbono. As principais oportunidades com as quais Naturgy conta são:

- **Posição estrutural equilibrada em negócios e áreas geográficas**, com fluxos estáveis e predomínio de negócios regulados ou quase regulados que permitem otimizar a captura dos crescimentos de demanda energética e maximizar as oportunidades de novos negócios em novos mercados.
- **Geração renovável**: aumento da capacidade de geração renovável internacionalmente, dada a competitividade em custos das energias renováveis e a presença da Naturgy em mercados em crescimento.
- **Operação e crescimento em redes**, alavancado em marcos regulatórios sólidos e focado na melhoria contínua, digitalização e automatização.
- **Desenvolvimentos tecnológicos e inovação**: a Naturgy aposta em projetos de inovação e desenvolvimento relacionados a hidrogênio, gás renovável, eficiência energética, sustentabilidade, mobilidade e transição justa, como meio para gerar um fornecimento de energia confiável e sustentável.
- **Portfólio de abastecimento de gás natural e GNL**: a gestão de gasodutos, a participação em usinas e a frota de petroleiros permite atender às necessidades dos diversos negócios do Grupo de forma flexível e diversificada, garantindo o fornecimento e permitindo aproveitar as oportunidades de mercado que aparecerem. A Naturgy é um dos maiores operadores de GNL no mundo e referência nas bacias Atlântica e Mediterrânea.



Nós promovemos integridade e transparência em cada uma de nossas ações.

05

Auditoria Interna e Compliance

[103-1] [103-2] [103-3] [205-1]

05. Auditoria Interna e Compliance



Função de Garantia de Auditoria Interna

A função de Auditoria Interna foi estabelecida na Naturgy como uma atividade de avaliação independente e objetiva. Por este motivo, a Unidade de Auditoria Interna se reporta, por sua vez, à Comissão de Auditoria e Controle do Grupo Naturgy.

Sua missão é garantir a revisão e a melhoria contínuas do sistema de controle interno do Grupo, bem como assegurar o cumprimento da normativa externa e interna e dos modelos de controle estabelecidos. Seu objetivo é salvaguardar a eficácia e eficiência das operações e mitigar os principais riscos em cada uma das áreas da companhia. Da mesma forma, responsabiliza-se pela elaboração do relatório da atividade de auditoria interna para a Comissão de Auditoria e Controle.

No desenvolvimento de sua atividade, a Auditoria Interna realiza a revisão metódica do sistema de controle interno dos processos do Grupo em todas as suas áreas, bem como a avaliação dos controles e riscos associados a tais processos, mediante a definição e execução do "Plano anual de auditoria interna". Também dá suporte às direções no cumprimento de seus objetivos.

A metodologia de avaliação dos riscos operacionais está alinhada com as melhores práticas de governança corporativa e tem como base conceitual o Relatório do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tomando como ponto de partida os tipos de riscos definidos no Mapa Corporativo de Riscos.

Em 2020, foram desenvolvidos 08 projetos de auditoria interna; 06 deles para a revisão de processos vinculados aos principais riscos das direções gerais de negócio e serviços da Naturgy. As análises realizadas alcançaram 100% das direções gerais. Nos projetos executados em 2020 não foram detectados casos relacionados à corrupção.



Função de garantia de Compliance

Responsabiliza-se por dar suporte ao Comitê de Ética e Cumprimento, através de uma garantia constante do cumprimento da normativa externa e das políticas e procedimentos implantados no Grupo para mitigar os principais riscos jurídicos, de corrupção e fraude. Neste sentido, a Unidade de *Compliance* encarrega-se da gestão do Modelo de Prevenção Penal e, em colaboração com os serviços jurídicos, avalia os riscos jurídicos nos modelos que foram executados, especialmente o de prevenção penal e os regulatórios. Em razão da importância de dispor de uma ferramenta que garanta o controle adequado da gestão do Modelo de Prevenção Penal, o SAP GRC Process Control é administrado e utilizado para a gestão integral da documentação, avaliação e supervisão do modelo.

A Unidade de *Compliance* também se responsabiliza pela gestão do Modelo de Código Ético da Naturgy, através de sua divulgação e zelando pelo cumprimento do nele estabelecido, além de pela Política Anticorrupção. Esta unidade, através do Comitê de Ética e Cumprimento, informa regularmente à Comissão de Auditoria sobre a atividade realizada no exercício de suas funções.

A integridade é a chave no sucesso da empresa

[103-1] [103-2] [103-3] [102-12] [102-16]

A Naturgy tem a convicção firme de que operar com integridade e transparência contribui de forma direta para conseguir seus objetivos e administrar o negócio de forma sustentável.

São pilares fundamentais da declaração de missão, visão e valores, de seus planos estratégicos, bem como da Política de Responsabilidade Corporativa, a ética e a honestidade, compromissos do órgão máximo de governo da empresa.

A crise de confiança no setor energético requer toda a atenção da empresa para contribuir para a melhoria da percepção dos *stakeholders* nos mercados em que opera, com base nos princípios éticos da Naturgy, bem como no compromisso de reforçar as melhores condutas e práticas em novos ambientes internacionais com oportunidades de crescimento para a empresa, de maneira que se contribua para o desenvolvimento e progresso social.

A Naturgy enfrenta os desafios em matéria de integridade através de um foco de gestão baseado em diversas políticas, procedimentos e ferramentas específicas, contidos no Código de Ética da empresa.

Estes elementos visam a assegurar que as atividades da empresa e as de seus funcionários, fornecedores e sócios de negócio cumpram as leis e normas aplicáveis em todos os países em que realiza alguma atividade de negócio. Têm por objetivo também gerar em todas as unidades e organizações um comportamento impecável, baseado nos valores éticos e compromissos formais de conduta, bem como prevenir e detectar qualquer descumprimento em tempo e forma.

Entre estes mecanismos, destacam-se o Código Ético, o Código Ético do Fornecedor, o Modelo de Prevenção Penal, a Política Anticorrupção, as políticas fiscais e a Política de Direitos Humanos da empresa. As responsabilidades na gestão do sistema de *Compliance* são determinadas na Política de *Compliance*.

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

A Política de *Compliance* da Naturgy estabelece as funções e responsabilidades quanto ao sistema de gestão de *Compliance*, sendo a Unidade de *Compliance* a responsável por dar suporte ao Comitê de Ética e Cumprimento por meio de uma garantia constante do cumprimento da normativa externa e das políticas e dos procedimentos implantados no Grupo para mitigar os principais riscos legais de corrupção e fraude. Neste sentido, a Unidade de *Compliance* encarrega-se da gestão do Modelo de Prevenção Penal e, em colaboração com os serviços jurídicos, avalia os riscos legais nos modelos que são desenvolvimentos, especialmente o de prevenção penal e os regulatórios.

Ante a importância de dispor de uma ferramenta que garanta o controle adequado da gestão do Modelo de Prevenção Penal, o SAP GRC Process Control é administrador e utilizado para a gestão integral da documentação, avaliação e supervisão do modelo.

Da mesma forma, a Unidade de *Compliance* responsabiliza-se pela gestão do Modelo de Código Ético da Naturgy, através de sua divulgação e zelando pelo cumprimento do nele estabelecido, além de pela Política Anticorrupção. Esta unidade, através do Comitê de Ética e Cumprimento, informa regularmente à Comissão de Auditoria a atividade realizada no exercício das funções.

Modelo de gestão do Código Ético

[103-1] [103-2] [103-3] [102-16] [102-17] [205-3]

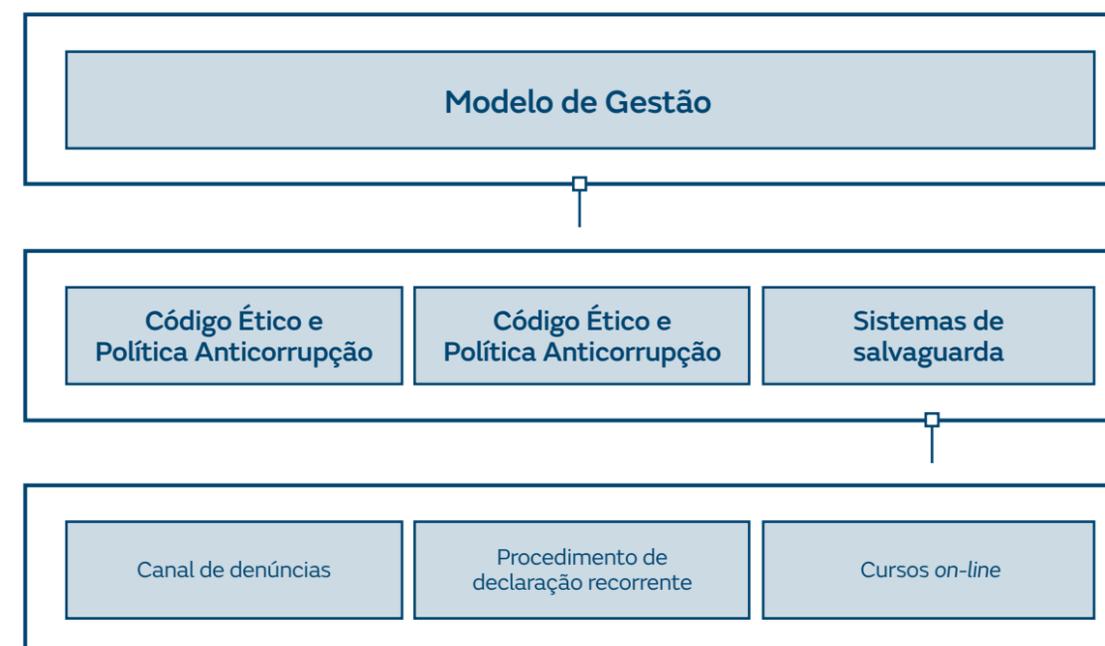
O Código Ético da Naturgy, formulado e aprovado pelos Conselho de Administração, é o documento que estabelece as pautas que guiarão o comportamento ético dos administradores e funcionários da Naturgy em seu desempenho diário, no que se refere às relações e interações que mantém com todos os seus *stakeholders*.

Desde sua aprovação em 2005, o Código Ético foi renovado periodicamente para adaptá-lo às novas realidades que a empresa enfrenta. Nele estão contidos os compromissos assumidos pela Naturgy em matéria de boa governança, responsabilidade corporativa e questões relativas à ética e ao cumprimento normativo. A Naturgy dispõe também de uma Política Anticorrupção, como extensão do capítulo 4.7. “Corrupção e Suborno” do Código Ético, dando cumprimento à legislação nacional e internacional nesta matéria.

Nosso Código Ético proíbe expressamente qualquer contribuição a partidos e/ou representantes políticos em seu item 4.9 Imagem e reputação Corporativa: “Naturgy não financia os partidos políticos nem seus representantes ou candidatos naqueles países onde desenvolve suas atividades”.

Este modelo de gestão estabelece que a Comissão de Auditoria – comissão delegada do Conselho de Administração – deverá receber relatórios periódicos do Comitê de Ética e Cumprimento, nos quais são tratadas as matérias mais relevantes relativas à difusão e ao cumprimento do Código Ético e da Política Anticorrupção.

Componentes do modelo de gestão





Comitê de Ética e Cumprimento

Durante o ano de 2020, o Comitê de Ética e Cumprimento continuou sua tarefa de divulgação do Código Ético, bem como seu papel de intérprete e orientador em caso de dúvida ou conflito sobre ele. Da mesma forma, foi modificado o Regulamento do Comitê de Ética e Cumprimento que contém sua organização, funções e obrigações no âmbito das melhores práticas em matéria de *Compliance*, com o objetivo de adequá-lo à diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que informem sobre infrações do Direito da União. O Comitê realizou sete reuniões de trabalho em 2020.

A Naturgy espera de todos os seus funcionários um alto nível de compromisso no cumprimento de seu Código Ético e Política Anticorrupção e, por isso, enfatiza a transmissão da cultura de integridade da empresa. Seu descumprimento é analisado de acordo com os procedimentos disciplinares internos, com a normativa legal e com os acordos vigentes.

Depois da entrada em vigor da nova Lei Orgânica de Proteção de Dados e Garantia dos Direitos Digitais, e de acordo com o nela previsto, o canal de denúncias da Naturgy permite realizar consultas e denúncias anônimas. Em 2020:

- 21% (31% em 2019) das notificações tiveram relação com o respeito às pessoas, todas elas resolvidas adequadamente.
- Não foram recebidas denúncias relativas a questões de exploração de trabalho ou infantil ou relativas a direitos das comunidades locais e direitos humanos.

Durante 2020, a Naturgy administrou diversas situações disciplinares por hipóteses derivadas de denúncias ante o Comitê de Ética e Cumprimento, ou próprias de situações reguladas no Código Ético ou na Política Anticorrupção. No total, foram administradas duas faltas muito graves, que resultaram em demissões. Durante 2019, foram administradas cinco faltas graves e quatro faltas muito graves, das quais três resultaram em demissões.

Em 2020, não foi necessária a reparação de danos causados por impactos relacionados a casos detectados em matéria de direito humano. Tampouco em 2019.

Modelo de prevenção penal e políticas

A empresa dispõe de um modelo de prevenção penal de alcance internacional que é atualizado anualmente. Assim, em 2020, o modelo foi seguido sendo adaptado à nova estrutura organizacional operada dentro da Naturgy.

Do ponto de vista organizacional, o Conselho de Administração atribuiu as funções de órgão autônomo, descritas na Lei Orgânica nº 1/2015, ao Comitê de Ética e Cumprimento, como responsável pela tomada de decisões significativas com relação à fiscalização e supervisão periódica do funcionamento e cumprimento do Modelo de Prevenção Penal.

Todo ano esse modelo é avaliado por um terceiro independente. Em 2020, este processo de avaliação foi concluído no mês de dezembro e o relatório sobre o planejamento e a eficácia do modelo foi satisfatório.

Também em 2020, o modelo foi submetido ao processo de renovação de certificação de AENOR, de acordo com as normas UNE 19601 (sistemas de gestão de *compliance* penal) e ISO 37001 (sistemas de gestão antissuborno), tendo ambas as renovações sido obtidas em outubro de 2020. Internacionalmente, a Naturgy também implanta de forma progressiva modelos de prevenção penal nos países com legislação em matéria de responsabilidade penal da pessoa jurídica.

Prevenção à lavagem de capitais

[102-16]

A Naturgy dispõe de mecanismos, procedimentos e políticas que visam a prevenir e, se for o caso, detectar e reagir ante aqueles possíveis descumprimentos que em matéria de prevenção à lavagem de capitais forem detectados no exercício de sua atividade.

O Modelo de prevenção penal da Naturgy sustenta-se em uma análise dos riscos penais, incluindo o relativo à lavagem de capitais, estabelecendo os controles necessários para evitar o cometimento de tal delito.

Medidas adotadas para a prevenção à lavagem de capitais

- **Prevenção**
Código Ético | Política Anticorrupção | Procedimento de *Due Diligence* de Contraparte | Norma Geral de Contratação Externa | Procedimento sobre outorga do Nível de Assinatura.
- **Detecção**
Revisão e auditoria do modelo de prevenção penal por um terceiro independente | Revisões da área de Auditoria Interna | Sistema de controle interno da informação financeira | Canal de denúncias
- **Reação e resposta**
Regulamento de funcionamento do Canal do Código Ético | Regime sancionador | Colaboração com as autoridades competentes de cada país ante situações suspeitas.

Existem três níveis de controle que visam a prevenir, detectar e, se for o caso, reagir contra a lavagem de capitais:

- 1. Prevenção:** tanto o Código Ético da Naturgy quanto sua Política Anticorrupção têm itens específicos que estabelecem expressamente a prevenção à lavagem de capitais como um dos princípios que devem nortear a atuação da empresa e de todos os seus funcionários. Todos os funcionários da Naturgy recebem formação sobre o conteúdo do Código Ético, da Política Anticorrupção e das diretrizes de conduta que devem respeitar.

Além disso, a Naturgy dispõe de outras políticas e procedimentos mais específicos que estabelecem toda uma série de controles em seu funcionamento diário e nas operações que realiza que, entre outras finalidades, têm por objetivo prevenir a lavagem de capitais. Dentre eles podemos destacar o Procedimento de *Due Diligence* de Contraparte, a Política Global de Contratação Externa, o Procedimento sobre outorga do Nível de Assinatura, o Procedimento de Controle Interno para o processamento de pagamentos e movimentação de dinheiro, entre outros.

- 2. Detecção:** Algumas das políticas e procedimentos descritos anteriormente também permitem realizar uma tarefa de detecção do risco de lavagem de capitais.

Anualmente, os responsáveis pelos controles da Naturgy submetem-se a uma autoavaliação no Modelo de Prevenção Penal sobre seu cumprimento, entre eles aqueles que têm risco de possível lavagem de capitais. Além disso, para zelar pela eficácia de tal modelo, ele é revisto periodicamente e auditado anualmente por um auditor independente.

Periodicamente, a unidade de Auditoria Interna realiza revisões dos diferentes processos da Naturgy para detectar possíveis descumprimentos que possam ocorrer nos diferentes riscos operacionais e, entre eles, estão as revisões de receitas e pagamentos que possam acarretar o risco de lavagem de capitais.

Além disso, a Naturgy tem um Sistema de Controle Interno da Informação Financeira que é auditado anualmente por um auditor independente.

- 3. Reação e resposta:** durante o ano de 2020, o Comitê de Ética e Cumprimento modificou o Regulamento de funcionamento do Canal do Código Ético com vistas a adequá-lo à diretriz (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que informem sobre infrações do Direito da União.

Finalmente, a Naturgy colabora com as autoridades competentes de cada país no combate à lavagem de capitais e ao financiamento de atividades terroristas, fornecendo qualquer informação que solicitarem de acordo com as normas vigentes na matéria, bem como denunciando as operações suspeitas.

Planos antifraude e anticorrupção

[205-2] [205-3] [102-17] [102-33] [102-34]

O combate contra a fraude e a corrupção é um pilar fundamental do Modelo de Prevenção Penal da Naturgy, juntamente com a normativa interna e os procedimentos específicos nesta matéria. Nesse sentido, o Código Ético da Naturgy é complementado pela Política Anticorrupção e pela Política de *Compliance*.

A Política Anticorrupção estabelece os princípios que devem guiar a conduta de todos os funcionários e administradores das empresas da Naturgy com relação à prevenção, detecção, investigação e correção de qualquer prática corrupta dentro da organização.

A Naturgy dispõe de vários mecanismos para assegurar a implantação adequada da Política Anticorrupção, bem como para prevenir, detectar, investigar e punir os casos de corrupção, entre os quais estão incluídos:

- Acompanhamento do funcionamento e avaliação da eficácia dos modelos de organização, controle e cumprimento implantados nas diversas áreas corporativas e de negócio da Naturgy, em especial o Modelo de Prevenção Penal.
- Além disso, a Naturgy coloca à disposição tanto de seus funcionários quanto de seus *stakeholders* canais que possam informar ao Comitê de Ética e Cumprimento qualquer descumprimento ou comportamento irregular ou suspeito nesta matéria. Assim, poderão utilizar o Canal Web do Código Ético de Naturgy (www.naturgy.ethicspoint.com) para poder realizar tais comunicações ou então fazê-lo através de correio comum ou correio interno. Além disso, de acordo com o permitido pela nova legislação em matéria de proteção de dados, tais comunicações poderão ser feitas de forma anônima.
- Procedimento de *Due Diligence* de Contraparte, para conhecer e analisar as contrapartes com as quais a Naturgy opera e, desta forma, avaliar os riscos de corrupção e reputacionais associados.
- Declaração periódica por todos os funcionários, na qual formalmente declara que conhecem e cumprem os princípios estabelecidos no Código Ético, na Política de *Compliance* e na Política Anticorrupção.
- Ações de divulgação e sessões de formação do conteúdo da Política Anticorrupção para todos os funcionários através do Programa Anticorrupção.

Áreas-chave contempladas no enfoque do Programa Anticorrupção da Naturgy:

- Estabelecimento de uma cultura antifraude e anticorrupção através de formação e conscientização.
- Implantação de medidas proativas para a avaliação do risco de fraude e corrupção, monitoramento e controles.
- Desenvolvimento de medidas e planos de resposta ante situações que constituam fraude e corrupção.

Esses planos e medidas contemplam a investigação dos episódios, a definição de soluções e o estabelecimento de medidas disciplinares.

Com relação ao programa, deve-se ressaltar que a Naturgy realiza ações recorrentes de formação, com vistas a divulgar seu compromisso no combate à corrupção e garantir que seus administradores, funcionários e fornecedores disponham de informação adequada e suficiente para agir nesta matéria.

Entre outras ações de formação periódica, são realizados:

- Atualização do espaço do NaturalNet destinado ao Código Ético e à Política Anticorrupção.
- Publicação de informação sobre as atividades do Comitê de Ética e Cumprimento (notificações recebidas, atividades realizadas etc.).
- Curso de formação do Modelo de Prevenção Penal, Código Ético e Política Anticorrupção.
- Formação específica com relação ao Modelo de Prevenção Penal e Política Anticorrupção a novos funcionários e administradores.
- Apresentações em Conselhos de Administração e Comitês de Direção do Modelo de Prevenção Penal.
- Declaração recorrente de cumprimento do Código Ético e da Política Anticorrupção. Em 2020, foi realizado um programa de formação presencial pontual para diretores que incluiu, entre outros itens, o Modelo de Prevenção Penal, Código Ético e Política Anticorrupção, e Procedimento de *Due Diligence* de Contraparte.

Para reforçar seu compromisso com o cumprimento, desde janeiro de 2019, a Naturgy conta com uma Política de *Compliance* que tem como objetivos: promover uma cultura de cumprimento e tolerância zero com descumprimentos normativos, bem como garantir, mediante atividades de prevenção, detecção, supervisão, formação e resposta, o cumprimento da organização no conjunto de suas atividades e operações com todas as normas que lhe forem aplicáveis, tanto externas quanto internas, evitando, assim, possíveis sanções, perdas financeiras e danos na reputação.

Da mesma forma, a Naturgy implantou uma Política de Cortesias Comerciais, no âmbito do Código Ético e da Política Anticorrupção, cujo objetivo é regular as condições em que os administradores e funcionários da Naturgy podem aceitar ou oferecer cortesias comerciais a contrapartes de negócio no desempenho de suas funções profissionais, de forma que seja assegurado o efetivo cumprimento dos princípios estabelecidos no Código Ético, na Política de *Compliance* e na Política Anticorrupção, para evitar, assim, a influência inadequada em suas relações comerciais, profissionais ou administrativas, tanto com empresas públicas quanto privadas. No ano de 2020, foi lançado, no mês de novembro, uma cartilha formativa sobre conflitos de interesses, dirigida a todos os funcionários, e foi realizado no mês de dezembro, como em anos anteriores, um lembrete a todos os funcionários por ocasião da campanha de Natal da Política de Cortesias Comerciais.

Além disso, em todas as operações de risco, a empresa tem um Procedimento de *Due Diligence* de Contraparte que se aplica de forma sistemática, com o objetivo de garantir que sejam executadas as análises e avaliações do risco reputacional e de corrupção, de uma forma eficiente e homogênea, quando terceiros intervierem nas relações de negócio das empresas que formam a Naturgy.

Durante 2020, foram realizadas formações específicas em matéria de conflito de interesses e de assédio, destinada a todos os funcionários da empresa e formações presenciais pontuais para diretores que incluíram, entre outros pontos, o Modelo de Prevenção Penal, Código Ético e Política Anticorrupção, e Procedimento de *Due Diligence* de Contraparte.

Política Global de Direitos Humanos

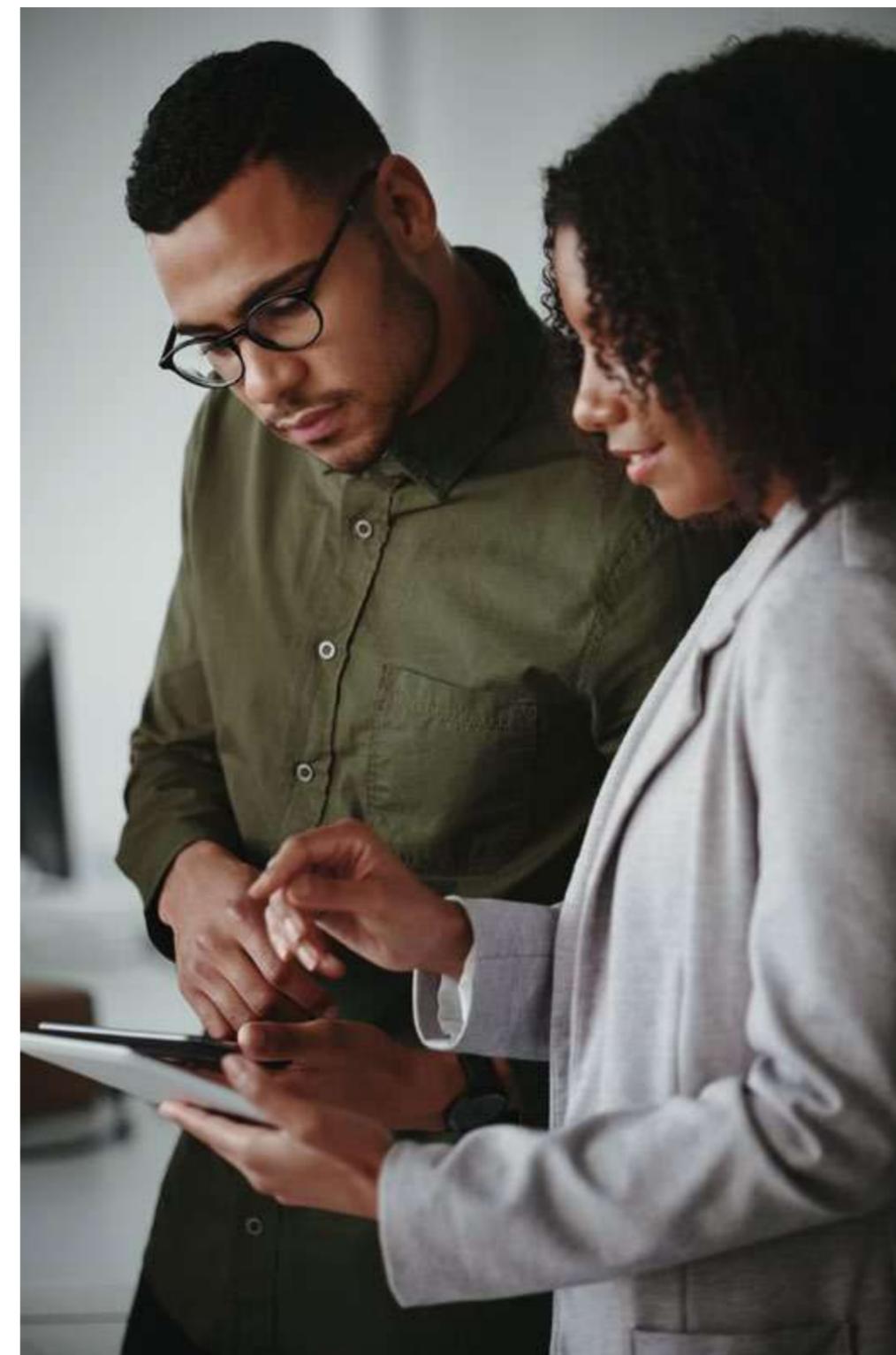
[103-1] [103-2] [103-3] [102-12]

O compromisso da empresa com o respeito e a proteção dos direitos humanos está expresso tanto na Política de Responsabilidade Corporativa quanto no Código Ético. Da mesma forma, a Naturgy tem, desde 2011, uma Política de Direitos Humanos que foi atualizada e aprovada pelo Conselho de Administração em 2019 pela última vez. Esta política formaliza e estabelece de forma precisa como a empresa acredita ter que incorporar este assunto em sua gestão empresarial.

Antes da elaboração da política, foi realizada uma análise de riscos em matéria de direitos humanos, na qual foram identificados 33 riscos. Esta avaliação foi realizada para todos os países onde a empresa realiza algum tipo de atividade e com os responsáveis por cada negócio ou país foram validados o grau de exposição a esse risco e os mecanismos internos disponíveis para sua gestão. A partir dos riscos identificados, foram definidos os compromissos que a Naturgy deve estabelecer para garantir uma gestão adequada que minimize sua materialização.

Para monitorar estes riscos, a empresa realiza avaliações periódicas dos 33 riscos identificados, sendo a última realizada em 2019. Para realizar esta avaliação, solicita-se aos responsáveis de cada negócio ou país que avalie cada um dos riscos identificados, em função do nível de risco percebido e do grau de gestão de cada assunto pela empresa.

A política estabelece dez princípios, que foram determinados a partir dos riscos principais detectados na empresa em matéria de direitos humanos e aceita os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresa e Direitos Humanos (ver índice de conteúdo de acordo com UNGPRF, ao final desta seção). Além disto, concentra-se nos princípios mais relevantes que mais afetam o negócio da empresa.



■ Princípios da Política de Direitos Humanos e riscos detectados

Compromisso 1. Evitar práticas discriminatórias ou que menosprezem a dignidade das pessoas	
Risco 1. Falta de respeito às pessoas	Que não sejam fornecidas as condições necessárias para que as pessoas possam trabalhar em um ambiente no qual sejam respeitados sua dignidade e direitos nos centros e atividades do Grupo.
Risco 2. Discriminação	Que não sejam evitadas práticas discriminatórias em razão de gênero, origem étnica, credo, religião, idade, incapacidade, afinidade política, orientação sexual, nacionalidade, cidadania, estado civil ou situação socioeconômica nos processos e práticas da empresa em matéria de recursos humanos.
Risco 3. Abuso, intimidação e violência	Que não sejam evitados casos de abuso, intimidação ou violência entre os funcionários do Grupo.
Risco 4. Trabalhos forçados	Que não possam ser evitadas práticas de trabalhos forçados ou que os funcionários da empresa não possam escolher livremente sua posição de trabalho.
Risco 5. Detenção injusta	Que os funcionários possam ser detidos por motivos injustos ou não equitativos pelas autoridades ou outras organizações que utilizem a intimidação e violência.
Compromisso 2. Erradicação do trabalho infantil	
Risco 6. Trabalho infantil	Que as atividades e operações do Grupo violem os direitos das crianças.
Risco 7. Idade mínima para trabalhar	Que a empresa não se assegure de que a idade de todos os seus funcionários exceda a idade mínima para trabalhar.
Compromisso 3. Proporcionar a liberdade de associação e negociação coletiva	
Risco 8. Liberdade de associação	Naqueles locais em que o marco institucional não garante a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva, o fato de que a empresa não forneça a seus funcionários as condições para que se reúnam e discutam livremente questões relativas a suas condições de trabalho.
Risco 9. Negociação coletiva	Que não se possa garantir a seus funcionários o direito à liberdade de associação, à filiação sindical e à negociação coletiva.
Compromisso 4. Proteger a saúde dos funcionários	
Risco 10. Segurança e saúde dos funcionários	Que os centros e as atividades do Grupo não ofereçam as condições adequadas para que as pessoas trabalhem em um ambiente seguro e saudável.
Risco 11. Segurança e saúde de terceiros	Que os ativos da empresa prejudiquem a saúde ou a integridade física de terceiros por negligência do Grupo ou da parte afetada.
Compromisso 5. Assegurar um emprego e salário adequados	
Risco 12. Salário digno	Que os funcionários não recebam um salário digno.
Risco 13. Horas de trabalho	Que possam ser descumpridos os limites do número de horas trabalhadas por semana e o direito dos funcionários ao repouso.
Risco 14. Repouso.	Naqueles locais em que o marco institucional não estabelece condições de remuneração ou o direito das pessoas de repousarem, que a empresa não tenha estabelecido medidas a este respeito.
Risco 15. Conciliação entre a vida pessoal e profissional	Que a empresa não forneça as condições que permitam às pessoas manter um equilíbrio adequado entre sua vida pessoal e profissional.
Risco 16. Privacidade	Que a empresa não respeite o direito de seus funcionários à privacidade.
Compromisso 6. Compromisso com as pessoas vinculadas a fornecedores, empreiteiros e empresas colaboradoras	
Risco 17. Fornecedores, empreiteiros e empresas colaboradoras	Que a empresa trabalhe com fornecedores, empreiteiros e empresas colaboradoras, cujas práticas não respeitem os direitos humanos.

Compromisso 7. Respeitar as comunidades indígenas e os modos de vida tradicionais	
Risco 18. Direitos das comunidades indígenas	Que a empresa viole os direitos humanos e as liberdades fundamentais das comunidades indígenas que habitam nas áreas onde opera.
Risco 19. Territórios indígenas	Que a empresa não reconheça o direito das comunidades indígenas de manter seus costumes e práticas sociais, bem como a propriedade dos territórios que lhes tenham sido concedidos legalmente, de acordo com as disposições da Convenção 169 da OIT.
Risco 20. Aquisição de terrenos	Durante a aquisição de terrenos e outras transações ou acordos comerciais com as comunidades, que a empresa não lhes informe adequada e antecipadamente, nem lhes compense de acordo com a legislação e práticas locais nem, em qualquer caso, de maneira objetiva e justa.
Risco 21. Avaliação do impacto	Que a empresa não disponha dos mecanismos necessários para avaliar o possível impacto e risco para os direitos das comunidades em seus projetos.
Risco 22. Impacto ambiental	Que as atividades do Grupo gerem um impacto negativo injustificado no meio ambiente.
Compromisso 8. Proteger as instalações e as pessoas a partir do respeito aos direitos humanos	
Risco 23. Antecedentes do pessoal de segurança	Que o pessoal encarregado pela segurança das instalações e operações do Grupo tenha estado envolvido em casos de abusos dos direitos humanos.
Risco 24. Más práticas do pessoal de segurança	Que o pessoal encarregado pela segurança das instalações e operações do Grupo esteja envolvido em casos de injustiças e tratamento desumano ou degradante às pessoas.
Risco 25. Uso desproporcional da força	Que o pessoal encarregado pela segurança das instalações e operações façam um uso desproporcional ou injustificado da força.
Risco 26. Uso indevido dos ativos da empresa	Que os recursos e ativos da empresa sejam utilizados para desrespeitar os direitos humanos em razão das práticas do pessoal de segurança.
Risco 27. Participação no abuso	Que a empresa esteja envolvida no abuso dos direitos humanos cometido por forças de segurança governamentais.
Compromisso 9. Apoiar e promover o respeito aos direitos humanos em todas as comunidades	
Risco 28. Compromisso público	Que o compromisso da empresa com os direitos humanos não seja conhecido publicamente.
Risco 29. Liberdade de opinião e expressão	Que a empresa não respeite nem promova o direito à liberdade de pensamento, de consciência e religiosa, nem a liberdade de opinião e de expressão dentro de seu campo de atividade.
Risco 30. Direitos sociais da comunidade	Que a empresa não realize ações nem fomenta planos e/ou atividades em benefício dos direitos sociais, como parte dos direitos humanos, na comunidade em que opera.
Risco 31. Análise do investimento	Que a empresa não disponha dos mecanismos necessários para avaliar as possíveis repercussões e riscos dos projetos de investimento sobre os direitos humanos.
Risco 32. Análise dos sócios	Que nos processos de <i>due diligence</i> antes da execução dos acordos de colaboração com terceiros não sejam analisadas as políticas nem as práticas dos sócios em matéria de direitos humanos.
Compromisso 10. Contribuir para combater a corrupção e proteger a privacidade	
Risco 33. Corrupção	Que as atividades da empresa incentivem ou fomentem a corrupção público-privada.

Portanto, a Política de Direitos Humanos é a resposta da empresa para as crescentes exigências do ambiente e adquire todo o seu sentido naqueles locais em que a legislação local não oferece um nível adequado de proteção dos direitos humanos. Nestes casos, a Naturgy compromete-se a garantir uma proteção equivalente a do restante das áreas em que desempenha sua atividade.

O cumprimento da política está integrado horizontalmente na empresa e é responsabilidade de cada uma das áreas de negócio. Seu conhecimento e cumprimento são reforçados pela empresa através do plano de comunicação e formação, que inclui um curso *on-line* de acompanhamento obrigatório para todos os funcionários: seminários baseados na explicação dos princípios e nos conflitos que possam surgir e sessões informativas sobre a política e a implicação no negócio. Até o final de 2020, 6.827 pessoas tinham realizado o curso *on-line* de direitos humanos.

A Naturgy compromete-se a destinar os recursos necessários para garantir a implantação efetiva desta política. Nesse sentido, a empresa analisa periodicamente os assuntos de direitos humanos aplicáveis para sua atividade e implanta mecanismos que lhe permitam avaliar seu risco de descumprimento nos ambientes em que opera.

Durante os processos iniciais dos projetos de investimento e nas análises de impacto social e ambiental, a empresa leva em consideração seu impacto na proteção e promoção dos direitos humanos e define indicadores a esse respeito. Da mesma forma, a empresa implanta medidas específicas para a gestão dos impactos e riscos potenciais sobre os direitos humanos dos projetos e investimentos e assegura-se de que são destinados os recursos adequados para a implantação das medidas corretivas identificadas.

Nos processos de *due diligence* antes da formalização de acordos de colaboração, também com agências governamentais, a empresa compromete-se a avaliar as políticas e práticas em matéria de direitos humanos de suas contrapartes e a agir de acordo com os princípios estabelecidos na política.

Além disso, como parte do processo habitual de avaliação de fornecedores, a empresa inclui entre os aspectos a serem avaliados, as perguntas relativas às práticas de direitos humanos que são excludentes em caso de resposta insatisfatória por parte do fornecedor. Da mesma forma, através da aceitação do código ético do fornecedor, estes se comprometem a observar e garantir, a qualquer momento, o cumprimento dos direitos humanos, especialmente os relacionados à eliminação de qualquer forma ou modalidade de trabalho forçado ou obrigatório; trabalho infantil; respeito às comunidades indígenas e modos de vida tradicionais e respeito às pessoas em geral.

Dessa forma, a partir dos compromissos manifestados na Política de Direitos Humanos, a empresa estabelece mecanismos de prevenção com relação a terceiros com os quais tem relações comerciais, que ofereçam garantias no tocante à extensão dos princípios próprios à nossa cadeia de fornecimento.

Para garantir o respeito dos direitos humanos no âmbito da proteção às instalações e às pessoas, são adotadas as melhores práticas vigentes, como os princípios básicos das Nações Unidas sobre o uso da força e de armas de fogo para o pessoal pertencente a empresas de vigilância e segurança que a empresa contrata.

Os descumprimentos de respeito aos direitos humanos são analisados de acordo com os procedimentos internos, a normativa legal e as convenções vigentes, podendo acarretar medidas disciplinares ou trabalhistas que a normativa interna e a legislação determinarem.

Os funcionários da Naturgy têm a obrigação de informar à empresa, confidencialmente e a salvo de represálias, qualquer descumprimento dos compromissos contidos nesta política que possam ter observado. Também podem informar sobre aquelas pessoas que, sem serem funcionários da empresa, observem más práticas potenciais neste contexto.

Formação em direitos humanos para responsáveis pela segurança

[412-2]

A formação em matéria de direitos humanos baseia-se nas características de cada um dos países onde a Naturgy contrata serviços de vigilantes de segurança e nas atividades que a empresa realiza em cada um deles, o que permite uma formação mais específica e efetiva.

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

Em 2020, 10 vigilantes do Brasil fizeram o curso de reciclagem em matéria de segurança privada. Por conta da pandemia, o treinamento em Direitos Humanos foi *on-line*, utilizando a plataforma da Universidade Prosegur.

Com relação à formação, e cumprindo o artigo contratual que determina a atualização de conhecimentos e formas de atuação em respeito aos direitos humanos, em 2020, 70 (Brasil) vigilantes de segurança participaram de cursos dessa natureza, dedicando um total de 1,15 hora.

Além disso, a empresa adota as melhores práticas vigentes, tomando como referência iniciativas como os princípios voluntários de segurança e direitos humanos e os princípios básicos das Nações Unidas sobre o uso da força e de armas de fogo para o pessoal pertencente a empresas de vigilância e segurança que a empresa contrata.

Estamos
comprometidos
para dar tudo de
nós e entregar
um excelente
resultado.

06

Orientação ao cliente

06. Orientação ao Cliente

A Naturgy trabalha para oferecer a melhor experiência a todos os seus clientes

Em 2015, o Grupo criou o programa de Customer eXperience (CeX), com o objetivo de colocar o cliente no centro de seu modelo de negócio como fator de sustentabilidade da companhia, para alcançar suas expectativas e se antecipar às suas necessidades. De acordo com a Política de Responsabilidade Corporativa e Compromisso de excelência do serviço, a visão CeX está amparada nos seguintes princípios do Grupo:

- “Os clientes estão no centro de tudo o que fazemos”
- “Tratamos os nossos clientes como gostamos de ser tratados”
- “Gostamos de inovar para fazer o dia a dia mais fácil para nossos clientes”



Qual é o nosso compromisso?

Em 2019, a Naturgy também formalizou a sua Política Global de Experiência de Cliente [102-12]. A partir daí, essa diretriz passou a ser norma do Grupo, de forma transversal a toda a empresa. Esta política define um marco de atuação, de cumprimento obrigatório, sobre as linhas de trabalho consideradas necessárias para garantir que o cliente esteja no centro.

- **Medição de clientes:** avaliação da percepção dos clientes tanto no plano de satisfação global como nos momentos de interação com a Companhia.
- **Objetivos e planos de ação anual:** ações a serem desenvolvidas ao longo do ano, voltadas para a melhoria da experiência do cliente e que cumpram com os critérios estratégicos e de eficiência definidos pelo grupo.
- **Comunicação clara:** revisão dos modelos de relação com os clientes para facilitar sua compreensão dos processos e incrementar o apoio à Naturgy na execução de suas tarefas voltadas para a prestação de serviço.
- **Reclamações:** foco na eliminação das causas raiz, uma vez que se defina métodos para garantir a melhor experiência do cliente uma vez aberta uma reclamação.
- **Funcionários:** dar visibilidade ao funcionário de tudo aquilo que impacta o mercado e pode ser objeto de consulta para ele, colocando em um rol de embaixador da marca.
- **Canal colaboradores:** garantir o envolvimento das empresas colaboradoras para que sua atuação seja de acordo com a política de experiência do cliente definida por cada negócio.

■ Ações para a Melhoria da Experiência do Cliente em 2020:



■ Volume de Contatos

Busca constante pela excelência no atendimento do serviço de distribuição de gás.

A Naturgy busca prestar pronto atendimento às solicitações de clientes, recebidas pelos canais de relacionamento.

Em 2020, a Naturgy registrou mais 1,5 milhão de atendimentos em suas três áreas de concessão, sendo 89% da região metropolitana do Rio, 6 % do interior do Rio e 5% da região sul de São Paulo.



Naturgy registrou

+ 1,5 milhão de atendimentos

em suas 3 áreas de concessão

- Ceg (Região metropolitana do Rio).
- Ceg Rio (Interior do Rio).
- São Paulo (Região sul).

■ Performance nos canais de atendimento

FCR	75%
TMR	1,0
Chamadas atendidas 20 segundos	73%

Naturgy registra crescimento de 45% nos canais digitais em 2020

A Naturgy também registrou 1,7 milhão de acessos no portal Minha Naturgy, lançado em 2019.

Um dos serviços oferecidos pelo portal é o atendimento via *chat*, que quadruplicou o volume de acessos, impulsionado pela mudança de comportamento do consumidor, que na pandemia buscou o atendimento digital. O serviço recebeu 96% de aprovação por quem utilizou. A empresa também apostou no autosserviço para melhorar a experiência de seus clientes. O portal Minha Naturgy ganhou novas funcionalidades que podem ser acessadas tanto do *desktop* como de qualquer outro dispositivo móvel. Lá o cliente consegue consultar seu histórico de faturas pagas e em aberto, gerar o código de barras para pagamento, emitir segunda via da conta, parcelar dívidas, solicitar gás para um novo endereço ou simplesmente transferir a conta de gás para o seu nome.

Quem está com contas em atraso, por exemplo, pode negociar suas dívidas direto no portal. Para garantir a segurança e proteção dos dados do cliente, o acesso é feito mediante cadastro e *login*. Nessa facilidade o cliente pode consultar o total da dívida, fazer simulações e executar o parcelamento de 1 até 12 vezes. Outras consultas mais rápidas, como gerar código de barras e aderir ao recebimento da conta por e-mail, podem ser realizadas sem a necessidade de *login*.

Só em 2020, a empresa registrou milhares de transações *on-line*. O *chat* saiu de um patamar de 83 mil acessos e foi para 300 mil. Mais de 1,4 milhão de faturas foram emitidas pelo portal e a empresa atingiu o patamar de 400 mil clientes aderindo ao recebimento da fatura por e-mail.

Todo esse processo de digitalização do serviço de atendimento veio acompanhado de desburocratização de processos, buscando oferecer ao cliente uma experiência simples e rápida.

Uma das estratégias adotadas pela empresa para fomentar o canal digital foi uma parceria com a empresa Dyalmyapp, que tem uma tecnologia que intercepta a ligação do cliente pelo celular e exibe na tela a opção do autosserviço. Assim o cliente que ainda não acessou o portal e liga, tem a possibilidade de experimentar o canal digital e interromper sua ligação.

Todo esse esforço tecnológico vem acompanhado de reconhecimento externo. Em 2020, a empresa conquistou o prêmio Consumidor Moderno, no segmento de distribuição de gás. Essa premiação é considerada a mais importante do setor, porque avalia a performance de todos os canais por meio de um júri independente. A empresa também foi destaque no primeiro prêmio Zendesk CX Awards, na categoria de Experiência do Cliente, pela boa performance dos canais digitais.

Atendimento Presencial

Em razão da pandemia e seguindo as orientações dos órgãos do governo, a empresa interrompeu o atendimento presencial em suas agências de março a agosto.

Em setembro, a empresa realizou a reabertura gradual de suas lojas, começando por Copacabana, Tijuca, e depois Campos e Resende.

As agências seguiram protocolos rígidos de combate à Covid-19, como medição da temperatura, uso de máscaras, redução do mobiliário no interior das agências para cumprimento das regras de afastamento, horário diferencial para idosos, e aplicação de *displays* para higienização das mãos com álcool em gel ao entrar e sair das 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 a empresa realizou 4.700 horas de formação para 301 operadores, sendo em sua maioria através do Teams ou em formato EAD.

Diálogo com clientes

A empresa também estreitou sua parceria com as instituições de amparo e defesa do consumidor e melhorou os prazos de atendimentos, participando de eventos como o Procon Carioca (Municipal) e Procon Estadual.

Através de uma escuta ativa das principais queixas de seus clientes a empresa realizou uma série de grupo de trabalho que revisou a jornada do cliente em diferentes processos. Graças a esse trabalho, ao resultado das diferentes pesquisas realizadas ao longo do ano, mais de 150 procedimentos de atendimento ao cliente foram revistos.

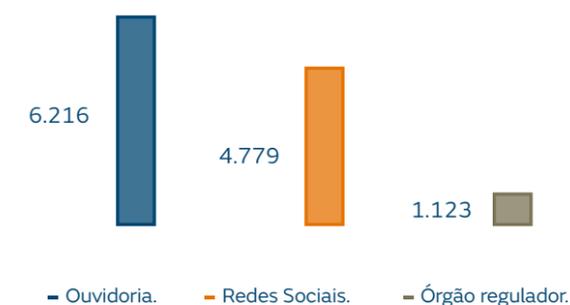
Com isso, a empresa buscou tornar o atendimento cada vez mais simples, rápido e sem burocracia.

A empresa também revisou todas as respostas aos clientes, abolindo o envio de correspondência em papel e intensificando a comunicação digital, por e-mail.

Através da PA Controle, a empresa passou a controlar os prazos de respostas das reclamações e dar *feedback* ao cliente durante todo o tempo de análise do seu atendimento.

Os clientes que não ficaram satisfeitos com o atendimento em primeiro nível, puderam recorrer aos canais de segunda instância. No total, 12 mil clientes acionaram a empresa por meio das suas redes sociais, Ouvidoria e da Agenesra.

Em todos esses canais a empresa atingiu 100% dos indicadores da Qualidade.



Melhoria de Processos

Partindo do nosso compromisso em facilitar o dia a dia dos nossos clientes, a empresa revisou e simplificou todos os seus procedimentos de atendimento ao cliente.

Continuamos revisando e reduzindo a quantidade de procedimentos e comunicados, além de criarmos documentos específicos para o Chat, Ouvidoria e PAcontrole

Como resultado desse trabalho tivemos:

Continuamos reduzindo a quantidade de procedimento e comunicados:

Mercado Residencial (RJ e SP)

- Haviam 85 procedimentos e reduzimos para 82: 3 criados (novos), 59 revisados e 3 eliminados.
- Haviam 35 comunicados e reduzimos para 10: 33 criados (novos) e eliminamos 25.

Mercado Residencial (RJ)

- Haviam 24 procedimentos e reduzimos para 23: 0 criados (novos), 14 revisados e 1 eliminado.
- 2 Manuais: 0 criados (novos), 2 revisados e 0 eliminados.
- Haviam 40 comunicados e reduzimos para 11: 29 criados (novos) e eliminamos 30.

Mercado Residencial (SP)

- 7 procedimentos: 0 criados (novos), 3 revisados e 0 eliminado.
- Haviam 2 comunicados e reduzimos para 0: 1 criados (novos) e eliminamos 2.

Atendimento Presencial - RJ e SP (exclusivos):

- 7 procedimentos: 0 criados (novos), 3 revisados e 0 eliminado.
- Havia 1 comunicado e reduzimos para 0: 0 criado (novo) e eliminamos 1.

BackOffice (Rio de SP)

- 22 Procedimentos reduzido para 21: 2 criados (novo), 13 revisados e 1 eliminado.

Chat BR

- 2 Procedimentos: 2 criados (novos), 0 revisado e 0 eliminado.

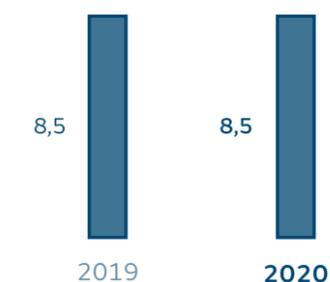
Ouvidoria RJ

- 1 Procedimentos: 1 criado (novo), 0 revisado e 0 eliminado.

Pesquisa de Satisfação dos Clientes

[102-43] [102-44]

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



Redes Sociais

O ano de 2020 reafirmou o papel das redes sociais como um forte canal de informação e, principalmente, de atendimento a clientes em um ano marcado pela epidemia do novo coronavírus. Dessa forma, o crescimento do uso das redes foi bastante expressivo. Só no Instagram, a empresa aumentou em mais de 600% as interações, quando comparado a 2019, ultrapassando a meta estipulada. Foram feitas cerca de 750 mil interações durante o ano.

O Facebook da Naturgy também teve um crescimento além do esperado. Quando comparado a 2019, o número de interações cresceu 823%, atingindo 650 mil. Já no LinkedIn, o nosso canal institucional, o crescimento foi de 10%, mesmo com a pandemia – que reduziu o número de eventos, muito divulgados na rede – e a brusca mudança no dia a dia da empresa. A meta de views no Youtube também foi superada em mais de 80%, alcançando a marca de 390 mil.

O serviço de atendimento ao cliente é outro grande motivo pelo qual as redes sociais da empresa são acessadas. Em 2020, foram recebidas mais de 12 mil solicitações. Os serviços mais pedidos foram segunda via de conta, solicitação de gás e revisão de conta.

Entre os posts de maior repercussão, estão os de gastronomia, que sempre foram destaque. Ainda que no início da pandemia a Naturgy tenha optado por divulgar temas essenciais e de serviços, a retomada das postagens de receitas foi um sucesso. Elas ganharam um novo formato, mais ágil e prático. E serviram para muita gente, enfim, implementar o *hobby* de cozinhar, além de ajudar quem estava em quarentena a fazer o tempo passar. Com a volta dos episódios especiais, como o do Natal, por exemplo, uma única receita no Instagram rendeu cerca de 20 mil interações.

Redes Sociais em números

- Interações totais: 1,7 milhão de interações;
- atendimentos únicos: 12.812 usuários únicos atendidos;
- Participação por canais: 70,2% dos atendimentos realizados via Facebook, 18,7% dos atendimentos via Instagram e 10,9% dos atendimentos via Twitter.

Segurança no uso do gás

[103-1] [103-2] [103-3] [416-1]

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

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

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

Essas orientações que a empresa sempre forneceu aos clientes foram reforçadas pela entrada em vigor, em 2014, de uma lei estadual que trata das inspeções periódicas.

A inspeção periódica é objeto da Lei Estadual nº 6.890, que entrou em vigor no dia 18 de setembro de 2014 e dispõe sobre a obrigatoriedade da inspeção quinquenal de segurança nas instalações de gás das unidades residenciais e comerciais supridas por gases combustíveis no Estado do Rio de Janeiro. No caso dos clientes de gás canalizado, essa lei foi regulamentada pelas Instruções Normativas Agerensa nº 48 e nº 73.

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

As distribuidoras de gás da Naturgy no Brasil, sediadas no Estado do Rio de Janeiro, divulgam a lista das empresas acreditadas pelo Inmetro para realizarem esse tipo de inspeção e os clientes têm a opção de escolher a empresa que melhor atenda às suas necessidades.

Os clientes das distribuidoras têm até março de 2023 para realizarem a inspeção e, para tanto, as companhias comunicam com antecedência essa data limite.

Desde a divulgação da lei, o site da Naturgy disponibiliza aos clientes um link para a página do Inmetro, em Instalações Prediais de Gás Combustível – OIA – IG, onde podem encontrar a lista de empresas que já foram acreditadas e estão aptas a realizarem a inspeção periódica de gás.

Ao longo de 2020, esses esclarecimentos foram reforçados por meio de campanhas publicitárias, nas faturas mensais, no site (www.naturgy.com.br) e de forma abrangente nas páginas da Naturgy Brasil nas redes sociais.

Outra iniciativa da companhia para contribuir com a Lei de Inspeção Periódica é o constante patrocínio de cursos de capacitação de inspetores, numa parceria com o Senai.

Orientação sobre a correta instalação dos aquecedores

[416-1]

A empresa deu continuidade ao desenvolvimento de ações com o objetivo de alertar clientes e fabricantes de aquecedores sobre a necessidade da correta instalação do aparelho.

Esse trabalho vem sendo realizado desde 2012, quando a empresa verificou um aumento do número de instalações invertidas de aquecedores, sobretudo na região metropolitana do Rio.

O problema ocasiona a entrada de água na rede pública de distribuição de gás e, conseqüentemente, a falta de gás para prédios localizados próximos do lugar em que o aquecedor foi instalado de forma indevida.

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

Por meio das redes sociais, matérias veiculadas em jornais, cartazes distribuídos nos condomínios e orientações na conta de gás, a empresa buscou chamar a atenção para a importância da instalação correta do equipamento, que deve ser feita sempre por profissionais certificados.

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



Atendimentos de Emergência

[416-1]

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

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

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

Em 2020, houve um total de 42.291 mil atendimentos de emergência.

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

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

Rede atingida por terceiros

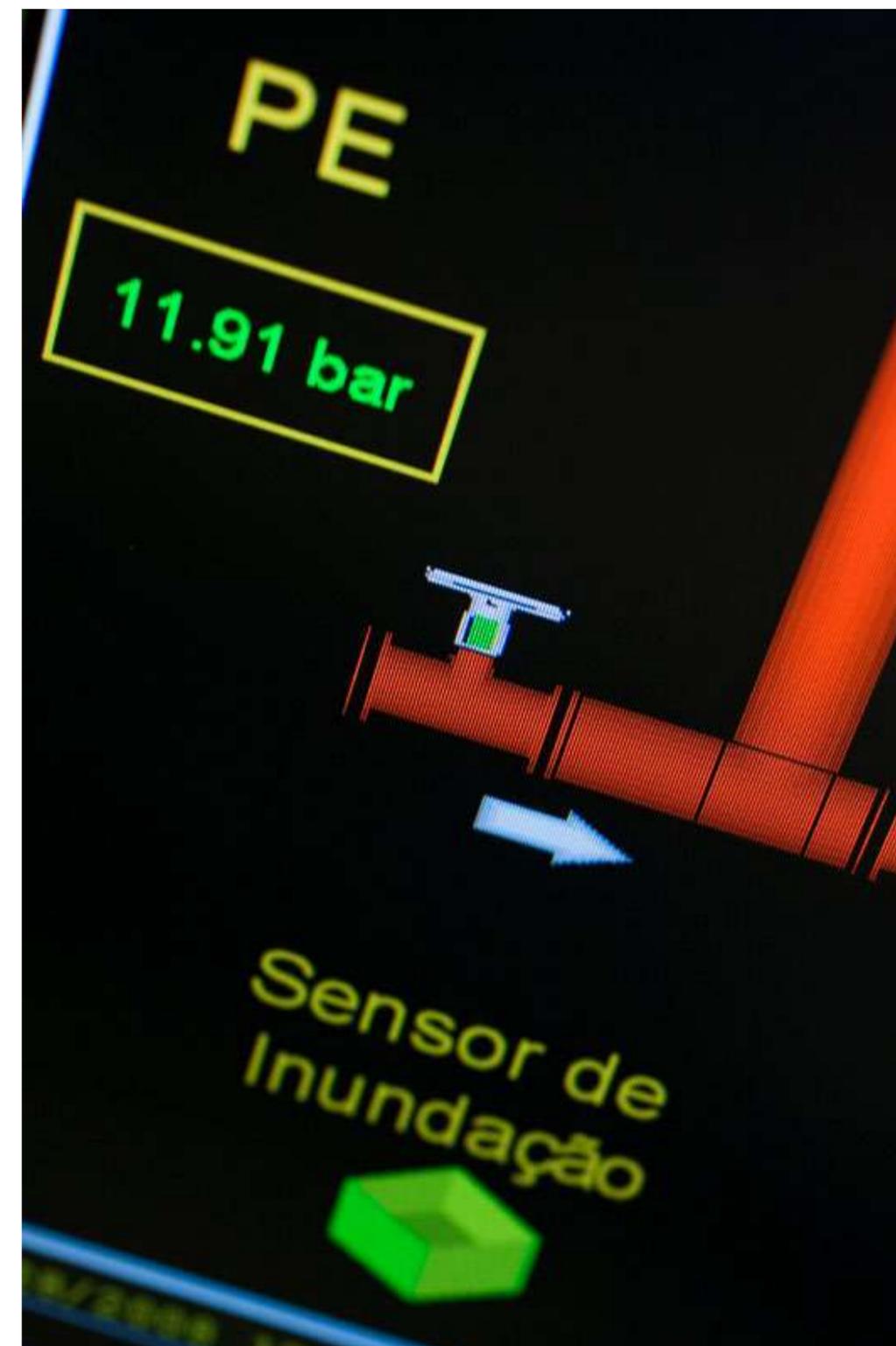
[416-1]

Em consequência do volume de obras nos centros urbanos de suas áreas de concessão, a Naturgy registrou casos em que a rede de gás foi atingida durante obras realizadas por terceiros. Ao longo do ano, a rede de gás das empresas da Naturgy Brasil foi atingida 230 vezes por terceiros, ocasionando um volume total de escapamentos na rede de 404,3 mil metros cúbicos de gás [306-3]

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

Redução das Avarias

Devido a uma série de ações preventivas desenvolvidas pela Naturgy, houve uma redução de 5% no número de avarias ocasionadas por terceiros em 2019 e comparação com 2020. Saindo de 241 para 230.



Reflexos na Atuação Comercial da empresa

■ Atuação na Região Metropolitana do Rio – Ceg

Cientes captados no ano de 2020: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 24.203 clientes, sendo 23.460 clientes residenciais, 713 comerciais, 13 industriais e 17 postos de GNV. Em 2020, as captações foram 21% inferiores ao mesmo período de 2019. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 6.291, número 33% inferior se comparado ao ano anterior. Este indicador – Clientes captados no ano – aponta o esforço da gestão comercial da Companhia na sua atuação para captar novos clientes. Isso demonstra que a Ceg vem atuando para ampliar o fornecimento de gás natural na sua área de concessão, visando a atender a cada vez mais pessoas, que se beneficiam desse serviço, e contribuindo para o desenvolvimento econômico do Estado com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

Total de clientes: o número total de clientes da Ceg, ao final de 2020, somou 970.248, havendo um aumento de 1% em relação a 2019, quando a Companhia encerrou o ano com 963.957 clientes. Desta forma, a Companhia manteve o seu ritmo de crescimento. A diversificação de seus mercados e os constantes investimentos na captação de novos clientes garantem à Ceg melhores condições de suportar crises que afetem mais diretamente a um determinado segmento.

Vendas: as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 8.648 Mil m³/dia, apresentando uma diminuição de -16%, frente a 2019, quando somaram 10.319 Mil m³/dia. As vendas de gás para o mercado convencional apresentaram uma redução de 12% em relação a 2019, impactado especialmente pela pandemia, que afetou todos os mercados com exceção do Residencial.

Investimentos: foram investidos R\$ 143.101 mil em 2020, frente a R\$ 160.520 mil investidos no ano anterior, ou seja, uma redução de 11%. A maior parte dos investimentos, no montante R\$ 83.842 mil, foi direcionada para investimento em Conversão e Renovação de Redes, representando 59%. Os Investimentos em Expansão de rede somaram R\$ 43.876 mil, sendo a maior parte do restante dos outros investimentos. A estratégia da Companhia tem em conta a captação de clientes não só através da expansão da rede para novas localidades, mas também nas zonas já consolidadas, onde já possui clientes, e pode ampliar a prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado.

■ Atuação no Interior do Rio de Janeiro – Ceg Rio

Cientes captados no ano de 2020: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 3.707 clientes, sendo 3.517 clientes residenciais, 183 comerciais, 5 industriais e 2 postos de GNV. As captações foram 45% inferiores ao mesmo período de 2019. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 1.186, número 71% inferior ao do ano passado. Este indicador – Clientes captados no ano – visa a apontar o esforço da gestão comercial da Ceg Rio na sua atuação para captar novos clientes, visando a ampliar o fornecimento de gás natural na sua área de concessão para atender a cada vez mais pessoas que se beneficiam desse serviço, buscando a interiorização do fornecimento de gás para os municípios do interior do Estado, contribuindo para o seu desenvolvimento econômico com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

Total de clientes: o número total de clientes da Ceg Rio ao final de 2020 somou 84.110, havendo um aumento de 1% em relação a 2019, quando a Companhia encerrou o ano com 82.924 clientes. Desta forma, a Companhia manteve o seu ritmo de crescimento. No segmento comercial, a Ceg Rio passou a atender a 31 novos clientes; no segmento GNV (Gás Natural Veicular), começou a abastecer mais 2 postos, e, além disso, passou a fornecer gás natural a mais de 1.160 novas residências. A cada ano, a Companhia vem ampliando a diversificação de seus mercados visando a melhorar seus resultados, que se tornam cada vez menos dependentes do segmento industrial e termelétrico.

Vendas: as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 5.850 Mil m³/dia, apresentando uma queda de -7% frente a 2019, quando somaram 6.289 Mil m³/dia. Esse resultado negativo decorreu pela diminuição das vendas de Geração Elétrica, -5% frente a 2019, e as vendas de gás convencional -10% em relação ao ano anterior, impactado especialmente pela pandemia.

Investimentos: os investimentos no período totalizam R\$ 27.625 mil, montante 8% inferior ao mesmo período do ano anterior, quando somaram R\$ 29.899 mil.

■ Atuação na região sul de São Paulo

Cientes captados no ano de 2020: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 4.990 clientes, sendo 4.796 residenciais, 187 comerciais, 6 industriais e 1 GNV. Estes números apontam o desempenho da gestão comercial na captação de novos clientes. O resultado obtido é traduzido pelo incremento líquido de clientes.

Incremento líquido e total de clientes: no ano de 2020, houve incremento líquido (altas menos baixas) de 3.713 clientes, número 32% inferior se comparado ao ano anterior. O número total de clientes registrado no fechamento do ano foi de 91.986, crescimento de 4% em relação a 2019.

Vendas: as vendas de gás natural em 2020, que totalizaram 307.601 mil m³, tiveram uma queda de -24% em relação a 2019, quando somaram 405.049 mil m³, impactado pelo efeito da pandemia.

Investimentos: investidos R\$ 14.588 mil no ano de 2020, sendo R\$ 3 mil destinados à manutenção da rede, e o restante, para demais gastos operacionais da empresa.





Buscamos
excelência em
desempenho em
toda a cadeia
de valor.

07

Relacionamento com fornecedores

07. Relacionamento com fornecedores

Dentre os *stakeholders*, fornecedores e empresas colaboradoras são considerados, pela Naturgy, peças fundamentais para o funcionamento da cadeia de valor da empresa. Por isso, a companhia adota práticas para promover e manter relação de longo prazo estável e baseada em confiança e benefício mútuos, seguindo princípios de eficácia e administração de risco. [103-1] [103-2] [103-3]



Qual é o nosso compromisso?

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

- Estender a cultura da Naturgy à cadeia de fornecimento, transmitindo o objetivo de excelência no serviço e os princípios de atuação responsável da empresa, e incentivando a incorporação de critérios de sustentabilidade em sua gestão diária.
- Promover o cumprimento dos códigos e das políticas da Naturgy na cadeia de fornecimento, especialmente no âmbito dos direitos humanos, da ética e da segurança e saúde.
- Fomentar a contratação de fornecedores do país ou da região onde a empresa desenvolve suas atividades, apoiando a geração de impacto social positivo.
- Impulsionar práticas que favoreçam a rastreabilidade e o comércio justo das matérias-primas desde sua origem.

A gestão da cadeia de fornecedores

[103-1] [103-2] [103-3] [102-9]

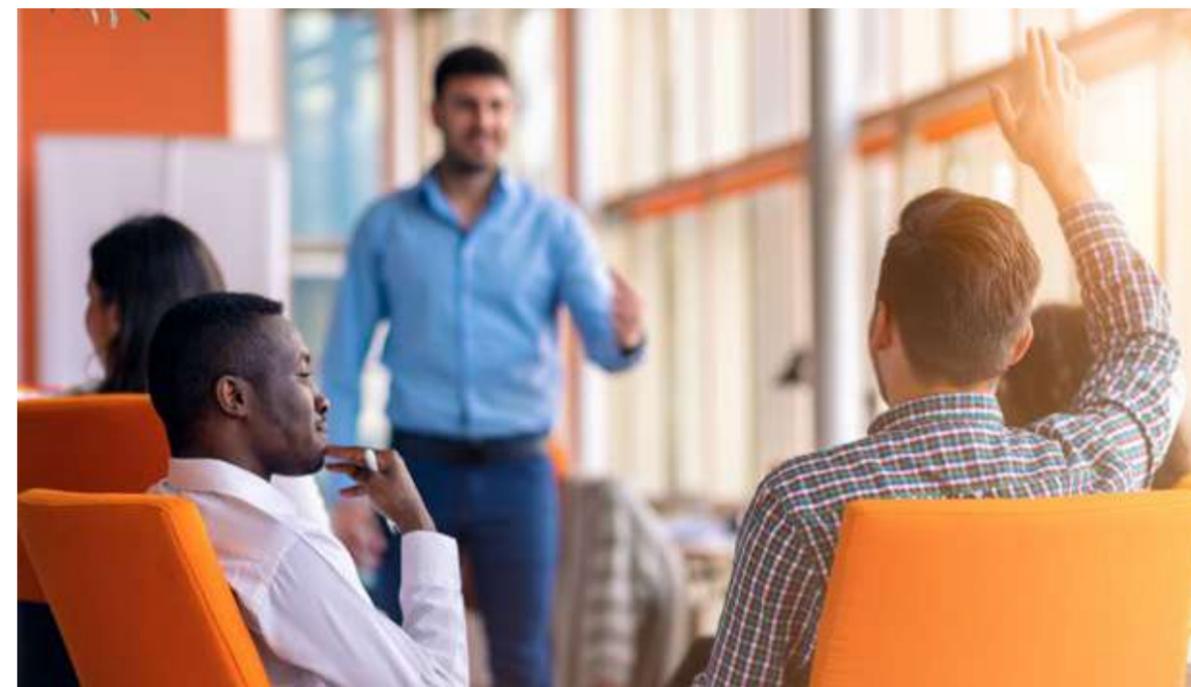
Com a implantação do plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde da Naturgy, em todas as suas filiais em 2012, estão sendo realizadas, desde então, avaliações constantes de todos os fornecedores quanto ao seu desempenho em matéria de segurança e saúde.

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

Com essa iniciativa, a gestão de fornecedores tem por objetivo alinhar economia e eficiência com a geração de um serviço de qualidade.

O modelo, que tem por meta estabelecer uma relação de longo prazo com fornecedores, é composto pelo processo de adjudicação que considera a oferta mais vantajosa para a companhia, não só do ponto de vista econômico, mas também quanto à qualidade do serviço prestado pelos fornecedores (incluindo aspectos de segurança, qualidade, gestão de recursos etc).

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



Desenvolvimento de Fornecedores

A Naturgy acredita que o êxito das companhias está cada vez mais atrelado à capacidade de criar valor para os seus públicos de relacionamento, especialmente os colaboradores de empresas prestadoras de serviço. Assim, o desenvolvimento de fornecedores é considerado estratégico para a empresa.

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

- Mitigar a possível volatilidade dos preços dos produtos e serviços prestados.
- Aumentar a qualidade do serviço.
- Dar acesso às melhores soluções tecnológicas.
- Incrementar a eficiência em todos os processos.
- O enfoque na gestão de fornecedores é evoluir a partir da relação comercial tradicional, para que, por meio de uma visão mais ampla, esses parceiros possam contribuir para aumentar a eficácia das distintas fases dos processos operacionais.
- O objetivo é buscar o crescimento sustentável por meio do diálogo colaborativo, baseado em transparência entre as partes, para que os fornecedores possam compartilhar, de maneira proativa, a sua experiência.
- O desenvolvimento de fornecedores faz parte da estratégia da Naturgy no Brasil. A empresa acredita que o êxito das companhias está cada vez mais atrelado à capacidade de criar valor para os seus públicos de relacionamento, especialmente os colaboradores de empresas prestadoras de serviço.

A Cadeia de Fornecedores da Naturgy

Em 2020, no desenvolvimento de suas atividades, as empresas da Naturgy no Brasil estabeleceram relações comerciais com um total de 456 fornecedores com contratos.

O volume de compras chegou a um total de R\$ 432 milhões, aproximadamente.

Portal de Contratações

Em 2016, a Naturgy desenvolveu um portal exclusivo para gestão das suas principais contratações, centralizando em uma única ferramenta todo o processo licitatório.

A gestão através de um canal de comunicação ágil e 100% transparente com os fornecedores possibilita melhorias nos processos e confiabilidade no relacionamento entre a empresa e seus fornecedores, inclusive proporcionando a diminuição de custos aos processos destes.

Em 2020, dando continuidade ao processo de melhoria contínua, a Naturgy estabeleceu o módulo de gestão de contratos e assinatura digital de contratos, garantindo mais segurança das informações e mais agilidade no processo de assinaturas dos contratos, bem como colaborando com a sustentabilidade do processo ao eliminar a utilização de papel no trâmite de contratos da área de Compras e Contratações.

O sistema para o processo de avaliação de desempenho de fornecedores, em operação desde 2015, segue com o objetivo de efetuar a avaliação do desempenho dos fornecedores por parte dos gestores de contratos, no que tange à execução das atividades contratadas e realizadas. O processo é amparado por indicadores de desempenho cuja análise promove a identificação de oportunidades e ações de melhorias para os fornecedores.



Gestão de riscos

Visando a detectar riscos em sua cadeia de fornecedores, a Naturgy mantém medidas preventivas, tal como manter em constante evolução o seu sistema de registro e qualificação de fornecedores, o qual, no último ano, sofreu vários ajustes para torná-lo mais eficiente para a mitigação de riscos à cadeia de fornecimento da Naturgy, bem como tornar-se um modelo mais colaborativo e orientador aos fornecedores. A Naturgy também remodelou o espaço “Fornecedores” na página web do grupo, publicando documentos e informações, como por exemplo, as condições contratuais do Brasil, Código de Ética de Direitos Humanos, Política de Segurança e Saúde, etc., melhorando o seu canal de comunicação com seus fornecedores e facilitando seu acesso aos documentos e informações relevantes do Grupo e concernentes ao fornecimento de materiais/equipamentos e prestação de serviços.

Em 2020, a Naturgy fez uma otimização do processo de qualificação de fornecedores tornando-o mais ágil e eficiente.

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

Em 2020, foi implantado o novo sistema de gestão documental unificada para gerir os requisitos associados ao processo de contratação de serviços, diminuir dos riscos legais e laborais, garantindo a transversalidade e acesso à informação de forma fidedigna a todas as áreas do negócio que têm relação com a contratada e evitando gestões paralelas do mesmo documento por cada área.

Processo de Gestão de Fornecedores

O Grupo Naturgy determina um processo formalizado de gestão de fornecedores, que é adotado por todas suas empresas e visa a minimizar possíveis riscos. O procedimento nos processos de contratação segue os requisitos da Norma Geral de Contratação Externa, que estabelece os princípios gerais para todas as atividades de Compras/ Contratação de obras, bens e serviços, garantindo um modelo homogêneo, eficiente e de qualidade para a gestão dos processos de compra e para a aprovação e contratação dos serviços de assessores externos e de relacionamento com seus fornecedores.

Completando esse processo, a Norma Geral de Qualidade de Fornecedores estabelece a sistemática de gestão global, visando a dar cobertura a todo o ciclo de vida dos contratos, desde sua avaliação inicial até o acompanhamento do desempenho.

Em 2020, a Naturgy Brasil deu continuidade aos programas de avaliação e homologação de fornecedores, onde foram realizadas 27 homologações em fornecedores de serviços/materiais, as quais são utilizadas para verificar a adequação dos fornecedores às normas e aos procedimentos do Grupo no que tange à prevenção, à qualidade, ao meio ambiente, à política ética, aos direitos humanos e à responsabilidade social corporativa.

E visando a avaliar a satisfação das unidades usuárias com os serviços prestados pelos fornecedores são realizadas as Medições de Desempenho dentro da ferramenta Bravo Solution. No ano de 2020, foram realizadas 61 pesquisas de desempenho para subfamílias homologáveis e 9 pesquisas de desempenho para subfamílias não homologáveis.

São avaliados os seguintes aspectos: Satisfação Geral, Qualidade, Segurança e Saúde, Operativa, Meio Ambiente, Social e Governo pelas áreas. Também podem ser apontados comentários diferenciando aspectos positivos e negativos.

Com isso, a Naturgy visa a orientar os fornecedores quanto à adoção de boas práticas e aderência a tais políticas, promovendo, assim, o seu desenvolvimento.

Processo de Gestão da Cadeia de Fornecimento

[102-9] [308-1] [308-2] [414-1] [414-2]

Para promover um gerenciamento responsável na cadeia de suprimentos, a Naturgy estabelece um processo abrangente de compras através da aplicação de condições contratuais unificadas e universais para toda a esfera de ação da empresa.



Formação

A Naturgy mantém, desde 2013, a Universidade Estendida para formações destinadas a empresas que participam na cadeia de valor da Naturgy, com o objetivo de melhorar a sua eficiência operacional, incorporar metodologias inovadoras e desenvolver competências para a excelência na operação e no serviço.



As principais formações foram:

- Formação Apolo 20.
- Leitura e interpretação da norma ISO 45001:2018.
- Aspectos e Impactos Ambientais.
- Formação Sustentabilidade no Canteiro de Obras.
- Coleta Seletiva e Gestão de Resíduos.
- Formação Novo Sistema Integrado de Emergência (SIEM).

Em 2020, as empresas da Naturgy Brasil promoveram uma série de treinamentos: 7.848,21 horas de formação, uma média de 18,00 horas por funcionário. Foram investidos mais de 323.937,22 mil reais em aproximadamente 8.889,21 horas de capacitação para funcionários e prestadores de serviço.



Trabalhamos
com rigor
e transparência
para criar valor a
longo prazo.

08

Compromisso
com os resultados

08. Compromisso com os resultados

Financiamento sustentável e atividade com investidores que consideram os critérios ESG

[102-12]

Desde o ano de 2012, a Naturgy tem mantido reuniões com investidores focados de maneira bastante específica em avaliar as políticas de ESG do Grupo. Ao longo de 2020, a Naturgy continuou com essa atividade, participando de diversos eventos, entre os quais se destaca a conferência ESG, organizada por Société Générale. Entre os investidores mais relevantes com os quais foram mantidas reuniões durante o exercício se destacam Blackrock, Covalis, Allianz e LBBW AM.

Da mesma forma, desde 2017 e alinhada com seu compromisso com a sustentabilidade, a Naturgy tem um marco para a emissão de b nus verdes destinados ao financiamento de energias renováveis. Neste contexto, em 15 de novembro de 2017, a Naturgy formalizou uma emissão de b nus verdes por um valor de 800 milhões de euros e vencimento em maio de 2025. Esta emissão foi fixada com juros anuais 0,875%. No final de dezembro de 2020, todos os fundos da emissão tinham sido investidos nos projetos renováveis previstos. O bônus verde foi aprovado pela agência de rating Oekom, obtendo uma avalia o de B+.

No mercado bancário, a Naturgy assinou, em 2020, um total de créditos verdes de 1.525 milhões de euros que se somam aos 830 milhões de euros do ano de 2019. Desses, 500 milhões de euros correspondem ao empréstimo verde que a Naturgy Renovables subscreveu para financiar parte de seus investimentos sob os Princípios de Empréstimos Verdes.

Para manter esta categoria, a Naturgy Renovables deverá elaborar e entregar às sociedades credenciadoras um relatório de acompanhamento ambiental que tenha, pelo menos, a seguinte informa o:

- Descri o dos projetos financiados por este contrato de financiamento e seu impacto esperado.
- Informa o de acompanhamento ambiental de acordo com as exigências de fiscaliza o ambiental do projeto.
- Informa o sobre sistemas de gestão ambiental e segurança e saúde aplicáveis.

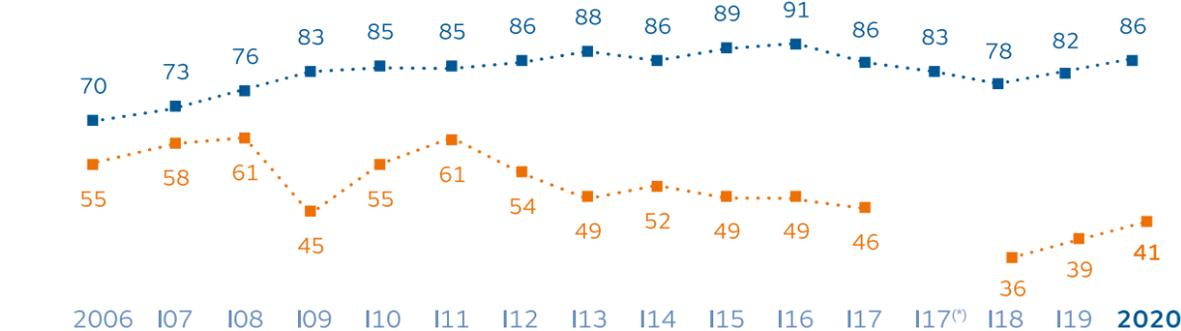
Presença em índices de investimento socialmente responsável

O desempenho da empresa em matéria social, ambiental e de boa governança lhe permitiu se colocar em posi es de referência nos principais índices de sustentabilidade. A Naturgy participa, há 16 anos ininterruptos, do Dow Jones Sustainability Index. Em 2020, a empresa de energia aumentou em quatro pontos sua pontua o em rela o a 2019, obteve a segunda posi o no setor *Gas Utilities* e manteve a liderança na dimensão ambiental. Da mesma forma, a empresa pertence a FTSE4GOOD desde sua cria o, em 2001, renovando também a liderança global do setor Multiutilities pelo segundo ano. Também durante 2020, a Naturgy foi avaliada por agências de rating como MSCI, na qual conseguiu novamente a avalia o máxima (AAA); Sustainalytics, na qual mant m um perfil de baixo risco em compara o com as 485 *utilities* avaliadas; e ISS ESG, na qual se mant m dentro dos 10% de empresas do setor com melhor avalia o. A empresa melhorou a pontua o conferida pela agência Vigeo Eiris, em 2020, cuja avalia o   realizada a cada dois anos, fazendo parte das três variantes de Euronext Vigeo, o World 120, Europe 120 e Eurozone 120. A Naturgy também participa dos  ndices MSCI Global Climate Index e MSCI ESG Leaders Index. Da mesma forma, a Ecovadis, fornecedora mundial de qualifica o de sustentabilidade empresarial, avaliou com a medalha de ouro o desempenho da Naturgy em matéria social, ambiental e de boa governança.

Em 2020, a Naturgy foi reconhecida como líder mundial por sua a o frente   mudança climática, ao ser incluída no  ndice The Climate Change A List 2020 de Carbon Disclosure Project (CDP). A empresa obteve a avalia o máxima possível neste  ndice de mudança climática, em reconhecimento por suas a es de redu o de emissões, mitiga o dos riscos climáticos e desenvolvimento de uma economia baixa em carbono.

A presença nestes índices de sustentabilidade valoriza o esforço realizado pela empresa em matéria de responsabilidade corporativa e transparência de informa o e implica um reconhecimento externo da boa evolu o de suas a es nesta matéria.

■ Avalia o da Naturgy e da média do setor em DJSI (pontua o de 0 a 100)



■ Naturgy. ■ Média do setor.

Nota: a queda dos números em 2018 deve-se   mudança de metodologia do  ndice. Para permitir a comparabilidade, a agência que avalia DJSI, RobecoSam, recalculou a nota obtida em 2017, que   a que aparece com asterisco.



Sociedades controladas pelo Grupo Naturgy no Brasil

[103-1] [103-2] [103-3] [102-45]

Das empresas que a Naturgy controla no Brasil, somente a Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro (Ceg), distribuidora de gás que possui exclusividade para atuar na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, possui capital aberto, com ações negociadas na B3 bolsa de valores de São Paulo sob a sigla CEGR3.

A Diretoria Econômico-financeira e de Relações com Investidores (DIREF), além das atividades inerentes à gestão econômica financeira da Ceg, desde julho de 2009, também é responsável pelo relacionamento com os investidores e acionistas, com a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e com a B3, onde suas ações são negociadas.

A Diretoria vem trabalhando dentro dos modernos conceitos de Governança Corporativa, agregando cada vez mais transparência às suas práticas e aos seus procedimentos. Ela também atua no relacionamento com associações de classes, como a Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca), da qual a Ceg é associada desde 2010, buscando aprimorar os serviços e a clareza das informações prestadas aos acionistas e ao mercado, desenvolver suas práticas de Governança Corporativa e aprimorar o acompanhamento da legislação societária e suas modificações, mantendo suas equipes atualizadas, para garantir o cumprimento da legislação aplicada ao mercado de capitais.

A companhia mantém, no site www.naturgy.com.br, um canal exclusivo para relacionamento com investidores, onde divulga as informações societárias e econômicas de interesse de seus acionistas e do mercado de capitais, que são essenciais para a decisão de investir na Ceg.

O controle acionário da Ceg é detido pela Naturgy Distribución Latinoamérica S.A, anteriormente denominada Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A

■ Composição acionária da Ceg [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual (%)
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	140.632.558	54,16
BNDESPAR	89.723.998	35,56
FIA Dinâmica Energia	22.945.939	8,84
Pluspetrol Energy	5.859.691	2,26
Outros	454.352	0,18
Ações em Tesouraria	12.206	0,0047
Total	259.637.732	100,00

A Naturgy Distribución Latinoamérica S.A também detém o controle acionário e é responsável pela atividade operacional da Ceg Rio S.A, da GNSPS, da GNB e da GNS, todas empresas de capital fechado, as duas primeiras distribuidoras de gás natural que atuam com exclusividade, respectivamente na região sul do Estado de São Paulo e na região do interior do Estado do Rio de Janeiro.

■ Composição acionária da Ceg Rio S.A [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Quantidade de Ações Preferenciais	Percentual Capital (%)	
			Social	Votante
Naturgy Energy Group S.A	1	0	0,00	0,00
Petrobras Gas S.A - GASPETRO	174.175.374	572.075.712	37,40	26,19
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	468.575.701	720.345.159	59,59	70,46
Pluspetrol Energy	22.256.472	37.594.206	3,00	3,35
Total	665.007.548	1.330.015.077	100	100
Total de Ações	1.995.022.632		100,00	

■ Composição acionária da Gas Natural Fenosa em São Paulo [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual (%)
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	595.799.876	99,99
Katia Brito Repsold	1	0,01
Total de Ações	595.799.877	100,00

■ Composição acionária da GNB S.A [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual Capital Votante (%)
Gás Natural Serviços S.A	1	0,01
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	9.999	99,99
Total de Ações	10.000	100,00

■ Composição acionária da GNS S.A [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Capital Votante (%)
Gas Natural do Brasil S.A	100.000	0,02
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	492.667.522	99,98
Total de Ações	492.767.522	100,00

■ Composição acionária da Gas Natural Fenosa Engineering S.A [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Capital Votante (%)
Naturgy Acciones, S.L.U.	300	0,01
Naturgy Engineering, S.L.U.	3.179.700	99,99
Total de Ações	3.180.000	100,00

■ Valor Econômico gerado e distribuído [201-1]

	Total
Valor econômico direto gerado: rendas.	702.789
Valor econômico direto distribuído: custos operacionais.	519.427
Valor econômico direto distribuído: salários e benefícios dos funcionários	5.440
Valor econômico direto distribuído: pagamentos para governos	81.874

■ Demonstração do Valor Adicionado

Em milhares de reais

Em 31 de dezembro de 2020

Vendas de gás e de serviços	Ceg	Ceg Rio	GN SPS	Total
Receitas				
Vendas de gás, serviços e contratos de construção	4.000.304	2.616.946	704.094	7.321.344
Outras receitas	12.641	3.652	692	16.985
Provisão para contas de cobrança duvidosa	(107.867)	(3.824)	(1.997)	-113.688
Não operacionais	229	-	-	229
	3.905.307	2.616.774	702.789	7.224.870
Insumos adquiridos de terceiros				
Custos do gás vendido e dos serviços prestados	(2.014.066)	(1.901.316)	(390.917)	(4.306.299)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros operacionais	(760.365)	(428.191)	(128.510)	(1.317.067)
	(2.774.431)	(2.329.507)	(519.427)	(5.623.366)
Valor adicionado bruto	1.130.876	287.267	183.362	1.601.504
Retenções				
Depreciação e amortização	(138.990)	(40.005)	(42.572)	(221.567)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	991.886	247.262	140.790	1.379.937
Valor adicionado recebido em transferência				
Receitas financeiras	15.917	4.952	5.047	25.916
Valor adicionado total a distribuir	1.007.803	252.214	145.837	1.405.853
Distribuição do valor adicionado				
Pessoal e encargos				
Remuneração direta	61.743	4.027	3.785	69.555
Benefícios	16.131	-	1.326	17.457
FGTS	4.330	-	329	4.659
Impostos, taxas e contribuições	465.426	120.712	81.874	668.011
Federais	311.965	97.891	30.894	440.750
Estaduais	147.591	21.629	50.961	220.181
Municipais	5.870	1.191	19	7.080
Remuneração de capitais de terceiros	108.098	16.762	6.821	131.681
Juros	106.408	16.554	6.259	129.221
Aluguéis	1.690	208	562	2.460
Remuneração de capitais próprios	352.075	110.713	51.702	514.490
Juros s/capital próprio	47.005	11.844	27.512	86.361
Dividendos	47.438	91.395	21.604	160.437
Lucros retidos	257.632	7.474	2.586	267.692
Valor adicionado distribuído	1.007.803	252.214	145.837	1.405.853

Informação sobre Governança

[102-18]

Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro (Ceg)

[102-21]

Total de assembleias realizadas em 2020: 3

Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2020: 14

Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2020: 5

São realizadas reuniões mensais de Diretoria / Total de Reuniões do Comitê de Direção: 2

Funções e composição do Conselho de Administração

[102-18] [102-26] [102-28] [102-32]

A gestão preventiva de riscos e a consideração de aspectos ligados à responsabilidade corporativa fazem parte das atividades do Conselho de Administração, responsável maior pela aprovação das políticas de governança e responsabilidade corporativa. Anualmente, através da preparação dos respectivos relatórios, revisa e aprova a informação sobre os riscos e oportunidades em tais matérias.

O Conselho de Administração exerce as competências que a Lei, o Estatuto Social e seu Regimento Interno lhe atribuem. Concretamente, de forma exclusiva, nos termos do artigo 4º do Regimento, em complemento às competências dispostas no artigo 15 do Estatuto Social, são de responsabilidade do Conselho de Administração as seguintes faculdades gerais:

- Fixação da orientação geral dos negócios da companhia, deliberando sobre o planejamento estratégico, suas revisões e acompanhamento da sua execução através do orçamento.
- Definição dos valores e princípios éticos da companhia e zelo pela integridade da cultura empresarial e pela manutenção da transparência da companhia no relacionamento com todas as partes interessadas.
- Nomeação e a destituição de diretores da companhia, fixando-lhe suas atribuições, responsabilidades e remuneração.
- Aprovação e revisão do sistema de governança corporativa, da política de transação com partes relacionadas, da política de controle e gestão de riscos, incluindo os fiscais, e a supervisão dos sistemas internos de informação e controle e do Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna e o Relatório Anual das Atividades de Auditoria Interna.

Avaliação e capacitação do Conselho de Administração

De acordo com as recomendações do Código de Boa Governança das Sociedades Abertas e do próprio Regimento Interno do Conselho, avalia-se, anualmente, a qualidade e a eficiência do funcionamento do Conselho de Administração e de suas comissões.

Em 2019, o exercício de autoavaliação concluiu que tanto o Conselho de Administração quanto suas comissões exerceram suas competências plenamente e sem interferências, com total respeito à legislação vigente e às normas da organização e, ao longo do ano de 2020, a Companhia manteve o compromisso de melhorias nos procedimentos

de boa governança e aprovou a política de transações de partes relacionadas que guiará todas as formas de controles e pontos de atenção a serem observados nesses tipos de contratações, permitindo a melhora contínua no cumprimento das recomendações de Boa Governança da CVM.

Diversidade no processo de nomeações e renovação de conselheiros

[102-24] [102-25] [405-1]

O Conselho de Administração é formado por doze membros, dos quais três são mulheres. Entre os membros do Conselho há diversidade de experiências profissionais e conhecimentos acadêmicos (engenheiros, advogados ou economistas, entre outros).

A análise para a escolha baseia-se nas necessidades da companhia e nas competências, nos conhecimentos e nas experiências necessárias ao Conselho, bem como no alinhamento do candidato com os princípios, valores e a visão da Naturgy.

Modelo de remuneração do Conselho de Administração

[102-35] [102-36] [102-37]

A remuneração dos conselheiros representa um tema de importância capital na boa governança da companhia. Como tal, e de acordo com o marco legal existente, a Naturgy informa periodicamente sobre as remunerações dos membros do Conselho de Administração, através do Relatório Anual Integrado, das Contas Anuais e do Relatório Anual sobre Remuneração dos Conselheiros, todos eles publicamente disponíveis.

A remuneração dos conselheiros por suas funções de participação nos órgãos de decisão colegiada é fixa.

A determinação da remuneração de cada conselheiro cabe à Assembleia Geral de Acionistas, que levará em conta as funções e responsabilidades atribuídas a cada conselheiro, o fato de pertencer a comissões do Conselho e demais circunstâncias objetivas que considerar relevantes. Nesse sentido, a remuneração dos conselheiros deverá manter uma proporção razoável com a situação econômica da companhia e com os parâmetros de mercado de empresa comparáveis.

O sistema de remuneração deverá se destinar a promover a rentabilidade e a sustentabilidade a longo prazo da companhia e incorporar as precauções necessárias para evitar assumir riscos excessivos e recompensar resultados desfavoráveis.

Não se recorreu a consultores externos para determinar a remuneração dos conselheiros.

Na Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de 2020, foi aprovado por unanimidade o Relatório Anual sobre as Remunerações dos Membros do Conselho de Administração correspondente a 2019.

Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2020

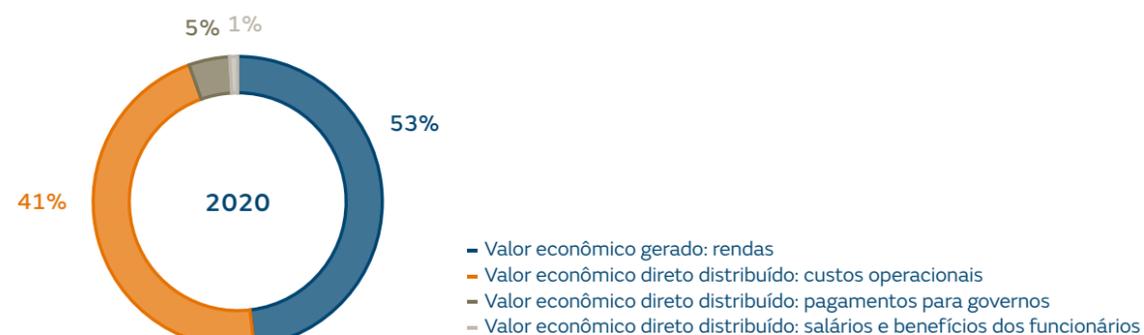
[102-33] [102-34]

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada em 29.04.2020 elegeu o Conselho de Administração da Companhia, instalou e elegeu os membros do Conselho Fiscal, fixou ambas as remunerações, aprovou o Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31.12.2019.

A Assembleia de Acionistas realizada em 30.06.2020 aprovou a postergação de pagamento de Juros sobre Capital Próprio (JCP) para dezembro de 2020, elegeu o Conselho de Administração da Companhia e aprovou a remuneração dos membros do Comitê de Auditoria não estatutário da Companhia.

A Assembleia de Acionistas realizada em 03.12.2020 aprovou o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio, a ser pago em 30 de julho de 2021, pelo montante máximo de R\$ 47.005.294,27 (quarenta e sete milhões, cinco mil, duzentos e noventa e quatro reais e vinte e sete centavos) (0,18105036 bruto por ação) o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 40.581.562,88 (quarenta milhões, quinhentos e oitenta e um mil, quinhentos e sessenta e dois reais e oitenta e oito centavos). Aprovou também a eleição dos membros do Conselho de Administração da Companhia.

■ Valor Econômico Gerado e Distribuído [201-1]



Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2020

- Na reunião realizada em fevereiro de 2020, o Conselho de Administração aprovou o orçamento para 2020, prestou informações sobre o contrato de Gás, a LGPD – lei geral de proteção de dados, sobre o novo mercado de gás, CPI e RTI, da renovação antecipada da concessão e sobre perda de gás.
- Em março de 2020, o Conselho de Administração da Companhia aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras, a proposta de Distribuição de Resultados de 2019, e a proposta de remuneração da Administração, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Neste ato também foi feita a eleição da diretoria, foram aprovados contratos, apresentados os resultados acumulados até fevereiro de 2020 e as informações sobre RTI, CPI e o novo mercado de gás.
- Nas reuniões realizadas em maio de 2020, o Conselho de Administração da Companhia apresentou os resultados acumulados do primeiro trimestre, aprovou o plano financeiro de 2020 da companhia, os contratos com a térmica Termorio, o contrato Sistemas e o Contrato LEAN de negócio. Aprovou ainda as contratações de operações financeiras de limite de conta garantida e contratação de operações financeiras, apresentou e ratificou a contratação de operações de empréstimo de curto prazo, e aprovou as renovações do contrato de plano de saúde com o Bradesco e da operação financeira e posição de caixa. Aprovou também o encaminhamento de proposta de postergação de pagamento de Juros sobre Capital Próprio (JCP) e fixação de remuneração para os membros do Comitê de Auditoria não estatutário para Assembleia de Acionistas. Neste ato foram prestadas as informações sobre perda de gás, sobre a remuneração da administração e sobre competências, plano de trabalho de 2020 e eleição de membros do Comitê de Auditoria não estatutário e também informações sobre as delegações de competência do Conselho para Diretoria. Por fim, foram prestadas as informações sobre a atualização do plano de continuidade de negócio tendo em vista o cenário de Covid-19.

- Na reunião realizada em junho de 2020, os destaques foram a apresentação dos resultados acumulados até maio de 2020 e do ITR do primeiro trimestre, das informações sobre investimentos 2020 e sobre operações financeiras aprovadas em conselho na reunião de maio. Foram aprovados a contratação de serviços de corporação e serviços SAC, a proposta de delegações de autorizações pelo Conselho de Administração à Diretoria e o novo contrato de locação. Por fim, foram prestadas as informações sobre a atualização do plano de continuidade de negócio tendo em vista o cenário de Covid-19.
- Na reunião realizada em julho de 2020, os destaques foram a apresentação dos resultados acumulados até junho de 2020 e do cronograma ITR do 2º Trimestre, das informações do Projeto LEAN, dos critérios para captação de recursos e liquidez de caixa e das perdas de gás. Ficou aprovado os contratos de serviços transversais (CST) LEAN Corporação e (CST) LEAN SAC e a operação de cessão de crédito com fornecedor Petrobras. Por fim, foram prestadas as informações sobre a atualização do plano de continuidade de negócio tendo em vista o cenário de Covid-19.
- Em agosto de 2020, foram apresentadas as informações sobre o ITR do segundo trimestre.
- Em setembro de 2020, foi alterado o endereço da sede administrativa da Companhia.
- Nas reuniões de outubro de 2020, como destaques, foram apresentados os resultados acumulados e a informação sobre cronograma ITR, ambos do terceiro trimestre de 2020. Foram aprovados a contratação de limite de conta garantida com o banco Santander, os procedimentos de captação de recursos e de liquidez, a política de partes relacionadas, o seguro garantia para contratos de GNV, a renovação dos contratos das térmicas Seropédica e Termorio, a proposta de rodízio na coordenação do CAU e o encaminhamento da proposta de pagamento de Juros sobre Capital Próprio (JCP) do ano de 2020 para a Assembleia de Acionistas. Foram apresentadas as informações sobre os contratos LEAN, o relatório gerencial sobre possíveis impactos derivados da RTI, o status de licenciamento de postos GNV e as informações sobre a atualização do plano de continuidade de negócio tendo em vista o cenário de Covid-19.
- Nas reuniões de novembro de 2020, foram apresentadas as informações do ITR do terceiro trimestre e sobre RTI – revisão tarifária.
- Em dezembro, o Conselho de Administração apresentou os resultados acumulados até outubro de 2020, as informações sobre projeto de perdas de gás, sobre Modelo de Prevenção Penal (MPP), RTI, projetos de lei estadual, e as informações sobre a atualização do plano de continuidade de negócio tendo em vista o cenário de Covid-19. Aprovou a contratação de operação de câmbio futuro para o ano de 2021 referente aos Contratos CST Lean, a política de transações de partes relacionadas, a lista de seguradoras referente ao Seguro Garantia para contratos de GNV, a cobrança de TOP nos contratos de GNV facultativo à opção de Coparticipação, bem como a agenda anual das reuniões do Conselho de Administração e Comitês de Auditoria de 2021 e a proposta de repasse do IGP-M à Agensera e ao Governo do Estado.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2020

- Na reunião do Conselho Fiscal realizada no mês de março de 2020, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal opinando aos acionistas pela aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração e a proposta de Destinação do resultado de 2019.
- Nas demais reuniões realizadas nos meses de junho, agosto, novembro e dezembro, foram aprovadas as informações trimestrais relativas a cada trimestre do ano e o Conselho Fiscal acompanhou os resultados trimestrais da companhia e demais assuntos de seu interesse.

Ceg Rio S.A

[102-21]

Total de assembleias realizadas em 2020: 4

Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2020: 10

Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2020: 5

São realizadas reuniões mensais de Diretoria.

Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2020

[102-33] [102-34]

- A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas (AGO) realizada em 29.04.2020 elegeu o Conselho de Administração da Companhia, instalou e elegeu os membros do Conselho Fiscal; fixou as remunerações; aprovou o Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras e a Distribuição de Resultados de 2019 e destinação de parte da Reserva de Expansão.
- Em junho de 2020, a Assembleia Geral Extraordinária aprovou a postergação de pagamento de dividendos e JCP e elegeu os membros efetivos do Conselho Fiscal indicados pela acionista Gaspetro.
- A Assembleia Geral Extraordinária realizada em 03.12.2020 aprovou o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio no montante máximo de R\$ 13.935.032,46 (treze milhões, novecentos e trinta e cinco mil, trinta e dois reais e quarenta e seis centavos), o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 11.844.777,59 (onze milhões, oitocentos e quarenta e quatro mil, setecentos e setenta e sete reais e cinquenta e nove centavos), a serem pagos em 30.07.2021 e Assembleia Geral Extraordinária realizada em 16.12.2020 aprovou a revisão de proposta para distribuição de resultado do ano de 2019.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2020

- Na reunião realizada em fevereiro de 2020, foram aprovados o plano de orçamento para o ano de 2020 e o contrato de prestação de serviços de distribuição e gás natural para UTE Termomacaé e foram apresentadas as informações sobre o contrato Petrobras, sobre o novo mercado de gás, CPI e RTI; e da renovação antecipada da concessão.
- Em março de 2020, o Conselho de Administração da companhia aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras, a distribuição de resultados e proposta de remuneração da Administração, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Neste ato também foram feitas a aprovação de contratos e a apresentação dos resultados acumulados até fevereiro e atualizadas as informações sobre RTI, CPI e novo mercado de gás.
- Em maio, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a apresentação dos resultados acumulados até o mês de abril e a aprovações do plano financeiro de 2020 da companhia, do contrato local de negócio, das contratações de operações financeiras de limite de conta garantida, das operações financeiras, da operação de risco sacado para clientes industriais e do encaminhamento para a Assembleia de Acionistas da postergação de pagamento de Juros sobre Capital Próprio e dividendos para dezembro de 2020. Por fim, foram prestadas as informações sobre a atualização do plano de continuidade de negócio tendo em vista o cenário de Covid-19.
- Na reunião realizada em julho, os destaques foram a apresentação da estimativa dos resultados acumulados até junho de 2020, aprovação de operação de risco sacado para clientes industriais e a aprovação de operação de cessão de crédito. Foi apresentado também o plano de investimentos 2020, a informação sobre operações financeiras aprovadas em Conselho de Administração e a informação sobre atualização da Covid-19.

- Em setembro de 2020, foi alterado o endereço da matriz da companhia.
- Na reunião de outubro, foram apresentados os resultados acumulados até setembro de 2020, foram aprovados o encaminhamento da proposta de pagamento de JCP do ano de 2020 para a AGE, a proposta de acordo Refinaria Nacional do Sal e a renovação de contrato da térmica TermoMacaé. Foram apresentados também as informações do contrato LEAN local de negócio com a empresa Everis NTT, da execução do plano financeiro aprovado pelo Conselho e as informações sobre a Covid-19.
- Nas reuniões de novembro, os destaques foram a aprovação do ajuizamento de ação judicial anulatória em face de decisão da Agenersa e a apresentação das informações sobre RTI.
- Nas reuniões realizadas em dezembro, o Conselho de Administração apresentou os resultados acumulados até outubro de 2020, as informações sobre o plano financeiro aprovado neste Conselho, sobre Modelo de Prevenção Penal (MPP) e sobre RTI e projetos de lei estadual. Aprovou a agenda anual das reuniões do Conselho de Administração do ano de 2021, a contratação de limite de conta garantida com o Banco Safra, a Operação Risco Sacado e o encaminhamento à Assembleia de Acionistas da revisão de proposta para distribuição de resultado do ano de 2019. Por fim, foram apresentadas as informações sobre a Covid-19 e aprovada a proposta de repasse do IGP-M à Agenersa e ao Governo do Estado.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2020

- Na reunião do Conselho Fiscal, realizada no mês de março de 2020, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal opinando aos acionistas pela aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração e a proposta de Destinação do Resultado de 2019 e da Distribuição de Reserva de Expansão.
- Em geral, ao longo do ano o Conselho também acompanhou os resultados trimestrais da companhia, analisou o balanço mensal, o desempenho comercial, os compromissos com o poder concedente e demais assuntos de seu interesse.

Gas Natural São Paulo S.A – GNSPS

[102-21]

Na GNSPS não foi instalado Conselho de Administração e nem Conselho Fiscal. A Administração da companhia funciona com Diretoria e Acionistas.

Total de assembleias realizadas em 2020: 2

Principais Decisões tomadas em Assembleia de Acionistas

[102-33] [102-34]

- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 12.05.2020, foram aprovadas as contas da administração da Companhia, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31.12.2019. Foram aprovadas a destinação do lucro líquido do exercício e o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio aos acionistas, bem como a eleição dos membros da diretoria.
- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 14.12.2020, foi aprovado o pagamento de Juros Sobre Capital Próprio, no montante máximo de R\$ 27.511.791,60 (vinte e sete milhões, quinhentos e onze mil, setecentos e noventa e um reais e sessenta centavos), o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 23.385.022,86 (vinte e três milhões, trezentos e oitenta e cinco mil, vinte e dois reais e oitenta e seis centavos), cujo pagamento será efetuado em parcela única no dia 30 de julho de 2021.

Composição da Administração das Distribuidoras de Gás Controladas pela Naturgy no Brasil

[102-22] [102-23]

Ceg

Conselho de Administração Ceg

Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Antonio Gallart Gabás	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A (Presidente)	03/12/2020	28/04/2021
Márcio Gomes Vargas	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Katia Brito Repsold	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Anna Maria Bittencourt da Silva Ruivo	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Rafael Pablo Salas Cox	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Gonzalo Soto Serdio	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Miguel Gustavo Occhipinti	Pluspetrol Energy	03/12/2020	28/04/2021
Manoel Eduardo Lima Lopes	FIA Dinâmica Energia	03/12/2020	28/04/2021
Alvaro de Sá Bahia	BNDESPAR	03/12/2020	28/04/2021
Patrícia Gracindo Marques de Assis Bentes	BNDESPAR	03/12/2020	28/04/2021
Fabio Malina Losso	BNDESPAR	03/12/2020	28/04/2021
Jaime Leôncio Singer	BNDESPAR	03/12/2020	28/04/2021
Conselheiros Suplentes	Acionista Representado	Eleição	28/04/2021
Eduardo Cardenal Rivera	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Christiane Delart Dias de Azevedo	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Bianca Giovanna Wanderley Mascaro	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Rita Ruiz de Alda Iparraguirre	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Bruna Maria Guimarães de Souza	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Rafael dos Santos Ferreira	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	03/12/2020	28/04/2021
Germán Teobaldo Jiménez Veja	Pluspetrol Energy	03/12/2020	28/04/2021
José João Abdalla Filho	FIA Dinâmica Energia	03/12/2020	28/04/2021

Diretoria Ceg

Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Katia Brito Repsold	Diretora Presidente	26/03/2020	20/03/2021
Bruna Maria Guimarães de Souza	Diretora de Serviços Jurídicos	26/03/2020	20/03/2021
Sergio Soares dos Santos	Diretor de Regulação	26/03/2020	20/03/2021
Daniele Viana Toval Conrado	Diretor de Recursos	26/03/2020	20/03/2021
Bianca Giovanna Wanderley Mascaro	Diretora Comercial	26/03/2020	20/03/2021
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor de Operações	26/03/2020	20/03/2021
Christiane Delart Dias de Azevedo	Diretora de Gestão de Rede	26/03/2020	20/03/2021
Márcio Gomes Vargas	Diretor Econômico Financeiro e de Relações com Investidores	26/03/2020	20/03/2021

Conselho Fiscal Ceg

Conselheiro Efetivo	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Murici dos Santos	BNDESPAR	29/04/2020	28/04/2021
Renato Achutti	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	29/04/2020	28/04/2021
Felipe Kfuri Moreira da Silva	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	29/04/2020	28/04/2021
Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Marcello Joaquim Pacheco	BNDESPAR	29/04/2020	28/04/2021
Paulo Andrade Rodrigues	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	29/04/2020	28/04/2021
Wagner Mendes Costa	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	29/04/2020	28/04/2021

Ceg Rio

Conselho de Administração Ceg Rio

Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Antonio Gallart Gabas	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A (Presidente)	25/04/2019	24/04/2021
Katia Brito Repsold	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	25/04/2019	24/04/2021
Marcio Gomes Vargas	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	25/04/2019	24/04/2021
Rafael Salas Cox	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	25/04/2019	24/04/2021
Anna Maria Bittencourt da Silva Ruivo	Naturgy Energy Group S.A.	25/04/2020	24/04/2021
Miguel Gustavo Occhipinti	Pluspetrol Energy	25/04/2019	24/04/2021
Grace Salomão de Pinho	GASPETRO	25/04/2019	24/04/2021

Conselheiros Suplentes	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Eduardo Cardenal Rivera	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	25/04/2019	24/04/2021
Bianca Giovanna Wanderley Mascaró	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	29/04/2020	24/04/2021
Christiane Delart Dias de Azevedo	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	29/04/2020	24/04/2021
Bruna Maria Guimarães de Souza	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	25/04/2019	24/04/2021
Rita Ruiz de Alda Iparraguirre	Naturgy Energy Group S.A	29/04/2020	24/04/2021
Germán Teobaldo Jiménez Veja	Pluspetrol Energy	25/04/2019	24/04/2021
Anderson Gil Ramos Bastos	GASPETRO	29/04/2020	24/04/2021

Diretoria Ceg Rio

Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Katia Brito Repsold	Diretora Presidente	21/03/2019	20/03/2021
Marco Francesco Patriarchi	Diretor Econômico-financeiro	21/03/2019	20/03/2021
Bianca Giovanna Wanderley Mascaró	Diretora Comercial	21/03/2019	20/03/2021
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor Técnico	21/03/2019	20/03/2021

Procuradores Ceg Rio

Nome	Limite (R\$)	Constituição	Prazo do Mandato
Bruna Maria Guimarães de Souza	3.000.000,00	05/08/2020	05/08/2021
Sergio Soares dos Santos	3.000.000,00	05/08/2020	05/08/2021
Bianca Giovanna Wanderley Mascaró	3.000.000,00	05/08/2020	05/08/2021
Christiane Delart Dias de Azevedo	3.000.000,00	05/08/2020	05/08/2021

Conselho Fiscal Ceg Rio

Conselheiro Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Paulo Andrade Rodrigues	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	29/04/2020	28/04/2021
Renato Achutti	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	29/04/2020	28/04/2021
Felipe Kfuri da Silva	Naturgy Energy Group S.A	29/04/2020	28/04/2021
João Eduardo Jost Magalhaes	GASPETRO	29/04/2020	28/04/2021
Claudia Monteiro Dias	GASPETRO	29/04/2020	28/04/2021

Suplentes

Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Vacante	GASPETRO		
Vacante	GASPETRO		

Gas Natural Fenosa em São Paulo

Diretoria

Nome	Cargo	Eleição	Prazo Do Mandato
Katia Brito Repsold	Diretor Presidente	25/04/2019	24/04/2021
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor Técnico	25/04/2019	24/04/2021
Marcio Gomes Vargas	Diretor Financeiro	12/05/2020	24/04/2021
Daniele Viana Toval Conrado	Diretor de Recursos	12/05/2020	24/04/2021

Estamos enfrentando os desafios das mudanças climáticas, contribuindo para a sustentabilidade do planeta.

09. Meio Ambiente

Princípios de atuação responsável com o meio ambiente

[103-1] [103-2] [103-3]

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



Qual é o nosso compromisso?

Em sua Política de Responsabilidade Corporativa, a empresa assume os seguintes compromissos em relação ao meio ambiente:

- Contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio de ecoeficiência, uso racional dos recursos naturais e energéticos, minimização do impacto ambiental, promoção da inovação e uso das melhores tecnologias e processos disponíveis.
- Contribuir para a mitigação das mudanças climáticas e sua adaptação por meio de energias de baixo carbono e renováveis, promoção da economia e eficiência energética, aplicação de novas tecnologias.
- Integrar critérios ambientais nos processos de negócios, novos projetos, atividades, produtos e serviços, bem como na seleção e avaliação de fornecedores.
- Minimizar os efeitos adversos nos ecossistemas e promover a conservação da biodiversidade.
- Promover o uso eficiente e responsável de energia e recursos naturais, estabelecendo atividades para melhorar sua gestão no âmbito da economia circular.
- Garantir a prevenção da poluição mediante a melhoria contínua e utilizando as melhores técnicas disponíveis, bem como analisando, controlando e minimizando os riscos ambientais.



Principais vetores de Meio Ambiente

[103-1] [103-2] [103-3]

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

Sua atuação está baseada em quatro eixos principais:

- **Redução das emissões de Gases de Efeito Estufa:** presente em sua política de responsabilidade corporativa, a atuação da empresa busca a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa, através da redução da geração de carbono, promovendo as energias renováveis e incentivando projetos de eficiência energética em nossas instalações e clientes.
- **Reforçar a governança em Meio Ambiente e Mudanças Climáticas:** através de procedimentos para incorporar os critérios ambientais na valoração do risco dos negócios, da elaboração de um Plano de Meio Ambiente com objetivos, aprovado pelo alto nível, e melhorando a consideração de critérios ambientais na definição de estratégias e decisões de negócio.
- **Gas renovável e impulso à Economia Circular:** promovendo o gás renovável e melhorando a ecoeficiência de nossos processos e impulso de iniciativas baseadas na economia circular.
- **Proteção da biodiversidade e desenvolvimento do capital natural:** minimizando o impacto sobre a biodiversidade e desenvolvendo o capital natural como ferramenta de incorporação das dependências e valor aportado pela biodiversidade na tomada de decisões.

Gestão Ambiental

[103-1] [103-2] [103-3]

A proposta da Naturgy é perseguir sempre os melhores índices em sustentabilidade e meio ambiente.

No âmbito da preservação ambiental, preocupa-se com os efeitos da mudança climática. Por esta razão, a companhia desenvolve uma política ativa de promoção de energias renováveis e de redução da geração com carbono e de emissões de gases de efeito estufa (GEE), para a qual é indispensável um uso racional da energia.

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

Alinhada às diretrizes e à Política de Responsabilidade Corporativa do Grupo, a Naturgy Brasil implantou, certificou e mantém, desde 2012, um Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com a ISO 14001, visando a atender ao compromisso de desenvolver suas atividades com foco na preservação ambiental e na utilização eficiente dos recursos naturais. A partir de 2014 essa certificação foi ampliada e unificada para todo o Grupo.

Em função desse compromisso, a Naturgy Brasil realizou, em 2020, diversas atividades de educação ambiental. Com o intuito de levar medidas alternativas de contribuição ao meio ambiente durante o isolamento social causado pela pandemia da Covid-19, mesmo com a adoção do sistema de trabalho *home office*, foram ministrados treinamentos abordando questões ambientais como aspectos e impactos ambientais, gerenciamento de resíduos e efluentes, produtos químicos, sustentabilidade no canteiro de obras, mudanças climáticas e biodiversidade. Ao longo do mês do Dia Mundial do Meio Ambiente, junho, foram enviados e-mails marketing abordando ações sustentáveis que os colaboradores poderiam desenvolver em suas casas e, conseqüentemente, gerar conseqüências e impactos positivos para o meio ambiente.

5 de junho
Dia Mundial do Meio Ambiente
A mudança de hábito começa por você!

Hoje é comemorado o Dia Mundial do Meio Ambiente, uma data para refletirmos sobre nossas atitudes a fim de minimizar os impactos ambientais que causamos.

Mesmo em quarentena, é importante optarmos por uma rotina sustentável.

Passando mais tempo em casa, preparamos refeições com mais frequência e, conseqüentemente, desperdiçamos mais alimentos e geramos mais resíduos orgânicos.

Veja os resultados disso no Brasil:

79 milhões de toneladas de resíduos são gerados por ano	51% do lixo gerado no Brasil são de resíduos orgânicos	1kg de resíduo orgânico é gerado por dia para cada habitante	Apenas 1% do resíduo orgânico é reaproveitado
---	--	--	---

Naturgy

Você sabe qual é o impacto do seu consumo para o meio ambiente?

Com as medidas de isolamento social causadas pela pandemia da Covid-19, a mudança no comportamento do consumidor nos últimos meses tem gerado conseqüências e impactos para o meio ambiente, especialmente com relação à geração de resíduos domésticos.

- Aumento de 15 a 25% de resíduos domésticos, que não receberão um destino adequado.
- A geração de resíduos hospitalares aumentaram de 10 a 20 vezes.
- 50% das famílias passaram a comprar mais produtos para cozinhar em casa, gerando ainda mais resíduos domésticos.
- 1kg de resíduo orgânico é gerado por dia para cada habitante.

Com o crescente procura por **eletrrodomésticos**, como geladeiras e notebooks, e a **demandada sete vezes maior** do que a normal por brinquedos, as **compras no-line** aumentaram, assim como os pedidos de comida por delivery. Isso levou a um **maior consumo de embalagens** para montagem dos itens e embalagens e, conseqüentemente, maior geração desses resíduos.

Comunicação e Sensibilização Ambiental

[103-1] [103-2] [103-3]

Em 2020, a aplicação de medidas para cumprir o compromisso da companhia em relação ao meio ambiente incluiu algumas ações de programas já implantados e que foram expandidos durante o ano, além de novas iniciativas:

- **Renovação da Rede de Distribuição:** ação contínua que visa à manutenção da eficiência energética das atividades da empresa. De 1998 até 2020, a companhia modernizou 845,39 km da rede, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa e aumentando a eficácia na distribuição de gás natural.
- **Projeto Frota Sustentável:** com este projeto, a empresa mensura com mais detalhes o consumo de combustíveis e evita desperdícios. A ação também fomenta o uso do GNV e desincentiva o uso de gasolina, o que contribui para a diminuição de emissão de gases de efeito estufa na atmosfera, principalmente o dióxido de carbono (CO₂), reduzindo a poluição e melhorando a qualidade do ar. Assim, a Naturgy no Brasil consolida seu compromisso com a Política de Responsabilidade Corporativa em relação à atenuação das alterações climáticas e à promoção da eficiência energética.

Com a finalidade de atender aos requisitos legais de meio ambiente e, também, contribuir com a redução de poluentes, é realizado o monitoramento de fumaça preta dos carros da frota movidos a diesel, incentivando assim a manutenção criteriosa dos veículos. Somada a essa iniciativa, a companhia incentiva à redução no consumo de gasolina e diesel, a realização de manutenções preventivas e a condução eficaz dos veículos, visando a promover a redução de emissão de poluentes para a atmosfera.

- **Ecolavagem da frota:** toda a frota de veículos da Naturgy em 2020 continuou a ser lavada através de uma técnica revolucionária, em que não há utilização de água no processo. Cada lavagem, realizada por uma empresa especializada contratada pela Naturgy, economiza 400 litros de água. Dessa forma, no ano de 2020 foram realizadas 279 ecolavagens, havendo uma economia total de 111.600 litros de água com a adoção dessa metodologia para limpeza dos carros.

- **Dia Mundial do Meio Ambiente:** em linha com o compromisso de sustentabilidade e tendo como público-alvo os colaboradores da companhia, foi comemorado o Dia Mundial do Meio Ambiente e abordado o tema “A mudança de hábito começa por você”. Foram produzidos comunicados internos com temas para estimular os colaboradores a, mesmo em isolamento social, optar por uma rotina sustentável, ensinando o passo a passo para construir sua própria composteira em casa; ter um consumo consciente; destacando as conseqüências do desmatamento; demonstrando, através de dados estatísticos, como as nossas atitudes impactam diretamente o meio ambiente.

- **Controle de Passivo Ambiental:** além disso, em 2020, a companhia manteve o monitoramento do passivo ambiental do terreno onde está instalada no bairro de São Cristóvão, com o objetivo de cumprir com os requisitos legais aplicáveis e monitorar os riscos à saúde humana a partir dos compostos de interesse presentes no local.

A Naturgy mantém também o sistema de remediação ambiental nas áreas nordeste e sudeste do terreno onde ocorriam suas operações, no bairro de São Cristóvão, implantado desde 2002, com o objetivo de recuperar o solo e as águas subterrâneas, contaminados em decorrência do antigo processo produtivo de gás manufaturado, cessado permanentemente em 2007.

- **Educação Ambiental:** buscando sensibilizar e conscientizar os colaboradores através de cursos e campanhas, foram realizadas diversas atividades educativas em 2020, abordando os princípios ambientais da Política de Responsabilidade Corporativa.

■ Conscientização e Capacitação

Dia Mundial do Meio Ambiente: A mudança de hábito começa por você

Dia Mundial do Meio Ambiente: O impacto do seu consumo para o Meio Ambiente

Dia Mundial do Meio Ambiente: As consequências do desmatamento

Dia Mundial do Meio Ambiente: Sua mudança de atitude transforma o mundo

Treinamento: Gestão de Resíduos; Efluentes; e Produtos Químicos

Treinamento: Sustentabilidade no Canteiro de Obras

Treinamento: Mudanças Climáticas e Biodiversidade

Treinamento: Aspectos e Impactos Ambientais

■ Campanhas

Campanha de Redução de Energia Elétrica

Campanha de Compostagem de Resíduos Orgânicos gerados nas copas e restaurante local

Programa Frota Sustentável

Campanha de Ecolavagem dos Veículos da Frota

Dia Mundial do Meio Ambiente

- **Outsourcing de Impressão:** [301-1] com a finalidade de concentrar e gerir todas as impressões, digitalizações e cópias em um único equipamento, com controle de páginas impressas e identificação do usuário, foram substituídas impressoras jato de tinta/laser por locação e instalação de impressoras multifuncionais (impressora, scanner, copiadora) com fornecimento de insumos (exceto papel) e monitoramento em tempo real. A ação promove o controle eficaz de nossas impressões. O papel utilizado é 100% produzido a partir de cultivos de eucaliptos certificados. Os equipamentos multifuncionais utilizados possuem certificação Energy Star, que atesta sua eficiência energética. Ao longo dos anos, a empresa vem observando uma redução significativa no consumo de papel.

- **Videoconferências:** com a intenção de promover o uso de videoconferências entre as filiais (Ceg, Ceg Rio, GNSPS e Naturgy Espanha) em substituição a possíveis viagens, a fim de reduzir custos e, também, evitar a emissão de gases de efeito estufa (GEE), a empresa incentiva o uso de videoconferências entre os colaboradores. Algumas das vantagens das videoconferências são: reduzir o desperdício de tempo (mais produtividade), promover discussão das questões em tempo real e o encontro de colaboradores situados em diferentes partes do mundo, agilizar a tomada de decisões e diminuir despesas (passagem, hospedagem etc.), entre outras melhorias.

- **Monitoramento de nível nas estações de odorização:** com o intuito de monitorar o nível de mercaptanas (substância utilizada para odorizar o gás natural) no tanque de armazenagem em estações de odorização, a Naturgy possui um sistema de monitoramento remoto que funciona por meio de transmissores eletrônicos do tipo radar e permite a visualização *on-line* do nível de mercaptanas estocadas nas respectivas Estações de Odorização do Gás Natural. Com isso, há uma redução no deslocamento das equipes e do número de viagens

de inspeção e reabastecimentos, com conseqüente redução de consumo de combustíveis e de emissões de CO₂. Além disso, a ação contribui para melhorar a logística de reabastecimento, mitigar o risco de transbordo e aprimorar a visualização contínua do nível de mercaptana nos tanques de armazenagem. A implantação do sistema de monitoramento remoto aumenta a eficiência dos processos com o mínimo de impacto no entorno, buscando cumprir as exigências externas e internas.

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

Controle de Indicadores Ambientais

[103-1] [103-2] [103-3]

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

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

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

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

Para atender à legislação vigente, as obras de construção de gasodutos passam pelos processos de licenciamento ambiental, com seus respectivos estudos de impacto ambiental, e, se requeridos, são aplicados os devidos projetos de compensação ambiental.

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

■ Princípios da Naturgy em sustentabilidade e biodiversidade

1	O conhecimento	A companhia realiza estudos dos espaços naturais nos quais atua, com vistas a evitar ou reduzir ao mínimo os efeitos adversos de sua atividade.
		Nesse quesito, a companhia enumera diversas linhas de atuação, tais como: <ul style="list-style-type: none"> • A minimização do impacto ambiental. Busca reduzir as emissões dos processos de distribuição, reduzindo perdas fugitivas e a geração de resíduos. • A manutenção do capital natural. A companhia contribui para a proteção do capital natural, garantindo que suas atividades respeitem o ambiente e buscando minimizar os efeitos negativos sobre o mesmo. • A minimização das mudanças climáticas. Para reduzir as emissões de gases efeito estufa, é utilizada a estratégia “Menos GEE”, com linhas de ação baseadas na ecoeficiência, no desenvolvimento de energia de baixo conteúdo em carbono, no fomento de energias renováveis e na economia e eficiência no uso final da energia.
2	A sustentabilidade	
3	A restauração	A companhia aplica medidas de conservação dos ecossistemas naturais, bem como o plantio, manutenção e a recuperação de populações de espécies em seus ambientes naturais, mitigando possíveis impactos causados pelas obras de distribuição de gás.

No ano de 2020, a Naturgy Brasil recebeu 1 auto de infração referente à questão ambiental. A Naturgy entrou com pedido de anulação por possuir todos os documentos que evidenciam o cumprimento do fato gerador apresentado no auto. [307-1]

■ Materiais (t) [301-1]

		2020	2019
Materiais utilizados, por peso e volume	Papel	2,43	5,83
	Odorizante	59,86	71
	Hipoclorito de sódio	0,18	1,15
	Tintas e solventes	7,25	3,18

■ Consumo de energia separado por fontes primárias (GJ) [302-1]

		2020	2019
Consumo de gás natural	Consumo de gás natural na frota própria	4.701,51	5.593,85
	Consumo de gás natural processo	1.396,41	1.064,86
Consumo de derivados de petróleo	Consumo de gasolina na frota própria	396,44	663,14
	Consumo de diesel/gasóleo na frota própria	1.184,43	1.595,13
	Consumo de diesel/gasóleo resto	872,79	742,65
	Consumo de etanol (álcool) na frota própria	1.279,88	2.050,12
Consumo de energia elétrica	Consumo total de energia elétrica	9.036,648	12.595,06

■ Captação de água por fontes e consumo por processos (m³) [303-1]

		2020	2019
Captação de água por fontes e consumo por processos	Captação de água da rede de abastecimento	9.976,14	16.890,85
	Captação de água subterrânea renovável	112,96	4.269,80
	Volume total de água consumida	9.393,47	21.728,7

■ Emissões de Gases de Efeito Estufa [305-1] [305-2] [305-3]

Alcance 1

tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e
Global Brasil	459,57	4.050,43	0,02	-	0,23	102.141,11
Distribuição de Gás	35,40	4.050,02	0,0003	-	-	101.285,89
Centros de Trabalho	424,17	0,41	0,02	-	0,23	855,22

Alcance 2

tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e
Global Brasil	721,05	0,01	0,01	-	-	723,61
Distribuição de Gás	427,36	0,01	0,0044	-	-	428,88
Centros de Trabalho	293,69	0,01	0,003	-	-	294,73

Alcance 3

tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e
Global Brasil	12.294.227,21	222,84	127,88	-	-	12.337.907,63
Distribuição de Gás	12.294.135,87	222,83	127,8834	-	-	12.337.815,97
Centro de Trabalho	91,33	0,002	0,001	-	-	91,66

■ Vertido total de águas, segundo sua qualidade e destino (m³) [306-1]

		2020	2019
Vertido total de águas, segundo sua qualidade e destino	Água vertida na rede pública de saneamento	7.482,78	13.389,60
	Água vertida na fossa séptica	-	4058,16
	Volume total vertido	7.482,78	17.447,76



■ Peso total de resíduos gerados, segundo tipo e método de tratamento (t) [306-2]

		2020	2019
Resíduos não perigosos gerenciados	Sucata	27,19	110,55
	Embalagens vazias geradas	0	0
	Entulho	49,29	73,68
	Filtros de ar	0	0
	Lodos	2,61	0
	Madeira	0	16,42
	Medicamentos	0	0
	Pneus	0	0
	Papel e papelão	12,586	16,47
	Pilhas alcalinas	0,27	0,2
	Plásticos	0,05	0,95
	Porcelanas, vidros e cerâmicas	0	0
	Resíduos similares a urbanos	26,042	61,71
	Resíduos vegetais	7,24	17,17
	Tonner, cartuchos ou CDs	0	0,04
	Reciclagem	2,68	230,81
Valorização energética	0	0	
Incineração	0	0	
Aterro industrial	0,21	75,88	
Total		128,168	306,69
Resíduos perigosos gerenciados	Materiais absorventes, filtrantes e isolantes	0	0,66
	Óleo usado	0	0
	Embalagens vazias contaminadas	0	0
	Hidrocarboneto + água	0	3,4
	Lodos de óleo e combustíveis	0	0
	Pilhas, baterias e acumuladores	0	0
	Tintas e vernizes	0,03	0
	Resíduos bio sanitários	0,009	0,01
	Resíduos de laboratório	0	0
	Resíduos elétricos e eletrônicos	0	6,76
	Resíduos sólidos contaminados com hidrocarbonetos	0	0
	Solos contaminados com hidrocarbonetos	0	0
	Lâmpadas fluorescentes	0	0
	Veículos fora de uso	0	0
	Filtros THT	0	0
	Reciclagem	0	6,76
Valorização energética	0	3,97	
Incineração	0	0,01	
Aterro Industrial	0	0	
Total		0,039	10,74

* A tabela refere-se aos centros de trabalho e distribuição de gás (Brasil). Os resíduos gerados são destinados de diferentes formas, tais como: reciclagem, aterro industrial, coprocessamento, incineração e tratamento biológico, de acordo com as suas características e respeitando os requisitos legais.

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

1. Economia de impressão: trata-se de reduzir o desperdício de papel nas impressoras. Para isso, parametrizamos todas as impressoras para imprimir frente e verso.
2. Dia Mundial do Meio Ambiente: a mudança de hábito começa por você.
3. Dia Mundial do Meio Ambiente: o impacto do seu consumo para o Meio Ambiente.
4. Dia Mundial do Meio Ambiente: as consequências do desmatamento.
5. Dia Mundial do Meio Ambiente: sua mudança de atitude transforma o mundo.
6. Realização de treinamento sobre Aspectos e Impactos Ambientais.
7. Realização de treinamento sobre Gestão de Resíduos; Efluentes; e Produtos Químicos.
8. Realização de treinamento sobre Sustentabilidade no Canteiro de Obras.
9. Realização de treinamento sobre Mudanças Climáticas e Biodiversidade.
10. Lavagem ecológica da frota Naturgy, com redução de 400 litros de água por lavagem.
11. Campanha de compostagem de resíduos orgânicos.
12. Programa Frota Sustentável – mais eficiência da frota, reduzindo consumo de diesel e gasolina.

■ Divisão por tipo de total de gastos em investimentos ambientais (R\$)

		2020	2019
Investimentos e gastos em proteção do meio ambiente	Gastos:	1.545.493,30	1.480.528,91
	Investimentos	27.764.364,96	27.169.007,14
Detalhamento de gastos ambientais	Proteção Atmosférica	5.980,00	6.140
	Água	-	-
	Biodiversidade	-	-
	Emergências ambientais	-	-
	Estudos ambientais / Vigilância ambiental	30.720,54	18.294,64
	Gestão de resíduos	13.554,74	40.367,17
	Ruídos e vibrações	-	-
	Solos	791.705,36	778.802,1
	Sistema de Gestão Ambiental	13.200,00	11.513,84
	Formação ambiental	-	2.834,02
	Impostos, taxas e sanções	415.672,9	222.408,58
	Licenças e gestão administrativa	-	-
	Comunicação ambiental	97.625,00	91.238,30
	Levantamento de normas e legislações	72.819,43	64.326,94
Outros projetos de economia circular	14.682,00	51.992	
Gastos com pessoal	223.833,30	192.611,32	
Detalhamento de investimentos ambientais	Renovação da tubulação	27.552.134,76	26.779.000
	Conservação da biodiversidade	46.530,00	34.897,50
	Estudos ambientais	12.048,24	38.113,84
	Ferramentas e sistemas ambientais	2.405,27	7.621,04
	Impostos, licenças, taxas e multas ambientais	16.946,72	309.374,76
Emissões diretas de GEE (tCO₂e)	-	102.141,11	112.320,59
Emissões indiretas de GEE (tCO₂e)	-	12.338.631,24	14.139.691,60

Terrenos adjacentes e espaços naturais protegidos [304-1]

No ano de 2020, a Naturgy não realizou nenhuma obra em espaço natural protegido ou áreas de alta biodiversidade não protegidas. Adicionalmente, foi promovida a manutenção de dois plantios realizados em anos anteriores, em uma área total de 7.403 m², com o objetivo de manter as mudas viáveis até seu completo crescimento.

Principais danos à biodiversidade das atividades desenvolvidas pela Naturgy [304-2]

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

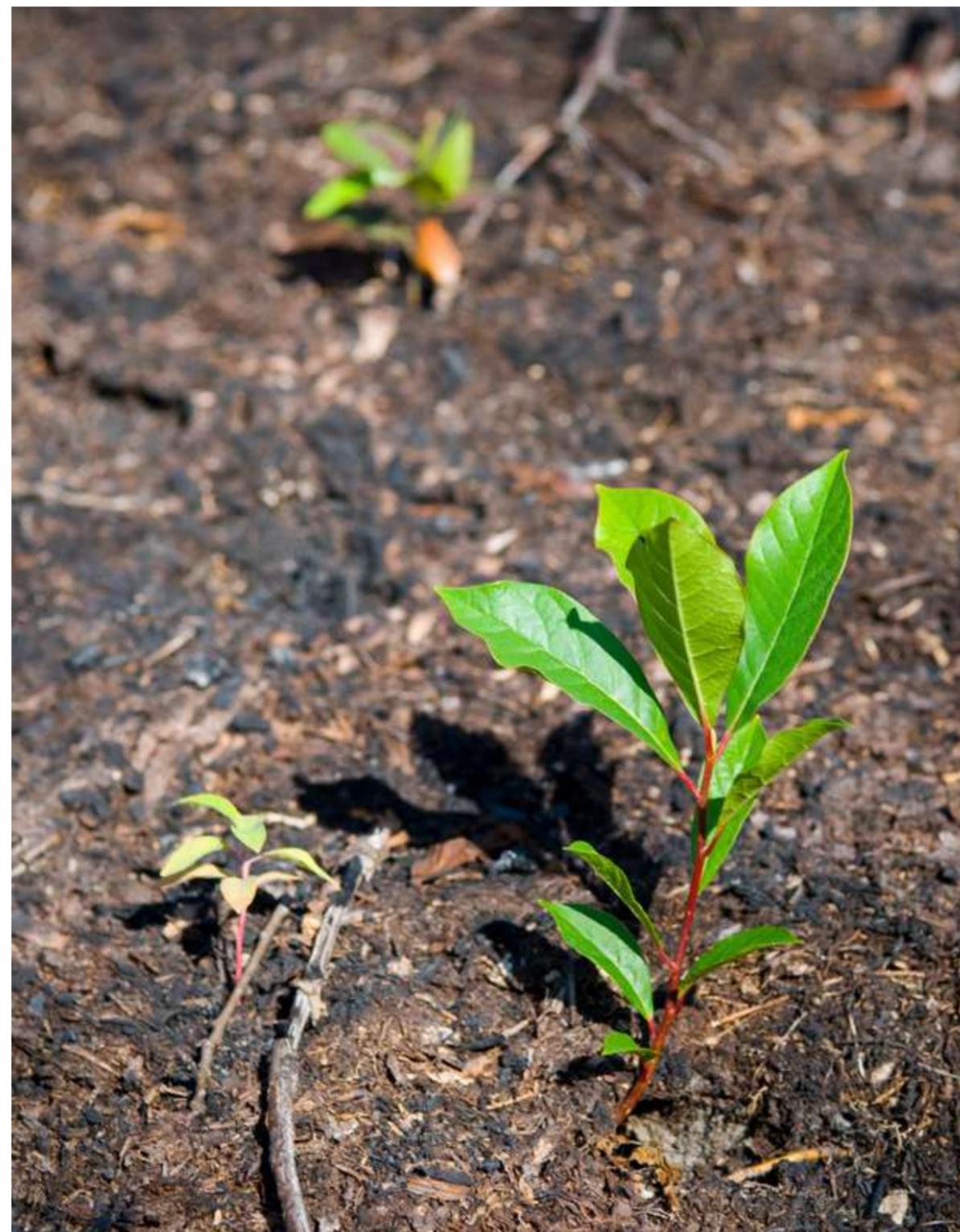
* Conforme critérios estabelecidos por GRI

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

Habitats protegidos ou restaurados [304-3]

A Naturgy realizou ações compensatórias no ano de 2020 em prol da proteção e restauração da biodiversidade:

- **Compensação ambiental realizada em São Paulo:** manutenção de plantio de 322 mudas nativas em Laranjal Paulista e 909 mudas nativas em Itapetininga, correspondente a 7.403 m² para compensação ambiental devido a projeto de distribuição que causa impacto em sua instalação (obra).





Fazemos parte de uma equipe proativa e talentosa e somos apaixonados pelo nosso projeto.

Informe de
Responsabilidade Corporativa
2020

10

**Interesse
pelas pessoas**

10. Interesse pelas pessoas

Princípios de Atuação – Relacionamento com colaboradores

[103-1] [103-2] [103-3]

Para nós é fundamental promover um ambiente de trabalho de qualidade, baseado no respeito, na diversidade e no desenvolvimento pessoal e profissional. E diante de um ano tão complexo com a pandemia e a instauração da quarentena, não poupamos esforços para manter nosso compromisso com nossos colaboradores, suas famílias e a empresa.



Qual é o nosso compromisso?

Os compromissos e princípios de atuação com os colaboradores são:

- O nosso plano integral materializa o compromisso com o trabalho adequado em matéria de diversidade, fomentando: o talento feminino; a atração do talento jovem; a conservação do conhecimento, e a integração laboral de pessoas com deficiência.
- Além disso, a prevenção e segurança no trabalho são aspectos-chave na nossa gestão e materializam-se nas medidas e programas de formação do Plano de Compromisso com a Segurança e Saúde.
- O nosso compromisso para com a igualdade de gênero fica inserido em vários dos nossos códigos de conduta e boas práticas: Código de Ética; Política de Igualdade de Gênero; Protocolo de Prevenção do Assédio Laboral, Sexual e por Razão de Sexo; e Plano Integral de Diversidade.
- O nosso compromisso de redução da desigualdade vai mais além do que as ações internas, como a implantação do Código de Ética, a Política de Igualdade de Gênero ou o Plano Integral de Diversidade, desenvolvemos: processos de negociação com sindicatos locais; planos de pensões, e implementação de planos de igualdade e condições de trabalho.

O interesse pelas pessoas é um princípio inspirador da Naturgy e que pauta a estratégia de gestão de Pessoas, da Organização e define a Cultura Corporativa. Uma estratégia que avança a cada ano, e que em 2020 se reforçou diante das adversidades. Desde o início da crise de saúde em razão da Covid-19, a companhia precaveu-se e montou um comitê de crise para tomar todas as decisões que o momento exigiu.

Diante da quarentena instaurada em março de 2020, a companhia desenvolveu e implantou diversas medidas e programas para combater e minimizar a contaminação pela Covid-19. Principais ações desenvolvidas: criação de comitê diário de seguimento, ferramenta de rastreamento e monitoramento semanal do estado de saúde física e emocional, canal de apoio à saúde emocional para funcionários e familiares, ginástica laboral remota, ações de comunicação interna, engajamento e liderança, além da promoção de ação de Orgulho e Agradecimento denominada “Rede de Valentés”.

Desde março 2020, 94% dos colaboradores da Naturgy Brasil foram colocados em teletrabalho, foram implantados protocolos de segurança e saúde para os colaboradores de atividades essenciais que continuaram em trabalho presencial e fornecemos equipamentos eletrônicos, mobiliários e ajuda de custo para quem estava em teletrabalho. Todas as nossas instalações foram adaptadas para um futuro plano de retomada a ocorrer, por coletivo e por fases, com aplicação das medidas de prevenção e de segurança necessárias para garantir um retorno seguro.

Segurança não tem hora para acabar.

A quarentena está durando bastante, mas não podemos relaxar.

É preciso manter a segurança para prevenir a Covid-19:

Evite aglomerações

Este ao máximo os horários de pico nos transportes públicos, permanença o mínimo de tempo possível em vias coletivas e mantenha distância mínima de dois metros das pessoas.

Atenção ao uso da máscara

Ela é nosso escudo contra a pandemia. Use-a sempre, evite tocá-la e descarte ou troque de três em três horas, retirando-a pelas alças e higienizando as mãos antes e depois de manipulá-la. Armazene as reaproveitáveis em compartimento individual.

Preserve seus objetos pessoais

Não compartilhe canetas, copos, talheres, toalhas, computadores, entre outros objetos. Aplique álcool 70% num lenço descartável e limpe seu celular (não bombe produtos de limpeza diretamente, pois pode danificá-lo).

Cuide bem da higiene das mãos

Lave-as constantemente por 20 segundos e evite tocar no rosto ou nos cabelos. Use álcool em gel após encostar em superfícies coletivas (portas, mesas, corrimãos etc.) caso não possa lavá-las em seguida.

Somos energia, sustentabilidade e inovação. Estamos descobrindo novas formas de trabalhar e conviver, mas com o cuidado e a atenção de sempre.

Contamos com você.

O que tem achado das diversas ações da empresa em relação à Covid-19?

Em tempos de isolamento social, estamos vivendo muitas transformações em nossa rotina, e a comunicação interna se torna ainda mais importante para nos manter próximos e conectados.

Por isso, queremos melhorar ainda mais a qualidade do nosso contato e deixar vocês sempre atualizados e bem informados. Então, preparamos uma pesquisa para saber a sua opinião sobre a nossa comunicação. Sua ajuda é muito importante!

O preenchimento é simples e rápido.

As respostas são múltipla escolha. Sua contribuição vai levar apenas alguns minutos.

O formulário está disponível para todos os colaboradores efetivos.

[Clique aqui para abrir a pesquisa](#)

Desde já, agradecemos sua participação.

Magnitude da Equipe

[102-8] [102-41]

A equipe do Brasil fechou o ano com um total de 423 colaboradores diretos. Desse total, 85% atuam na Ceg e Ceg Rio, 8% na Gas Natural Fenosa em São Paulo e 7% nas demais empresas do Grupo (Gas Natural Serviços e Gas Natural Brasil).

Em 2020, 72% do total de colaboradores tiveram cobertura dos acordos e negociação coletiva.

■ a. Número total de empregados por contrato de trabalho e gênero [405-2]

	Contrato	Total	Homens	Homens (%)	Mulheres	Mulheres (%)
2018		478	299	62,55	179	37,45
2019	Efetivos	455	281	61,76	174	38,24
2020		423	259	61,23	164	38,77

■ b. Número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero [405-2]

	Contrato	Total	Total Geral	Homens	Homens (%)	Mulheres	Mulheres (%)
2018	Equipe Diretiva (ED)	40	478	26	65,00	14	35,00
	Cargos de Chefia (MI)	82		42	51,22	40	48,78
	Técnicos (TE)	291		178	61,17	113	38,83
	Postos Operacionais (PO)	65		53	81,54	12	18,46
2019	Equipe Diretiva (ED)	38	455	23	60,53	15	39,47
	Cargos de Chefia (MI)	85		48	56,47	37	43,53
	Técnicos (TE)	273		159	58,24	114	41,76
	Postos Operacionais (PO)	59		51	86,44	8	13,56
2020	Equipe Diretiva (ED)	2	423	-	-	2	100,00
	Cargos de Chefia (MI)	117		67	57,26	50	42,74
	Técnicos (TE)	248		144	58,06	104	41,94
	Postos Operacionais (PO)	56		48	85,71	8	14,29

■ c. Força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero [405-2]

	Contrato	Total	Homens	Homens (%)	Mulheres	Mulheres (%)
2018		478	299	62,55	179	37,45
2019	Efetivos	455	281	61,76	174	38,24
2020		423	259	61,23	164	38,77

■ d. Força de trabalho total por região e gênero [405-2]

	Região	Total	Total Geral	Homens	Homens (%)	Mulheres	Mulheres (%)
2018	Rio de Janeiro	439	478	271	62	168	38
	São Paulo	38		27	71	11	29
	Piauí	1		1	100	0	-
2019	Rio de Janeiro	417	455	254	61	163	39
	São Paulo	37		26	70	11	30
	Piauí	1		1	100	0	-
2020	Rio de Janeiro	385	423	232	60	153	40
	São Paulo	36		25	69	11	31
	Piauí	2		2	100	-	-

Programas relevantes desenvolvidos em 2020

[103-1] [103-2] [103-3]

- **Compromisso e fidelização:** a empresa considera a gestão do talento [404-3] como marco estratégico, potencializando o Modelo de Liderança, a valorização e a segmentação de profissionais. Em 2020, foi dado seguimento a grandes projetos, como Avaliação de Competências 360º, Mapa de Sucessão, Clube de Mentores, entre outros.
- **Formação:** para o desenvolvimento de seus profissionais, a empresa promove, por meio da Universidade Corporativa, formações de liderança através do Transformational Leadership Academy e formações técnicas com foco em negócio, através da Tech Academy. Promove ainda o desenvolvimento de capacidades de parceiros, como estratégia de negócio, através da Extended University.

Em 2020, destacamos os Projeto DigitalTeams, uma plataforma multicanal que permite a realização de videoconferências e transmissões ao vivo, e também o compartilhamento e a edição de arquivos e do acesso instantâneo; e o Projeto DigitalHub: criado para apoiar na mudança de *mindset* digital, contribuir para conectar os talentos e adquirir novas capacidades. Além de ajudar a gerar valor para a companhia.



Integração e agilidade em um só lugar

Naturgy

digitalteam

Apresentamos nossa nova ferramenta de trabalho: o **DigitalTeam!**
A tecnologia que vai deixar nosso dia a dia mais ágil, flexível e digital.

<p>Praticidade</p> <p>Ferramentas avançadas e tudo mais que você precisa em um só lugar.</p>	<p>Colaboração</p> <p>Você pode trabalhar em comunidades, potencializando a aprendizagem e aumentando eficiência.</p>	<p>Compartilhamento</p> <p>Permite conversar por chats, compartilhar arquivos, agendar reuniões e fazer videoconferências.</p>
---	--	---

DigitalTeam: muitas vantagens em um único aplicativo.

Reconhecimentos Externos

- A Naturgy foi certificada como empresa Top Employers 2020, que reconhece empresas que oferecem excelentes condições de trabalho para seus colaboradores.
- Finalista do Prêmio Ser Humano, da Associação Brasileira de Recursos Humanos, com o case “Comunicação, adaptação e empatia: palavras-chave para garantir a integridade da saúde dos colaboradores e a produtividade da empresa”.
- Renovação da certificação de Empresa Saudável. Para obter a certificação, as empresas devem cumprir com os requisitos do Modelo de Empresa Saudável e identificar os fatores de risco que podem influenciar no ambiente de trabalho, a fim de controlá-los, reduzi-los e eliminá-los, tendo em vista as particularidades de cada organização. Esses fatores dividem-se em quatro âmbitos: ambiente físico, psicossocial, recursos de saúde e participação da empresa na comunidade.
- Reforçando o compromisso que iniciamos em 2012, de promover a conciliação entre a vida pessoal e profissional de nossos empregados, realizamos a renovação Global do certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável). O mesmo reconhece a companhia como líder internacional na qualidade de emprego, flexibilidade e estímulo à vida social dos colaboradores, bem como à sua formação e ao seu desenvolvimento profissional.



Ética, Diversidade e Direitos Humanos

[103-1] [103-2] [103-3]

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

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

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

A Naturgy rechaça taxativamente a discriminação por qualquer motivo. Este critério estende-se aos processos de seleção, promoção, baseados na evolução das capacidades da pessoa e em análises e requerimentos do posto de trabalho, no desempenho individual e no mérito.

Reconhecimento da representatividade sindical dos centros de trabalho

[103-1] [103-2] 103-3] [407-1]

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

Política de benefícios adaptados às necessidades dos empregados

No ano de 2020, ofereceu aos seus empregados diversos benefícios, com a finalidade de melhorar sua qualidade de vida e satisfazer determinadas necessidades. Entre os quais se destacam: Plano de Previdência, Plano de Saúde e Odontológico, Auxílio-medicamentos, Seguro de Vida, Auxílio-creche, Auxílio-excepcional, Vale-refeição, Cesta Básica, Empréstimos, Bolsa de Estudos e Extensão da Licença-maternidade de 4 para 6 meses e da Licença-paternidade de 05 para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã). [401-2] [401-3]

Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

A jornada de trabalho, exceto para os funcionários de serviços essenciais, realizou-se em horários flexíveis, tanto para a entrada quanto para a saída. Em todos os feriados que ocorreram às terças e quintas-feiras, os funcionários foram dispensados do trabalho às segundas e sextas (com exceção daqueles que trabalham em serviços essenciais), mediante a compensação, conforme calendário estabelecido pela empresa. Durante todo o ano, foi realizada a redução de jornada de trabalho em duas horas às sextas-feiras, mediante compensação ao longo do ano. Essas são algumas das ações praticadas pela empresa, que a certifica como EFR – Empresa Familiarmente Responsável, por promover o equilíbrio da vida pessoal e profissional.

Com a pandemia e a quarentena, foram desenvolvidos diversos programas para apoiar o empregado e sua família nesse período atípico e de muito cuidado. Entre alguns dos programas podemos destacar: atendimento psicológico 0800 ao empregado e seus familiares, ginástica laboral *on-line*, palestras *on-line* com temas de saúde etc.

A Naturgy Brasil oferece **um novo canal de apoio à saúde emocional** para ajudar você e sua família a passarem de forma mais tranquila por este momento de pandemia.



Estamos atravessando um período que pede atenção tanto à saúde física quanto ao equilíbrio emocional. Por isso, a partir de hoje você pode contar com a **assessoria 24h de uma equipe de psicólogos e assistentes sociais, todos os dias da semana.**

Além de atender funcionários, estagiários e jovens aprendizes, o número telefônico também estará disponível para dependentes (filhos e cônjuges) e pais.

Cuidar da saúde mental é:

			
Buscar estar bem consigo mesmo e com os outros.	Aprender a lidar com as diferentes emoções que fazem parte da vida.	Reconhecer seus limites e respeitá-los.	Buscar ajuda sempre que necessário.

Contato: 0800 773 5333

Toda ligação é sigilosa e gratuita. Basta informar nome e número da matrícula SAP, mesmo que o atendimento seja para seu familiar.

A empresa parceira para os atendimentos é a Social Consultoria, uma das maiores do país, com 23 anos de atuação no mercado, e que conta com psicólogos e assistentes sociais especializados.

A Naturgy se preocupa com sua saúde integral e seu bem-estar.

Fique seguro, conte com nosso novo serviço e cuide bem de você e da sua família.



Indicadores de Recursos Humanos

[103-1] [103-2] [103-3]

Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito: [414-2]

Em 100% dos contratos realizados pela Naturgy com seus fornecedores, [412-3] há cláusulas padronizadas que exigem que as empresas contratadas atuem de acordo com os padrões legais e condições estabelecidas pelo grupo, através de política interna, dos temas de Segurança e Saúde, Política de Direitos Humanos e Código de Ética. Desta forma, foram criados parâmetros de atuação para os fornecedores, tanto na forma de zelar pelos seus colaboradores, como pelos aspectos relacionados à prestação dos serviços. Além disso, nos processos e sistemas de qualificação e homologação de fornecedores, são realizados questionários e verificações com o objetivo de mitigar tais riscos.

[412-1] [414-1]

Em 2020, houve uma mudança na classificação dos cargos da companhia: Diretivos antes eram considerados Diretores e Gerentes, a partir de 2020, Dretivos são apenas Diretores, por isso a diminuição de alguns indicadores e mudanças bruscas em índices.

■ Proporção de membros da Alta Direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes

	Diretivos Locais (%)	Total de Dretivos	Diretivos Expatriados	Diretivos Locais
2018	95,24	42	2	40
2019	97,44	39	1	38
2020	66,67	3	1	2

Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região [401-1]

■ Índice de rotatividade por gênero e idade

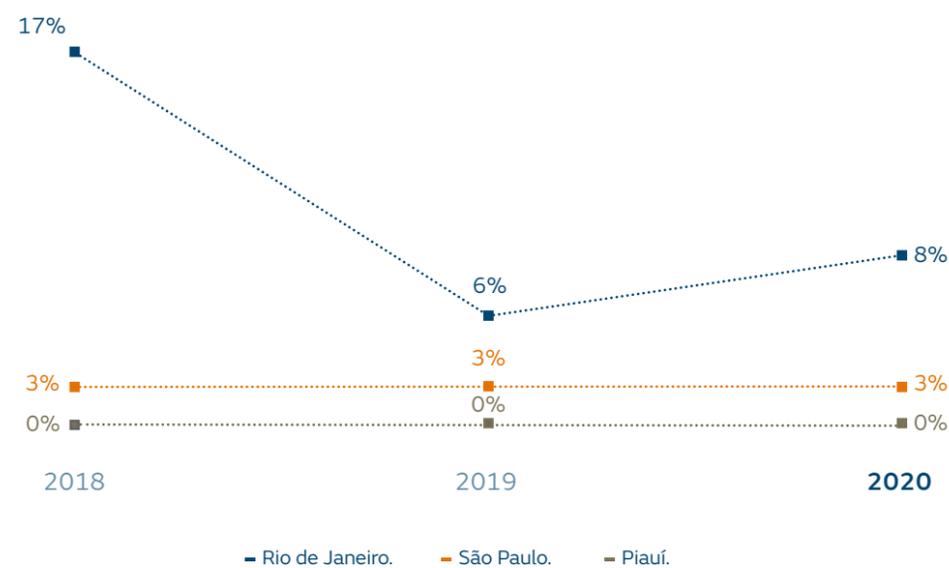
	Faixa Etária	Total	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação		Rotatividade		
			Total Geral	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2018	Até 35	123		73	50	5	2	14	8
	36 - 50	294	478	178	116	1	0	8	12
	Mais de 50	61		48	13	0	0	40	108
2019	Até 35	82		48	34	0	0	17	12
	36 - 50	296	455	171	125	1	0	4	0
	Mais de 50	77		62	15	0	0	8	7
2020	Até 35	62		36	26	3	0	17	4
	36 - 50	290	423	168	122	0	0	2	5
	Mais de 50	71		55	16	0	0	25	13

■ Índice de rotatividade por gênero

	Total	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação (%)		Rotatividade (%)	
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2018	478	299	179	2	1	15	18
2019	455	281	174	0	0	7	3
2020	423	259	164	0	0	9	5

Índice de rotatividade por região

	Região	Quadro de Pessoal	Altas	Baixas	Taxa de Contratação (%)	Rotatividade (%)
2018	Rio de Janeiro	437	5	75	1	17
	São Paulo	38	1	1	3	3
	Piauí	1	0	0	0	0
2019	Rio de Janeiro	417	0	23	0	6
	São Paulo	37	0	1	0	3
	Piauí	1	1	0	100	0
2020	Rio de Janeiro	385	0	32	0	8
	São Paulo	36	0	1	0	3
	Piauí	2	1	0	50	0



Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional [404-1]

Por gênero

	Gênero	Horas	Nº empregados
2018	Homem	6.416,3	290
	Mulher	6.190,8	175
	Total	12.607,1	465
2019	Homem	5.055,0	281
	Mulher	3.376,4	174
	Total	8.431,4	455
2020	Homem	4.580,3	259
	Mulher	3.047,9	164
	Total	7.628,2	423

Por categoria funcional

Categoria	2020	2019	2018
Diretivos	33,25	615,77	945,5
Excluídos de convênio	2.245,14	1.310,58	3.625,1
Técnico	2.342,49	3.169,92	4.263,9
Operacional	3.007,33	3.335,16	3.772,6
Total	7.628,21	8.431,43	12.607,1

Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes [405-2]

	2018		
	Homens (R\$)	Mulheres (R\$)	%
Diretivos	317.254,34	279.584,62	13,47
Excluídos de convênios	164.710,68	148.350,77	11,3
Técnico	91.456,46	78.011,56	17,23
Administrativo	-	78.415,06	-100,00
Operacional	63.119,68	47.939,61	31,66

	2019		
	Homens (R\$)	Mulheres (R\$)	%
Diretivos	258.399,03	306.515,03	-15,70
Excluídos de convênios	157.739,41	150.009,20	5,15
Técnico	87.820,00	80.709,81	8,81
Administrativo	47.601,93	69.168,93	-31,18
Operacional	51.106,08	50.370,11	1,46

	2020		
	Homens (R\$)	Mulheres (R\$)	%
Diretivos	-	701.845,56	-100,0
Excluídos de convênios	201.112,11	182.151,12	10,41
Técnico	99.324,36	85.408,91	16,29
Administrativo	-	76.923,83	-100,00
Operacional	66.454,05	51.352,36	29,41

Comunicação Interna

Estratégia de Comunicação Interna

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

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



01 |

Alinhar a atuação dos colaboradores aos objetivos estratégicos da empresa.



02 |

Fomentar a cultura e os valores corporativos, tais como: eficiência, segurança, transversalidade, inovação, proximidade, simplicidade e confiança.



03 |

Melhorar o clima laboral, potencializando nos colaboradores o orgulho de pertencer ao grupo Naturgy.

Programa Dialogar

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

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

- **TV Corporativa** – implantada em 2014 nas sedes corporativa e operativa da empresa, foi desenvolvida a partir do conceito *outdoor*, transmitindo mensagens em formato de animação.
- **Murais** – são fixados nos locais em que as características físicas da sede operativa impedem a colocação de aparelho de TV e possui as mesmas características conceituais da TV Corporativa.
- **“Entre Nós”** – newsletter interna semanal, em formato digital, cujo nome foi escolhido pelos colaboradores, por meio de enquete. Seu *layout* foi modernizado em agosto de 2020, com redução no número de matérias, tornando-a mais moderna, digital, chamativa e com conteúdo exclusivo, priorizando a publicação das notícias mais importantes em primeira mão.

- **Portal Dialogar** – www.portaldialogar.com.br – um marco de reformulação da intranet da companhia. O veículo disponibiliza notícias da empresa, do mercado e das ações realizadas pelas áreas; funciona como um fórum interno, incentivando debates e troca de experiências, com espaços interativos e enquetes para incentivar o diálogo. Seu *layout* foi desenhado para promover uma navegação fluida, simples e intuitiva.
- **Naturalnet** – intranet do grupo Naturgy, gerenciada pela sede na Espanha, com divulgação das notícias mais importantes sobre os acontecimentos dos países e das principais campanhas globais.
- **Cartazes e folders** – são elaborados e distribuídos para divulgar informações relevantes, promovendo nivelamento e transparência na comunicação da empresa.
- **Clipping** – publicação diária com as principais notícias sobre a empresa e o mercado; e envio das notícias de destaque do dia para todos os colaboradores via e-mail.
- **Eventos** – são realizados eventos internos impactantes, desenvolvidos com todo aparato e suporte profissional. São feitas ações interativas nas convenções e palestras, que passaram a contar com a presença e participação ativa de toda a diretoria – o que marca uma mudança cultural.
- **Webinars e Lives** – com o início da pandemia no Brasil, em março de 2020, 94% dos colaboradores passaram a trabalhar em regime de *home office*, o que fez com que a comunicação interna adequasse seus eventos, até então presenciais, para encontros *on-line*. Assim, foram promovidos *webinars* e *lives*, sobre temas variados, exibidos aos colaboradores de forma interativa pela ferramenta Microsoft Teams.
- **Podcasts** – outra novidade desenvolvida e implementada pela comunicação interna em 2020 foram os *podcasts*, em formato de entrevistas, com cerca de 15 minutos de duração. O bate-papo conta com um jornalista no papel de entrevistador e dois ou três funcionários entrevistados. Os temas abordados são cuidadosamente escolhidos e relacionados ao momento que o mundo estava vivendo, como saúde mental, *home office* e Covid-19. Os áudios são veiculados na *newsletter* semanal “Entre Nós”.
- **“Revista Natural”** – informativo interno que contém informações sobre a atuação mundial da Naturgy, com distribuição semestral para os colaboradores. Em versão digital, a revista é disponibilizada na intranet e enviada por e-mail a todos os funcionários.



- **Comunicados internos** – foram divulgados 432 comunicados por e-mail aos colaboradores em 2020, com uma média de 36 ao mês.
- **Outdoors** – estruturas fixadas na sede operativa, em locais externos e de grande circulação de colaboradores, que divulgam amplamente as principais campanhas internas da empresa.
- **Adesivação de portas e espelhos** – ação pontual e de alto impacto visual, na qual adesivos com temas internos relevantes são fixados nas portas de vidro, situadas nas entradas dos prédios, e nos espelhos dos banheiros.
- **Clube de Vantagens** – a empresa mantém parceria com diversos estabelecimentos, como cursos, academias e restaurantes, que concedem descontos aos funcionários da Naturgy. Todas as parcerias em vigor podem ser consultadas no Portal Dialogar. Sempre que uma nova parceria é firmada, a empresa divulga por meio de sua *newsletter* semanal. O foco de 2020 foi em novas parcerias com instituições de ensino a distância.
- **Mensuração de resultados** – os resultados das ações de Comunicação Interna são mensurados através de pesquisas e ferramentas digitais, como o Google Analytics. Na última Auditoria de Comunicação Interna da Naturgy, 95% dos colaboradores que responderam à avaliação se disseram satisfeitos ou muito satisfeitos com a Comunicação Interna. O resultado mostra que os funcionários se sentem bem informados, inseridos e identificados com a Naturgy. As opiniões mostram que a Comunicação Interna está no caminho certo, e a intenção da equipe é sempre melhorar, produzindo conteúdo com qualidade e agilidade, para todos os colaboradores, sobre tudo o que acontece na companhia e no setor energético.
- **Promoção de várias campanhas internas** – no ano de 2020, as campanhas por meio de e-mails marketing e vídeos ganharam ainda mais importância, devido ao isolamento social e *home office*. Os temas de destaque foram saúde, prevenção e bem-estar, além de assuntos institucionais. A tabela a seguir apresenta as campanhas realizadas em 2020.



	Lançamento Campanha
Janeiro	Aproveite o verão sem descuidar da proteção solar
	Lançamento parceria Gympass
	Comunique os acidentes e incidentes de trabalho
	Serviço de Fisioterapia na Naturgy
	Lançamento Digital Teams
	Combate ao <i>Aedes aegypti</i>
	Janeiro Branco
Fevereiro	Doação de donativos para municípios atingidos pelas chuvas
	Desconto NatCombo residencial para funcionários
	Projetos de Compostagem da Naturgy
	Auriculoterapia na Naturgy
	Eleições CIPA
Março	Curta o Carnaval com saúde e responsabilidade
	Orientações sobre o novo coronavírus
	Campanha de vacinação contra o sarampo
	Informações sobre a Covid-19
	Programa Viva Leve
	Páscoa Solidária
	Dia Mundial do Consumidor
	Medidas de prevenção ao coronavírus e início do <i>home office</i>
	Orientações para o trabalho remoto
	CIPA Presente
Manual para um <i>home office</i> eficiente e saudável	
Junho	Orientações para o uso das redes sociais
	Dia Mundial de Combate à Tuberculose
	Aniversário da Naturgy no Rio de Janeiro
	Rede de Valentés
	Regras para a segurança da informação
	Avise ao Serviço Médico em caso de sintomas da Covid-19
	Responsabilidade individual na pandemia
	Dicas de atividades para manter a saúde mental no isolamento
	Campanha solidária de compra e doação de EPIs para os profissionais de saúde
	Manual de procedimentos de Informática
Novos cursos na Universidade Corporativa	



	Lançamento Campanha
Abril	Medidas da Naturgy para amenizar o impacto da pandemia
	Café Virtual com Saúde
	Atualizações sobre a Covid-19
	Programa de monitoramento da saúde dos funcionários
	Dicas para um <i>home office</i> eficiente
	Live sobre saúde mental
	Lançamento do 0800 de apoio emocional para funcionários
	Campanha de vacinação contra a gripe
	Dicas para aproveitar o feriado em casa
	Protocolos de segurança contra a Covid-19
Maio	Serviço de Leitura Facilitada
	Live com a <i>country manager</i> da Naturgy
	Aniversário da Naturgy em São Paulo
	Encontro Conecta com o presidente do grupo Naturgy
	Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho
	Manual de redes sociais
	Avise ao Serviço Médico em caso de sintomas da Covid-19
	Live Conexão Saúde
	Exerça a gratidão
	Dia das Mães
Junho	Novo processo de contratações
	Dia Mundial de Combate à Hipertensão
	Use a máscara da forma correta
	Dicas de prevenção para ir ao mercado
	Segundo encontro Conecta com o presidente do grupo
	Gestão do estresse com <i>mindfulness</i>
	Dicas de Cibersegurança
	Live Conexão Saúde
	Dia Mundial do Meio Ambiente
	Dicas para aproveitar o feriado em casa
Reforço 0800 de apoio emocional	
Junho	Impacto do consumo para o Meio Ambiente
	Pesquisa de Comunicação Interna
	Nossas atitudes afetam o meio ambiente
	Assembleia Geral do Dia Solidário
	Webinar Abertura do Mercado de Gás
Consequências do desmatamento	



Lançamento	Campanha
	Live com a country manager da Naturgy Movimento-se em casa Webinar transição energética Fique em casa e siga as orientações de segurança Plano de Desconfinamento Política Global de Proteção de Dados CIPA Informa Webinar paradigma do setor de óleo e gás Projeto DigitalTeams Selo de Qualidade Sindistal Evento Conecta com o presidente do grupo Lançamento do Digital Hub Naturgy Lançamento da ginástica laboral on-line Dia Nacional da Prevenção de Acidentes de Trabalho Webinar digitalização de serviços Dia do Motociclista Webinar novo mercado de gás Webinar transformação digital Lançamento da nova news 'Entre Nós' Dia dos Pais Webinar LGPD Lançamento do Plano Imobiliário Auditoria Interna da Naturgy Webinar gestão de mudanças Webinar Compliance Código de Ética da Naturgy Prêmio Zendesk CX Awards Cursos da Universidade Corporativa Webinar Mindset Ágil Dia Internacional da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão Webinar consumidor livre de gás natural Certificado Empresa Saudável Webinar trabalho remoto e gerenciamento de times Aproveite o feriado em casa Lançamento do projeto Apolo 20 Reforço ginástica laboral on-line Webinar Experiências Digitais: case Zendesk Auditoria Ambiental Legal Webinar automação de processos Segurança não tem hora para acabar Votação Prêmio Zendesk CX Awards
Julho	
Agosto	
Setembro	



Lançamento	Campanha
	Webinar desafios e lições aprendidas na pandemia Webinar inteligência artificial Dia Mundial sem Carro Webinar data driven business Eleição CIPA SP Dia Mundial do Coração Setembro Amarelo Reunião Anual com Empresas Contratadas Webinar comportamento das empresas no ambiente digital Renovação do espaço e transformação digital Dia Nacional de Prevenção da Obesidade Webinar omnichannel e cross channel Adesão de sócios ao Dia Solidário Dia Mundial da Lavagem das Mãos Webinar UX Lançamento Retratos da Quarentena Lançamento site Energia Parceira Outubro Rosa Webinar novas perspectivas GNV Webinar encantamento de clientes na era digital Webinar novos comportamentos da era digital Auditoria SIG Política de Atenções Empresariais Webinar open innovation Política Anticorrupção Webinar o futuro do trabalho Dia Mundial do Diabetes Retorno Voluntário Novembro Azul Auditoria Ambiental Legal Plano de Formação 2021 Reforço ginástica laboral on-line Dia Mundial de Luta Contra a AIDS Sorteio Rio Gastronomia Conflito de interesses Dia Internacional Contra a Corrupção Conclusão de cursos na Universidade Corporativa Evento Naturgy Talks Live de fim de ano com a country manager Dezembro Laranja Votos de Natal
Setembro	
Outubro	
Novembro	
Dezembro	
Total	153



Nós priorizamos
segurança em
nossas atividades,
minimizando riscos
para todos.

11

Segurança e saúde

11. Segurança e saúde

A Naturgy planeja e desenvolve suas atividades assumindo que nada é mais importante do que a segurança, a saúde e o bem-estar das pessoas. Nesse sentido, a atuação da empresa visa ao cumprimento das obrigações legais e outros requisitos que voluntariamente adota. Dessa forma, a empresa impulsiona a melhoria contínua das condições de trabalho, envolvendo não apenas os colaboradores, como também os fornecedores, as empresas colaboradoras, os clientes e outros grupos de interesse. O objetivo é evitar e prevenir os acidentes e os danos à saúde, proporcionando um ambiente seguro e saudável. [103-1] [103-2] [103-3]



Qual é o nosso compromisso?

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

- Garantir que a saúde e segurança ocupacional são uma responsabilidade individual que não pode ser delegada e que, por meio de um comprometimento coletivo e visível, é liderada pela alta administração e aceita de maneira proativa e integrada por toda a organização e seus fornecedores e empresas colaboradoras.
- Estabelecer saúde e segurança como uma responsabilidade individual que permeia o trabalho dos funcionários da Naturgy, bem como a atividade de suas empresas colaboradoras.
- Assegurar que situações potencialmente perigosas que possam afetar os trabalhadores, fornecedores, clientes, o público em geral e a segurança das instalações sejam adequadamente relatadas, avaliadas e gerenciadas.
- Trabalhar para manter um ambiente de trabalho livre de riscos, integrando a prevenção de riscos ocupacionais e ações para proteger e promover a saúde e o bem-estar em sua gestão de negócios.
- Estabelecer a aprendizagem como um motor da cultura da segurança, mediante formação contínua, análise de acidentes e incidentes, disseminação de lições aprendidas e educação e promoção da saúde.
- Integrar critérios rigorosos de saúde e segurança nos processos de negócios, em novos projetos, atividades, instalações, produtos e serviços, bem como parte do processo de seleção e avaliação de empresas e fornecedores colaboradores, cuja não conformidade determinará o início ou a continuidade do processo, da atividade.
- Investir em novas estratégias de educação em saúde e promoção da saúde para permitir que o local de trabalho se torne um vetor de transmissão de estilos de vida saudáveis para os trabalhadores e o meio ambiente.

A segurança como estratégia da Naturgy

[103-1] [103-2] [103-3]

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

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

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

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

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



Plano de Segurança e Saúde

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

01

Nada é mais importante que a segurança e saúde



... nem produção, nem vendas, nem lucros.

02

Todo acidente pode ser evitado



... Não há acidentes inevitáveis.

03

A segurança é uma responsabilidade da Direção



... e deve ser gerenciada, sempre.

04

A segurança é uma responsabilidade individual



... e uma condição de emprego, e de aquisição para empresas colaboradoras.

05

Todos os trabalhos devem ser planejados e executados pensando na segurança



... o nosso, o de nossos funcionários, empresas colaboradoras, visitantes, clientes e a comunidade.

A aplicação do Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde foca em cinco pontos de atuação e permite maior extensão e cobertura de seu compromisso com a segurança e a saúde.



Plano de Segurança e Saúde – Brasil

Durante 2019, o Brasil consolidou o uso das ferramentas do plano de Segurança e Saúde, no qual os colaboradores passaram a observar e relatar os comportamentos seguros e inseguros dentro e fora da empresa. O compromisso com a segurança passou a constar na avaliação de desempenho e na remuneração variável, nos critérios de seleção de fornecedores e, ainda, como condição essencial para trabalhar na empresa ou ser prestador de serviço.

A primeira fase do projeto foi de diagnóstico, para conhecer a situação e estabelecer um ponto de partida na gestão da segurança e saúde dentro da companhia.

A partir daí, foi criada uma estrutura de redes de desenho e implantação, coordenadas por uma equipe central do projeto.

Os representantes do comitê do projeto no Brasil, constituído por membros de diferentes áreas, reúnem-se para identificar melhorias e propor ações voltadas para mudança nas instalações, nos processos e no comportamento de líderes, colaboradores e empresas prestadoras de serviço.

Constantemente, são realizadas ações para envolver as empresas contratadas, tentando demonstrar a dimensão e a importância do projeto para a companhia. Existem também comitês formais de segurança e saúde conjuntos para direção e empregados, com o objetivo de controlar e assessorar sobre programas de segurança e saúde laboral.

Em 2020, além de outras ações, foi criado o Portal Energia Parceira, para incentivar a comunicação das empresas colaboradoras com a Naturgy, através de fóruns de discussão e postagens, nos temas de Segurança e Saúde, difundindo boas práticas e expandindo o compromisso da empresa com foco em acidente zero.

Trabalhadores representados em comitês formais de Saúde e Segurança

[403-1]

Grupo ECP

Nº de empregados da Naturgy em dezembro de 2020	490
Nº de representantes fixos	11
% de funcionários que participam do Grupo de Segurança e Saúde (ECP)	2,2%

Representantes fixos do Grupo ECP:

- Gláucia Alcântara
- Luiz Antônio Feitosa
- Daniela Pontes
- Sueyser Sodré
- Diogo Ribeiro
- José Laile
- Gisélia Pontes
- Andréia Maria Cardoso
- Cristiane Moura
- Patrícia Moura
- Gustavo Tergolino

Comitê de Direção de Segurança e Saúde

Nº de empregados da Naturgy em dezembro de 2020	490
Nº de representantes fixos	10
% de empregados que participam do Comitê de Direção de Segurança e Saúde	2,0%

Representantes fixos no Comitê de Direção de Sys:

- Bianca Mascaro
- Bruna Souza
- Christiane Delart
- Eduardo Cardenal
- Fernanda Amaral
- Kátia Repsold
- Daniela Conrado
- Marcio Vargas
- Mario José Nevares
- Sérgio Soares

Representantes dos Empregados

Grupo	Número de trabalhadores que participam
CIPA RJ	16
CIPA SP	4

Para dimensionamento da CIPA RJ foi levado em consideração o nº de empregados da CEG, na ocasião do processo eleitoral, que se enquadra na faixa entre 301 e 500 empregados.

Para dimensionamento da CIPA SP foi levado em consideração o nº de empregados da GNF SPS, na ocasião do processo eleitoral, que se enquadra na faixa entre 30 e 50 empregados.

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

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

Norma	Título	Norma	Título
NT.00032.GN	OPS	NT.00054.GN	Trabalho em baixa tensão
NT.00034.GN	Gestão Contratadas	NT.00055.GN	Descarga de inst. elétricas
NT.00035.GN	Com. de Ac. e Inc.	NT.00056.GN	Reuniões periódicas SS
NT.00036.GN	Clas. de Ac. e Inc.	NT.00057.GN	Classificação de Risco SS
NT.00037.GN	Quadro de Mando	NT.00058.GN	Requisitos para qualificação
NT.00039.GN	Trabalhos em altura	NT.00059.GN	Gestão de SS para EECC
NT.00040.GN	Segurança Viária	NT.00061.GN	Atmosferas explosivas
NT.00041.GN	Tolerância Zero	NT.00063.GN	Corte, poda e capina
NT.00042.GN	Gestão EPI	NT.00064.GN	Valas e escavações
NT.00043.GN	Permissão de Trabalho	NT.00067.GN	Análise de Riscos de Segurança de Processos Técnicos
NT.00044.GN	Linhas Vermelhas	NT.00068.GN	Manipulação e içamento de cargas
NT.00045.GN	Regime Sancionador	NT.00069.GN	Trabalhos em tensão para instalações em tensão >1kV
NT.00046.GN	Escritórios	NT.00071.GN	Identificação e avaliação de Perigos e Riscos
NT.00047.GN	Desempenho EECC	NT.00072.GN	Cálculo de indicadores de acidentabilidade
NT.00048.GN	Lições Aprendidas	NT.00073.GN	Preparação Mediante Emergências
NT.00049.GN	Comitês de Direção SS	NT.00074.GN	Garantia da Qualidade dos Processos Técnicos
NT.00050.GN	Reconhecimento SS		
NT.00051.GN	Orientação a EECC		
NT.00052.GN	Espaço Confinado		
NT.00053.GN	Sinalização		

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

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

A cultura preventiva na cadeia de valor

[103-1] [103-2] [103-3]

A importância do trabalho realizado pelas empresas prestadoras de serviço exige que a companhia possa estender para elas a mesma cultura de prevenção com a qual desenvolve as suas próprias atividades.

A extensão da cultura de prevenção baseia-se principalmente no acompanhamento do desempenho das empresas colaboradoras. Assim, a Naturgy procura acompanhar eventuais acidentes que possam ocorrer com os colaboradores das empresas prestadoras de serviços, e para isso, desenvolveu ferramentas de monitoramento dos acidentes. Além disso, a empresa exige que seus fornecedores e as empresas colaboradoras se certifiquem de que seu pessoal próprio tenha recebido formação específica em segurança e prevenção de riscos trabalhistas para a execução de serviços que serão prestados à companhia.

Em 2019, foi fortalecido o Projeto Compromisso de Segurança e Saúde, direcionado aos colaboradores das empresas contratadas, uma iniciativa da unidade brasileira com o objetivo de garantir o comprometimento dos profissionais que trabalham em nome da Naturgy.

Projeto Itinerários de Segurança e Saúde

O Projeto dissemina os princípios de Compromisso com a Segurança e Saúde e envolve as empresas contratadas cujos colaboradores prestam serviço para a Naturgy.

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

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

■ Procedimentos de conduta referentes à ação junto às empresas contratadas

1. Detectar os desvios, de forma sistemática e frequente, durante a atividade diária.
2. Atuar sobre o desvio de forma imediata.
3. Comunicar o desvio e as medidas tomadas ao responsável pela atividade de forma informativa de prevenção.

Uma vez solucionado o desvio, o responsável por sua solução fechará a notificação no sistema. Se o desvio já tiver sido resolvido pela pessoa que o detectou, não será necessária resposta por parte do responsável pela atividade, e a notificação constará unicamente a título informativo.
4. O sistema, de forma automática, comunicará sua solução à pessoa que notificou o desvio.

Representantes da Naturgy visitam as empresas prestadoras de serviço para apresentar, em nível operacional, o projeto de Compromisso com a Segurança e a Saúde, com ênfase na importância na comunicação de acidentes e incidentes.

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

Principais Ações Internas

- **Naturalnet** – são mantidas no Portal Brasil, Normas Técnicas de Compromisso com Segurança e Saúde da empresa com o objetivo de informar colaboradores sobre seus direitos e deveres e facilitar a aplicação das normas e dos procedimentos. Os processos de comunicação, investigação e seguimento de acidentes e incidentes, inspeções documentadas e o Programa de Observação Preventiva de Segurança (OPS) são alguns dos documentos disponíveis no portal.
- **Contato de Segurança** – os chamados contatos de segurança são dicas de segurança que abordam diferentes situações cotidianas, e que devem ser utilizadas para aumentar a conscientização e a percepção dos trabalhadores quanto aos riscos. Podem também divulgar dicas sobre saúde e devem sempre anteceder qualquer reunião ou evento a ser realizado nas dependências da Naturgy.
- **Na intranet**, uma página sobre o Projeto Compromisso com a Segurança e Saúde informa todas as lições aprendidas e desenvolvidas.
- **Sobre as atividades na empresa**, os temas abordados vão desde os itens que devem ser observados durante o transporte de dutos, até as regras de segurança, que devem ser observadas durante o abastecimento de veículos com GNV.
- **O Projeto Compromisso com a Segurança e a Saúde** passou a fazer parte do dia a dia do colaborador e integrar a cultura organizacional. Usar o cinto de segurança no banco de trás do carro; estacionar o veículo de ré na fábrica; descer as escadas sem ler e-mail no celular são alguns dos comportamentos que muitos colaboradores passaram a adotar desde que o projeto foi implantado.
- **Sistema Prosafty para IOS** – o aplicativo de Mobilidade Prosafty é uma ferramenta para gerenciamento de segurança no trabalho que facilita a implementação da filosofia de acidente zero. É um instrumento de colaboração que ajuda a envolver toda a organização na gestão da segurança.

O Prosafty móvel permite que o colaborador, a qualquer momento e de qualquer lugar, possa acessar os módulos de segurança, inspeções, observações de segurança, comunicação de risco ou de acidentes e incidentes de investigação trabalhando de qualquer lugar, a qualquer momento.

Projetos e campanhas de saúde

No ano de 2020, diante da situação de pandemia pela Covid-19, a área de Saúde da Naturgy necessitou adaptar, criar novos projetos e ações e, em paralelo, suspender outros, que eram realizados anualmente, para se adaptar à nova realidade e seguir zelando pela saúde dos seus colaboradores. Desse modo, foi implementado o Conexão Saúde, projeto que engloba um conjunto de ações, com o objetivo de informar, orientar, monitorar e oferecer apoio à saúde física e emocional dos nossos colaboradores. O projeto vem auxiliando na realização do acompanhamento diário da saúde dos nossos colaboradores, para que todos possam enfrentar de forma mais branda este cenário de pandemia.

O reconhecimento maior da efetividade de nossas ações veio através do recebimento de 95% de satisfação em pesquisa interna realizada com nossos colaboradores, com muitos *feedbacks* positivos e no fato de termos ficado entre as cinco melhores empresas no Prêmio Ser Humano 2020.

Em uma edição especial, a premiação da Associação Brasileira de Recursos Humanos reconheceu as soluções mais inovadoras e criativas das empresas em meio à pandemia. Com o case “Comunicação, Adaptação e Empatia: palavras-chave para garantir a integridade da saúde dos colaboradores e a produtividade da empresa”, a Naturgy ficou entre as cinco finalistas, concorrendo com mais de 20 grandes organizações.

- **Central de Apoio Psicológico:** desde abril de 2020, a Naturgy oferece apoio psicológico aos colaboradores, por meio de um canal gratuito (0800), que funciona 24 horas, todos os dias da semana. O atendimento é realizado por uma equipe de psicólogos e assistentes sociais, que respeitam o sigilo. O serviço é disponibilizado aos colaboradores, estagiários e jovens aprendizes, e também para dependentes (filhos e cônjuges) e pais.
- **Protocolos de Saúde:** desde março de 2020, a área da Saúde da Naturgy passou a definir e atualizar continuamente protocolos de Saúde e intensificar os cuidados para os seus colaboradores, tanto para aqueles que passaram a trabalhar exclusivamente em *home office*, quanto, especialmente, os que seguiram trabalhando presencialmente em atividades críticas. Além disso, os colaboradores portadores de doenças crônicas são frequentemente avaliados, seguindo diretrizes de Saúde Internacionais e Nacionais, recebendo, assim, as orientações necessárias.



- **Monitoramento da Saúde:** desde março de 2020, a equipe de Medicina Laboral da Naturgy iniciou um monitoramento diário das informações sobre os colaboradores que apresentam sintomas respiratórios, contatos com casos suspeitos e/ou que realizaram viagens internacionais. Para tal, utilizamos tanto o canal telefônico da equipe de Saúde, quanto uma plataforma digital, que disponibiliza formulários baseados em algoritmos médicos semanais e que possibilitam o rastreamento e monitoramento da saúde física dos colaboradores. Ela auxilia na identificação de possíveis casos positivos de Covid-19. Além disso, essa plataforma também ajuda a área de Saúde a avaliar a saúde emocional e gerenciar os indicadores de estresse e solidão, buscando assim desenvolver ações para melhoria da saúde mental.
- **Lives semanais com profissionais da saúde:** visando a melhorar a qualidade de vida e fortalecer a saúde física e emocional dos colaboradores, foi realizado um cronograma de *lives* com foco especialmente em saúde mental. Psiquiatras e psicólogos falaram semanalmente em transmissões, ao vivo pelo Youtube, sobre diversos assuntos relacionados a esse tema, dando dicas e orientações sobre como manter e melhorar a saúde emocional na pandemia, com a necessidade de distanciamento social e *home office*. Além disso, foram abordados também os temas de nutrição e ergonomia. Foram realizadas 11 *lives*, com o total de 661 participantes.
- **Ginástica Laboral on-line:** com o objetivo de melhorar a ergonomia, prevenir lesões osteomusculares e promover o bem-estar e a qualidade de vida e durante o período de trabalho em *home office*, foi criado o projeto da Ginástica Laboral on-line. O projeto ocorre três vezes na semana, com duas aulas de 30 minutos, cada e é realizado com profissional em educação, pela plataforma corporativa do Teams. De agosto a dezembro de 2020, 631 colaboradores acessaram as aulas, em 106 sessões realizadas, com 324 comentários feitos ao vivo.
- **Café da Manhã Virtual:** com o objetivo de informar, orientar e esclarecer possíveis dúvidas sobre a Covid-19, passaram a ser realizadas, sempre que necessárias, reuniões periódicas, via plataforma Corporativa Teams, com as diversas áreas da empresa e seus colaboradores.

A iniciativa demonstra a preocupação da empresa em manter um diálogo transparente e um canal de comunicação aberto, buscando a sinergia entre todos, mesmo de forma remota. Os grupos são divididos por áreas ou diretorias, com encontros virtuais que duram entre 1 a 2 horas.

Café Virtual com Saúde

Tem alguma dúvida sobre a Covid-19? Se a resposta for sim, você está convidado para um bate-papo com as médicas **Andréia Cardoso e Renata Araújo**, da área de Saúde da Naturgy.

O "café virtual" acontecerá na sexta-feira (03/04), às 13h00, através do Teams. A ação terá duração de 1 hora e será mediada por Christiane Araújo, da área de Pessoas. Ficou interessado?

Envie suas perguntas até às 12h de amanhã (02/04) para o e-mail saudeocupacional@naturgy.com, com seu nome completo e ID SAU.

As vagas serão limitadas a 20 pessoas.

Após enviar sua pergunta, você estará automaticamente solicitando participação no encontro on-line.

A confirmação de inscrição será enviada para o seu e-mail.

A informação é a melhor arma no combate ao coronavírus! **saudeintegral**

Rosa também é a cor da esperança

Outubro Rosa é o mês de conscientização sobre a importância de prevenir e diagnosticar precocemente o câncer de mama e o câncer de colo de útero.

No Brasil, o câncer de mama é o tipo de câncer que mais acomete as mulheres (depois dos tumores de pele não melanoma).

Em 2019, foram estimados cerca de 55.700 novos casos no país.

O diagnóstico precoce possibilita 95% de chances de cura.

Quatro artes, a descoberta com o autoexame, consultas médicas regulares e exames complementares, melhoram as chances de recuperação.

Por isso, convidamos você para participar da live com a Dra. Renata Lopes, especialista em ginecologia e obstetrícia.

23/10 Sexta-feira, 11h

Plataforma Teams

Chave e convite

Compartilhar informação sobre prevenção é uma declaração de respeito e carinho com a saúde da mulher. **saudeintegral**

Além disso, realizamos cafés com as contratadas da Naturgy, para troca de experiências e boas práticas de saúde, frente à situação atual.

No total, até o momento ocorreram 13 Cafés Virtuais com Saúde, os quais, além de transmitir o conhecimento e informação sobre a doença e prevenção ao coronavírus, tornaram-se uma rede de apoio, elogiada pelos colaboradores. Já existem outras reuniões agendadas.

- **Campanha de vacinação contra o vírus da gripe (H1N1):** este ano, em virtude da situação atual de pandemia, nossa campanha realizou-se em sistema *drive thru*, no pátio da sede operativa de São Cristóvão, para que os colaboradores pudessem ser imunizados sem sair do carro, evitando aglomerações e diminuindo, assim, o risco de contágio pela Covid-19. Colaboradores da base de Caxias também compareceram ao local para vacinação. Na Unidade de São Paulo Sul, a vacinação ocorreu da mesma forma, no estacionamento do prédio onde fica a sede. Para atender às demais bases do Estado do Rio de Janeiro, como Petrópolis, Resende, Macaé e Campos, a Naturgy enviou profissionais de saúde da clínica parceira para realizarem a vacinação *in locu* desses colaboradores, respeitando todas as medidas preventivas necessárias.

O total foi de 475 colaboradores vacinados, incluindo neste total os funcionários efetivos, celetistas, estagiários e jovens aprendizes.

- **Pesquisa de Satisfação Conexão Saúde:** ao final do ano de 2020, realizamos uma pesquisa a respeito das ações do Projeto Conexão Saúde (Monitoramento Herah, Assessoria Psicológica, Lives de Saúde, Ginástica Laboral on-line, Café Virtual e a Campanha de vacinação de gripe). A pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos colaboradores e, através dos resultados e comentários, buscar melhoria e/ou inovações das ações para o ano de 2021. O projeto obteve uma média de 95% de satisfação.
- **Distribuição de Kits Preventivos:** a área de saúde da Naturgy disponibiliza continuamente e, sempre que necessário, kits contendo: álcool em gel a 70%, álcool líquido a 70%, lenços descartáveis e máscara a todos os funcionários que estão realizando atividades presenciais.

Ao longo do ano de 2020, distribuimos mais de 400 kits preventivos.

- **Exames ocupacionais:** em 2020, frente à situação de pandemia, o Governo determinou uma série de medidas trabalhistas, buscando a proteção dos trabalhadores. Dentre elas, ficou determinada a suspensão da realização dos exames ocupacionais obrigatórios, exceto para os demissionais. Em julho de 2020, a Medida Provisória perdeu a validade e retomamos a realização dos exames. Para garantir o cumprimento da legislação e a segurança do colaborador, a Naturgy traçou um plano com as seguintes medidas de segurança: agendamento de exames em intervalos maiores, fornecimento de todos os insumos de proteção necessários à equipe técnica e ao colaborador, intensificação na higienização do Serviço Médico e redução da grade de exames, realizando-se apenas os exigidos pela legislação, a fim de evitar risco de exposição. Além disso, buscando a redução do risco de contágio nos transportes públicos, a empresa incentivou o uso do veículo próprio ou de frota (para os que possuem) e disponibilizou táxi corporativo, para o deslocamento seguro até a unidade de realização do exame.

- **Plano de retorno das atividades presenciais:** em meados do mês de julho, frente à flexibilização do Governo mediante as medidas restritivas e aparente início da melhoria da situação de pandemia no país e no mundo, a Naturgy iniciou a elaboração de um Plano para retomada das atividades presenciais, após a estabilização da pandemia. O Plano engloba ações de diversas áreas, sendo composto de 5 etapas distintas, onde foram definidos diversos critérios, dentre eles quadro de saúde, idades e atividades dos colaboradores. Esse plano estabelece medidas tais como: distanciamento das mesas de trabalho, medidas de higiene e proteção, revezamento das equipes na unidade de trabalho, dentre outros.

- **Testes sorológicos para a Covid-19:** foram oferecidos de forma voluntária testes sorológicos para a Covid-19, buscando conhecer o perfil sorológico dos colaboradores e seus familiares diretos.

Iniciamos sua realização em 2020, no mês de agosto, pelos coletivos 1 e 2 que foram determinados no Plano de Retorno e abrangeu os funcionários que seguiram trabalhando em atividades críticas e pessoas até 46 anos sem comorbidades, respectivamente.

A testagem foi interrompida no mês de dezembro, devido ao agravamento da situação de pandemia por Covid-19 e com a suspensão do retorno voluntário.

- **Aplicativo “#Saúde Naturgy”**: solução tecnológica para aplicativos de celular, criada para monitorar sintomas da Covid-19, durante o retorno presencial. Esta ferramenta essencialmente de Saúde, tem capacidade de nos interligar, quando necessário, às áreas Security e/ou Compras e Instalações.
Os funcionários que trabalham presencialmente ou que precisam acessar eventualmente as instalações da Naturgy para realizar alguma atividade deverão acessar diariamente o aplicativo e realizar o seu preenchimento. A ferramenta analisa informações de Saúde, e por meio de algoritmos identifica quem está com sintomas ou apresenta algum risco de contaminação da Covid-19. A partir dessa identificação, caso o colaborador seja um caso suspeito ou de contactante com caso suspeito, será notificado a não comparecer na unidade de trabalho no dia, tendo seu acesso bloqueado à empresa e receberá o contato da área de saúde para seu acompanhamento.
- **Blog Energia Parceira**: blog criado pela área de Gestão de Distribuição de Rede, que possui como finalidade compartilhar informações de Saúde e Segurança com terceirizadas e contratadas. Também pode ser acessado por todos os colaboradores e contratados, onde são compartilhados e discutidos conteúdos e boas práticas de saúde e segurança.
- **Campanhas informativas de Saúde**: ao longo do ano de 2020, foram produzidos diversos conteúdos e comunicados informativos de saúde, abordando especialmente os temas relacionados à Covid-19. Além disso, outros temas relevantes também foram abordados, tais como: Prevenção e combate à Chikungunya, à Zika e à Dengue, Alcoolismo, Tabagismo, Saúde do coração, Hipertensão Arterial Sistêmica, Diabetes Mellitus, Sarampo, Prevenção de dores e lesões osteomusculares, Acidentes e incidentes de trabalho, Câncer de Mama, Câncer de próstata, Lavagem das mãos, Sobrepeso/Obesidade, além dos demais previstos na programação interna do cronograma de atividades da área de Saúde da Naturgy Brasil.
- **Setembro Amarelo**: mês dedicado à campanha de conscientização sobre o valor da vida e a importância da saúde mental, e com o objetivo de informar e incentivar atitudes de empatia sobre o assunto. Em 2020, a data foi celebrada com uma *live* no Youtube sobre saúde mental, com o Dr. Guilherme Malaquias, médico psiquiatra. Tivemos uma participação ativa de 53 funcionários durante o evento.
- **Outubro Rosa**: campanha que ocorre anualmente, buscando conscientizar os colaboradores sobre a prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama. Este ano, o Outubro Rosa foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema e palestra *on-line* informativa, via Digital Teams, com a Dra. Renata Lopes, especialista em ginecologia e obstetrícia.
- **Novembro Azul**: anualmente, ocorre nesse mês a campanha que visa a conscientizar os colaboradores sobre a prevenção, o diagnóstico precoce e o tratamento do câncer de próstata. Em 2020, o Novembro Azul foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema e palestra *on-line* informativa, via Digital Teams, com a Dra. Rachel Barbedo, médica cirurgiã geral e urologista.
- **Dezembro Laranja**: no mês de dezembro, todos os anos, a Naturgy realiza essa campanha com objetivo de informar e sensibilizar os colaboradores sobre a importância das lesões de pele e, em especial, sobre a prevenção ao Câncer de Pele. Este ano, em virtude da situação de pandemia, também divulgamos e-mail marketing informativo sobre o tema e realizamos uma palestra *on-line* sobre o assunto. A *live* aconteceu pela plataforma corporativa do Digital Teams e foi ministrada pelo médico dermatologista, Dr. Felipe Sampaio.
- **Campanha de doação voluntária de sangue**: realizamos anualmente e em parceria com o Hemorio, campanhas presenciais para doação voluntária de sangue nas dependências da Naturgy no Rio de Janeiro. O evento ocorre

uma a duas vezes ao ano, é voluntário e conta com a participação de todos os colaboradores efetivos e terceiros. Além disso, em outros momentos durante o ano também promovemos campanhas de informação e para promover a doação de sangue para os hemocentros.

Entretanto, neste ano, devido à atual situação atual de pandemia da Covid-19, a realização presencial desta campanha foi suspensa desde março de 2020, sendo mantida apenas a parte informativa. Ela será retomada assim que a situação se normalizar.

- **Certificação de Empresa Saudável**: para manutenção desta Certificação, a empresa cumpre com os requisitos do Modelo de Empresa Saudável, identificando os fatores de risco que podem influenciar no ambiente de trabalho, a fim de controlá-los, reduzi-los e eliminá-los, tendo em vista as particularidades da organização. Esses fatores dividem-se em quatro âmbitos: ambiente físico, psicossocial, recursos de saúde e participação da empresa na comunidade. Em 2020, fomos auditados internamente, não havendo nenhuma não conformidade.
- **Gestão do controle de absenteísmo**: a Naturgy tem como um dos principais objetivos a saúde e segurança. Com isso, busca através de ações e projetos promover a melhoria do bem-estar e da qualidade de vida dos seus colaboradores. Tais ações refletem seus resultados em diversos fatores, mas especialmente no baixo índice de absenteísmo que a empresa mantém há alguns anos, sendo inferior a 3%. O controle e monitoramento do absenteísmo também são definidos anualmente, como objetivo corporativo e interno da área. Mensalmente é realizado pela área de Saúde análises internas dos indicadores, que posteriormente são apresentados à alta direção da Naturgy e enviados à Corporação, onde são avaliados e verificadas possíveis ações corretivas, para melhoria, quando necessário. O absenteísmo dos últimos 6 anos está controlado e bem abaixo da meta estabelecida, demonstrando a efetividade do controle das políticas de segurança e saúde da companhia e da eficácia dos sistemas de gestão que a empresa está certificada. O acumulado do ano de 2020 fechou em 1,04%, mantendo-se abaixo da meta proposta pelo grupo.
- **Sistema MEDTRA**: a área de saúde consolida as informações referentes ao perfil epidemiológico e de saúde dos seus colaboradores, em um sistema Corporativo denominado MEDTRA, onde são registradas as atividades assistenciais, ocupacionais e campanhas da área de Saúde de todo o Grupo em nível mundial. O sistema mantém o sigilo médico e apenas a área técnica possui acesso ao registro das informações.
- **Cobertura de ambulância/UTI móvel**: em casos de urgências e/ou emergências, em que haja necessidade de remoção para atendimento hospitalar, a Naturgy Brasil possui convênio com provedor de ambulância. O serviço tem cobertura 24 horas por dia, 07 dias na semana e está disponível nas unidades do RJ e SP.

Programas de Saúde

- **Programa de Medicamentos**: reestruturado em 2018, a área de Saúde custeia metade do valor de medicamentos para os colaboradores em tratamento de Hipertensão Arterial e Diabetes Mellitus que aderem ao programa. Para participar, o colaborador deve apresentar ao Serviço Médico o laudo e receitas médicas originais atualizadas, a cada seis meses. Em 2020, adaptamos o programa, modificando o calendário de entregas dos medicamentos, para que os colaboradores não precisassem se deslocar para buscar a medicação durante o pico da pandemia.
- **Programa de Auxílio Ótico (SPS)**: o programa custeia a compra total das primeiras lentes oculares básicas para os colaboradores de SPS. O auxílio cobre também lentes quebradas em acidentes de trabalho. No procedimento interno elaborado pela área de Saúde, estão descritas as regras para participar do Programa e como o colaborador pode obter o reembolso.
- **Programa Viva Leve**: visando ao controle do Sobrepeso/Obesidade, além de incentivar e orientar a reeducação alimentar, a Naturgy traz o tema sobre alimentação saudável, por meio de palestras e sessões *in company*, em parceria com o Vigilantes do Peso.

Porém, em 2020, mediante a impossibilidade de reuniões presenciais, buscando apoiar os participantes, conseguimos encerrar o primeiro ciclo, que estava em andamento, através do aplicativo. Desta forma, os colaboradores puderam continuar controlando o peso e recebendo as devidas orientações até a finalização do período.

*Devido à atual situação de pandemia pela Covid-19, esta campanha presencial está suspensa desde abril de 2020. Para 2021, estamos estudando realizar um novo formato *on-line* para este projeto. As campanhas informativas sobre nutrição e alimentação saudável seguem sendo realizadas.

- **Programa Fisioterapia:** a Naturgy disponibiliza nas suas sedes no Rio de Janeiro, profissionais de fisioterapia para atuar *in company*, no tratamento para lesões osteomusculares.

Após recomendação por avaliação médica especializada, os funcionários que desejam inclusão no programa são avaliados pelo Serviço Médico da empresa, que segue um fluxo descrito em procedimento interno para que haja o ingresso. Eles têm direito a realizar até 10 sessões, que ocorrem duas vezes na semana, e que podem ser renovadas por até mais 10 sessões, mediante a necessidade e do quadro clínico do paciente. Para esse Programa, a Naturgy dispõe de duas salas com equipamentos, promovendo comodidade e facilitando o acesso ao tratamento do colaborador.

* Devido à atual situação de pandemia do Covid-19, esta campanha está suspensa desde março de 2020 e será retomada assim que a situação se estabilizar.

- **Programa de Massoterapia:** com o intuito de melhorar a qualidade de vida e bem-estar dos colaboradores, a área de Saúde disponibiliza semanalmente sessões de *shiatsu* ou reflexologia com profissionais qualificados. O programa é um dos mais estimados entre os colaboradores e proporciona alguns momentos de tranquilidade, alívio do estresse e das tensões diárias. Durante as sessões, os colaboradores podem relaxar por 20 minutos com o *shiatsu* ou reflexologia em salas personalizadas.

*Em março de 2020, o programa foi interrompido pela pandemia, com a suspensão do trabalho presencial, mas assim que a situação se estabilizar, planejaremos o seu retorno.

- **Auriculoterapia:** outro programa que visa à promoção de bem-estar e saúde emocional, com o objetivo de proporcionar alívio tanto de algumas patologias físicas, quanto especialmente do estresse e da ansiedade.

*Devido à atual situação de pandemia da Covid-19, esta campanha está suspensa desde março de 2020. Ela será retomada assim que a situação se normalizar.

- **Caixas de Primeiros Socorros:** a Naturgy através, da área de Saúde, disponibiliza caixas de primeiros socorros com materiais para pequenos curativos em todas as unidades isoladas e setores 24h da empresa. Para cada caixa é definido um responsável que, juntamente com a área de saúde, controla a utilização e validade dos itens, que são repostos conforme necessidade.

- **Projeto de Turnos:** criado em 2018, em parceria com a área de Desenvolvimento Humano e Organizacional da Naturgy, buscando melhor zelar pela saúde dos trabalhadores que trabalham em regime de turnos, nas áreas críticas da empresa. Em relação à Saúde, as áreas de controle operacional e atendimento a urgências, passaram a contar com algumas ações de forma personalizada, conforme sua jornada especial de trabalho. Dentre elas, por exemplo, a massoterapia, que passou a ter horário de atendimento exclusivo para o setor e em horários adequados às suas demandas. Ações como esta possibilitaram aumentar a participação desses colaboradores nesta e em diversos outros programas de bem-estar.

Em 2020, os colaboradores de serviços essenciais também participaram de palestras informativas de saúde e de Cafés virtuais, contaram com a utilização do aplicativo de Saúde para monitoramento diário, tiveram acompanhamento no caso de sintomas gripais e/ou contato com casos suspeitos, além de estarem recebendo continuamente *kits* de proteção contendo máscaras, lenços descartáveis e álcool a 70%, para prevenção e higienização contínua das mãos e reforço nas estações de trabalho, para prevenção a Covid-19.

Indicadores de Segurança e Saúde

[103-1] [103-2] [103-3] [403-2]

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

Indicadores – 2020 (Próprios)	Naturgy
Índice de frequência de acidentes laborais com baixa	1,14
Índice de gravidade de acidentes laborais com baixa	0,01
Nº de acidentes com afastamento – homens	1
Nº de acidentes com afastamento – mulheres	0
Nº de acidentes sem afastamento – homens	1
Nº de acidentes sem afastamento – mulheres	3
Dias perdidos – homens	11
Dias perdidos – mulheres	0
Nº de óbitos relacionados ao trabalho	0
Índice de absentismo	1,04%

Índices de Acidentabilidade

Em 2020, a segurança continuou sendo uma prioridade na atuação da companhia.

Os indicadores de acidentabilidade das empresas do Grupo estão apresentados na tabela a seguir:

Índices	Objetivos da Naturgy	Indicadores da Naturgy Brasil
Acidentes do Trabalho – Índice de Frequência	0	1,14
Acidentes do Trabalho – mortais	0	0

Acidentes do Trabalho – quanto aos índices de acidentabilidade, o índice de frequência ficou em 1,14, por ter ocorrido 01 (um) acidente com colaborador próprio:



Estamos ajudando
a construir uma
sociedade mais
justa.

Informe de
Responsabilidade Corporativa
2020

12

**Compromisso
com a sociedade**

12. Compromisso com a sociedade

A Naturgy planeja e desenvolve suas atividades assumindo que nada é mais importante do que a segurança, a saúde e o bem-estar das pessoas. Nesse sentido, a atuação da empresa visa ao cumprimento das obrigações legais e outros requisitos que voluntariamente adota. Dessa forma, a empresa impulsiona a melhoria contínua das condições de trabalho, envolvendo não apenas os colaboradores, como também os fornecedores, as empresas colaboradoras, os clientes e outros grupos de interesse. O objetivo é evitar e prevenir os acidentes e os danos à saúde, proporcionando um ambiente seguro e saudável. [103-1] [103-2] [103-3]



Qual é o nosso compromisso?

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

- Garantir que a saúde e segurança ocupacional são uma responsabilidade individual que não pode ser delegada e que, por meio de um comprometimento coletivo e visível, é liderada pela alta administração e aceita de maneira proativa e integrada por toda a organização e seus fornecedores e empresas colaboradoras.
- Estabelecer saúde e segurança como uma responsabilidade individual que permeia o trabalho dos funcionários da Naturgy, bem como a atividade de suas empresas colaboradoras.
- Assegurar que situações potencialmente perigosas que possam afetar os trabalhadores, fornecedores, clientes, o público em geral e a segurança das instalações sejam adequadamente relatadas, avaliadas e gerenciadas.
- Trabalhar para manter um ambiente de trabalho livre de riscos, integrando a prevenção de riscos ocupacionais e ações para proteger e promover a saúde e o bem-estar em sua gestão de negócios.
- Estabelecer a aprendizagem como um motor da cultura da segurança, mediante formação contínua, análise de acidentes e incidentes, disseminação de lições aprendidas e educação e promoção da saúde.
- Integrar critérios rigorosos de saúde e segurança nos processos de negócios, em novos projetos, atividades, instalações, produtos e serviços, bem como parte do processo de seleção e avaliação de empresas e fornecedores colaboradores, cuja não conformidade determinará o início ou a continuidade do processo, da atividade.
- Investir em novas estratégias de educação em saúde e promoção da saúde para permitir que o local de trabalho se torne um vetor de transmissão de estilos de vida saudáveis para os trabalhadores e o meio ambiente.

Princípios de atuação responsável com a sociedade

[103-1] [103-2] [103-3] [413-1]

Com foco na Educação, na Gastronomia e no Meio Ambiente, a Naturgy é comprometida com a sociedade e desenvolve seu programa de responsabilidade social apoiando ações e patrocínios que promovem a geração de emprego e renda. São iniciativas que geram valor para a sociedade e reforçam o compromisso social da empresa.

Em função da nova realidade imposta pela pandemia em 2020, a empresa teve que se adaptar a outros modelos de participação, priorizando o apoio à saúde e proteção das pessoas, mas, ainda assim, seguiu apoiando projetos importantes para a sociedade. Assim, a empresa deu início a um projeto de doação de gás natural para quatro unidades de Saúde do Estado do Rio: HE Carlos Chagas, HU Pedro Ernesto, Instituto de Cardiologia Aloysio de Castro e Instituto de Diabetes e Endocrinologia Luiz Capriglione, por um período de seis meses. Essas unidades passaram a ser abastecidas gratuitamente com gás natural a partir de novembro de 2020.

Promoveu também uma campanha entre os seus funcionários para arrecadar um valor, que foi dobrado pela empresa, e utilizado na compra e distribuição de mais de 109 mil itens de equipamentos de proteção e segurança para profissionais de saúde do Rio de Janeiro. A iniciativa foi uma parceria com a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan) e o Ministério da Saúde. Os funcionários da Naturgy doaram, voluntariamente, uma parte do seu salário e a empresa, por sua vez, contribuiu com um valor igual ao total arrecadado. Os hospitais beneficiados foram os de Andaraí, Bonsucesso, Cardoso Fontes e dos Servidores do Estado, além da própria Superintendência Estadual do Ministério da Saúde no Rio de Janeiro.

Essas ações não impediram a Companhia de seguir apoiando, pelo décimo ano consecutivo, o Rio Gastronomia, maior evento de gastronomia do Brasil. Desta vez, por conta da pandemia, o evento aconteceu em um formato totalmente novo, com um *hub* de conteúdos *on-line*: soluções criativas e experiências que estão disponíveis para o público até junho de 2021. O Rio Gastronomia reúne os melhores *chefs* e restaurantes da cidade com o objetivo de valorizar e alavancar a retomada do setor. São diversas ações, entre aulas, *lives* e *talks*.

Adicionalmente, este ano, como parte do evento, a empresa ofereceu uma aula exclusiva para os seus funcionários com a chefe Flávia Quaresma. Além disso, a plataforma digital Hub Rio Gastronomia trouxe uma produção de conteúdo mensal com textos e vídeos inéditos e acesso gratuito.

Ainda para levar um pouco de alegria à cidade e resgatar o espírito natalino e de confraternização do Natal, a empresa apoiou também o projeto Natal Maravilha, que aconteceu na Praça Mauá, na região conhecida como Porto Maravilha, ao lado do Museu do Amanhã e do AquaRio. Ali foi instalada uma grande árvore de natal toda de LED, com quase 40 metros de altura, e uma bola de Natal gigante, com 18 metros. Mais de 5 milhões de luzes de LED foram usadas em toda a decoração do projeto. Além disso, foi espalhado pela cidade um cartão de Natal interativo.

Prêmios recebidos em 2020

O ano de 2020 foi de premiações importantes para a empresa, entre as quais destacam-se:

Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente – Categoria Distribuidores de gás. A Companhia recebeu esse prêmio, que é a mais completa avaliação da qualidade dos serviços ao cliente no Brasil. Anualmente, o reconhecimento promove uma justa homenagem às empresas que se preocupam e mantêm um compromisso com a excelência na qualidade do seu relacionamento com os consumidores.

XX Prêmio ABT 2020 – Os cases “Comunicação Integrada: o desafio do engajamento em tempos de pandemia” e “Dia Solidário – Educação de Qualidade para Jovens Carentes” foram premiados na 20ª edição do Prêmio ABT, nas categorias “Campanhas de Comunicação” e “Responsabilidade Social”, respectivamente. O estudo de Comunicação Integrada, que recebeu prata, abordou os desafios de informar e atender aos diferentes públicos da empresa. Já o case do Dia Solidário foi vencedor, recebendo o troféu ouro, e mostrou como a iniciativa tem ajudado na formação de centenas de jovens carentes no Brasil e no mundo.

Prêmio Os Melhores do Ano. Promovido pelo Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios (Sindirepa) do Rio de Janeiro, foi concedido à Presidente da Companhia e Country Manager Brasil, Katia Repsold, pela atuação da empresa em favor do GNV. O Estado do Rio é o único do país abastecido pelo combustível em toda sua extensão.

Prêmio Zendesk CX Awards – Categoria Favorito da Comunidade de CX. O portal de serviços da empresa, Minha Naturgy, recebeu o Prêmio Zendesk CX Awards na categoria Favorito da Comunidade de CX. O trabalho para pôr em prática essa nova forma de interagir com o cliente começou em 2018. O Minha Naturgy é apenas um exemplo de sucesso entre os muitos outros projetos de transformação digital em andamento na empresa.

Top Employers. Por mais um ano, a Companhia recebeu a certificação “Top Employers 2020”, que reconhece a excelência nas condições de carreira oferecidas pela empresa a seus colaboradores. O reconhecimento tem um peso internacional muito forte. O Instituto Top Employers certifica somente os melhores empregadores do mundo a partir de uma rigorosa metodologia de avaliação. A certificação demonstra que a empresa é excelente empregadora, reforçando os processos de atração, retenção e engajamento de talentos.

Em 2020, a Naturgy esteve presente em oito *rankings* veiculados pelos principais jornais e revistas do país, como a edição especial 360º/2020 da “Época Negócios”; os anuários Valor 1000, “As Melhores” da “IstoÉ Dinheiro”; e “Majores e Melhores” da revista “Exame”. A presença em *rankings* empresariais de renome reforça a boa imagem corporativa. Seguem algumas participações nos *rankings*:

O **anuário Valor Grandes Grupos 2020**, do jornal “Valor Econômico”, aponta a Naturgy no 93º lugar entre os 200 maiores grupos empresariais do país em 2019, com base nos balanços financeiros.

Na relação das 334 Melhores da Revista Época, a Naturgy está no 182º lugar e no indicador de gestão “Retorno Líquido Sobre o Capital e Caixa para o Dia a Dia” a empresa está em 20º lugar.

A edição especial 360º/2020, da revista Época Negócios, apontou as 500 melhores empresas do país. Por esta avaliação, no tópico 500 Maiores por Receita Líquida, a Ceg fica na 152ª colocação, três colocações acima do ano anterior.

Na classificação 500 Maiores, o anuário indica a Ceg Rio na 19ª posição, entre Os Maiores Dividendos.

Anuário Maiores e Melhores da revista “Exame”. O *ranking* reconhece 2020 como um ano especialmente difícil e destaca exemplos de resiliência, criatividade, inovação e sucesso na adaptação ao cenário de crise. No segmento de Energia, em distribuição de dividendos, a Ceg está no 6º lugar, o que mostra a relevância da empresa no cenário econômico nacional. Em melhor desempenho de vendas, a Ceg fica na 161ª posição, oito acima que no ano anterior.

No *Ranking* Nacional Setor Gás Natural da Revista O Empreiteiro a Ceg manteve a 2ª colocação.



13

Informações adicionais

Índice de Conteúdo da GRI

[102-55]

GRI 101: Fundação 2016				
GRI 101 não possui divulgações				
Divulgações gerais				
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
Perfil organizacional				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	43		Sim
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	43		Não
	102-3 Localização da sede	10, 46, 47, 193		Sim
	102-4 Localização das operações	10, 46, 47		Não
	102-5 Propriedade e forma jurídica	43		Não
	102-6 Mercados atendidos	10, 43, 44, 45		Não
	102-7 Escala da organização	20, 47		Sim
	102-8 Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	144		Não
	102-9 Cadeia de fornecedores	100, 104		Não
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	10, 43		Não
	102-11 Princípios ou abordagem de precaução	61		Não
	102-12 Iniciativas externas	42, 72, 78, 86, 108		Sim
	102-13 Participação em associações	42		Não
Suplemento Setorial de Energia – Perfil organizacional	EU1 Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária e regime regulatório	22		
	EU2 Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	23		
	EU3 Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	16, 18		
	EU4 Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	16, 18		
Estratégia				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	4		Não
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	61, 62, 66		Não
Ética e integridade				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	72, 73, 75		Não
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	73, 76		Não

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
Governança				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da Governança	114		Sim
	102-21 Consulta a grupos de interesse sobre aspectos econômicos, ambientais e sociais	114, 118, 119		Não
	102-22 Composição do órgão máximo de governo e seus comitês	120		Sim
	102-23 Presidente do órgão máximo de governo	120		Sim
	102-24 Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança	115		
	102-25 Conflitos de interesse	115		
	102-26 Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	114		
	102-28 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	114		
	102-29 Identificação e Gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	60		Não
	102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco	60		Não
	102-31 Revisão de temas econômicos, ambientais e sociais	61		Não
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança no processo de relato	114		
	102-33 Comunicação de preocupações críticas	76, 115, 118, 119		Não
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas	76, 115, 118, 119		Não
	102-35 Políticas de remuneração	115		
	102-36 Processos para determinação da remuneração	115		
	102-37 Envolvimento dos <i>stakeholders</i> na remuneração	115		
Engajamento de <i>stakeholders</i>				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	34, 35		Não
	102-41 Acordos coletivos	144		Não
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	34		Não
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	34, 35, 91		Não
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	34, 35, 44, 91		Não

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
Práticas de reporte				
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	110, 111, 102		Não
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	52, 54, 55		Sim
	102-47 Lista dos tópicos materiais	53		Não
	102-48 Atualizações de informações	51, 52		Sim
	102-49 Mudanças no relatório	54, 55		Sim
	102-50 Período do relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.		Sim
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-51 Data do relatório mais recente	A versão anterior a esta edição se referia ao exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 - Publicado em junho de 2020		Sim
	102-52 Ciclo do relatório	Anual		Sim
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	carillo@naturgy.com		Sim
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	Este relatório foi preparado de acordo com as normas da GRI: opção principal		Sim
	102-55 Índice de Conteúdo da GRI	186		

Tópicos materiais				
Desempenho econômico				
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	112, 116		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	112, 116		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	112, 116		Não
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	112, 116		Não
Combate à corrupção				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	69, 73, 76		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	69, 73, 76		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	69, 73, 76		Não
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas para riscos relacionados à corrupção	69		Não
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	76		Não
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	73, 76		Não
Materiais				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	126, 127, 128, 131, 132		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	126, 127, 128, 131, 132		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	126, 127, 128, 131, 132		Não
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	132		Não
Energia				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	128, 129, 133		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	128, 129, 133		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	128, 129, 133		Não
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	133		Não
Água e Efluentes				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	128, 130, 133		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	128, 130, 133		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	128, 130, 133		Não
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	133		Não

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
Biodiversidade				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	128, 129, 138		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	128, 129, 138		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	128, 129, 138		Não
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas, gerenciadas nas adjacências de áreas protegidas, ou dentro delas, e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	138		Não
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	138		Não
	304-3 Hábitats protegidos ou restaurados	138		Não
Emissões				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	128, 129, 133		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	128, 129, 133		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	128, 129, 133		Não
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	133		Não
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	133		Não
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	133		Não
Efluentes e resíduos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	94		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	94		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	94		Não
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-1 Descarte de água por qualidade e destino	134		Não
	306-2 Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição	135		Não
	306-3 Derramamentos significativos	94		Não
Conformidade ambiental				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	128, 129, 132		
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	128, 129, 132		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	128, 129, 132		
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	132		

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
Avaliação ambiental de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	100, 104		
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	100, 104		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	100, 104		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	104		
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	104		
Emprego				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	148, 150		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	148, 150		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	148, 150		Não
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de funcionários	151		Sim
	401-2 Benefícios para funcionários de tempo integral que não são fornecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	148		Sim
	401-3 Licença-paternidade	148		Sim
Saúde e segurança no trabalho				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	164, 165, 166, 167, 177		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	164, 165, 166, 167, 177		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	164, 165, 166, 167, 177		Não
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2016	403-1 Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	167		Sim
	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero/ecoindicador	177		Não
Treinamento e educação				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	142, 146, 153		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	142, 146, 153		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	142, 146, 153		Não
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por funcionários	153		Sim
	404-3 Percentual de funcionários que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	146		Sim

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	142, 150		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	142, 150		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	142, 150		Não
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregado	115		
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	144, 145, 154		Sim
Liberdade de associação e negociação coletiva				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	148		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	148		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	148		Não
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva possa estar em risco	148		Não
Avaliação em direitos humanos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78, 150		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	78, 150		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	78, 150		Não
GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2016	412-1 Operações submetidas a análises ou avaliações de impactos relacionados a direitos humanos	150		Não
	412-2 Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos de direitos humanos	83		Sim
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	150		Não
Comunidades Locais				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	180, 181		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	180, 181		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	180, 181		Não
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	181		Não

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
Avaliação social de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	100, 104, 150		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	100, 104, 150		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	100, 104, 150		Não
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	104, 150		Não
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	104		
Política Pública				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	100, 104		
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	100, 104		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	100, 104		
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuições políticas	104		
Saúde e segurança do cliente				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	92, 93, 94		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	92, 93, 94		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	92, 93, 94		Não
GRI 416: Saúde e segurança do cliente 2016	416-1 Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	92, 93, 94		Não
Acesso				
Suplemento Setorial de Energia – Acesso	EU28 Frequência das interrupções no fornecimento de energia	25		
	EU29 Duração média das interrupções no fornecimento de energia	25		
	EU30 Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia	24		

[102-3]

Naturgy - Brasil

Av. Presidente Vargas 1.001 - 7º e 9º andares
Centro
Rio de Janeiro - RJ

www.naturgy.com.br**Edição:**

Diretoria de Comunicação

Direção de arte e diagramação:

Flavia da Matta Design

Naturgy 

www.naturgy.com.br