

Informe de
Responsabilidade
Corporativa
2019



Informe de
Responsabilidade
Corporativa
2019



Cada dia um
novo desafio, estar
perto de você,
de todos nós

Sumário

—

Carta da *Country Manager* | 06

Posicionamento sustentável da Naturgy | 08

Modelo de negócio | 10

Processo de elaboração
do relatório. Materialidade | 22

A Responsabilidade
Corporativa e a Naturgy | 28

Orientação ao cliente | 60

Relacionamento com fornecedores | 74

Compromissos com os resultados | 80

Meio ambiente | 96

Interesse pelas pessoas | 110

Segurança e saúde | 128

Compromisso com a sociedade | 144

Informações adicionais | 152





Caro leitor/leitora,

[102-14]

No atual momento, em que o mundo está enfrentando talvez a pior crise de saúde pela qual já passou, eu não poderia deixar de fazer referência neste nosso Relatório de Responsabilidade 2019 às mudanças que essa pandemia causou em nossas atividades.

As primeiras medidas que tomamos foram para proteger a saúde de nossos funcionários, disponibilizando todos os meios necessários para que pudessem trabalhar remotamente de suas casas. Criamos protocolos especiais para nosso time que permaneceu em campo, por força de suas atividades de caráter essencial, e que não podem parar.

Assumimos o compromisso de ajudar a mitigar os efeitos dessa pandemia não só para nossas equipes, mas para a sociedade como um todo. Mantivemos o fornecimento de gás e também aderimos a campanhas de ajuda a hospitais. Suspendemos o corte por inadimplência para residências, pequenos comércios, microempreendedores individuais e serviços médico-hospitalares; reduzimos as tarifas para todos os segmentos; e renegociamos os contratos de compra de gás natural pelas indústrias.

A importância das medidas tomadas para responder a essa pandemia porém não nos afastou de nossa estratégia empresarial. Estamos profundamente conscientes dos atuais contextos econômico e social e do quanto eles serão inquestionavelmente influenciados por essa crise.

Administrativamente, continuamos a monitorar o desenvolvimento dessa situação, com o objetivo de apoiar as pessoas em primeiro lugar, e especialmente nossos funcionários, clientes e fornecedores. Sabemos que o serviço que prestamos é essencial para nossos clientes, ainda mais agora que grande parte da população está em casa.

Acreditamos que as empresas devem estar devidamente preparadas para enfrentar cenários de crises que possam pôr em risco seus objetivos ou a própria sociedade. Nesse contexto é fundamental a colaboração entre as sociedades públicas e privadas.

A Naturgy dispõe de um modelo de resiliência que permite antecipar e enfrentar situações de crise, reduzindo seu impacto no negócio, nos clientes e na sociedade. Esse modelo contempla o desenvolvimento de planos de gestão de crise, a execução de programas de formação e treinamento para os comitês de gestão e equipes envolvidas e o relacionamento com os grupos de interesse afetados. Cuidamos para que qualquer situação potencial de risco, que possa afetar os trabalhadores, fornecedores, clientes, o público e a segurança das instalações, seja notificada, avaliada e administrada de modo apropriado.

Para nós, o êxito das companhias está cada vez mais atrelado à capacidade de criar valor para os seus públicos de relacionamento. A empresa tem essa visão, ciente da importância que suas ações têm sobre as pessoas e o meio ambiente onde realiza sua atividade e, portanto, estabelece uma série de compromissos que garantem o bem-estar, atual e futuro, das pessoas e dos ambientes com os quais tem contato.

Neste documento, mostramos que, em linha com o processo de transformação realizado em anos anteriores, a Naturgy iniciou em 2019 o desenvolvimento de um Plano Diretor de Sustentabilidade até 2022. Aqui descrevemos as ações incluídas nesse Plano e que começarão a ser desenvolvidas este ano. Os objetivos para cada uma das ações serão definidos e publicados no próximo Relatório de Responsabilidade Corporativa. Esta é uma das nossas prioridades.

Outra prioridade de nossa Política de Responsabilidade Social Corporativa é o relacionamento 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, é um compromisso que assumimos. Para isso, incentivamos o cumprimento dos códigos e das políticas da Naturgy, especialmente no âmbito dos direitos humanos, da ética e da segurança e saúde.

Além dessas prioridades, este relatório mostra, com total transparência, todos os demais compromissos que assumimos em nossa atuação e como eles estão sendo desenvolvidos. Compartilha ainda as práticas que aplicamos para fortalecer nossa participação responsável e contributiva para com todos os grupos com os quais nos relacionamos e com as regiões onde atuamos.

Esperamos que sua leitura seja proveitosa. Confiamos em nosso trabalho, em nosso poder de adaptação e, principalmente, em nossos colaboradores, pessoas verdadeiramente comprometidas com a empresa. Sabemos que vamos ter tempos difíceis a enfrentar, mas estamos abertos e preparados para os desafios que este 2020 nos trará.

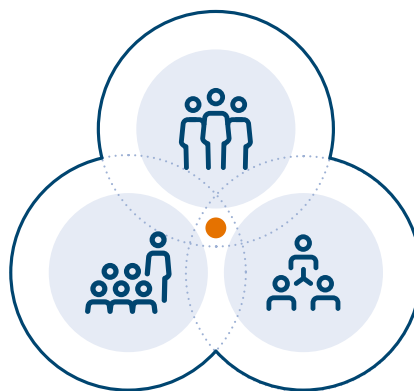
Kátia Repsold
Country Manager

Posicionamento sustentável da Naturgy



O cenário global apresenta uma série de desafios, entre os quais estão a mudança climática, a transição energética, a escassez de recursos naturais, a interrupção tecnológica e digital ou o crescimento da população e urbanização, aos quais a Naturgy se antecipa e se adapta. Assim, a empresa consegue se antepor aos riscos tradicionais e emergentes, encontrar novas oportunidades de negócios e atender às necessidades dos diferentes grupos de interesse.

A Naturgy considera essencial para a criação de valor e a construção de confiança manter uma conduta íntegra e responsável para com seus grupos de interesse, bem como fortalecer a sustentabilidade e a visão a longo prazo da empresa, pois estes são os pilares fundamentais e intrínsecos de seus valores corporativos e de sua cultura.



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 se esquecer de suas raízes e de seus mais de 174 anos de história, tem por objetivo proteger o atual modelo de negócio e estabelecer as bases para continuar criando valor, apostando no gás natural como energia para uma transição sustentável e no impulso das energias renováveis, na eficiência energética e na economia circular.

A empresa tem essa visão, ciente da importância que suas ações têm sobre as pessoas e o meio ambiente onde realiza sua atividade e, portanto, estabelece uma série de compromissos que garantem o bem-estar – atual e futuro – das pessoas e dos ambientes com os quais tem contato.

Compromissos da Naturgy



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

Grças aos resultados positivos em cada um desses compromissos, em 2019, mais uma vez diferentes organismos de relevância internacional reconheceram a gestão da Naturgy. Esses reconhecimentos não residem apenas no bom desempenho econômico da empresa, mas também em suas conquistas em matéria ambiental, social e reputacional, permitindo que ela se destaque como um bom lugar tanto para investir quanto para trabalhar.

Modelo de negócio

Naturgy no mundo | 10

Um modelo de negócio integrado
e sustentável | 13

Presente e futuro da Naturgy:
bases estratégicas | 15

As operações da
Naturgy no Brasil | 16



Naturgy no mundo

— [102-4], [102-6] e [102-10]

A Naturgy está presente em 28 países, tem mais de 18 milhões de clientes e cerca de 50% de seus funcionários trabalham fora da Espanha. Sua presença internacional garante uma posição privilegiada para captar o crescimento de novas regiões em processo de desenvolvimento econômico, tornando-a uma das principais operadoras do mundo.

Alemanha

Comercialização de GN/GNL.

Argentina

Distribuição de gás (5 estados incluindo Buenos Aires e 2,2 milhões de clientes) e distribuição de eletricidade (0,2 milhão de clientes).

Argélia

Aprovisionamento e infraestrutura de GN/GNL e gasoduto Medgaz.

Austrália

Geração eólica (96 MW).

Bélgica

Comercialização de GN/GNL.

Brasil

Distribuição de gás (Estado do Rio de Janeiro, São Paulo Sul e 1,1 milhão de clientes).
Comercialização de GN/GNL e geração (153 MW, solar).

Chile

Distribuição de gás (4 regiões e 0,7 milhão de clientes), transporte e distribuição de eletricidade (13 regiões e 3 milhões de clientes).
Projetos de geração eólica e solar.

China

Comercialização de GN/GNL.

Costa Rica

Geração (101 MW, hidráulica).

Egito

Aprovisionamento e infraestrutura de GN/GNL (planta de liquefação de Damietta).

Espanha

Exploração, transporte, distribuição e comercialização de gás e eletricidade. Geração (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, carvão., cogeração, mini-hidráulica e eólica).

França

Comercialização de GN/GNL. Terminal de Regaseificação.

Holanda

Comercialização de GN/GNL.

Índia

Comercialização de GN/GNL.

Irlanda

Comercialização de GN/GNL e de eletricidade.

Japão

Comercialização de GN/GNL.

Luxemburgo

Comercialização de GN/GNL.

Marrocos

Infraestrutura de GN/GNL e gasoduto Magreb-Europa.

México

Distribuição de gás (dez estados do país incluindo Cidade do México e 1,7 milhões de clientes) e geração (2.365 MW, ciclos combinados e 234 MW, eólica).

Omán

Aprovisionamento e infraestrutura de GN/GNL (planta de liquefação de Qalhat).

Panamá

Distribuição de eletricidade (Panamá centro, oeste, interior, Chiriquí e 0,7 milhão de clientes), e geração (22 MW, hidráulica).

Paquistão

Comercialização de GN/GNL.

Peru

Distribuição de gás (Arequipa).

Portugal

Comercialização de GN/GNL e comercialização de eletricidade.

Porto Rico

Infraestrutura de GN/GNL (planta de regaseificação) e geração.

Reino Unido

Comercialização de GN/GNL.

República Dominicana

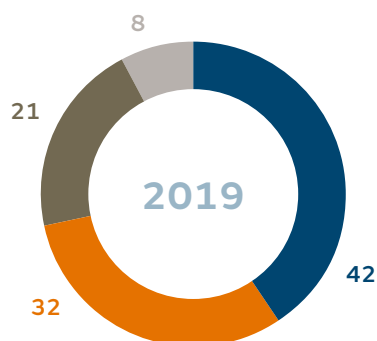
Geração (198 MW, combustível).

Singapura

Comercialização de GN/GNL.

Contribuição do Ebitda por atividades

(%)



- Infraestruturas EMEA (Espanha e África)
- Gás e eletricidade
(em sua maioria na Espanha, Europa e América Latina)
- Infraestruturas LatAm Sul (América Latina)
- Infraestruturas LatAm Norte (América Latina)

Nota
-3% corresponde a outras atividades.

Principais magnitudes da Naturgy

[102-7]

	2019	2018	2017
Operações			
Vendas de atividade de distribuição de gás ^(GWh)	465.844	449.259	460.014
Transporte de gás/EMPL ^(GWh)	68.703	117.526	100.371
Pontos de fornecimento de distribuição de gás ^(em milhares)	11.075	10.605	10.491
Pontos de fornecimento de distribuição de eletricidade ^(em milhares)	7.691	7.569	7.447
Rede de distribuição de gás ^(km)	133.917	119.998	116.181
Extensão das linhas de distribuição e transporte de eletricidade ^(km)	218.831	215.532	214.399
Energia elétrica produzida ^(GWh)	44.704	46.658	46.389
Pessoal			
Número de funcionários ¹	11.847	12.700	14.718
Financeiro ^(milhões de euros)			
Valor líquido do volume de negócios	23.035	24.339	23.207
Lucro operacional bruto ^(Ebitda)	4.562	4.019	3.903
Investimentos totais	1.685	2.321	1.782
Lucro líquido	1.401	(2.822)	1.360
Dividendo pago	1.319	1.400	1.001
Dados por ação ^(euros por ação)			
Cotação em 31 de dezembro	22,40	22,26	19,25
Lucro ²	1,43	(2,83)	1,36

¹ Não inclui número de funcionários nos negócios classificados como operações interrompidas (78 pessoas em 2019 e 786 em 2018).

² Calculado considerando o número médio ponderado de ações próprias durante o exercício.

Um modelo de negócio integrado e sustentável

— [102-2] e [102-6]

A Naturgy está presente nos negócios de eletricidade e gás, desde sua obtenção até a distribuição e comercialização. Isso permitiu à Naturgy ser a maior empresa integrada de gás e eletricidade da Espanha e ser reconhecida como a distribuidora de gás com melhor desempenho financeiro na zona EMEA por S&P Global Platts.

Abastecimento e transporte de gás

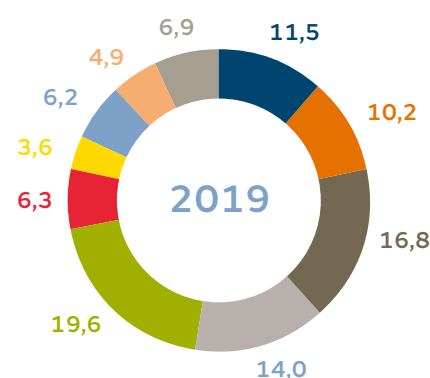
A Naturgy dispõe de uma carteira de fornecimento de 30 bcm flexível, diversificada e competitiva. Tem uma infraestrutura de gás única e integrada, em que se destacam a gestão de trechos de gasodutos e uma frota própria de oito navios-tanque de metano. Os países de abastecimento da Naturgy são mostrados a seguir:

Geração elétrica

A capacidade de produção de eletricidade da Naturgy é de 16,9 GW e se sustenta em uma mistura de geração equilibrada, competitiva e que respeita o meio ambiente. Assim, a empresa realiza sua atividade com diferentes tecnologias: renováveis (hidráulica, eólica e solar), ciclo combinado, cogeração, carvão e nuclear.

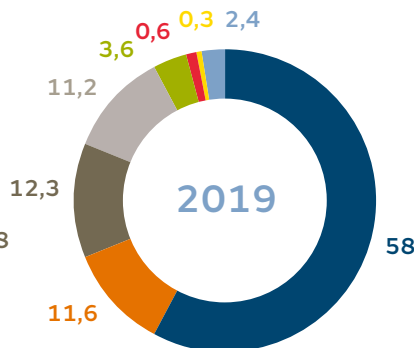
Abastecimento e transporte de gás_

(%)



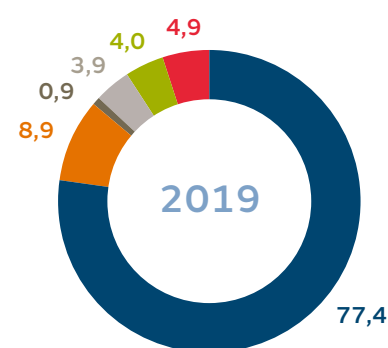
Capacidade instalada por fonte de energia_

(%)



Produção de eletricidade por meio de fontes renováveis por país_

(%)



- | | | | | | |
|---------------------|---------------------------------|-------------------|------------------|-----------|--------------|
| ■ Nigéria | ■ Rússia | ■ Ciclo Combinado | ■ Minihidráulica | ■ Espanha | ■ Austrália |
| ■ Trinidad e Tobago | ■ Omã/Egito/Outros ¹ | ■ Térmica | ■ Cogeração | ■ México | ■ Brasil |
| ■ Estados Unidos | ■ Qatar | ■ Hidráulica | ■ Solar | ■ Panamá | ■ Costa Rica |
| ■ Outros(GN) | ■ Noruega | ■ Eólica | | | |
| ■ Argélia | ■ Outros (GNL) | ■ Nuclear | | | |

¹ Gás proveniente de Unión Fenosa Gas.

Distribuição de gás e eletricidade

A empresa distribui gás natural no mercado doméstico comercial e no mercado industrial de grandes clientes, tanto dentro quanto fora da Espanha. É líder no mercado espanhol e no latino-americano.

Extensão da rede de distribuição de gás_

[EU4]

	2018 2019	
	Total	Varição (%)
Rede de distribuição ^(km)	133.917	11,6%

A Naturgy também realiza atividades de distribuição elétrica na Espanha, Argentina, no Chile e Panamá. Essa linha de negócio inclui a distribuição de eletricidade a pequenos e grandes usuários: consumidores residenciais, *pymes* e grandes empresas.

Extensão da rede de distribuição e transporte de eletricidade_

[EU4]

	2018 2019	
	Total	Varição (%)
Rede de distribuição e transporte ^(km)	218.831	1,53%

Comercialização de gás e eletricidade

A atividade de comercialização da Naturgy abrange os segmentos atacadista e varejista de gás e eletricidade nos mercados liberalizados, tanto na Espanha quanto no resto do mundo. Na Espanha, é a empresa líder no mercado de comercialização de energia: gás, eletricidade e outros produtos em todos os segmentos, do residencial ao industrial.

	2019	
	Gás	Eletricidade
Número de clientes ^(Milhões de Clientes)	11,1	7,7

Outras linhas de negócio

Serviços energéticos que favorecem a diversificação das atividades e as receitas, antecipando-se às novas tendências do mercado, às necessidades específicas dos clientes e oferecendo para eles um serviço completo não focado apenas na venda de energia.

Presente e futuro da Naturgy: bases estratégicas

Em junho de 2018 foi apresentado o Plano Estratégico 2018/2022 no qual o grupo estabeleceu seu modelo de negócio focado na criação de valor.

Com base nesse plano, a Naturgy se concentra em dar resposta a seu próprio modelo industrial focado em:

Considerar a transição energética uma oportunidade

O gás natural e as energias renováveis terão um papel muito importante no cumprimento das metas de mudança climática estabelecidas no Acordo de Paris. Por isso, a Naturgy estabeleceu as seguintes linhas de atuação:

- Triplicar a capacidade instalada de renováveis em 2022.
- Aproveitar a liderança em usinas de ciclo combinado e no mercado global de GNL.
- Desenvolver o gás natural no transporte.
- Desenvolver o gás renovável.

Além disso, a empresa trabalha para:

- Melhorar a eficiência energética de seus ativos.
- Aumentar a eletrificação e penetração do gás nos países de atuação.

Ser uma empresa competitiva e ágil

A Naturgy apresenta um novo plano de eficiências e se compromete a uma redução de despesas operacionais anuais de 500 milhões de euros em 2022.

Para isso, define linhas sólidas e tangíveis nas três etapas de sua operação:

- **Organização**
Foram implantadas mudanças por toda a organização para ganhar autonomia e facilitar a tomada de decisões por parte das unidades de negócio, sempre com o controle da corporação.

- **Ativos**

As melhoras práticas são buscadas para otimizar a gestão e a manutenção de ativos com base em modelos previstos e centros de excelência.

- **Processos**

As colaborações com terceiros são revisadas para obter a automatização das tarefas não fundamentais.

Estimular a transformação por meio da digitalização

A digitalização vai liderar a transformação do grupo por meio das seguintes metas para 2022:

- **Relacionamento com o cliente**

75% dos serviços prestados por intermédio dos canais digitais e 20% de penetração por meio da *internet das coisas*.

- **Processos e operações**

Mais de 80% de forma automatizada.

- **Controle remoto dos ativos**

80% de sensorização e controle remoto.

- **Técnicas avançadas de análise**

90% de gestão baseada nos dados.

Colocar o cliente no centro

Com as inovações tecnológicas – *Smart apps*, *Smart meters*, controle remoto, autoconsumo elétrico, armazenamento de energia – a Naturgy busca:

- Um único modelo de experiência de cliente.
- Definir serviços e soluções que aportem maior valor agregado.
- Melhorar a segmentação dos clientes.
- Inovação e digitalização.

As operações da Naturgy no Brasil

Presente no Brasil desde 1997

[102-1], [102-2], [102-5] e [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 distribuidora que atende a capital e região metropolitana (Companhia Distribuidora de Gás - Ceg), e a distribuidora que atua no interior do estado (Ceg Rio). Em 2000, a Naturgy passou a atuar também no interior do Estado de São Paulo.

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

As três distribuidoras atendem, juntas, mais de um milhão de clientes, acumulam investimentos de R\$ 7,1 bilhões e fecharam o ano de 2019 com vendas de 6,5 bilhões de metros cúbicos/ano. Todas atuam em ambiente regulado. No Rio de Janeiro, as distribuidoras são fiscalizadas pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio (Ageresa) e, em São Paulo, a fiscalização é feita pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps).

Além das distribuidoras de gás, 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 distribuidora da capital e região metropolitana do Rio realiza sua atividade de distribuição de gás natural em 19 municípios com rede de gás natural canalizado. A distribuidora do interior 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 Naturgy em São Paulo foi responsável por inaugurar a

distribuição de gás na região sul do Estado de São Paulo e totalizou, em 2019, 20 municípios atendidos nessa região.

Desde 2002, a Naturgy também opera na área de negócios não regulados no Brasil. Por meio da Naturgy Soluções, 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, por meio 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 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, a nordeste do país.

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 tem 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 atender a cada vez mais pessoas que se beneficiam desse serviço e contribuindo para o 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. O investimento da Naturgy dirigido ao mercado brasileiro, de 1997 a 2019, totalizou R\$ 7,1 bilhões, sendo que grande parte foi direcionada às atividades operacionais das distribuidoras nos estados do Rio e de São Paulo, para fornecimento de gás natural canalizado nas suas áreas de concessão.

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 agridem 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 das distribuidoras do Rio de Janeiro 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 entre 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, postas 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] e [102-4]

Distribuidora da capital e região metropolitana

Atualmente 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, Japeri, Magé, Mangaratiba, Maricá, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Paracambi, Queimados, Rio de Janeiro, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica.

Nos municípios de Maricá e Mangaratiba, a companhia realiza o abastecimento por meio do sistema de gás natural comprimido (GNC).

Distribuidora do interior

Atualmente 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, Nova Friburgo, Paraíba do Sul, Petrópolis, Piraí, Porto Real, Quatis, Resende, Rio das Flores, Rio das Ostras, São Pedro da Aldeia, Três Rios, Volta Redonda, Teresópolis, Cachoeiras de Macacu, Saquarema, Angra dos Reis, Carapebus e Quissamã.

A empresa também fornece gás natural para os municípios de Araruama, Iguaba Grande, Itaipava, Paty do Alferes, Rio Bonito, Santo Antônio de Pádua, Valença e Vassouras, por meio do sistema de gás natural comprimido (GNC).

Área de concessão da Naturgy em São Paulo

[102-3] e [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 da Naturgy no Brasil_

[102-7]

Principais Magnitudes	2019			
	Brasil	Capital e Região Metropolitana RJ	Interior do Estado do Rio	Naturgy em São Paulo
Clientes	1.135.154	1.135.154	82.924	88.273
Vendas totais de gás (m ³)	6.467.033	3.766.478	2.295.505	405.050
Investimentos (MR\$)	214.423	160.520	29.899	24.004
Km de rede	8.050	4.905	1.279	1.867
Número de empregados	428	393	0	35
Ebitda (MR\$)	1.196.328	826.012	230.181	140.135
Fatramento 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

Principais Magnitudes	2018			
	Brasil	Capital e Região Metropolitana RJ	Interior do Estado do Rio	Naturgy em São Paulo
Clientes	1.116.241	951.632	78.770	82.839
Vendas totais de gás (m ³)	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	0	36
Ebitda (MR\$)	841.151	578.396	171.070	91.685
Fatramento bruto (MR\$)	8.340.777	4.977.291	2.510.260	853.226
Faturamento líquido (MR\$)	6.721.007	4.007.262	2.067.007	646.738
Opex (MR\$)	460.128	361.653	60.753	37.722

2017

Principais Magnitudes	Brasil	Capital e Região Metropolitana RJ	Interior do Estado do Rio	Naturgy em São Paulo
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	0	36
Ebitda ^(MR\$)	1.011.944	714.372	200.092	97.480
Fatramento bruto ^(MR\$)	6.861.902	3.711.485	2.605.397	545.020
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

Principais Magnitudes	Brasil	Capital e Região Metropolitana RJ	Interior do Estado do Rio	Naturgy em São Paulo
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	0	33
Ebitda ^(MR\$)	893.709	630.173	153.795	109.741
Fatramento 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



Processo de elaboração do relatório. Materialidade

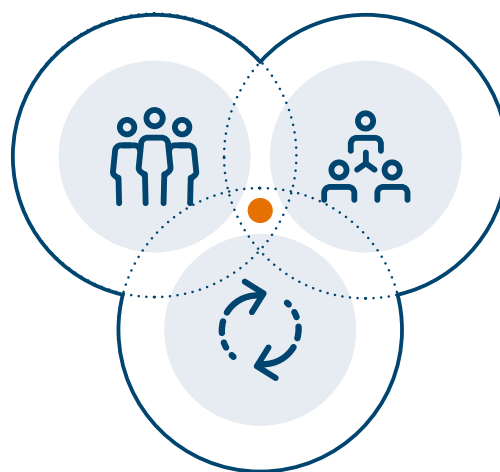
— [102-48]



Enfoque de materialidade

— [102-46]

Para a elaboração deste Relatório de Responsabilidade Corporativa 2019, a Naturgy se baseou nos padrões de Global Reporting Initiative (GRI) – conhecidos como GRI Standards – e levou em consideração os requisitos da Lei nº 11/2018 sobre informação não financeira, aos quais responde em seu Relatório de Gestão no item Demonstração de Informação não Financeira.



Os assuntos relevantes identificados em nível corporativo são aqueles que:

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

Lista de assuntos materiais em nível corporativo

[102-47]

A Naturgy identificou 11 assuntos materiais de relevância máxima. Também reconheceu outros 15 assuntos relevantes.

	Assuntos identificados	Caráter do assunto
Assuntos de relevância máxima	01 Emissões e mudança climática	Ambiental
	02 Segurança e saúde ocupacional	Social
	03 Acesso à energia	Social
	04 Retenção e desenvolvimento do talento	Social
	05 Atendimento e satisfação do cliente	Econômico
	06 Eficiência energética e consumo de energia	Ambiental
	07 Diversidade e igualdade	Social
	08 Avaliação da cadeia de fornecimento	Econômico
	09 Inovação e tecnologia sustentável	Econômico
	10 Desenvolvimento das comunidades locais e ação social	Social
	11 Biodiversidade	Ambiental
Outros assuntos relevantes	12 Anticorrupção	Econômico
	13 Gestão de escapamentos, vazamentos e resíduos	Ambiental
	14 Cumprimento socioeconômico e ambiental	Econômico
	15 Cibersegurança e segurança da informação	Econômico
	16 Gestão de água	Ambiental
	17 Avaliação dos direitos humanos	Social
	18 Tributação	Econômico
	19 Compras responsáveis	Econômico
	20 Segurança e saúde dos consumidores e da sociedade	Social
	21 Influência política e lobby	Econômico
	22 Materiais utilizados, reciclados e reutilizados	Ambiental
	23 Empregabilidade e emprego	Social
	24 Impactos econômicos indiretos	Econômico
	25 Práticas de competência	Econômico
	26 Liberdade sindical e gestão de relações com os trabalhadores	Social



Processo de análise de materialidade

[102-46] e [102-49]

Para a atualização da análise de assuntos relevantes realizada em 2019, partiu-se dos 34 padrões específicos definidos por GRI – incluído o novo padrão GRI sobre tributação, assunto que, todavia, a empresa já havia identificado em anos anteriores como assunto potencial relevante – e foram adaptados às características próprias da empresa.

Da mesma forma, para priorizar e determinar os assuntos, foram feitas entrevistas com diferentes áreas da empresa e com grupos de interesse externos, e foram incluídos outros *inputs*, tanto internos quanto externos.

Para cada um dos 11 assuntos materiais identificados, a Naturgy coletou, identificou e analisou a informação a seguir em seu estudo de materialidade:

- **O que significa o assunto e por que é material:**

- Definição e descrição do assunto.
- Subitens relacionados.
- Princípio da política de responsabilidade corporativa associado ao assunto.
- Relevância do assunto para a empresa e seu negócio.

- Eventos relevantes para os grupos de interesse relacionados com o assunto.
- Em qual etapa da cadeia de valor o assunto tem impacto.
- Qual o grupo de interesse que está sendo afetado pelo assunto.

- **Gestão da publicação de informação sobre o assunto por parte da Naturgy:**

- Indicadores e objetivos relacionados com o assunto (acompanhamento e comunicação).
- GRI Standards vinculados ao assunto.
- Requerimentos da Lei nº 11/2018 relacionados com o assunto.

- **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) associados ao assunto de forma direta.**

- **Eventos relevantes relacionados com a Naturgy e vinculados ao assunto.**

Com relação ao último item, foi feita uma revisão dos assuntos mencionados em eventos e notícias por meio das ferramentas RepRisk e Buzzsumo. A primeira analisa fontes externas e identifica os assuntos que apresentam um maior risco reputacional para a empresa, e a segunda examina as notícias da empresa mais compartilhadas nas redes sociais.

Fontes consultadas

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

- Marco de referência para a elaboração de relatórios de sustentabilidade: 34 modelos específicos de Global Reporting Initiative (GRI Standards) e relatório GRI Sustainability Topic for Sectors.
- Lei nº 11/2018 sobre informação não financeira.
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Materiality Map.
- Política de Responsabilidade Corporativa da Naturgy.
- Entrevistas internas com as principais áreas da empresa.
- Entrevistas externas com grupos de interesse externos.
- Assuntos materiais identificados por RobecoSAM, FTSE4Good, MSCI, Sustainalytics e Vigeo Eiris.
- RepRisk e Buzzsumo para a análise dos principais eventos ocorridos mundialmente de interesse para cada assunto durante o ano.
- The Global Risks Report 2019 e Global Risks of Highest Concern for Doing Business de World Economic Forum.
- *Benchmark* de companhias do setor *utilities* com alto desempenho em responsabilidade corporativa.
- Diretriz 2030 para o desenvolvimento sustentável e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Revisão dos assuntos materiais por país onde a Naturgy tem atividade

[103-1]

A Naturgy prioriza especificamente assuntos de cada país em que tem atividade, conforme a diretriz de cada um deles e os principais indicadores não financeiros em nível macro também de cada país.

Concretamente, a empresa analisou os seguintes países: Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México, Panamá.

Mapa de assuntos materiais

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

Com vistas a responder aos requerimentos dos GRI Standards é apresentado 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 nesse mapa a materialidade do assunto sob três pontos de vista:

- Ponto da cadeia de valor em que o assunto é material.
- Impacto do aspecto dentro ou fora da empresa e, conseqüentemente, o grupo de interesse afetado.
- Localização geográfica. Para determinar os países em que os assuntos são materiais, é necessário fazer um cruzamento da seguinte tabela com o mapa de atividade situado no início do presente relatório. Dessa forma, e sob a filosofia de gestão integrada e homogênea que rege a Naturgy, o assunto será material naqueles países onde for desenvolvida a atividade da cadeia de valor em que este é material.

#	Aspectos materiais para a Naturgy	GRI Standard relacionado com o assunto material	Caráter
1	Emissões e mudança climática	305: Emissões	MA
2	Segurança e saúde ocupacional	403: Segurança e saúde ocupacional EU25: Feridos ou vítimas entre as pessoas devido a atividades da empresa	SO
3	Acesso à energia	EU26: População sem serviço em áreas cuja licença de distribuição ou serviço foi concedida à empresa EU27: Desligamentos de clientes residenciais por falta de pagamentos EU28: Frequência de cortes de energia elétrica EU29: Duração média de cortes de energia EU30: Disponibilidade média das usinas, discriminada por fonte de energia e regime regulatório	SO
4	Retenção e desenvolvimento de talento	102-7: Dimensão da organização (número de funcionários) 102-8: Informação sobre funcionários e outros trabalhadores 404: Formação e ensino	SO
5	Atendimento e satisfação do cliente	417: Marketing e etiquetagem	EC
6	Eficiência energética e consumo de energia	302: Energia	MA
7	Diversidade e igualdade	401: Emprego 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 406: Não discriminação	SO
8	Avaliação da cadeia de fornecimento	102-9: Cadeia de fornecimento 102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecimento 308: Avaliação ambiental dos fornecedores 404: Formação e educação 414: Avaliação social dos fornecedores	EC
9	Inovação e tecnologia sustentável	OG2: Quantidade total investida em energias renováveis	EC
10	Desenvolvimento das comunidades e ação social	413: Comunidades locais EU22: Pessoas física ou economicamente deslocadas e compensação recebida OG9: Operações em que as comunidades indígenas estão presentes ou são afetadas pelas atividades e nas quais existem estratégias de participação específicas OG10: Descrição de litígios significativos com as comunidades locais e os povos indígenas OG11: Instalações que foram desmobilizadas e instalações em processo de desmobilização	SO
11	Biodiversidade	304: Biodiversidade EU13: Biodiversidade dos habitats de áreas circundantes OG4: Número e percentagem de locais de operação em que se avaliou e controlou o risco para a biodiversidade	MA

Gás				Eletricidade			Impacto do aspecto dentro e/ou fora da organização por grupo de interesse	Capítulo do Relatório de Responsabilidade Corporativa 2019 que trata do assunto
Abastecimento	Transporte	Distribuição	Comercialização	Geração	Distribuição	Comercialização		
■	■	■		■	■		Agências seguradoras e resseguradoras Acionistas - Investidores Fornecedores Sócios de negócio Funcionários Analistas Sociedade Administração - Órgãos reguladores Grupos financiadores Clientes	Gestão responsável do meio ambiente
■	■	■		■	■		Agências seguradoras e resseguradoras Acionistas - Investidores Fornecedores Sócios de negócio Funcionários Analistas Administração - Órgãos reguladores	Segurança e saúde
■	■	■	■	■	■	■	Agências seguradoras e resseguradoras Acionistas - Investidores Sócios de negócio Funcionários Analistas Agentes de mercado Sociedade Administração - Órgãos reguladores Clientes	Compromisso social
■	■	■	■	■	■	■	Fornecedores Funcionários Analistas Administração - Órgãos reguladores	Interesse pelas pessoas
		■	■		■	■	Acionistas - Investidores Fornecedores Funcionários Analistas Clientes	Excelência no serviço
■	■	■	■	■	■	■	Fornecedores Funcionários Analistas Sociedade Administração - Órgãos reguladores Clientes	Gestão responsável do meio ambiente
■	■	■	■	■	■	■	Fornecedores Funcionários Analistas Sociedade Administração - Órgãos reguladores	Interesse pelas pessoas
■	■	■	■	■	■	■	Agências seguradoras e resseguradoras Fornecedores Sócios de negócio Analistas Administração - Órgãos reguladores Clientes	Cadeia de fornecimento responsável
■	■	■	■	■	■	■	Agências seguradoras e resseguradoras Acionistas - Investidores Fornecedores Sócios de negócio Funcionários Analistas Clientes	Inovação vanguardista e sustentável / Excelência no serviço
■	■	■	■	■	■	■	Acionistas - Investidores Fornecedores Sócios de negócio Funcionários Analistas Sociedade Administração - Órgãos reguladores Clientes	Compromisso social
■	■	■		■	■		Acionistas - Investidores Fornecedores Sócios de negócio Analistas Sociedade Administração - Órgãos reguladores	Gestão responsável do meio ambiente

A responsabilidade corporativa e a Naturgy

—
Política de Responsabilidade Corporativa | 28

Plano Diretor de Sustentabilidade | 29

Ações previstas em 2020 | 30

Gestão e medição da reputação corporativa | 32

Riscos e oportunidades | 33

Auditoria Interna e Compliance | 41

A integridade é a chave no sucesso da empresa | 43

Modelo de gestão do Código Ético | 44

Política Global de Direitos Humanos | 48

Os grupos de interesse da Naturgy | 50



- A Naturgy vê a responsabilidade corporativa como o conjunto de **ações desenvolvidas para estabelecer relações de confiança estáveis, sólidas e de benefício mútuo** com seus grupos de interesse.

Política de Responsabilidade Corporativa

— [102-12, 102-16]

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 por meio de um marco comum de atuação, que guia o comportamento socialmente responsável da empresa. Uma grande parte deste relatório está estruturada em torno dela.

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

Além de se aplicar a todas as empresas do grupo, o conhecimento e sua aplicação são promovidos por aquelas pessoas ou sociedades que trabalham com a empresa e que influenciam sua reputação.



Plano Diretor de Sustentabilidade

Em linha com o processo de transformação começado em anos anteriores, em 2019 a Naturgy iniciou o desenvolvimento de um Plano Diretor de Sustentabilidade até 2022. O Plano visa facilitar o cumprimento da estratégia definida no Plano Estratégico 2018-2022, aproveitar as oportunidades em matéria de sustentabilidade e desenvolver ações e objetivos para tais ações, alinhadas com os compromissos da Política de Responsabilidade Corporativa e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que levem à geração de riqueza econômica, social e ambiental.

Para a elaboração do Plano Diretor de Sustentabilidade 2019-2022 foi feita uma análise de materialidade que incluiu uma avaliação 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 se realizou 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.

Como resultado da análise, foram identificados 33 assuntos relevantes para a empresa e seus grupos de interesse.

O Plano se concentra naquelas facetas que no contexto de transformação do setor são menos desenvolvidas pela empresa e está voltado a melhorá-las. Para isso, quatro *drivers* foram estabelecidos, agrupando 30 ações:













- Inovação para o cliente.
- Compromisso e talento.
- A oportunidade dos desafios ambientais e das energias renováveis.
- Integridade e confiança.

Ações previstas em 2020

A seguir são descritas as ações incluídas no Plano de Sustentabilidade 2022 e que começarão a ser desenvolvidas em 2020. Os objetivos para cada uma das ações serão estabelecidos ao longo de 2020 e publicados no Relatório de Responsabilidade Corporativa 2020.

Compromisso Político ^{RC}	Ação prevista	ODS
Excelência no serviço	Desenvolvimento de novas soluções de mobilidade sustentável e pontos de recarga.	
	Implantação e acompanhamento da Política Global de Experiência do Cliente.	
	Digitalização do relacionamento com o cliente por intermédio de sistemas <i>data driven</i> e <i>customer centric</i> .	
	Desenvolvimento da geração distribuída e desenvolvimento de novas soluções de autoconsumo para o cliente.	
	Cumprimento do modelo de certificação a ser implantado com a transposição da Diretoria NIS, de segurança nos serviços essenciais.	
	Desenvolvimento de um Plano de Cibersegurança de infraestruturas críticas.	
	Desenvolver o modelo de supervisão, operação e controle remoto das instalações.	
Compromisso com os resultados	Analisar a possibilidade de incluir ações de financiamento que se enquadrem no conceito de financiamento verde ou que contribuam para a transição energética.	
	Continuar mantendo reuniões com investidores e analistas ESG.	
	Elaboração de uma metodologia para a quantificação dos Riscos ESG.	
Gestão responsável do meio ambiente	Aumentar a oferta de energia renovável.	
	Continuar reduzindo a emissão de gases de efeito estufa.	
	Reforçar a governança em meio ambiente e mudança climática.	
	Desenvolvimento de projetos de gás renovável e fomento da economia circular.	
	Desenvolvimento de iniciativas de proteção da biodiversidade e melhoria do capital natural.	
Interesse pelas pessoas	Desenvolvimento de programas de avaliação de perfis, desenvolvimento e transformação do talento.	
	Desenvolver um novo modelo de compensação integral.	
	Desenvolvimento do programa de diversidade integral: gênero, formação, capacidades e geografia.	

Continua >

Compromisso Político ^{RC}	Ação prevista	ODS
Interesse pelas pessoas	Realização da pesquisa de clima em ambiente de trabalho.	
	Implantação de novas formas de trabalho: estruturas transversais, multidisciplinares e ágeis.	
Segurança e saúde	Implantação do Plano de Segurança.	
	Continuar desenvolvendo o Plano de Saúde.	
Cadeia de fornecimento responsável	Evolução do controle e supervisão de riscos ESG na cadeia de fornecimento.	
	Desenvolvimento de novas iniciativas do Plano de Vulnerabilidade.	
Compromisso social	Desenvolver o Plano de Impacto social da Fundação.	
	<i>Due Diligence</i> de direitos humanos em projetos de infraestruturas: contrapartes e sócios.	
Integridade e transparência	Desenvolver uma política de uso e gestão das redes sociais.	
	Renovar a certificação ISO37001 e a UNE 19601.	
	Obtenção de zero exceção no cumprimento da Lei nº 1/2018 de informação não financeira e diversidade.	
	Publicar o relatório de transparência fiscal.	



Gestão e medição da reputação corporativa

Em 2019, a medição da reputação da Naturgy foi realizada por meio do monitor de reputação empresarial MERCO. Esse estudo de referência em nível internacional tem uma avaliação global que integra a percepção de nove grupos de opiniões com incidência no mundo empresarial – analistas financeiros, jornalistas de informação econômica, governo, ONGs, sindicatos, associações de consumidores, *influencers/social media managers*, *catedráticos da área de negócios* e agências de comunicação.

Na Espanha, a Naturgy ocupa a 25ª colocação no ranking geral de empresas com a melhor reputação em nível nacional e a 2ª empresa com a melhor reputação

em seu setor. Na América Latina, a companhia mantém presença em alguns dos rankings que são elaborados para esses mercados.

Nos resultados de 2019, destaca-se o desempenho da Naturgy em três públicos especialistas – jornalistas de informação econômica, *catedráticos da área de negócios* e agências de comunicação – que avaliam a empresa como a segunda de melhor desempenho em seu setor e a melhoria no resultado do monitor Merco Digital, no qual a empresa passou do 64º lugar para o 38º. Da mesma forma, a Naturgy continuou medindo a reputação no público geral por meio de ferramentas de estudo próprias, com resultados positivos e estáveis.



Riscos e oportunidades



A gestão de risco na Naturgy

[102-29] e [102-30]

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 afetados.

Comissão de Auditoria

Órgão supervisor da eficácia do controle interno e dos sistemas de gestão de riscos. Zela para que estes identifiquem os diferentes tipos de risco e as medidas previstas para mitigá-los e para abordá-los caso se materializem.

Comitê de Riscos

Responsável por determinar e revisar o perfil de risco objetivo da empresa. Da mesma forma, fiscaliza para que toda a organização compreenda e aceite sua responsabilidade na identificação, avaliação e gestão dos riscos mais relevantes.

Unidades de Controle de Riscos

Responsáveis por monitorar, controlar e informar o risco assumido e de zelar pela manutenção do perfil de risco objetivo estabelecido. Destacam-se as unidades: Riscos e Seguros, Riscos Gás & Power e Auditoria Interna.

Unidades de negócios, Áreas Corporativas e de Projeto

Responsáveis pela aplicação dos princípios gerais da Política de Controle e Gestão de Riscos e pela gestão do risco em seus âmbitos de responsabilidade: observando, informando, administrando e mitigando os diferentes riscos.

Um modelo que se antecipa à evolução do ambiente

[102-11]

O Modelo de Gestão do Risco da Naturgy busca garantir a previsibilidade do desempenho da companhia em todos os aspectos relevantes para seus grupos de interesse. Isso requer estabelecer a tolerância ao risco mediante a 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 vista nos mercados como uma empresa sólida e estável.

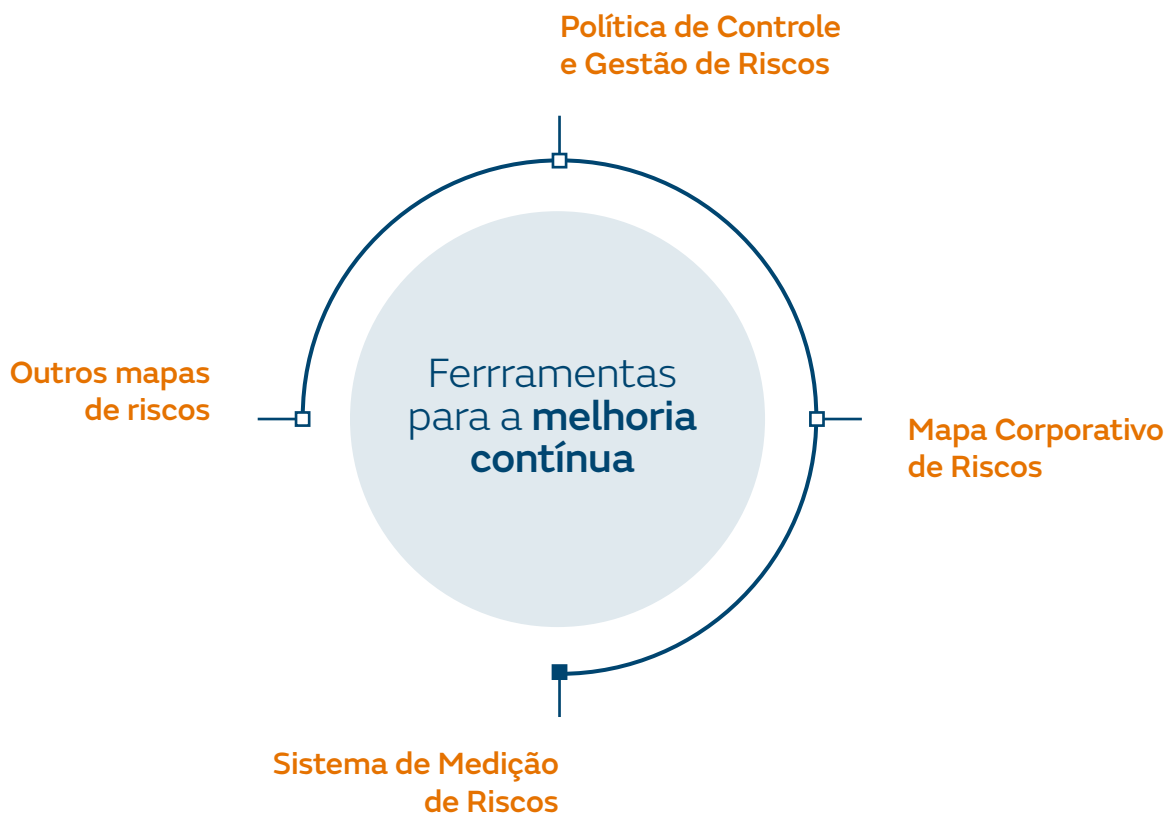
A Naturgy dispõe de um marco que integra os pontos de vista do governo, riscos e cumprimento, possibilitando uma visão integrada dos processos do grupo, dos controles existentes sobre eles e o risco associado.

Uma gestão integrada

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

A Naturgy analisa seu perfil global de risco de acordo com o impacto potencial 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 à empresa uma melhoria contínua no processo de identificação, caracterização e determinação do perfil de risco 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. Esse sistema é auditado internamente e certificado e auditado anualmente por AENOR. Além disso, a Naturgy implantou planos de emergência em instalações e depósitos com risco de acidente ambiental, incluindo um plano de atuação, meios de contenção e simulações periódicas.

Política de Controle e Gestão de Riscos

A Política Global de Controle e Gestão de Riscos foi aprovada pelo Conselho de Administração da Naturgy em janeiro de 2019. Seu objetivo é estabelecer os princípios e as diretrizes 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 gravidade potencial quantitativa e qualitativa, a probabilidade de ocorrência e o grau de gestão e controle. É atualizado e apresentado anualmente à Comissão de Auditoria.

No âmbito do Plano Estratégico 2018-2022, foram implantadas metodologias que permitem quantificar e controlar o impacto no valor dos riscos mais relevantes da Naturgy no horizonte temporal do plano.

Outros mapas de riscos

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

Sistema de Medição de Riscos

Tem como missão quantificar, de forma recorrente e com base probabilística, a posição em risco assumida em nível global para as diferentes categorias de risco. Para tanto, faz análises de riscos correlativas, análises de sensibilidade e testes de estresse para os principais riscos identificados.

Resiliência

As empresas devem estar devidamente preparadas para enfrentar cenários de crises que possam pôr em risco seus objetivos ou a própria sociedade (fornecimento de serviços essenciais, incêndios, vazamentos etc.). Nesse contexto é fundamental a colaboração com sociedades públicas e privadas.

A Naturgy dispõe de um modelo de resiliência que lhe permite antecipar e enfrentar situações de crise, reduzindo seu impacto no negócio, nos clientes e na sociedade. Esse modelo contempla o desenvolvimento de planos de gestão de crise, a execução de programas de formação e treinamento para os comitês de gestão de crise e equipes envolvidas e o relacionamento com os grupos de interesse afetados.

Atualmente a Naturgy dispõe de planos de gestão de crise em Marrocos, Egito, Moldávia*, Chile, Brasil, México, Panamá e Espanha. No ano de 2019, realizaram-se sete simulações de crise, cujo objetivo foi garantir a eficácia na atuação das equipes e verificar a operacionalidade e a coerência dos protocolos estabelecidos nos planos.

Principais riscos

[102-15]

Descrição dos principais riscos

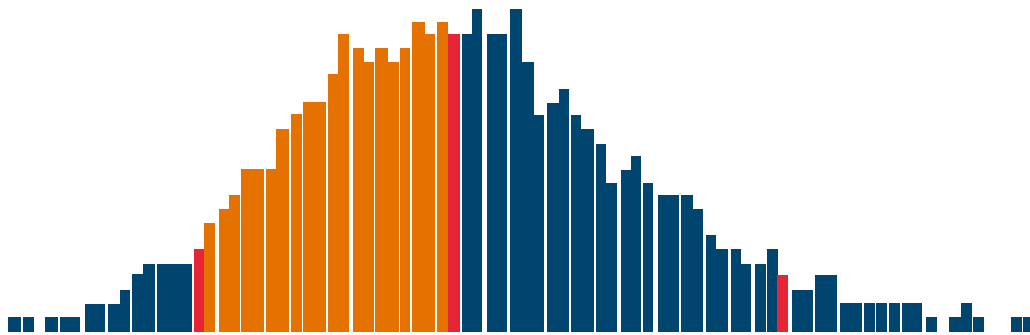
A Área de Riscos zela pela garantia da recorrência e sustentabilidade dos resultados. Como tarefa-chave, destaca-se a padronização das demonstrações financeiras, visando identificar suas principais sensibilidades e antecipar possíveis incidências. A padronização quantitativa se organiza em função das áreas de risco de crédito, risco de mercado e risco operacional.

* Os números refletem a situação até setembro de 2019, data em que esse negócio se desvinculou do grupo Naturgy.

Risco de mercado

Faixa de valores que o Ebitda anual da Naturgy pode alcançar em razão da evolução dos fatores de mercado: preço do gás, preço da eletricidade e taxas de câmbio.

Distribuição de probabilidade – Ebitda em risco – Percentuais 5%, 50%, 95%_

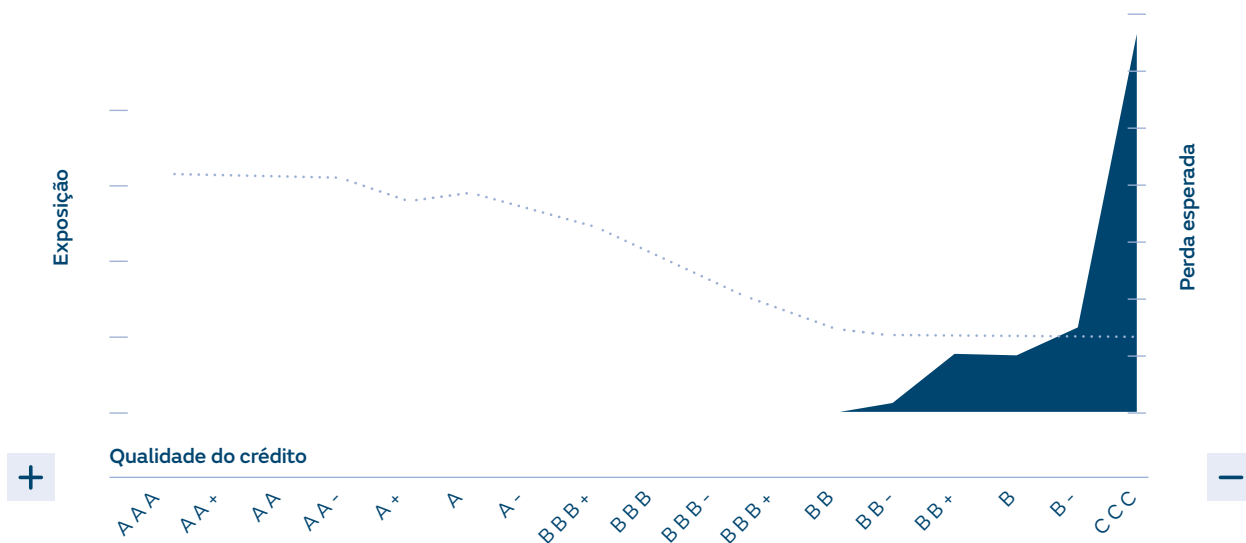


■ Distribuição de probabilidade. ■ Ebitda em risco. ■ Percentuais 5%, 50%, 95%.

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, é mostrada a distribuição do prejuízo esperado, crescente, com uma maior deterioração da qualidade do crédito dos clientes..

Exposição – Perda esperada – Qualidade do crédito_

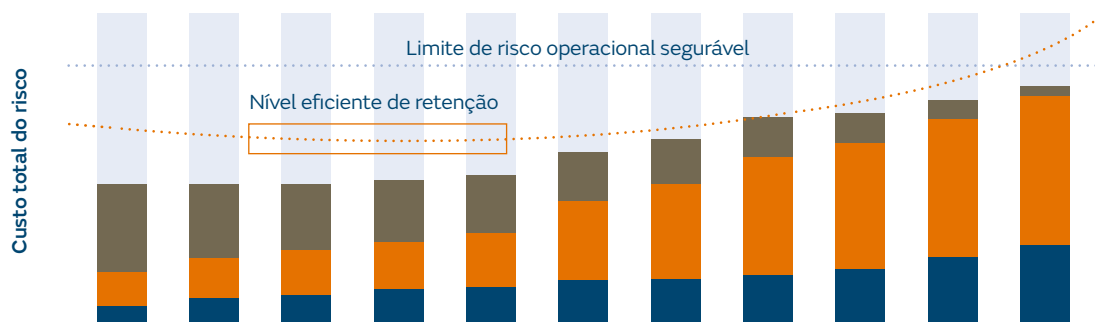


+

-

Risco operacional segurável

Magnitudes fundamentais no que se refere à sua gestão: nível eficiente de retenção e discriminação dos custos totais associados ao risco (prêmio, prejuízo inesperado, prejuízo esperado). O perfil de risco operacional segurável se caracteriza pelo nível de exposição potencial a que a materialização de eventos imprevisíveis que possam ser mitigados por meio da contratação de seguros impacte no patrimônio da Naturgy. A quantificação de tal exposição pode ser objetivada mediante a estimativa de custo total de risco.



Risco retido por sinistro

Após a aprovação do Plano Estratégico, a Naturgy registrou deteriorações ou saneamentos de ativos no valor de 4.851 milhões de euros, causados pela reavaliação das estimativas de fluxos de caixa futuros com base no plano mencionado, bem como por outros fatores ocorridos durante o período.

Descrição dos riscos emergentes

Para o futuro, a empresa avalia os riscos emergentes que podem ter um impacto significativo a longo prazo no negócio. Nesse sentido, diante da atual incerteza econômica, nacional e globalmente, 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 da empresa. Dessa forma, a Naturgy busca equilibrar o peso de seus negócios em seu *mix* de atividades, pondo maior ambição em aumentar a contribuição das atividades reguladas e fortalecendo seu perfil mais elétrico.

Os riscos emergentes identificados que requerem uma atenção especial em 2019 para a empresa são:

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



Risco de cibersegurança ou segurança digital da informação

A cibersegurança surge como consequência 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 ser adequadamente administrado:

- Perda de 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.
- Prejuízos financeiros.

Ações de mitigação realizadas pela Naturgy:

- Projeto e implementação do Plano de Cibersegurança 2019-2020.
- Campanha Global da Estratégia de Cibersegurança da Naturgy para evitar os seguintes tipos de ataques:
 - *Phising*: ataques via correio eletrônico.
 - Fraude CEO: roubo de identidade, via correio eletrônico, da alta Direção da empresa.
 - Fraude de terceiros: roubo de identidade em transferências bancárias etc. (fornecedores, instituições financeiras etc.).
 - *Malware*: roubo de chaves e senhas.
 - Ameaças a dispositivos industriais.
- Projeto e implementação do Plano de Cibersegurança 2019-2020.
- Troca periódica de senhas.
- Controle de acessos.
- Atualização de *software*.
- Alertas sobre correios eletrônicos suspeitos.
- Cópias de segurança.



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

A consideração de fatores ESG e critérios de sustentabilidade na tomada de decisões, do ponto de vista do investidor, tomou uma relevância especial nos últimos anos. Seu objetivo é a consecução do benefício sem danos ambientais, sociais e relativos à governança. Isso 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.
- Troca do perfil do investidor global (gênero, idade, interesses em fatores ESG etc.).

Potencial impacto no negócio em caso de não ser adequadamente administrado:

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

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

Ações de mitigação realizadas pela Naturgy:

- Promover as energias renováveis, o gás natural e a economia e a eficiência energética como elementos-chave para um modelo de baixo carbono.
- Oferecer soluções para as cidades e para o transporte terrestre e marítimo, que reduzam as emissões e melhorem a qualidade do ar.
- Inovar em tecnologias e modelos de negócio que contribuam para a redução de emissão de gases de efeito estufa.
- Apoiar as negociações internacionais de mudança climática e os mecanismos de mercado que promovam o desenvolvimento das tecnologias mais adequadas em cada estágio de transição energética.

Principais oportunidades

[102-15]

As principais oportunidades identificadas pela Naturgy são:

- **Geração renovável**

Aumento da capacidade de geração renovável em nível internacional, dadas a competitividade em custos das energias renováveis e a presença da Naturgy nos mercados em crescimento.

- **Mix de geração**

O parque de geração da Naturgy, dominado por usinas de ciclo combinado, tem a flexibilidade necessária para se adaptar a diversas situações de mercado, sendo um ativo valioso no aproveitamento de oportunidades relacionadas com a volatilidade dos preços e os volumes demandados nos mercados de gás e eletricidade.

- **Portfólio de abastecimento de gás natural e GNL**

A gestão de gasodutos, a participação em usinas e a frota de navios de metano permitem atender às necessidades dos diferentes negócios do grupo de forma flexível e diversificada, otimizando os distintos cenários energéticos. A Naturgy é um dos maiores operadores de GNL do mundo e referência nas bacias Atlântica e Mediterrânea.

- **Posição estruturada em negócios e áreas geográficas equilibradas**

Com fluxos estáveis, independentes do preço das *commodities*, que permitem otimizar a captura dos crescimentos de demanda energética e maximizar as oportunidades de novos negócios em novos mercados.

- **Desenvolvimentos tecnológicos e inovação**

A Naturgy aposta em projetos de pesquisa e desenvolvimento e inovação como meio para gerar um fornecimento de energia confiável e sustentável.



Auditoria Interna e Compliance

— [103-1], [103-2], [103-3] e [205-1]

Função de garantia de Auditoria Interna

A área é responsável pela revisão contínua e pela melhoria do sistema de controle interno da Naturgy, bem como por garantir o cumprimento da normativa e dos modelos de controle estabelecidos com vistas a salvaguardar a eficiência e a eficácia das operações, e de mitigar os principais riscos de cada uma das áreas do grupo, especialmente os riscos operacionais, legais, de corrupção e fraude. Além disso, é responsável pelo relatório da atividade de auditoria interna para a Comissão de Auditoria.

A área, como suporte para a Comissão de Auditoria, dá garantia aos órgãos de governo da organização e à alta Direção da efetividade dos sistemas de controle interno estabelecidos.

A Área de Auditoria Interna dá um enfoque metódico e rigoroso ao acompanhamento e à melhoria dos processos e à avaliação dos riscos e controles operacionais associados a eles.

Na execução de sua atividade, a Unidade de Auditoria Interna faz a revisão metódica do sistema de controle interno dos processos do grupo em todas as suas áreas, bem como da avaliação dos controles e dos riscos operacionais associados a tais processos, mediante a definição e execução do “Plano anual de auditoria interna”, com vistas a melhorar sua eficácia e eficiência. Da mesma forma, dá suporte às direções gerais no cumprimento de objetivos.

O “Plano estratégico de auditoria de processos”, com horizonte temporal de cinco anos, e os planos de auditoria interna anuais são elaborados considerando, principalmente, o “Plano estratégico corporativo”, as áreas de risco incluídas no Mapa de Riscos Corporativos,

a matriz de alcance do Sistema de Controle Interno para a Informação Financeira (SCIIF), os mapas de riscos operacionais, os resultados das auditorias de anos anteriores e as propostas da Comissão de Auditoria e do primeiro nível de direção.

A metodologia de avaliação dos riscos operacionais está conforme as melhores práticas de governança corporativa e baseada no marco conceitual do Relatório do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tomando como ponto de partida a tipologia dos riscos definidos no Mapa de Riscos Corporativo da companhia.

Os riscos operacionais são priorizados avaliando sua incidência, importância relativa e grau de controle e em função dos resultados obtidos, a companhia elabora um plano de ação com medidas corretivas que permitam mitigar os riscos residuais identificados, com um impacto potencial superior ao risco tolerável ou aceito estabelecido.

No decorrer de 2019, no Brasil, foram realizados 11 projetos de auditoria interna, seis deles para a revisão de processos vinculados aos principais riscos operacionais, de corrupção, fraude e legais das direções gerais de negócio e corporativas da Naturgy. As análises realizadas alcançaram 100% das direções gerais e deram ênfase especial àquelas com maiores probabilidades de materialização desses riscos. Nos projetos executados durante 2019 não foram detectados riscos relativos à corrupção. Como suporte à sua função, a Auditoria Interna implementou uma ferramenta corporativa, em ambiente SAP, em que são gerenciados e documentados os projetos de auditoria interna, de acordo com a metodologia estabelecida.

Função de garantia de Compliance

Responsabiliza-se por dar suporte ao Comitê de Ética e Cumprimento, mediante uma garantia constante do cumprimento da normativa externa e de políticas e procedimentos implantados no grupo para suavizar os principais riscos jurídicos, de corrupção e fraude. Nesse sentido, a Unidade de Compliance se encarrega 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, por meio de sua divulgação e zelando pelo cumprimento do que está nele estabelecido e na Política Anticorrupção. Essa unidade, por intermédio do Comitê de Ética e Cumprimento, informa regularmente a 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] e [102-16]

A Naturgy tem a plena convicção de que operar com integridade e transparência contribui de forma direta para o alcance de seus objetivos e a gestão do negócio de forma sustentável.

Não em vão, a ética e a honestidade, compromissos do mais alto órgão de governança da empresa, são pilares fundamentais da declaração de missão, visão e valores, de seus planos estratégicos, bem como da Política de Responsabilidade Corporativa.

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

A Naturgy enfrenta os desafios em matéria de integridade por meio de um enfoque de gestão baseado em diversas políticas, procedimentos e ferramentas específicas, inseridos no Código de Ética da empresa.

Esses elementos têm por objetivo assegurar que as atividades da companhia 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. Pretendem, ademais, gerar em todas as unidades e organizações um comportamento impecável, baseado nos valores éticos e em compromissos formais de conduta, bem como prevenir e detectar tempestiva e adequadamente qualquer descumprimento.

Entre esses mecanismos se destacam o Código de Ética, o Código de Ética do Fornecedor, o Modelo de Prevenção Penal, a Política Anticorrupção, as políticas fiscais e a Política de Direitos Humanos da empresa.

Esses elementos buscam garantir que as atividades da Naturgy e as de seus funcionários e fornecedores cumpram as leis e normas aplicáveis em todos os países em que exerce alguma atividade de negócio. Além disso, pretendem gerar um comportamento impecável, baseado nos valores éticos e em compromissos formais de conduta, bem como prevenir e detectar tempestiva e adequadamente qualquer descumprimento.

Deles derivam 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.

Modelo de gestão do Código Ético

— [103-1], [103-2], [103-3], [102-16] e [102-17]

O Código de Ética da Naturgy, formulado e aprovado pelo Conselho de Administração, é o documento que estabelece as diretrizes que orientarão o comportamento ético dos administradores e funcionários da Naturgy, em seu desempenho diário, no que se refere às relações e interações que mantêm com todos os seus grupos de interesse.

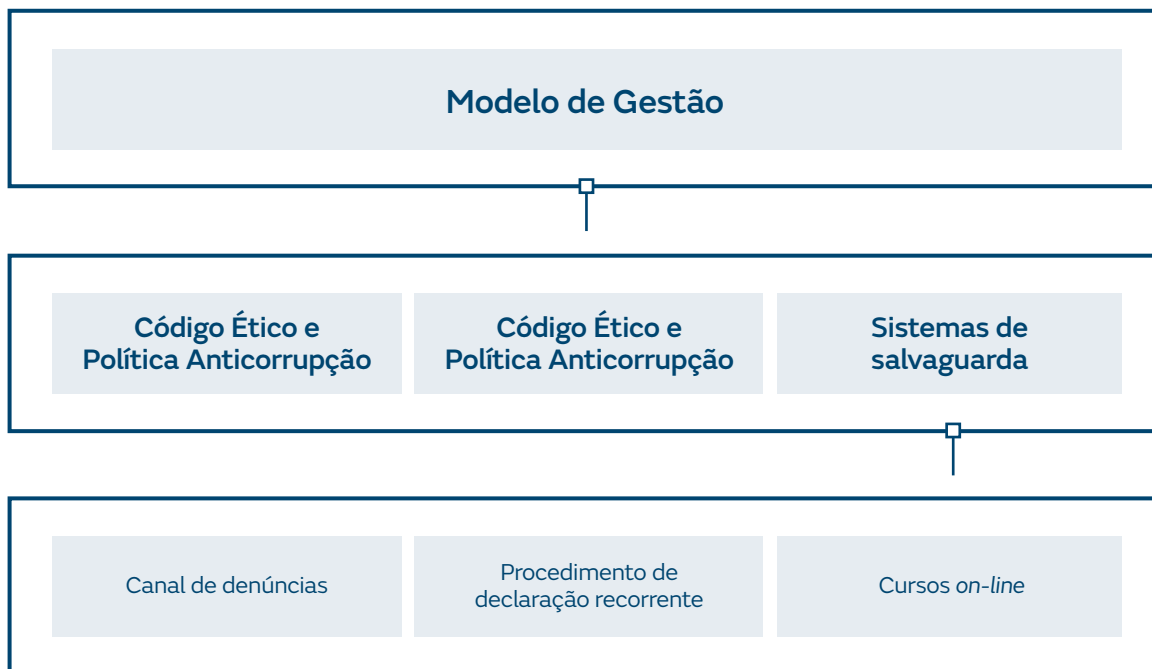
Desde sua aprovação em 2005, o Código de Ética foi renovado periodicamente para adaptá-lo às novas realidades com as quais a empresa se depara. Nele estão contidos todos os compromissos assumidos pela Naturgy em matéria de boa governança, responsabilidade corporativa e questões relativas à ética e ao cumprimento normativo. Da mesma forma, a Naturgy dispõe de uma Política Anticorrupção, como uma extensão do capítulo 4.7. “Corrupção e Suborno”

do Código Ético, dando cumprimento à legislação nacional e internacional nessa matéria.

A empresa tem também uma Política de Compliance que estrutura a gestão do Código Ético e da Política Anticorrupção, liderada pela Unidade de Compliance, cujos objetivos são zelar por sua divulgação, seu conhecimento, sua aplicação e seu cumprimento.

Esse 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 relacionadas com a divulgação e o cumprimento do Código Ético e da Política Anticorrupção.

Componentes do modelo de gestão





Comitê de Ética e Cumprimento

Durante o ano de 2019 o Comitê de Ética e Cumprimento continuou com sua tarefa de divulgação do Código de Ética, bem como com seu papel de intérprete e orientador em caso de dúvida ou conflito quanto a ele. Da mesma forma, foi aprovado o Regulamento do Comitê de Ética e Cumprimento, que resume sua organização, suas funções e obrigações no âmbito das melhores práticas em matéria de Compliance. O Comitê fez quatro reuniões de trabalho em 2019.

A Naturgy espera de todos os seus funcionários um alto nível de compromisso com o cumprimento de seu Código de Ética e com a Política Anticorrupção e, portanto, concentra-se em transmitir a cultura de integridade da empresa. Seu descumprimento é analisado de acordo com os procedimentos disciplinares internos, com a normativa legal e com as convenções 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 da Naturgy permite fazer consultas e denúncias anônimas. Em 2019:

- 31% das notificações tiveram relação com o respeito às pessoas, sendo todas elas resolvidas de forma adequada.
- Não foram recebidas denúncias relativas a questões de exploração de mão de obra ou trabalho infantil ou com relação aos direitos das comunidades locais e direitos humanos.

Durante 2019 a Naturgy administrou diversas situações disciplinares por casos decorrentes de denúncias perante o Comitê de Ética e Cumprimento, ou próprios de situações reguladas no Código de Ética ou na Política Anticorrupção. No total, foram aplicadas cinco faltas leves, duas faltas graves e quatro faltas muito graves, das quais três resultaram em demissões.

Em 2019, não foi necessária a reparação de danos relativa a impactos relacionados com casos detectados em matéria de direitos humanos.

Modelo de prevenção penal e políticas

A empresa dispõe de um modelo de prevenção penal que é atualizado anualmente. Assim, em 2019, o modelo continuou sendo adaptado à nova estrutura organizacional operada na Naturgy. Da mesma forma, o modelo, em um processo de melhoria contínua, incorporou as modificações legais que ocorreram em 2019 sobre riscos penais.

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 2019, esse processo de avaliação foi concluído no mês de dezembro, e o relatório emitido sobre o projeto e a eficácia do modelo foi satisfatório.

Também em 2019, o modelo foi submetido ao processo de certificação de AENOR, de acordo com as normas UNE 19601 (sistemas de gestão de *compliance* penal) e ISO 37001 (sistemas de gestão antissuborno), sendo ambas as certificações obtidas em outubro de 2019. Em nível internacional, a Naturgy também implanta de forma progressiva modelos de prevenção penal nos países com legislação em matéria de responsabilidade penal da pessoa jurídica



Medidas adotadas para a prevenção de lavagem de capitais

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

01

■ Prevenção

Código de Ética | Política Anticorrupção | Procedimento de *Due Diligence* de Contraparte | Norma Geral de Contratação Externa | Procedimento sobre outorga do Nível de Assinatura | Procedimento de Controle Interno

02

■ 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 denúncia

03

■ Reação e resposta

Protocolo de investigação e resposta | Regime sancionador | Colaboração com as autoridades competentes de cada país ante situações suspeitas

Planos antifraude e anticorrupção

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

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 garantir a implantação adequada da Política Anticorrupção, bem como prevenir, detectar, investigar e sancionar os casos de corrupção, entre os quais estão incluídos:

- Acompanhamento do funcionamento da avaliação da eficácia dos modelos de organização, controle e cumprimento implantados nas distintas áreas corporativas e de negócio da Naturgy, em especial o Modelo de Prevenção Penal.
- Um canal de comunicação para funcionários e terceiros para fazer, de boa-fé, confidencialmente, e sem medo de represálias, consultas ou notificações de descumprimentos do Código Ético e da Política Anticorrupção (www.naturgy.ethicspoint.com, ou então correio postal e interno).
- Procedimento de *Due Diligence* de Contraparte, para conhecer e analisar as contrapartes com quem a Naturgy opera e dessa forma avaliar os riscos de corrupção e de reputação associados.
- Declaração periódica feita por todos os funcionários, na qual eles formalmente manifestam que conhecem e cumprem os princípios estabelecidos na Política Anticorrupção.


Áreas-chave contempladas no enfoque do Programa Anticorrupção da Naturgy

- Estabelecimento de uma cultura antifraude e anticorrupção por meio da 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.


Deve-se destacar que a Naturgy, dentro de seu Programa Anticorrupção, pratica ações recorrentes de formação com o objetivo de divulgar seu compromisso no combate à corrupção e garantir que seus administradores, funcionários e fornecedores disponham da informação adequada e suficiente para atuar nessa matéria. Em 2019 foi realizado um programa de formação presencial obrigatório para dirigentes que incluiu, entre outros pontos, o Modelo de Prevenção Penal, o Código de Ética, a Política Anticorrupção e o Procedimento de *Due Diligence* de Contraparte.

Da mesma forma, a Naturgy implantou uma Política de Brindes Empresariais no âmbito do Código de Ética e da Política Anticorrupção, cujo objetivo é regular as condições nas quais administradores e funcionários da empresa podem aceitar ou oferecer brindes empresariais a contrapartes de negócio no âmbito do desempenho de suas funções profissionais, de forma que seja garantido o efetivo cumprimento dos princípios estabelecidos no Código de Ética e na Política Anticorrupção, para evitar, assim, influenciar de maneira imprópria em suas relações comerciais, profissionais ou administrativas, tanto com sociedades públicas quanto


A Naturgy está comprometida com um ambiente ético e em uma comunicação clara e honesta com você
Por isso temos um novo canal do código de ética!




É uma ferramenta independente, gerida por uma empresa especializada.
 E que é considerada a melhor prática do mercado.




É uma forma de melhorar as práticas da empresa e garantir que a ética, a honestidade e as relações cordiais são parte do nosso dia a dia e da nossa cultura.




Permite que sejam feitas denúncias, perguntas e levantados pontos relevantes e assegura que eles terão sua resolução reportada ao usuário.



Permite que os usuários utilizem a ferramenta de forma anônima e garante a confidencialidade e o acolhimento de todas as informações levantadas.




O conteúdo dos relatos ainda será tratado pela Naturgy; a Navex é responsável apenas pela ferramenta *on-line*.



Garante a correta análise dos dados informados.

Clique aqui e acesse o nosso novo canal



privadas. No ano de 2019, em razão da campanha de Natal, foi feito para todos os funcionários um lembrete da Política de Brindes Empresariais

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 participarem das relações de negócio das empresas que compõem a Naturgy.

Política Global de Direitos Humanos

— [103-1], [103-2], [103-3] e [102-12]

O compromisso da empresa com o respeito e a proteção dos direitos humanos está manifestado 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. Essa política formaliza e estabelece de forma precisa como a empresa acredita que esse assunto deva ser incorporado em sua gestão empresarial.

A Política de Direitos Humanos é a resposta da empresa às crescentes demandas do meio ambiente e adquire todo o seu sentido em determinados locais em que a legislação nacional não oferece um nível adequado de proteção dos direitos humanos. Nesses casos, a Naturgy se compromete a garantir uma proteção equivalente à das demais áreas nas quais realiza 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 por intermédio do plano de comunicação e formação, que inclui um curso *on-line* de realização obrigatória por todos os funcionários. Até o final de 2019, 7.918 pessoas fizeram o curso *on-line* de direitos humanos.

A Naturgy se compromete a destinar os recursos necessários para assegurar a implantação efetiva dessa política. Nesse sentido, a empresa analisa periodicamente os assuntos de direitos humanos que são aplicáveis para sua atividade e implanta mecanismos que lhe permitam avaliar o risco de seu 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 estabelece 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 se assegura de que sejam destinados os recursos adequados para a implantação das medidas corretivas identificadas.

Nos processos de *due diligence* anteriores à formalização de acordos de colaboração, inclusive com agências governamentais, a companhia se compromete a avaliar as políticas e práticas em matéria de direitos humanos de suas contrapartes e agir de acordo com os princípios estabelecidos na política.

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

Os funcionários da Naturgy têm a obrigação de informar a empresa, confidencialmente e sem sofrer qualquer represália, qualquer descumprimento dos compromissos contidos nessa política que possam ser observados. Também podem informar a empresa aquelas pessoas, que sem serem funcionários, observarem potenciais más práticas nesse contexto.

Formação em direitos humanos para responsáveis pela segurança

[412-2]

A formação em matéria de direitos humanos se baseia 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.

Em 2019, 560 vigilantes de segurança prestaram serviço ativo em Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Marrocos, México, Panamá e República Dominicana, dos quais, 458 (81,79%) participaram dos diferentes cursos de atualização em matéria de segurança privada e 325 (58,04%) de cursos de atualização de conhecimentos e formas de atuação no respeito dos direitos humanos, um total de 1.483 horas dedicadas.

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 2019, 77 (Brasil) profissionais de segurança (vigilantes, porteiros, inspetores, supervisores e coordenadores) participaram de cursos dessa natureza, dedicando um total de seis horas. No Brasil, 77 profissionais receberam essa formação.

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 companhia contrata.



Os grupos de interesse da Naturgy

— [102-40]



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 grupos de interesse

[102-42], [102-43] e [102-44]

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

As ações de diálogo da Naturgy se dividem em:

- Ações de consulta: bidirecionais, em que a empresa e seus grupos de interesse interagem para uma troca de informação ágil e fluida.
- Ações de divulgação: unidirecionais, em que a companhia fornece informação a seus grupos de interesse.

Diálogo permanente com Stakeholders

[102-42]

A estratégia de atuação da Naturgy contempla todos os públicos de interesse, aqueles definidos como de maior relacionamento com a empresa, conforme apresentado no Mapa de Stakeholders.

A política de responsabilidade corporativa da companhia induz ao diálogo permanente, de forma

transparente e ética, e é atendida por canais de diálogo e um abrangente conjunto de ações que incluem temas distintos para atingir todos os públicos com os quais a empresa se relaciona: fornecedores, funcionários, colaboradores e sociedade.

Mapa de Stakeholders

[102-40]



[102-40], [102-43] e [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 	<ul style="list-style-type: none"> 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, <i>web/site</i>, e-mail, ouvidoria, <i>chats</i>, atendimento móvel Assessoria Técnica Atendimento de urgência 24 horas 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 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboração 	<ul style="list-style-type: none"> Atuação em parceria para viabilizar que empreendimentos de primeira locação tenham instalações adequadas para gás natural

Continua >

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto	Canais e áreas de relacionamento
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 as estratégias da empresa 	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicação interna por meio do Programa Dialogar ▪ Comunicados diários, TVs corporativas <i>on-line</i> ▪ 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.
Imprensa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação rápida e segura 24 horas ▪ 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 24 horas para atender às demandas da imprensa a qualquer hora
Governo federal . Presidência da República . Congresso Nacional . Ministério de Minas e Energia . Ministério do Meio Ambiente	<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 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 . Prefeituras dos municípios da área de concessão . Prefeituras dos municípios que irão receber gás natural . Secretaria de Obras . Secretaria de Conservação	<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 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

Continua >

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto	Canais e áreas de relacionamento
Agências Reguladoras . Agenersa (Rio de Janeiro) . Arsesp (São Paulo)	<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 	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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
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 de 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

Continua >

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto	Canais e áreas de relacionamento
Poder Judiciário	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Representar o consumidor na resolução de queixas e procedimentos da empresa que devam ser mais bem explicados 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 Rio: com o objetivo de realizar conciliações com os clientes. O projeto é organizado pelos Procons, a ALERJ e a Defensoria. Agências Reguladoras do Estado – Rio de Janeiro e São Paulo Plataforma Consumidor.gov
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> 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 em 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 de Niterói

A Naturgy na imprensa

Em 2019, a Naturgy registrou um saldo positivo na imprensa, com a presença em 1.389 reportagens nas mídias impressa, internet, TV e rádio. Desse total, 929 foram positivas (66,89%), 358 neutras (25,77%) e apenas 102 adversas (7,34%), sendo 723 (52%) publicadas em veículos de renome, que atingem diretamente o público-alvo da empresa. O total de matérias registrou ainda um crescimento de 28,4% sobre o ano de 2018.

As notícias sobre a Naturgy impactaram 1.265.704.700 leitores, internautas, telespectadores e ouvintes, somados. O total, que indicaria seis vezes a população brasileira, não é absoluto, pois o mesmo público acessa as mais de mil matérias nas diversas mídias, ao longo do ano. Em 2019, o público atingido foi 129,4% maior que no ano anterior.

A título de comparação, se a coletânea de textos fosse divulgada por meio de peças publicitárias, o custo seria de aproximadamente R\$ 21 milhões. Se esse conteúdo fosse publicado na mídia impressa, o valor corresponderia a 58,8 páginas de um jornal como “O Globo”. Se a veiculação fosse na internet, ocuparia

377 telas de um portal como o Globo On, somente com informações positivas sobre a empresa.

Em 2019, três temas tiveram destaque: Institucional, Atendimento Comercial e Responsabilidade Social. O primeiro reuniu o maior número de reportagens: 424. Eles tiveram como assuntos principais o regime de recuperação fiscal do Rio de Janeiro – que tem na antecipação da concessão um dos seus pilares; a quebra do monopólio de gás da Petrobras; a instalação de uma CPI do Gás pela Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro (Alerj); e a renovação do contrato da Petrobras com 12 distribuidoras de gás canalizado, entre elas, a Naturgy.

Por sua vez, Atendimento Comercial concentrou 221 matérias, com destaque para o atendimento móvel nos municípios da Baixada Fluminense e do interior do estado e pela participação da Naturgy nos mutirões de conciliação. Já Responsabilidade Social teve 216 reportagens graças a ações educativas e sociais, como o projeto “Energia do Sabor”, e ao apoio ao festival Rio Gastronomia.



Por fim, as empresas da Naturgy no Brasil foram classificadas em nove grandes rankings empresariais: Melhores e Maiores (Exame), Valor 1000 e Valor Grandes Grupos (Valor Econômico), As Melhores da IstoÉ Dinheiro (IstoÉ Dinheiro), 360º (Época Negócios), Respeito é o Mínimo (Consumidor Moderno), Ranking das Concessionárias de Infraestrutura (O Empreiteiro), Melhores Empresas em Indicador de Desenvolvimento Humano e Organizacional – IDHO 2019 (revista Gestão RH) e Melhores Entre as Melhores do RH (Top Employers Institute). Também recebemos os prêmios Ser Humano 2019 (ABRH-RJ), Líderes do Rio (Lide) e Época Negócios e Reclame Aqui/2019.

Principais campanhas de comunicação

Ao longo de 2019, a Naturgy veiculou campanhas na mídia tradicional e nas redes sociais com o objetivo de reforçar sua marca, divulgar ofertas e conscientizar o consumidor sobre as normas de segurança no uso seguro do gás.

A primeira campanha do ano foi a de mudança da marca, de Gas Natural Fenosa para Naturgy. Foram veiculados anúncios nos principais jornais da região metropolitana (“O Globo” e “Extra”); em revista especializada (Brasil Energia); sites (O Globo e O Dia); rádios (JB FM, Tupi, Band News e CBN); além de busdoor, mídia nas estações do metrô e ônibus envelopado. A campanha também contemplou os principais veículos do interior do Estado do Rio, e da área Sul do Estado de São Paulo.

Nas redes sociais, a campanha marcou presença no Facebook, Instagram, Twitter, YouTube e Google.



Expansão

Além da campanha de reforço da marca, que permeou todo o ano de 2019, foi desenvolvida uma campanha de mídia *on* e *off-line* que teve como *target* residências e comércios.

A campanha de Expansão teve como objetivo divulgar a presença do gás natural, incentivar a adesão de novos clientes residenciais, comerciais e pequena indústria, além de potencializar o meio *on-line* como um canal de solicitação de gás nas praças das distribuidoras no Rio e em São Paulo. A estratégia foi selecionar locais com maior potencial de captação utilizando um *mix* de meios de comunicação e formatos que possibilitem uma abordagem comercial para os diferentes públicos envolvidos. Os principais meios *on-line* utilizados foram o Search, Predicta, Facebook, em que a divulgação teve início dia 27 de agosto/2019 e previsão de término dia 31 de abril de 2020. Até dez/2019 foram recebidos 9.485 formulários de solicitação de gás no período da campanha.



Mais economia para o seu negócio.

Garantir a segurança do seu estabelecimento é o melhor serviço que você, comerciante, pode oferecer aos seus clientes e funcionários.

Grandes clientes

Uma campanha importante que a Naturgy São Paulo apoiou pelo nono ano consecutivo foi “Motorista Legal”. Em parceria com a Rádio Cruzeiro FM, ao todo dez blitzes foram realizadas nas redes Ruff de postos de combustíveis localizados em várias regiões de Sorocaba e em Votorantim. A campanha se iniciou dia 12 de fevereiro e término dia 12/05, e teve como objetivo chamar a atenção dos motoristas para os perigos do trânsito e a conscientização e educação para tornar o trânsito mais seguro. O evento permitiu a exposição da marca em diversos meios, tais como: adesivos para os motoristas colarem no carro; *spots*; *folders*; sacolas ecológicas; *site*; boletim no “Jornal da Cruzeiro” com o *slogan* de 5”; banner, reportagem e anúncio publicado no “Jornal Cruzeiro do Sul”. Mais de 50 mil veículos de Sorocaba e região foram adesivados ao longo desses dez anos de ação.



Naturgy, fornecendo energia contínua para grandes consumos

Naturgy

No mundo, a Naturgy atua nos setores de gás e eletricidade e está presente em 30 países, no Brasil opera na distribuição de gás no estado do Rio de Janeiro e sul do estado de São Paulo.

O gás natural canalizado é ideal para o segmento industrial.

		
Eficiência energética	Autonomia operacional e autossuficiência energética	Redução do impacto ambiental
Diminui o custo operacional, pois reduz os gastos com manutenção, limpeza e compra de equipamentos antipoluição.	Fornecimento contínuo, sem riscos com problemas de abastecimento e sem necessidade de armazenamento.	O gás natural é uma energia de origem fóssil, aproveitado tal qual é extraído da natureza, e gera frio ou calor de forma limpa.

Já a Naturgy Soluções, empresa não regulada do grupo no Brasil, investiu cerca de 50% do seu orçamento total de marketing em campanhas de mídia objetivando o reconhecimento e a consideração pela marca, impressões, visualizações e tráfego para o site, gerando consequentemente a venda dos produtos e serviços de seu portfólio.

A primeira grande campanha teve início em março, finalizando em abril, e foi para o lançamento do pacote de serviços residenciais Natlar. A divulgação foi feita em mídias sociais (Facebook e Instagram), mídia programática com imagens e vídeos, Google Ads, rádio, revistas de bairro, *sampling*, *busdoor* e envio de e-mail mkt. A partir dessa campanha foi criado o slogan *Comodidade de verdade* que aparece em todas as campanhas criativas da empresa.

No mês de maio, a companhia investiu em uma campanha *on-line* direcionada para o Dia das Mães com uma oferta específica do produto e também utilizou as mídias sociais para a divulgação.

Aproveitando os meses de inverno (julho e agosto), foi desenvolvida a campanha Frente fria, objetivando tráfego para o site da Naturgy Soluções e, consequentemente, a venda de aquecedores a gás.

Nesse mesmo período (julho), com o objetivo de alavancar as vendas e manter a Naturgy Soluções sempre à vista nas buscas realizadas na internet, foi iniciada uma campanha no Google Search com palavras-chave relacionadas ao NatLar e One Assist (serviços técnicos de gás), ambas com término em dezembro.

Em agosto foi lançado um novo pacote de serviços domiciliares da família NatLar, o NatLar Express, e para a divulgação do produto foi desenvolvida uma campanha nas mídias Instagram e Facebook, mídia programática, *busdoor* e revistas de bairro. A campanha finalizou em outubro com um resultado 35% acima do esperado.

Com a necessidade de redesenhar um de seus maiores pacotes de assistência domiciliar, o NatGas, a empresa promoveu uma campanha que focou nas mídias sociais Facebook e Instagram, em mídia programática, *busdoor*, metrô, rádio e *sampling*.



Uma oferta especial
Para quem entende
de cuidado.

Naturgy
soluções

A Gas Natural Serviços mudou de nome.
A Gas Natural Serviços agora se chama Naturgy Soluções.

As peças não estão contempladas no pacote. Oferta válida para as unidades conectadas à rede de gás natural canalizado da Naturgy. A oferta de serviços/equipamentos pela Naturgy Soluções não tem qualquer relação com as atividades da concessionária Naturgy, não sendo esta responsável por qualquer problema referente a qualquer parâmetro ou instalações realizadas. Consulte as regras e coberturas do pacote.

No mês de novembro, a Naturgy Soluções, em parceria com a marca de aquecedores Bosch, disponibilizou uma oferta com preços atrativos e competitivos com o mercado, e para comunicar essa oportunidade foi desenvolvida uma campanha.

Aproveitando o período de pagamento de IPVA, no Rio de Janeiro, a Naturgy Soluções apostou em uma campanha voltada para a venda de KIT GNV mostrando o benefício da redução do imposto que os motoristas de carro com KIT GNV possuem e a vantagem de parcelamento por meio da empresa.

Além das campanhas para o público residencial, a Naturgy Soluções investiu nas mídias sociais para atingir o segmento industrial e posicionar a marca nesse perfil de mercado. Com uma campanha voltada para despertar o interesse do público-alvo para iniciativas de eficiência energética com uma linguagem simples e menos técnica, direcionada para as classes B, A e A+ sendo estes: gestores, empresários, gerentes e síndicos que possam tomar decisões ou indicar necessidade das soluções de energia localizados nas grandes capitais, polos industriais e regiões com aumento recente da tarifa energética. As mídias escolhidas para impactar esse target foram LinkedIn, Facebook, Instagram e Google Ads. A campanha teve um resultado 12% maior que o esperado.

A Naturgy Brasil apoia e atua em parceria com as seguintes organizações_

[102-12] e [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 de Energia

ETHOS – Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

IBP – Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis

LIDE – Grupo de Líderes Empresariais

Orientação ao cliente

Customer eXperience (CeX) | 64

Pesquisa de satisfação
dos clientes | 65

Melhoria de processos | 65

Agência Virtual | 66

Atendimento Especial | 67

Uso de novas tecnologias | 68

Segurança no uso do gás | 69

Reflexos na atuação
comercial da empresa | 71



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 pôr 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”

Em 2019, a Naturgy também formalizou a sua Política Global de Experiência de Cliente [102-12], passando a ser norma do grupo, de forma transversal a toda a empresa. Essa 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 determinados 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 definam 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, pondo 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 estabelecida por cada negócio.



Ações para a melhoria da experiência do cliente em 2019

Ações_



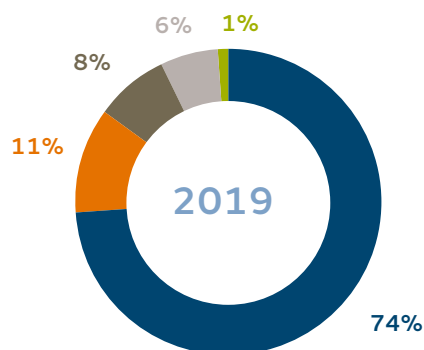
Busca constante pela excelência no atendimento do serviço de distribuição de gás

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

Em 2019, a companhia registrou mais de 1.409.932 de atendimentos, sendo 88% da área da distribuidora da capital e região metropolitana (Ceg), 7% da distribuidora do interior (Ceg Rio) e 5% de São Paulo.

Do total de atendimentos, 55% foram solicitações, 36% pedidos de informação, 4% de reclamação, e 5% foram classificados como outros.

Atendimento por canais_



- Atendimento Telefônico
- Agência
- Site/E-mail
- Chat
- Outros

Performance nos canais de atendimento_

	Solicitações de cliente atendidas no primeiro contato FCR (%)	83,0
Brasil	Tempo médio de solução das solicitações	11,0
	Chamadas atendidas antes de 20 segundos (%)	70,0

Minha Naturgy, um jeito mais simples de o cliente fazer suas solicitações.

Buscando facilitar o atendimento, especialmente para o perfil de cliente que prefere efetuar suas solicitações em ambiente digital, a companhia lançou em julho o portal www.minhanaturgy.com.br, facilitando a solicitação de serviços e o atendimento via *chat* pelo celular.

Com uma linguagem simples e de fácil acesso, o *chat* se converteu em um dos canais mais preferidos pelo cliente. Ao longo do ano, foram 83 mil atendimentos realizados pelo *chat*, 620% a mais do alcançado em 2018. Além da alta no volume de atendimentos, o *chat* recebeu 95% de avaliações positivas no pós-atendimento.

Internamente, a empresa revisou todos os procedimentos de atendimento ao cliente, buscando não só se adequar à legislação vigente, como também desburocratizar o serviço de atendimento e agilizar as demandas. Todos esses novos procedimentos foram publicados em um portal de fácil acesso e disponível para todos os atendentes consultarem.

O atendimento telefônico permaneceu sendo o principal canal de atendimento, respondendo por 74% dos contatos, seguido pelas agências com 11% e pelo site com 8%. Chat e redes sociais responderam por 6% dos contatos, seguidos de outros, com 1%.

Mantendo o foco na qualidade do serviço prestado e na satisfação do cliente, a companhia implantou ações que geraram resultados positivos e consolidaram ainda mais a imagem de excelência no atendimento ao cliente, durante o ano de 2019.

As ações direcionadas à melhoria da qualidade operacional do atendimento telefônico foram intensificadas, como, por exemplo, a realização de treinamento especial para operadores tratarem as solicitações de clientes que questionaram o valor da conta. Um especialista no assunto fez esse treinamento.

Com o objetivo de incrementar o atendimento via canais digitais, a empresa revisou todas as suas respostas por e-mail, buscando uma comunicação mais simples e rápida com seus clientes. Também realizou um treinamento especial sobre canais digitais, com o objetivo de tornar mais adequada a comunicação entre Naturgy e seus clientes por esses canais.

Customer eXperience (CeX)

O projeto aplica uma nova metodologia em que o cliente é o ponto de partida e o centro da atividade de toda a empresa.

Com o Programa CeX, a companhia estabeleceu um modelo que busca a melhor experiência do cliente e que, mediante 14 princípios, define a orientação a esse objetivo no dia a dia. Cada contato experimentado por um cliente com a Naturgy é uma prática que tenta atender a uma necessidade. A experiência é comparada a uma viagem que deve ser a mais satisfatória possível.



Princípios Customer Experience

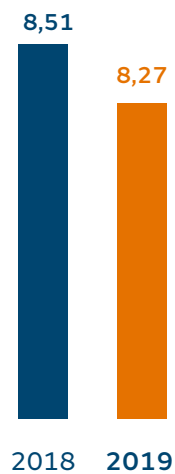
[102-12]

- 01** ■ Os clientes estão no centro de tudo o que fazemos.
- 02** ■ Escutamos os nossos clientes e nos esforçamos para entendê-los.
- 03** ■ Tratamos os nossos clientes como gostaríamos que nos tratassem.
- 04** ■ Sempre somos positivos em nossa comunicação.
- 05** ■ “Não” não é uma opção para nós.
- 06** ■ Garantimos os próximos passos, com ações e prazos, e, se não podemos cumprir, avisamos.
- 07** ■ Trabalhamos com regras, e também com exceções.
- 08** ■ Quando erramos, reconhecemos, desculpamo-nos e reparamos.
- 09** ■ Sempre dizemos a verdade, e não o politicamente correto.
- 10** ■ Celebramos o êxito e o tornamos público, tanto internamente quanto para o cliente.
- 11** ■ Temos a capacidade de gerir a insatisfação de nossos clientes.
- 12** ■ Clientes, funcionários e colaboradores geram ideias de melhoria, que copiamos e compartilhamos com orgulho.
- 13** ■ Nós gostamos de mudar para melhor.
- 14** ■ Estamos comprometidos com os resultados financeiros da empresa.

Pesquisa de satisfação dos clientes

— [102-43] e [102-44]

A Naturgy realiza trimestralmente, por empresa terceirizada, 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.



Melhoria de processos

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

Resultado desse trabalho:

■ Naturgy RJ:



Procedimentos

Haviam 162 procedimentos. Reduzidos para 102, sendo 23 exclusivos do Rio



Manuais

287 eliminados e dois revisados (processo) e cinco criados (sistemas)

■ Naturgy SP:



Procedimentos

Haviam 159 procedimentos. Reduzidos para 86, sendo sete exclusivos de São Paulo



Manuais

184 eliminados (100%)

■ Agências RJ e SP (exclusivos):



Documentos

De 22 para dez documentos exclusivos agências (redução de 45%)

■ BackOffice (exclusivos):



Documentos

De 44 para 20 documentos exclusivos BO (redução de 45%)

Agência Virtual

Pelo site, desde 2014, a Naturgy disponibiliza a Agência Virtual, que oferece aos clientes diversos serviços e facilidades *on-line* e proporciona mais agilidade e segurança.

O canal já conta com mais de 365 mil clientes cadastrados e, desde seu lançamento, já foram registradas cerca de 7.493.544 atividades na Agência Virtual, sendo 2.051.825 somente em 2019.



Atendimento Especial

Serviço de atendimento às pessoas com necessidades especiais

Engajada com a responsabilidade social e com o objetivo de ampliar as fronteiras para estar em contato direto com o cliente, a Naturgy disponibiliza um canal de atendimento para pessoas com necessidades especiais. Para clientes com deficiências visuais a empresa providencia a emissão de faturas em braille.

Serviço de atendimento móvel

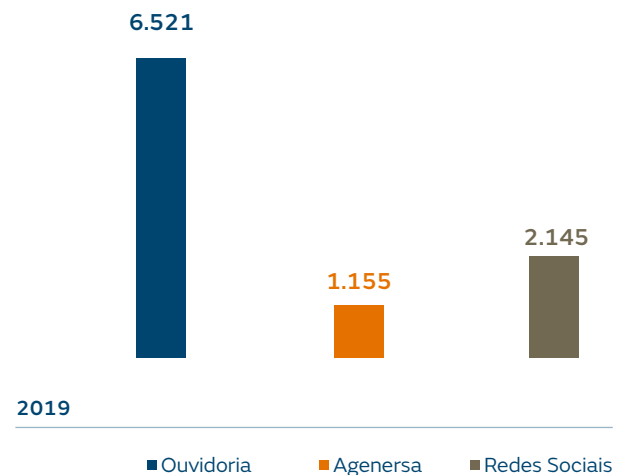
O sistema de atendimento móvel continuou viabilizando a prestação de serviços presenciais a clientes residenciais localizados em municípios que ainda não dispõem de agências, por meio de um veículo especialmente equipado para cumprir as funções de atendimento.

O serviço é oferecido pelo menos uma vez por mês, funcionando das 10h às 16h. A divulgação da localização e das datas do atendimento é feita no site da Naturgy, na mídia e no Twitter da empresa.

A Agência Móvel realiza serviços como emissão de segunda via de conta, troca de titularidade, inclusão de débito automático, pedido de instalação de gás, emissão de nada consta, recebimento de reclamações, recebimento de documentos e de solicitação de fornecimento de gás para pessoa jurídica, entre outros.

A Oficina de Garantia de serviço ao cliente atendeu, em 2019, 10.187 clientes, por meio de sua Ouvidoria, redes sociais e órgãos reguladores, atingindo 100% dos indicadores da Qualidade em relação aos prazos de resposta.

Atendimentos realizados_



Uso de novas tecnologias

Redes sociais

O ano de 2019 reafirmou mais uma vez o papel das mídias sociais como um forte canal de interação com clientes e seguidores. Juntos, os perfis da empresa no Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn tiveram mais de 140 mil interações. Seguindo uma tendência mundial, o Instagram foi a rede que registrou o maior crescimento, com um aumento de mais de 400% no número de interações. O YouTube, por sua vez, registrou 135 mil visualizações.

Foram mais de sete mil clientes atendidos no ano, um aumento de quase 20% em relação ao ano anterior. Os principais serviços solicitados foram segunda via da conta, mudança de titularidade e religação do gás. Entre os demais assuntos abordados estão revisão de conta, dúvidas em relação a serviços e produtos da Naturgy Soluções, débito automático, inspeção periódica de gás e GNV, entre outros. O tempo médio de atendimento foi de duas horas.



Instagram

400%

Aumento no número de interações.

Em 2019, a Naturgy fez sua estreia no LinkedIn, com um conteúdo institucional focado em divulgar o trabalho dos colaboradores, além de programas internos, projetos de responsabilidade corporativa, eventos e premiações, entre outros temas relevantes.

Entre as publicações de maior engajamento no ano estão os *stories* da cobertura de eventos dos quais a empresa participou – tais como o Prêmio Líderes do Rio 2019 e o 2º Seminário Nacional de GNV – e os *posts* de gastronomia, com vídeos de receitas.



Segurança no uso do gás

— [103-1], [103-2], [103-3] e [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 fazer 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 Agenersa 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 nas instalações de gás.

Os clientes das distribuidoras têm até o dia 18 de março de 2023 para realizarem a inspeção e, para tanto, com a devida antecedência, recebem uma notificação das companhias sobre a data limite para fazê-la.

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, em que podem encontrar a lista de empresas que já foram credenciadas em inspeção periódica de gás.

Ao longo de 2019, esses esclarecimentos foram reforçados por meio de campanhas publicitárias, palestras nas escolas, 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 para a Lei de Inspeção Periódica é o patrocínio de cursos de capacitação de inspetores.

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 feito 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 realizadas foi a criação de um plano de comunicação para gestão da informação aos clientes, em casos de falta de gás ocasionada quando um cliente instala de forma inadequada um aquecedor.

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

No intuito de divulgar ao máximo os riscos existentes no manuseio de aquecedores de maneira inadequada, a empresa, em 2019, realizou *workshops* para autônomos que trabalham com esse equipamento.

Atendimentos de Emergência

[416-1]

A Naturgy opera com dois centros de controle e operação da rede, um com atuação nas áreas de concessão das distribuidoras do 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 os clientes, a companhia intensificou as visitas desses operadores ao Centro de Controle, para ampliarem o conhecimento sobre o gás natural e melhorarem a qualidade da informação passada aos clientes.

Em 2019, houve um total de 56.853 mil atendimentos de emergência.

De acordo com essa legislação, a distribuidora 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 dessa 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 a empresa participou.

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 de 2019, a rede de gás das empresas da Naturgy foi atingida 240 vezes por terceiros, ocasionando um volume total de escapamentos de 521,14 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 entrem em contato com a empresa antes de executarem qualquer trabalho, para obterem o cadastro das redes de gás. As empresas da Naturgy 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.

Avarias

Em 2019, a Naturgy registrou uma queda de aproximadamente 24% no volume de avarias causadas à rede de distribuição de gás, saindo de 319 para 240. O resultado é reflexo de uma série ações de prevenção implantadas.

Reflexos na atuação comercial da empresa

Atuação na Região Metropolitana do Rio – (Ceg)

Cientes captados no ano de 2019: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 47.188 clientes, sendo 46.139 residenciais, 1.025 comerciais, 11 industriais e 13 postos de GNV. Em 2019, as captações foram 12% inferiores ao mesmo período de 2018. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 9.325, número 34,9% inferior se comparado ao ano anterior. Esse indicador – clientes captados no ano – aponta o esforço da gestão comercial da companhia na sua atuação para captar novos clientes. Isso demonstra que a distribuidora vem atuando para ampliar o fornecimento de gás natural na sua área de concessão, visando atender a cada vez mais pessoas, que se beneficiam desse serviço, e contribuindo para o desenvolvimento econômico do estado com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

Total de clientes: o número total de clientes da distribuidora, ao final de 2019, somou 963.957, havendo um aumento de 1% com relação a 2018, quando a companhia encerrou o ano com 954.632 clientes. Dessa 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 distribuidora melhores condições de suportar crises que afetem mais diretamente a um determinado segmento.

Vendas: os vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 10.319 Mil m³/dia, apresentando uma diminuição de -10,39%, frente a 2018, quando somaram 11.516 Mil m³/dia. As vendas de gás para o mercado convencional apresentaram um aumento de 0,05% com relação a 2018, puxadas principalmente pelas vendas de GNV, que cresceram 4,54%.

Investimentos: foram aplicados R\$ 160.520 mil em 2019, frente a R\$ 154.099 mil investidos no ano anterior, ou seja, um aumento de 4,2%. A maior parte das aplicações, no-total de R\$ 85.367 mil, foi direcionada para investimento em Renovação de Redes, representando 53%. Os Investimentos em Expansão somaram R\$ 55.891 mil, sendo a maior parte do restante dos outros investimentos. A estratégia da companhia tem em conta a captação de clientes não só mediante a expansão da rede para novas localidades, mas também nas zonas já consolidadas, onde já tem clientes, e pode ampliar a prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado.

Atuação no Interior do Rio de Janeiro – (Ceg Rio)

Clientes captados no ano de 2019: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 7.310 clientes, sendo 6.435 residenciais, 361 comerciais, cinco industriais e três postos de GNV. As captações foram 10% inferiores ao mesmo período de 2018. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 4.154, número 16% inferior ao do ano passado. Esse indicador – clientes captados no ano – visa apontar o esforço da gestão comercial da distribuidora na sua atuação para captar novos clientes, objetivando 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 distribuidora ao final de 2019 somou 82.924, havendo um aumento de 5,3% com relação a 2018, quando a companhia encerrou o ano com 78.770 clientes. Dessa forma, a empresa manteve o seu ritmo de crescimento. No segmento comercial, passou a atender 178 novos clientes; no segmento GNV (Gás Natural Veicular), começou a abastecer mais um posto, e, além disso, passou a fornecer gás natural a mais de 3.975 novas residências. A cada ano, a companhia vem ampliando a diversificação de seus mercados visando 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 6.289,06 Mil m³/dia, apresentando um aumento de 15,4% frente a 2018, quando somaram 5.451,8 Mil m³/dia. Esse resultado positivo decorreu principalmente do aumento das vendas de Geração Elétrica, 22,33% frente a 2018. As vendas de gás convencional estiveram muito próximas do ano anterior, com um acréscimo de 5,78% frente ao ano anterior: a destacar o crescimento do mercado comercial de 11% e o aumento de 8% do mercado industrial.

Investimentos: os investimentos no período totalizam R\$ 29.899 mil, montante 35,8% inferior ao mesmo período do ano anterior, quando somaram R\$ 46.533 mil. Foram intensificados os investimentos em redes no total de R\$ 8.239 mil, visando à expansão do atendimento a clientes residenciais, industriais e comerciais. Além disso, foram ampliados os investimentos tangíveis que totalizaram R\$ 10.268 mil no ano (com a construção de ERMs – Estações de Regulagem e Medição; aquisição de medidores; construção de bases de descompressão), visando à chegada a novos municípios.

Atuação na região sul de São Paulo

Cientes captados no ano de 2019: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 8.321 clientes, sendo 7.922 residenciais, 383 comerciais e 16 industriais. Esses números apontam o desempenho excelente da gestão comercial na captação de novos clientes, que, mais uma vez, bateu recorde. O resultado obtido é traduzido pelo incremento líquido de clientes.

Incremento líquido e total de clientes: no ano de 2019, houve incremento líquido (altas menos baixas) de 5.434 clientes, número 25% inferior se comparado ao ano anterior. O número total de clientes registrado no fechamento do ano foi de 88.273, crescimento de 6,6% em relação a 2018.

Vendas: as vendas de gás natural em 2019, que totalizaram 405.050 mil m³, tiveram um aumento de 0,7% em relação a 2018, quando somaram 402.132 mil m³. A destacar o comércio que cresceu 8% frente a 2018.

Investimentos: investidos R\$ 24.004 mil no ano de 2019, sendo R\$ 17.107 mil destinados à construção de infraestrutura de distribuição e o restante, R\$ 6.898 mil, para manutenção da rede e demais gastos operacionais da empresa.



Relacionamento com fornecedores

A gestão da cadeia de fornecedores | 75



Entre *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] e [103-3]

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] e [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, 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 de 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.
- Esses profissionais têm um papel-chave em determinadas áreas da companhia e, portanto, contribuem para atingir objetivos importantes.

A Cadeia de Fornecedores da Naturgy

Em 2019, no desenvolvimento de suas atividades, as empresas da Naturgy no Brasil estabeleceram relações comerciais com um total de 501 fornecedores com contratos. O volume de compras chegou a um total de R\$ 530 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 por meio 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.

O sistema para o processo de avaliação de desempenho de fornecedores, em operação desde 2015, continua 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 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, entre outros, melhorando o seu canal de comunicação com seus fornecedores e facilitando seu acesso aos documentos e às informações relevantes do grupo e concernentes ao fornecimento de materiais/equipamentos e prestação de serviços.

A Naturgy mantém um processo que visa 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 2019, teve início a implantação de uma nova ferramenta de gestão documental unificada para gerir os requisitos associados ao processo de contratação de serviços. A ferramenta visa também diminuir os riscos legais e laborais, garantindo a transversalidade e o 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 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 dar cobertura a todo o ciclo de vida dos contratos, desde sua avaliação inicial até o acompanhamento do desempenho.

Em 2019 a Naturgy Brasil deu continuação aos programas de avaliação e homologação de fornecedores. Foram realizadas 62 homologações com 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.

Visando 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 2019 foram feitas 50 pesquisas de desempenho para subfamílias 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 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 mediante a 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 formação e capacitação de fornecedores que tem como objetivo ajudar o negócio na consecução dos objetivos, assegurando sua formação e garantindo a adequação aos padrões de qualidade, segurança e serviço do grupo.

No ano de 2019, foram 2.231 assistentes e 15.165 horas de formação, com índice de satisfação de 8,9.

As principais formações foram:

- Treinamento em Direitos Humanos
- Linhas Vermelhas
- NatLar e NatLar Express
- Política de Responsabilidade Corporativa
- Gestão e Avaliação dos Riscos Organizacionais
- Aspectos e Impactos Ambientais
- Formação *Compliance*
- NR 20 – Segurança e saúde no trabalho com inflamáveis e combustíveis



Formação de

↑ **2.231**

assistentes em 2019



↑ **15.165 horas**



↑ **8,9**

de índice de satisfação



Compromisso com os resultados

**Contribuição da Naturgy para
os Objetivos de Desenvolvimento
Sustentável (ODS) | 80**

**Financiamento sustentável
e atividade com investidores
que levam em consideração
critérios ESG | 81**

**Presença em índices de investimento
socialmente responsável | 82**

**Sociedades controladas pelo
grupo Naturgy no Brasil | 84**

**Informação
sobre Governança | 88**



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.

Dessa forma, a Naturgy analisou cada uma das metas e juntou a esses desafios universais de duas formas:

Direta: mediante iniciativas, programas ou ações que contribuem para tal meta.

Indireta: por meio do impacto que as políticas e práticas geram nos países em que opera.



Financiamento sustentável e atividade com investidores que levam em consideração critérios ESG

— [102-12]

Desde o ano de 2012, a Naturgy vem fazendo reuniões com investidores focados de maneira muito específica na avaliação das políticas de ESG do grupo. Ao longo de 2019, a Naturgy continuou com essa atividade, participando de vários eventos, entre os quais se destacam as conferências ESG organizadas por JP Morgan em março e pela Société Générale em novembro, ambas em Paris. Entre os investidores com quem essas reuniões foram realizadas durante o exercício, destacam-se a Sycomore AM, AXA Investment, Amundi AM, M&G Investments, Fidelity Investments, Standard Life Aberdeen, LGT Capital, Anima SGR e Generali.

Também, desde 2017, e alinhada com seu compromisso com a sustentabilidade, a Naturgy conta com uma estrutura para a emissão de bônus verdes destinados ao financiamento de energias renováveis. Nesse contexto, em 15 de novembro de 2017, formalizou uma emissão de bônus verdes no valor de 800 milhões de euros e com vencimento em maio de 2025. Essa emissão foi fixada com um cupom anual de 0,875%. Ao final de dezembro de 2019 todos os fundos da emissão foram investidos nos projetos renováveis previstos. Os bônus verdes foram aprovados pela agência de classificação de risco Oekom, obtendo uma avaliação de B+.

Além disso, e para cobrir as necessidades de financiamento, em 2017 a Naturgy assinou com o ING Bank NV, sucursal na Espanha, um crédito sustentável no valor total de 330 milhões de euros, em

quatro anos, com possibilidade de um ano adicional, no qual a margem está indexada a um *rating* de sustentabilidade emitido pela agência de classificação Sustainalytics, entidade independente que emite um relatório e uma qualificação a esse respeito.

Em razão de uma melhora na classificação de 7,6%, durante o ano de 2018, a margem de tal financiamento foi reduzida em 5%, redução que se manteve durante 2019, já que o índice permaneceu dentro dos mesmos níveis.

Da mesma forma, a Naturgy Renovables subscreveu em 2019 um empréstimo de 500 milhões de euros para financiar investimentos, sob os Princípios dos Empréstimos Verdes. Para manter essa categoria, a empresa deverá elaborar e entregar às entidades credenciadoras um relatório de acompanhamento ambiental que apresente, pelo menos, as seguintes informações:

- Descrição dos projetos financiados com esse contrato de financiamento e seu impacto esperado.
- Informação periódica de acompanhamento ambiental, de acordo com as exigências de fiscalização ambiental do projeto.
- Informação sobre sistemas de gestão ambiental e de segurança e saúde aplicáveis.

Presença em índices de investimento socialmente responsável

O desempenho da empresa em matéria social, ambiental e boa governança permitiu que ela ocupasse posições de referência nos principais índices de sustentabilidade. A Naturgy faz parte há 15 anos, de forma ininterrupta, do Dow Jones Sustainability Index, conseguindo renovar em 2019 a liderança mundial no setor Gas Utilities pelo terceiro ano consecutivo. Da mesma forma, a empresa pertence ao FTSE4GOOD desde sua criação em 2001, renovando também a liderança global do setor Multiutilities pelo segundo ano. Também, durante 2019, a Naturgy foi avaliada por agências de classificação como a MSCI, na qual obteve novamente a avaliação máxima (AAA), a Sustainalytics, na qual se manteve como uma das top 5 entre 193 *utilities* avaliadas e ISS ESG, em que se mantém entre as 20% melhores do setor, após a última avaliação bienal feita pela referida agência. A empresa também mantém a pontuação atribuída pela agência Vigeo Eiris em 2018, cuja avaliação é realizada a cada dois anos, fazendo parte das

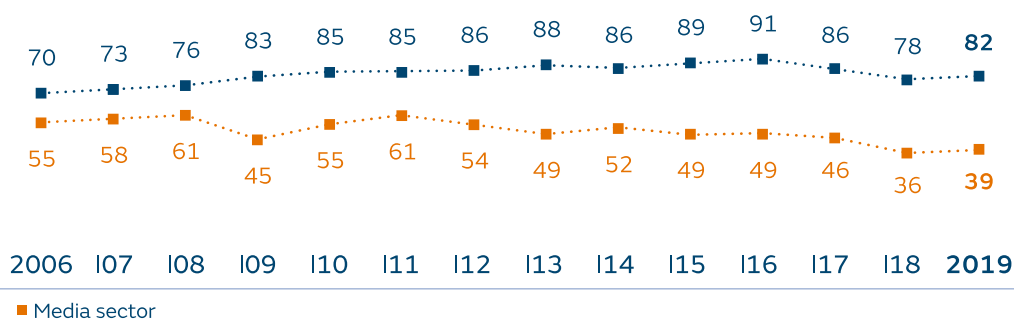
três variantes da Euronext Vigeo, World 120, Europe 120 e Eurozone 120. A Naturgy também faz parte dos índices MSCI Global Climate Index e MSCI ESG Leaders Index.

Em 2019, a Naturgy foi reconhecida como líder mundial por sua ação contra a mudança climática, ao ser incluída no índice The Climate Change A List 2018 de Carbon Disclosure Project (CDP). A empresa obteve a maior avaliação possível nesse índice de mudança climática, em reconhecimento por suas ações de redução de emissões, mitigação de riscos climáticos e desenvolvimento de uma economia baixa em carbono.

A presença nesses índices de sustentabilidade ressalta o esforço realizado pela empresa em matéria de responsabilidade corporativa e transparência das informações e implica um reconhecimento externo da boa evolução de suas ações nessa matéria.

Avaliação da Naturgy e da média do setor em DJSI_

(pontuação de 0 a 100)



Nota:

A queda dos números em 2018 se deve à mudança de metodologia do índice.



Sociedades controladas pelo grupo Naturgy no Brasil

— [103-1], [103-2], [103-3] e [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 tem 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 aperfeiçoar 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, em que 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.	140.619.796	54,16%
BNDESPAR	89.730.800	34,56%
FIA Dinâmica Energia	22.951.976	8,84%
Pluspetrol Energy	5.867.813	2,26%
Outros e ações em tesouraria	467.347	0,18%
Total	259.637.732	100%

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 Gás S.A. - GASPETRO	174.175.374	572.075.712	43,01%	26,19%
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	468.575.701	720.345.159	54,16%	70,46%
Pluspetrol Energy	22.256.472	37.594.206	2,83%	3,35%
Total	665.007.548	1.330.015.077	100%	100%
Total de Ações		1.995.022.632	100%	

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	595.799.877	100%

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%

Composição acionária da GNS S.A._

[102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual 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%

Composição acionária da Gas Natural Fenosa Engineering S.A._

[102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual Capital Votante
La Propagadora Del Gas S.A.	300	0,01%
Naturgy Engineering S.L.	3.179.700	99,99%
Total de Ações	3.180.000	100%

Valor Econômico gerado e distribuído_

[201-1]*

	Total
Valor econômico direto gerado: rendas. 52%	10.032.213
Valor econômico direto distribuído: custos operacionais. 42%	8.192.764
Valor econômico direto distribuído: salários e benefícios dos funcionários 1%	95.913
Valor econômico direto distribuído: pagamentos para governos 5%	882.690

Demonstração do Valor Adicionado_

Em milhares de reais

Em 31 de dezembro de 2019

	CEG	CEG RIO	GN SPS	Total
VENDAS DE GÁS E DE SERVIÇOS				
RECEITAS				
Vendas de Gás e de Serviços	5.734.630	3.303.920	1.069.416	10.107.965
Outras receitas operacionais	14.341	8.623	201	23.165
Provisão para contas de cobrança duvidosa - Reversão/Constituição	(95.595)	(2.437)	(1.344)	(99.375)
Não Operacionais	311	147	0	458
	5.653.687	3.310.253	1.068.274	10.032.213
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS				
Custos do gás vendido e dos serviços prestados	(3.472.299)	(2.442.885)	(637.129)	(6.552.313)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros operacionais	(895.080)	(532.825)	(212.545)	(1.640.450)
	(4.367.379)	(2.975.710)	(849.674)	(8.192.764)
VALOR ADICIONADO BRUTO	1.286.308	334.542	218.599	1.839.450
RETENÇÕES				
Depreciação e amortização	(132.492)	(39.863)	(41.620)	(213.975)
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	1.153.815	294.679	176.979	1.625.474
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA				
Receitas Financeiras	66.072	6.263	7.598	79.933
	1.219.888	300.943	184.577	1.705.407
Pessoal e encargos				
Remuneração direta	86.820	3.702	5.391	95.913
Benefícios	63.968	3.701	3.704	71.373
FG.TS	17.937	-	1.345	19.282
	4.915	0	342	5.258
Impostos, taxas e contribuições				
Federais	638.449	150.062	94.179	882.690
Estaduais	310.170	79.693	41.655	431.519
Municipais	322.713	70.303	52.503	445.520
	5.565	65	20	5.651
Remuneração de capitais de terceiros				
Juros	121.701	37.138	9.056	167.895
Aluguéis	117.447	37.020	8.541	163.007
	4.255	118	515	4.888
Remuneração de Capitais Próprios				
Juros S/Capital Próprio	372.917	110.041	75.951	558.910
Ajuste de avaliação patrimonial	72.786	18.745	38.176	129.708
Dividendos propostos	17.020			
Lucros retidos	280.459	77.517	33.978	391.954
	2.652	13.779	3.797	20.228
	1.219.888	300.943	184.577	1.705.407

Informação sobre Governança

— [102-18]

Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro (Ceg)

[102-21]

Total de assembleias realizadas em 2019	2
Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2019	9
Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2019	5
São realizadas reuniões mensais de Diretoria – Total de Reuniões do Comitê de Direção	5

Funções e composição do Conselho de Administração

[102-18], [102-26], [102-28] e [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, mediante a 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 acompanhar sua execução por meio do orçamento.
- Definição dos valores e princípios éticos da companhia e zelo pela integridade da cultura empresarial e pela manutenção da transparência da empresa no relacionamento com todas as partes interessadas.

- A 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, avaliam-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.

Seguindo as recomendações da avaliação efetuada no exercício de 2018, este ano ocorreram mudanças

significativas na organização interna e nos procedimentos aplicáveis, como:

- Aprovação de um Regimento Interno.
- Aprovação de um Comitê de Auditoria não estatutário.

Tudo isso permitiu a melhora no cumprimento das recomendações de Boa Governança da CVM.

Diversidade no processo de nomeações e renovação de conselheiros

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

O Conselho de Administração é formado por 12 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 se baseia nas necessidades da companhia e nas competências, nos conhecimentos e nas experiências necessárias no 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] e [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, por meio 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 2019, foi aprovado por unanimidade o Relatório Anual sobre as Remunerações dos Membros do Conselho de Administração correspondente a 2018.

Principais decisões tomadas em Assembleias de Acionistas realizadas em 2019:

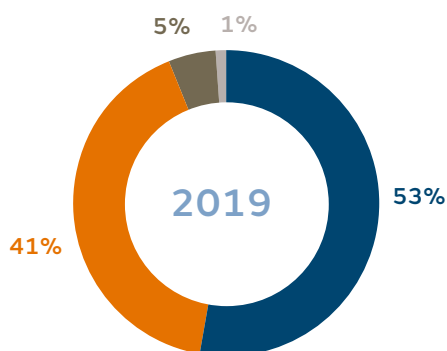
[102-33] e [102-34]

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada em 25/04/2019 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 31/12/2018.

A Assembleia de Acionistas realizada em 06/12/2019 aprovou o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio, a ser pago em 31 de julho de 2020, pelo montante máximo de R\$ 72.786.377,28 (setenta e dois milhões, setecentos e oitenta e seis mil, trezentos e setenta e sete reais e vinte e oito centavos), (que corresponde a R\$ 0,28035139 bruto por ação), o que representará, após impostos, juros líquidos a serem distribuídos aos acionistas no valor de R\$ 62.839.220,42 (sessenta e dois milhões, oitocentos e trinta e nove mil, duzentos e vinte reais e quarenta e dois centavos). Aprovou também a proposta de distribuição adicional de dividendos mediante a reversão de reserva de expansão no valor de R\$ 350.000.000,00 (trezentos e cinquenta milhões de reais), sendo o pagamento de R\$ 206.000.000,00 (duzentos e seis milhões de reais) (R\$ 0,79345049 bruto por ação) no dia 18 de dezembro de 2019 e R\$ 144.000.000,00 (cento e quarenta e quatro milhões de reais) (R\$ 0,55464500 bruto por ação) em 18 de dezembro de 2020.

Valor Econômico Gerado e Distribuído_

[201-1]



- Valor econômico direto gerado: rendas
- Valor econômico direto distribuído: custos operacionais
- Valor econômico direto distribuído: pagamentos para governos
- Valor econômico direto distribuído: salários e benefícios dos funcionários

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2019:

- Na reunião realizada em fevereiro de 2019, o Conselho de Administração aprovou o orçamento para 2019 e o Regimento Interno do Conselho de Administração.
- Em março de 2019, 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, a Distribuição de parte da Reserva de Expansão e a proposta de remuneração da Administração, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Nesse ato também foi feita a eleição da Diretoria.
- Nas reuniões realizadas em maio de 2019, os destaques foram as apresentações dos resultados acumulados do primeiro trimestre, o plano estratégico da companhia e a nova política comercial. Nesse ato foram aprovados o procedimento de contratação de postos GNV, o aditivo ao contrato de suprimento de gás convencional com a Petrobras, o escopo de contratação da KPMG para análises dos contratos entre partes relacionadas. Também foi aprovada a eleição dos membros do Comitê de Auditoria não estatutário.
- Na reunião realizada em julho de 2019, os destaques foram as informações sobre o novo mercado, a renovação da concessão, a CPI e os resultados acumulados até maio de 2019.
- Em agosto de 2019, foram apresentados os Resultados Acumulados até junho de 2019 e a evolução do trabalho da KPMG acerca dos contratos entre partes relacionadas. Foram aprovadas a antecipação de renovação de operações financeiras e a contratação de seguro fiança para obtenção de certidão negativa de débitos municipais.
- Nas reuniões de outubro de 2019, como destaques, foi eleito o diretor de Recursos, aprovaram-se a venda de mobiliário depreciado e em desuso, as alterações do novo procedimento de GNV, a renovação de operação financeira e o encaminhamento para a Assembleia de Acionistas da proposta de distribuição de dividendos com base na reserva de expansão. Foram apresentadas ainda as informações sobre os Resultados Acumulados até setembro de 2019, a estrutura financeira atual, as perdas de gás, as análises da KPMG sobre os contratos entre partes relacionadas, os avanços das negociações do 14º aditivo ao contrato de suprimento de gás natural firmado com a Petrobras.
- Em novembro de 2019, foram aprovados os contratos do Projeto Lean.
- Em dezembro, o Conselho de Administração aprovou o encaminhamento da proposta de pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio para aprovação pela Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas, a ser realizada também em dezembro. Aprovou o 14º aditivo ao contrato de compra e venda de gás natural com a Petrobras, bem como a agenda anual das reuniões do Conselho de Administração e Comitês de Auditoria de 2020.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2019:

- Na reunião do Conselho Fiscal realizada no mês de março de 2019, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal opinando aos acionistas sobre a aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração, da destinação do

lucro do exercício findo em 31/12/2018 e a proposta de Destinação do Resultado de 2018.

- Nas demais reuniões realizadas nos meses de maio, agosto, setembro e novembro, 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 2019	3
Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2019	6
Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2019	4
São realizadas reuniões mensais de Diretoria	

Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2019:

[102-33] e [102-34]

- A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas (AGO) realizada em 25/04/2019 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 destinação do lucro líquido do exercício findo em 31/12/2018.
- Em outubro de 2019, a Assembleia Geral Extraordinária elegeu conselheiro fiscal efetivo indicado pela acionista Gaspetro.
- A Assembleia Geral Extraordinária realizada em 06/12/2019 aprovou o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio pelo montante máximo de R\$ 18.745.424,31 (dezoito milhões, setecentos e quarenta e cinco mil, quatrocentos e vinte e quatro reais e trinta e um centavos), o que representará, após impostos, juros líquidos a serem distribuídos aos acionistas no valor de R\$ 15.933.610,66 (quinze milhões, novecentos e trinta e três mil, seiscentos e dez reais e sessenta e seis centavos), até 31/07/2020.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2019:

- Na reunião realizada em fevereiro de 2019, foi aprovada a proposta de orçamento para o exercício de 2019, a renovação das operações financeiras e a alteração do endereço da filial da companhia na Av. Presidente Vargas.
- Em março de 2019, o Conselho de Administração da companhia aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras, a destinação do lucro líquido do exercício findo em 31/12/2018 e proposta de remuneração da Administração, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Nesse ato também foi feita a eleição da Diretoria.
- Em maio, os destaques da reunião do Conselho de Administração foram a apresentação da estimativa dos resultados acumulados do primeiro trimestre e a aprovação do aditivo ao contrato de suprimento de gás convencional com a Petrobras.
- Na reunião realizada em julho, os destaques foram a apresentação da estimativa dos resultados

acumulados do segundo trimestre e as informações sobre a evolução da RTI, a CPI, a renovação da concessão e a nova regulação do mercado de gás.

- Na reunião de outubro, foram aprovados os encaminhamentos da proposta de pagamento de juros sobre capital próprio. Foram prestadas as informações sobre a evolução das negociações do 12º aditivo ao contrato de suprimento de gás natural firmado com a Petrobras e sobre o novo mercado de gás, CPI e RTI.
- Na reunião realizada em dezembro, o Conselho de Administração aprovou o 12º aditivo ao contrato de compra e venda de gás natural com a Petrobras e a agenda anual de 2020 das reuniões do Conselho de Administração. Foram apresentadas as informações sobre os resultados acumulados até outubro de 2019 e sobre o novo mercado de gás, CPI e RTI.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2019:

- Na reunião do Conselho Fiscal, realizada no mês de março de 2019, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal opinando aos acionistas sobre a aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração, da destinação do lucro líquido do exercício findo em 31/12/2018 e a proposta de Destinação do Resultado de 2018 e da Distribuição de Reserva Especial.
- 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 2019

4

Principais Decisões tomadas em Assembleia de Acionistas:

[102-33] e [102-34]

- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 06/02/2019, foi aprovada a transferência da totalidade da ação de Sergio Manuel Aranda Moreno, correspondente a uma ação ordinária, nominativa e sem valor nominal, para Katia Brito Repsold.
- Na Assembleia Geral Ordinária realizada em 25/04/2019, foram aprovadas as contas da administração da companhia, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31/12/2018. Foram aprovadas a distribuição de dividendos 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 05/07/2019, foi retificada a redação do item 2, alínea “a” da ata da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 25/04/2019 referente à aprovação da destinação do lucro líquido do exercício.
- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 11/12/2019, foi aprovado o pagamento de Juros Sobre Capital Próprio, no montante máximo de R\$ 37.782.282,28 (trinta sete milhões, setecentos e oitenta e dois mil, duzentos e oitenta e dois reais e vinte e oito centavos), o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 32.114.939,94 (trinta e dois milhões, cento e quatorze mil, novecentos e trinta e nove reais e noventa e quatro centavos), cujo pagamento será efetuado em parcela única no dia 30 de julho de 2020.

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

[102-22] e [102-23]

CEG

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CEG

Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Antonio Gallart Gabás	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A. (Presidente)	25/04/2019	24/04/2020
Bruno Armbrust	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Katia Brito Repsold	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Rita Ruiz	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Rafael Pablo Salas Cox	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Gonzalo Soto Serdio	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Miguel Gustavo Occhipinti	Pluspetrol Energy	25/04/2019	24/04/2020
José Pais Rangel	FIA Dinâmica Energia	25/04/2019	24/04/2020
Regina Helena Jorge Nunes	BNDESPAR	25/04/2019	24/04/2020
Renata Bezerra Cavalcanti	BNDESPAR	25/04/2019	24/04/2020
Alvaro de Sá Bahia	BNDESPAR	25/04/2019	24/04/2020
Fabio Malina Losso	BNDESPAR	25/04/2019	24/04/2020

Conselheiros Suplentes	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Eduardo Cardenal Rivera	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Miguel Marcelo Napolitano	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Jorge Henrique da Silva Baeta	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Márcio Gomes Vargas	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Bruna Maria Guimarães de Souza	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Christiane Delart Dias de Azevedo	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Germán Teobaldo Jiménez Veja	Pluspetrol Energy	25/04/2019	24/04/2020
José João Abdalla Filho	FIA Dinâmica Energia	25/04/2019	24/04/2020

DIRETORIA CEG

Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Katia Brito Repsold	Diretora Presidente	21/03/2019	20/03/2020
Bruna Maria Guimarães de Souza	Diretora de Serviços Jurídicos	21/03/2019	20/03/2020
Sergio Soares dos Santos	Diretor de Regulação	21/03/2019	20/03/2020
Daniele Viana Toval Conrado	Diretora de Recursos	30/10/2019	20/03/2020
Bianca Giovanna Wanderley Mascaro	Diretora Comercial	21/03/2019	20/03/2020
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor de Operações	21/03/2019	20/03/2020
Christiane Delart Dias de Azevedo	Diretora de Gestão de Rede	21/03/2019	20/03/2020
Jorge Henrique da Silva Baeta	Diretor Econômico-Financeiro e de Relações com Investidores	21/03/2019	20/03/2020

CONSELHO FISCAL CEG

Conselheiro Efetivo	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Murici dos Santos	BNDESPAR	25/04/2019	24/04/2020
Renato Achutti	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Felipe Kfuri Moreira da Silva	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Marcello Joaquim Pacheco	BNDESPAR	25/04/2019	24/04/2020
Paulo Andrade Rodrigues	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Wagner Mendes Costa	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020

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	24/04/2020
Bruno Armbrust	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Katia Brito Repsold	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Rafael Salas Cox	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Rita Ruiz	Naturgy Energy Group S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Miguel Gustavo Occhipinti	Pluspetrol Energy	25/04/2019	24/04/2020
Djalma Roque de Amorim Júnior	Gaspetro	25/04/2019	24/04/2020

Conselheiros Suplentes	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Eduardo Cardenal Rivera	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Miguel Marcelo Napolitano	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Jorge Henrique Baeta da Silva	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Bruna Maria Guimarães de Souza	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Márcio Gomes Vargas	Naturgy Energy Group S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Germán Teobaldo Jiménez Veja	Pluspetrol Energy	25/04/2019	24/04/2020
Vacante	Gaspetro	25/04/2019	24/04/2020

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 Mascaro	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	06/08/2019	06/08/2020
Sergio Soares dos Santos	3.000.000,00	06/08/2019	06/08/2020
Miguel Marcelo Napolitano	3.000.000,00	06/08/2019	06/08/2020
Christiane Delart Dias de Azevedo	3.000.000,00	06/08/2019	06/08/2020
Jorge Henrique da Silva Baeta	3.000.000,00	06/08/2019	06/08/2020

CONSELHO FISCAL CEG RIO

Conselheiro Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Paulo Andrade Rodrigues	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Renato Achutti	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Felipe Kfuri da Silva	Naturgy Energy Group S.A.	25/04/2019	24/04/2020
Ana Carolina Sartori Natal	Gaspetro	25/04/2019	24/04/2020
Celso José de Faria Viana	Gaspetro	25/10/2019	24/04/2020

SUPLENTE

Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Valdeci Bertaglia	Gaspetro	25/04/2019	24/04/2020
Telmo Medeiros Lopes	Gaspetro	25/04/2019	24/04/2020

Naturgy em São Paulo

DIRETORIA GAS NATURAL FENOSA EM SÃO PAULO

Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Katia Brito Repsold	Diretora Presidente	25/04/2019	24/04/2021
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor Técnico	25/04/2019	24/04/2021
Jorge Henrique da Silva Baeta	Diretor Financeiro	25/04/2019	24/04/2021
Miguel Marcelo Napolitano	Diretor de Recursos	25/04/2019	24/04/2021

Meio ambiente

**Princípios de atuação
responsável com o meio ambiente | 96**

**Principais vetores
de Meio Ambiente | 97**

Gestão Ambiental | 98

**Comunicação e
Sensibilização ambiental | 98**

**Controle de
Indicadores Ambientais | 102**



Princípios de atuação responsável com o meio ambiente

— [103-1], [103-2] e [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.

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] e [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, mediante a 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:** por meio 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.

- **Gás 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] e [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 essa razão, a companhia desenvolve uma política ativa de promoção de energias renováveis e da 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, do meio ambiente, da 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 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 2019, diversas atividades de educação ambiental. Foram ministrados treinamentos abordando questões ambientais como aspectos e impactos ambientais e requisitos da norma ABNT NBR ISO 14001:2015, produzidos comunicados internos sobre o consumo consciente dos recursos naturais, o descarte correto de resíduos, a biodiversidade e a redução das emissões atmosféricas.

Comunicação e Sensibilização ambiental

— [103-1], [103-2] e [103-3]

Em 2019, 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 2019, a companhia modernizou 819,89 km da rede, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa e aumentando a eficácia na distribuição de gás natural.

Projeto Frota Sustentável: com esse 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 intenção de contribuir para a redução de poluentes, foi mantido em 2019 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 a redução no consumo de gasolina e diesel, a realização de manutenções preventivas e a condução eficaz dos veículos, visando promover a redução de emissão de poluentes para a atmosfera.

Ecolavagem da frota: Toda a frota de veículos da Naturgy em 2019 passou a ser lavada por meio 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 2019 houve uma economia total de 387.600 litros de água com a adoção da ecolavagem dos carros.

Inspecções ambientais: A área de Meio Ambiente da Naturgy Brasil mantém um calendário de inspeções nas unidades do grupo e de seus fornecedores para identificar possíveis problemas ambientais associados à operação, aos processos e às atividades desenvolvidos. A realização de inspeções periódicas tem o objetivo de verificar sistematicamente o cumprimento dos requisitos ambientais legais, a eficiência das atividades da empresa e o atendimento às metas ambientais estipuladas no plano corporativo, além de incentivar o desenvolvimento de soluções para aprimorar a gestão ambiental.

Em 2019, foram realizadas cinco inspeções ambientais nas instalações da Naturgy Brasil e 40 em fornecedores, visando avaliar o atendimento aos requisitos legais aplicáveis às atividades desenvolvidas, em cumprimento aos requisitos do Sistema Integrado de Gestão e em linha com a Política de Responsabilidade Corporativa da Naturgy.

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 Economia Circular. Foram realizadas palestras sobre o

tema com objetivo de conscientizar a força de trabalho sobre práticas sustentáveis, além de difundir as práticas ambientais que estão sendo desenvolvidas pelo grupo.

Controle de passivo ambiental: em 2019 a companhia manteve o monitoramento e a remediação 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 está instalada, em 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 manufacturado, cessado permanentemente em 2007.

Neutralização de eventos: Programa corporativo voluntário para compensar as emissões dos Gases de Efeito Estufa (GEE) em eventos externos que o grupo realiza/participa com o objetivo de reduzir as emissões de carbono da empresa.



Em 2019, as atividades que tiveram suas emissões neutralizadas na Naturgy Brasil foram: o consumo dos edifícios e centros de trabalho, as viagens corporativas, a frota de veículos e os eventos promovidos pela companhia, como a Corrida Pink do Bem e as confraternizações de fim de ano, realizadas no Rio de Janeiro e em São Paulo.

Educação ambiental: buscando sensibilizar e conscientizar os colaboradores por meio de cursos, palestras e campanhas, foram realizadas diversas atividades educativas em 2019, abordando os princípios ambientais da Política de Responsabilidade Corporativa.

Conscientização e Capacitação

Dia Mundial do Meio Ambiente: Economia Circular

Treinamento: Aspectos e Impactos Ambientais

Requisitos da ABNT NBR ISO 14001:2015

Campanhas

Campanha de Redução de Energia Elétrica

Campanha de Reciclagem de Pilhas e Baterias

Campanha de Compostagem de Resíduos Orgânicos gerados nas copas e no restaurante local

Projeto Energia para Crescer

Programa Frota Sustentável

Campanha de Ecolavagem dos Veículos da Frota

Campanhas de Neutralização de Eventos

Dia Mundial do Meio Ambiente

Campanhas de Reciclagem de Resíduos Eletrônicos

Simulado de Emergência Ambiental

Outsourcing de Impressão: 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 a 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. Em 2019 houve uma redução significativa de consumo de papel em relação aos anos anteriores, conforme verificado na tabela [301-1].

Videoconferências: para 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 (maior 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 Odoração: com o intuito de monitorar o nível de mercaptanas (substância utilizada para odorizar o gás natural) no tanque de armazenagem em Estações de Odoração, a Naturgy tem 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 estocados nas respectivas Estações de Odoração do Gás Natural. Com isso, há uma redução no deslocamento das equipes e no número de viagens de inspeção e reabastecimentos, com consequente 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 OSs, *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] e [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 de 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 se baseia em três princípios:



Princípios da Naturgy em sustentabilidade e biodiversidade

01

O conhecimento

A companhia faz estudos dos espaços naturais nos quais atua, com vistas a evitar ou reduzir ao mínimo os efeitos adversos de sua atividade.

Nesse quesito a empresa enumera diversas linhas de atuação, tais como:

- A minimização do impacto ambiental. Busca diminuir 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 de efeito estufa, é utilizada a estratégia “Menos GEE”, com linhas de ação baseadas na ecoeficiência, no desenvolvimento de energia de baixo conteúdo de carbono, no fomento de energias renováveis e na economia e eficiência no uso final da energia.

02

A sustentabilidade

03

A restauração

A empresa aplica medidas de conservação dos ecossistemas naturais, bem como o plantio, a 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 2019 a Naturgy Brasil recebeu seis multas ou autos de infração referentes a questões ambientais. Por não possuírem informações completas, cinco dessas autuações estão sendo questionadas com o apoio da área jurídica da companhia para mais detalhes. Apenas uma multa foi paga no ano de 2019.

Está sendo realizado alinhamento nas contratadas para melhor adequação às exigências ambientais. [307-1]

Materiais_

[301-1]

		2019	2018
Materiais utilizados, por peso e volume	Papel	5,83 t	10,58 t
	Odorizante	71 t	84,35 t
	Hipoclorito de sódio	1,15 t	1,93 t
	Tintas e solventes	3,18 t	1,79 t

Consumo de energia separado por fontes primárias_

[302-1]

		2019	2018
Consumo de gás natural	Consumo de gás natural na frota própria:	5.593,85 GJ	12.138,85 GJ
	Consumo de gás natural processo:	1.064,86 GJ	783,21 GJ
Consumo de derivados de petróleo	Consumo de gasolina na frota própria:	663,14 GJ	1.469,58 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo na frota própria:	1.595,13 GJ	1.900,13 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo resto:	742,65 GJ	618,08 GJ
	Consumo de etanol (álcool) na frota própria:	2.050,12 GJ	2.925,99 GJ
Consumo de energia elétrica	Consumo total de energia elétrica	12.595,06 GJ	4.936.491 GJ

Captação de água por fontes e consumo por processos_

[303-1]

		2019	2018
Captação de água por fontes e consumo por processos	Captação de água da rede de abastecimento:	16.890,85 m³	18.362,72 m³
	Captação de água subterrânea renovável	4.269,80 m³	60,75 m³
	Volume total de água consumida:	21.728,7 m³	19.014,82 m³

Emissões de Gases de Efeito Estufa_

[305-1], [305-2] e [305-3]

Alcance 1

tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e
Global Brasil	523,32	105.232,38	6,71	0	6.558,18	112.320,59
Distribuição de Gás		105.221,20		0		105.221,2
Centros de Trabalho	523,32	11,18	6,71	0	6.558,18	7.099,39

Alcance 2

tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e
Global Brasil	930,27	0,42	2,89	0	0	933,59
Distribuição de Gás	520,93	0,24	1,62	0	0	522,79
Centros de Trabalho	409,34	0,19	1,27	0	0	410,80

Alcance 3

tCO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	tCO ₂ e
Global Brasil	13.705.922,46	425.637,65	7.038,20	0	0	14.138.758,23
Distribuição de Gás	13.705.922,46	425.637,65	7.038,20	0	0	14.138.758,23

Vertido total de águas, segundo sua qualidade e seu destino_

[306-1]

		2019	2018
Vertido total de águas, segundo sua qualidade e seu destino	Água vertida na rede pública de saneamento	13.389,60 m ³	14.690 m ³
	Água vertida na fossa séptica	4058,16 m ³	49 m ³
	Volume total vertido	17.447,76 m ³	14.690 m ³

Peso total de resíduos gerados, segundo tipo e método de tratamento_

[306-2]

		2019	2018
Resíduos não perigosos gestionados (toneladas)	Sucata	110,55 t	91,89 t
	Embalagens vazias geradas	0 t	0 t
	Entulho	73,68 t	30,01 t
	Filtros de ar	0 t	0 t
	Lodos	0 t	0,02 t
	Madeira	16,42 t	0 t
	Medicamentos	0 t	0 t
	Pneus	0 t	0 t
	Papel e papelão	16,47 t	16,05 t
	Pilhas alcalinas	0,2 t	0,7 t
	Plásticos	0,95 t	0,12 t
	Porcelanas, vidros e cerâmicas	0 t	0 t
	Resíduos similares a urbanos	61,71 t	119,75 t
	Resíduos vegetais	17,17 t	26,06 t
	Toner, cartuchos ou CDs	0,04 t	0,01 t
	Reciclagem	230,81 t	110,32 t
	Valorização energética	0 t	0,12 t
Incineração	0 t	0 t	
Aterro Industrial	75,88 t	175,86 t	
Total	306,69 t	286,3 t	
Resíduos não perigosos gestionados (toneladas)	Materiais absorventes, filtrantes e isolantes	0,66 t	0,98 t
	Óleo usado	0 t	1,338 t
	Embalagens vazias contamina-das	0 t	0 t
	Hidrocarboneto + água	3,4 t	34 t
	Lodos de óleo e combustíveis	0 t	0,01 t
	Pilhas, baterias e acumuladores	0 t	0 t
	Tintas e vernizes	0 t	0 t
	Resíduos bio sanitários	0,01 t	7,33 t
	Resíduos de laboratório	0 t	0 t
	Resíduos elétricos e eletrônicos	6,76 t	0,02 t
	Resíduos sólidos contaminados com hidrocarbonetos	0 t	0,29 t
	Solos contaminados com hidrocarbonetos	0 t	0 t
	Lâmpadas fluorescentes	0 t	0,6 t
	Veículos fora de uso	0 t	0 t
	Filtros THT	0 t	0 t
	Reciclagem	6,76 t	35,968 t
	Valorização energética	3,97 t	0,98 t
Incineração	0,01 t	7,62 t	
Aterro Industrial	0 t	0 t	
Total	10,74 t	44,568 t	

Nota:

A tabela se refere 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

- 01** ■ Economia de impressão: trata-se de reduzir o desperdício de papel nas impressoras. Para isso, parametrizamos todas as impressoras para imprimir frente e verso.
- 02** ■ Dia Mundial do Meio Ambiente: Economia Circular
- 03** ■ Campanha de incentivo ao uso de canecas/garrafas em vez de copos descartáveis
- 04** ■ Neutralização de emissões de carbono referente a processos e eventos externos da Naturgy.
- 05** ■ Programa Frota Sustentável – maior eficiência da frota, reduzindo o consumo de diesel e gasolina.
- 06** ■ Realização de treinamento sobre Aspectos e Impactos Ambientais
- 07** ■ Realização de inspeções ambientais nas unidades internas da Naturgy e nas contratadas de obra de rede
- 08** ■ Lavagem ecológica da frota Naturgy, com redução de 400 litros de água por lavagem
- 09** ■ Campanha de compostagem de resíduos orgânicos.
- 10** ■ Campanha de reciclagem de resíduos eletrônicos.
- 11** ■ Campanha de reciclagem de pilhas e baterias.



Divisão por tipo de total de gastos em investimentos ambientais_

(R\$)

		2019	2018
Investimentos e gastos em proteção do meio ambiente	Gastos	1.480.528,91	1.324.508,39
	Investimentos	27.169.007,14	-
Detalhamento de gastos ambientais	Proteção Atmosférica	6.140,00	9.607,05
	Água	-	6.916,00
	Biodiversidade	-	5.200,00
	Emergências ambientais	-	-
	Estudos ambientais / Vigilância ambiental	18.294,64	104.351,72
	Gestão de Resíduos	40.367,17	88.622,18
	Ruídos e vibrações	-	-
	Solos	778.802,10	707.715,41
	Sistema de Gestão Ambiental	11.513,84	53.711,34
	Formação Ambiental	2.834,02	-
	Impostos, taxas e sanções	-	305.238,74
	Licenças e gestão administrativa	222.408,58	-
	Comunicação Ambiental	91.238,30	13.145,95
	Levantamento de normas e legislações	64.326,94	30.000,00
	Outros projetos de economia circular	51.992	-
Gastos com pessoal	192.611,32	-	
Detalhamento de investimentos ambientais	-	-	-
	Renovação da tubulação	26.779.000,00	-
	Conservação da Biodiversidade	34.897,50	-
	Estudos Ambientais	38.113,84	-
	Ferramentas e sistemas ambientais	7.621,04	-
Emissões diretas de GEE (tCO2e)	Impostos, licenças, taxas e multas ambientais	309.374,76	-
	-	112.320,59	118.698,00
Emissões indiretas de GEE (tCO2e)	-	14.139.691,60	14.835.246,00

Terrenos adjacentes a espaços naturais protegidos

[304-1]

No ano de 2019 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 feitos 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 habitats	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 2019 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).



Interesse pelas pessoas

Princípios de Atuação – Relacionamento com colaboradores | 110

Magnitude da Equipe | 112

Programas relevantes desenvolvidos em 2019 | 114

Ética, Diversidade Direitos Humanos | 117

Reconhecimento da representatividade sindical dos centros de trabalho | 117

Reconhecimento da representatividade sindical dos centros de trabalho | 118

Política de benefícios adaptados às necessidades dos empregados | 119

Comunicação Interna | 123



Princípios de Atuação – Relacionamento com colaboradores

— [103-1], [103-2] e [103-3]

Para a Naturgy é fundamental promover um ambiente de trabalho de qualidade, baseado no respeito, na diversidade e no desenvolvimento pessoal e profissional.

No Código de Ética da Naturgy se estabelecem as normas que devem presidir o comportamento ético de todos os colaboradores no seu desempenho diário e, especificamente, no que diz respeito às relações e interações que mantém com todos os seus grupos de interesse. Além disso, é um instrumento de garantia dos princípios de igualdade e não discriminação.





Os compromissos e princípios de atuação com os colaboradores são:

01

- O Plano integral de diversidade materializa o compromisso com o trabalho adequado em matéria de gênero, idade e deficiência, fomentando: o talento feminino; a atração do talento jovem; a conservação de *know how* sênior, e a integração laboral de pessoas com deficiência.

02

- Além disso, a prevenção e segurança no trabalho são aspectos-chave na gestão e se materializam nas medidas e nos programas de formação do Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde.

03

- O compromisso para com a igualdade de gênero fica inserido em vários códigos de conduta e boas práticas da Naturgy: 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.

04

- O compromisso de redução da desigualdade e mais além de ações internas, como a implantação do Código de Ética, a Política de Igualdade de Gênero ou o Plano Integral de Diversidade: são desenvolvidos processos de negociação com sindicatos no âmbito internacional sobre salários; planos de pensões; e implantação 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.

Reforçando o compromisso iniciado em 2012, de promover a conciliação entre a vida pessoal e profissional dos 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.

Por meio da Universidade Corporativa, com o intuito de promover um entorno de trabalho motivador e desenvolver seus profissionais, a companhia deu prosseguimento a programas de treinamento e desenvolvimento para os colaboradores.

Em 2019, as empresas da Naturgy Brasil promoveram treinamentos, sendo investidos mais de R\$ 400 mil em aproximadamente 23 mil horas de capacitação para colaboradores, em ações de formação para desenvolvimento do negócio, liderança, qualidade no atendimento ao cliente, compromisso com a segurança e saúde, desenvolvimento de carreira, entre outras. [404-1]

Magnitude da Equipe

— [102-8] e [102-41]

A equipe do Brasil fechou o ano com um total de 455 colaboradores diretos. Desse total, 86% atuam nas distribuidoras do Rio (Ceg e Ceg Rio), 8% em São Paulo e 6% nas demais empresas do grupo (Gas Natural Serviços e Gas Natural Brasil).

Em 2019, 73% do total de colaboradores tiveram cobertura dos acordos e de negociação coletiva.

a. Relate o número total de empregados por contrato de trabalho e gênero_

[405-2]

	Contrato	Total	H	H%	M	M%
2017		548	339	61,86%	209	38,14%
2018	Efetivos	478	299	62,55%	179	37,45%
2019		455	281	61,76%	174	38,24%

b. Relate o número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero_

[405-2]

	Contrato	Total	Total Geral	H	H%	M	M%
2017	Equipe Diretiva (ED)	49	548	32	65,31%	17	34,69%
	Cargos de Chefia (MI)	86		47	54,65%	39	45,35%
	Técnicos (TE)	333		204	61,26%	129	38,74%
	Postos Operacionais (PO)	80		56	70,00%	24	30,00%
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%

c. Relate a força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero_

[405-2]

	Contrato	Total	H	H%	M	M%
2017		548	339	61,86%	209	38,14%
2018	Efetivos	478	299	62,55%	179	37,45%
2019		455	281	61,76%	174	38,24%

d. Relate a força de trabalho total por região e gênero_

[405-2]

	Região	Total	Total Geral	H	H%	M	M%
2017	Rio de Janeiro	509		312	61%	197	39%
	São Paulo	38	548	26	68%	12	32%
	Piauí	1		1	100%	0	0%
2018	Rio de Janeiro	439		271	62%	168	38%
	São Paulo	38	478	27	71%	11	29%
	Piauí	1		1	100%	0	0%
2019	Rio de Janeiro	419		255	61%	164	39%
	São Paulo	35	455	25	70%	10	30%
	Piauí	1		1	100%	0	0%



Programas relevantes desenvolvidos em 2019

— [103-1], [103-2] e [103-3]

Gestão de Talentos: [404-3]

O Programa Gestão de Talentos tem como objetivo potencializar o desenvolvimento profissional de seus colaboradores com base nas estratégias do grupo e fundamentado no modelo de competências consolidado, chamado Modelo de Liderança.

O Ciclo Anual de Gestão de Pessoas prevê as seguintes fases: Avaliação dos objetivos do ano anterior; Fixação dos objetivos do ano vigente; Avaliação 360° para o coletivo correspondente do ano; Elaboração ou Atualização do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e Análise do nível de contribuição do coletivo correspondente.

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

Universidade Estendida: A Universidade Estendida prevê treinamentos para prestadores de serviços com o intuito de apoiar a consecução dos objetivos, assegurando a formação dos fornecedores e garantindo a adequação aos padrões de qualidade, segurança e serviço da empresa.

Programa de Mobilidade Interna: Continuou sendo potencializado o programa com o objetivo de promover a movimentação interna na empresa, aumentando com esse contingente a cobertura de vagas e obtendo uma ótima adequação pessoa-posto. No ano de 2019, foram realizadas 53% de promoções e 47% de movimentações laterais, considerando todas as mobilidades realizadas.

Programa Bolsa de Estudos: Patrocina parte importante do investimento na educação. A Naturgy promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores por meio de dez bolsas de estudos fornecidas em 2019, totalizando 46 bolsas ativas nesse ano, em cursos de graduação e pós-graduação, ligados às necessidades da empresa e atividades do cargo.

Programa Jovem Aprendiz: Em parceria com o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), os jovens foram formados no curso de Aprendiz em Ocupações Administrativas e com estágio de 11 meses nas diversas áreas da companhia. O Programa já está em sua 18ª edição.

Mindfulness: Turmas disponibilizadas para os funcionários nas dependências da empresa. A técnica permite auxiliar na gestão do estresse e da ansiedade, mediante o desenvolvimento da inteligência emocional. Além disso, potencializa habilidades cognitivas como concentração e foco, auxiliando na melhoria da qualidade de vida e no trabalho.

Projeto Cultura de Inovação: Com duração de sete semanas, a iniciativa, que contou com o apoio de empresa especializada no tema, está alinhada com a cultura de inovação, respeito, *expertise* e simplicidade, valores da Naturgy. O objetivo é identificar, junto com os funcionários que atuam em diferentes áreas da empresa, potenciais oportunidades de melhoria de processos e redução de gastos na companhia, com o apoio da metodologia adotada pela parceira.

Programa Viva Leve: Processo de reeducação alimentar com o apoio do Vigilantes do Peso, com turmas disponibilizadas aos funcionários nas dependências da empresa. Tem o objetivo de promover hábitos saudáveis com consequente perda de peso, controle de níveis de glicemia e colesterol e melhoria na qualidade de vida em geral, especialmente em pessoas com doenças crônicas e com obesidade ou sobrepeso. Na primeira edição, 40 funcionários, juntos, conseguiram eliminar cerca de 130 kg; já na segunda edição, 60 funcionários alcançaram juntos a incrível marca de 121,9 kg perdidos.

Serviço de Atenção ao Empregado (SAE): Serviço de Atenção ao Empregado (SAE): Implantado desde 2014, estabelece um novo modelo de relação com os funcionários, oferecendo praticidade e conforto por meio da conectividade nos canais de relacionamento. Principais benefícios: aumento da satisfação com o serviço prestado, compromisso com prazos e qualidade das respostas, assim como aportar eficiência nos processos das áreas internas que dão serviço ao empregado. Em 2019 o SAE obteve um índice de satisfação de 9,64%. Foram realizadas 5.996 atividades, com os seguintes índices registrados: Objetivo 90% – cumprimento de prazo 99,12% e NPS (Net Promoter Score) 99 (considerando satisfatório >40,00).

Viva Leve e Vigilantes do Peso:
a mistura certa para a sua saúde!





A área de Saúde traz uma novidade: o 'Viva Leve' foi atualizado e conta com a parceria do 'Vigilantes do Peso'. O programa terá reuniões semanais de 40 a 50 minutos e duração de 12 semanas.

São 40 vagas, divididas em reuniões no Centro e na Fábrica. Funcionários de outras bases também podem se inscrever, mas devem se atentar à frequência e participação.

Convidamos todos que se encontram acima do peso e que desejam melhorar seus hábitos alimentares a participar, mas lembramos que serão priorizadas as pessoas com doenças crônicas que possam se beneficiar com a reeducação alimentar e as mudanças de estilo de vida, com ênfase na perda de peso.

As reuniões acontecerão no período da manhã, nos dias e horários a serem divulgados.

Dê o primeiro passo para uma mudança de hábito que beneficie a sua saúde:
clique aqui e inscreva-se!





Reconhecimentos Externos:

01

- A Naturgy foi certificada como empresa Top Employers 2019, que reconhece companhias que oferecem excelentes condições de trabalho para seus colaboradores.

02

- 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 se dividem em quatro âmbitos: ambiente físico, psicossocial, recursos de saúde e participação da empresa na comunidade.



Ética, Diversidade Direitos Humanos

— [103-1], [103-2] e [103-3]

A empresa se envolve 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 companhia possui um Código de Ética que tem como missão fornecer um padrão de comportamento fundamentado na ética na atividade diária do funcionário, assim como proporcionar aos empregados 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 empresa com seus colaboradores.

A Naturgy rechaça taxativamente a discriminação por qualquer motivo. Esse critério se estende 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] e [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 companhia 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 2019 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 quatro para seis meses e da Licença-Paternidade de cinco para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã). [401-2] e [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.



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: [412-1]

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 as condições estabelecidas pelo grupo, por meio de política interna,

dos temas de Segurança e Saúde, Política de Direitos Humanos e Código de Ética. Dessa 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] e [414-1]

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

	% Diretivos Locais	Total de Diretivos	Diretivos Expatriados	Diretivos Locais
2017	90,74%	54	5	49
2018	95,24%	42	2	40
2019	97,44%	39	1	38

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_

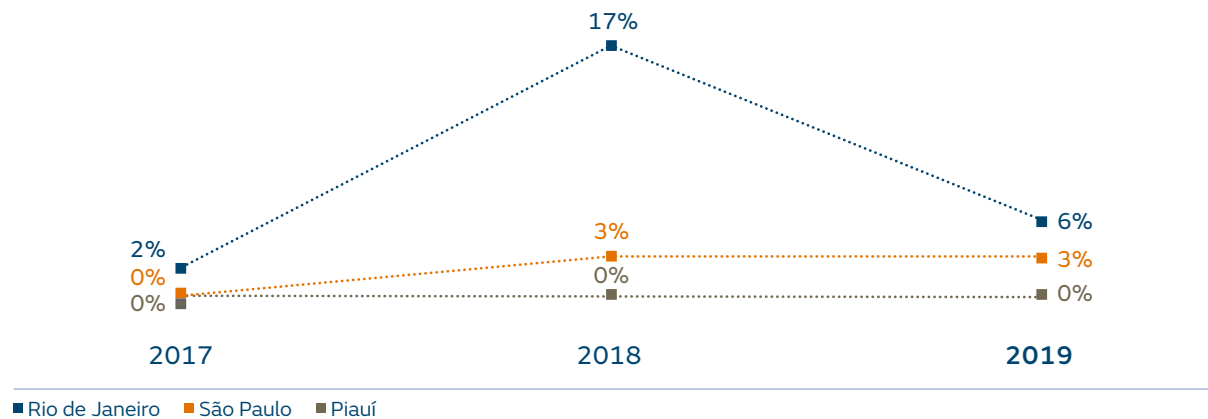
	Faixa Etária	Total	Total Geral	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação		Rotatividade	
				H	M	H	M	H	M
2017	Até 35	152		90	62	13%	21%	3%	3%
	36 - 50	310	548	186	124	4%	1%	1%	2%
	Mais de 50	86		63	23	0%	0%	0%	9%
2018	Até 35	123		73	50	5%	2%	14%	8%
	36 - 50	294	478	178	116	1%	0%	8%	12%
	Mais de 50	61		48	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%

Índice de rotatividade por gênero_

	Total	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação		Rotatividade	
		H	M	H	M	H	M
2017	548	339	209	6%	7%	1%	3%
2018	478	299	179	2%	1%	15%	18%
2019	455	281	174	0%	0%	7%	3%

Índice de rotatividade por região

	Região	Quadro de Pessoal	Altas	Baixas	Taxa de Contratação	Rotatividade
São Paulo	38	3	0	8%	0%	
Piauí	1	1	0	100%	0%	
2018	Rio de Janeiro	439	5	75	1%	17%
	São Paulo	38	1	1	3%	3%
	Piauí	1	0	0	0%	0%
2019	Rio de Janeiro	419	1	22	0%	6%
	São Paulo	35	0	3	0%	8%
	Piauí	1	0	0	0%	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
2017	Homem	10.267	339
	Mulher	8.005	209
	Total	18.272	548
2018	Homem	6.416	290
	Mulher	6.191	175
	Total	12.607	465
2019	Homem	5.055	281
	Mulher	3.376	174
	Total	8.431	455

Por categoria funcional_

Categoria	2019	2018	2017
Diretivos	616	946	1.643
Excluídos de convênios	1.310	3.624	4.069
Técnico	3.170	4.264	11.155
Operacional	3.335	3.773	1.405
Total	8.431	12.607	18.272

Razão matemática do salário¹ e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes [405-2]

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

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

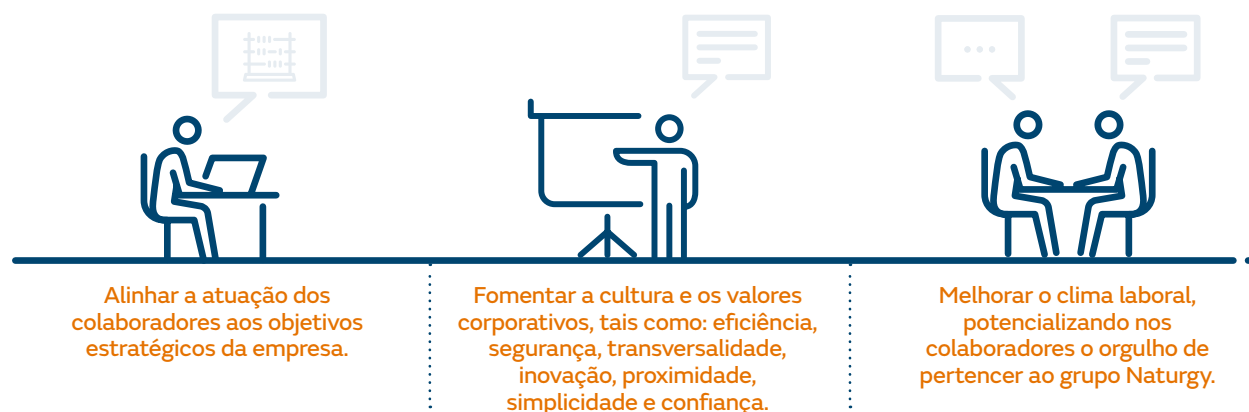
	2017		
	Homens	Mulheres	%
Diretivos	R\$ 293.146,43	R\$ 258.966,84	13,20
Excluídos de convênios	R\$ 153.805,67	R\$ 142.528,36	7,91
Técnico	R\$ 89.559,20	R\$ 79.027,44	13,33
Administrativo	-	R\$ 81.405,91	-100,00
Operacional	R\$ 61.293,47	R\$ 59.649,35	2,76

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:



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 tem 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 no final de 2019, com redução no número de matérias, tornando-a mais moderna, *digital*, chamativa e com conteúdo exclusivo, priorizando a publicação de notícias em primeira mão.

Conecte-se à Naturgy Brasil no LinkedIn!

Já popular no Instagram, Facebook, Twitter e YouTube, a partir de agora a **Naturgy Brasil** também conta com um perfil na rede corporativa, o **LinkedIn**. Convidamos você a seguir a página, e curtir e compartilhar os nossos posts exclusivos, com matérias sobre os negócios no Brasil, notícias referentes aos projetos de responsabilidade social no país e muito mais.

Em nosso perfil, você pode multiplicar os nossos conteúdos e mostrar que faz parte da empresa. Se você é funcionário, estagiário ou jovem aprendiz, não se esqueça de mudar a empresa para a qual trabalha em seu perfil para **Naturgy Brasil**.

 **Clique aqui e se conecte à Naturgy Brasil no LinkedIn!**

- **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.
- **“Revista Natural”** – informativo interno que contém informações sobre a atuação mundial da Naturgy, com distribuição semestral para os colaboradores. Desde 2014, essa revista ganhou uma versão digital, que é disponibilizada na intranet e enviada por e-mail a todos os funcionários.
- **Comunicados internos** – Foram divulgados 394 comunicados por e-mail aos colaboradores em 2019, com uma média de 32 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.
- **Distribuição de brindes** – selecionados criteriosamente para valorizar a participação dos colaboradores em campanhas e/ou eventos.
- **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.

Naturgy

Seguir os limites de velocidade é seguir um compromisso com a segurança

Por isso, no momento que você entra no estacionamento de nossa fábrica, pedimos atenção redobrada: nessa via, nada é mais importante que o pedestre.

Lembre-se de que as regras de trânsito devem ser seguidas em qualquer lugar, seja fora ou dentro da empresa. Segui-las é respeitar a si e a seus colegas.

Afinal, a vida vale mais do que a pressa em chegar.
A cada 1% que o condutor excede no limite de velocidade aumenta: **em 3% o risco de acidentes e em 5% o de morte.**

- 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.
- Eventos de lançamento dos programas de Responsabilidade Social e de Voluntariado** – organização dos eventos de lançamento das iniciativas de Responsabilidade Social e de Voluntariado da Naturgy, cujo nome “Projeto Gentileza” foi escolhido pelos colaboradores.
- Mensuração de resultados** – os resultados das ações de Comunicação Interna são mensurados por

meio de pesquisas e ferramentas digitais, como o Google Analytics. Em dezembro de 2019, após a modernização do layout da newsletter “Entre Nós”, foi registrado um aumento de 38% no interesse dos colaboradores pelo conteúdo divulgado e acesso às notícias. Na última Auditoria de Comunicação Interna da Naturgy, 95% dos colaboradores que responderam à avaliação se dizem 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.



Só quatro
minutinhos
do seu tempo já
fazem diferença!

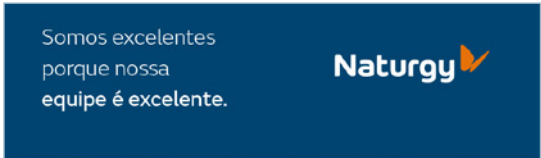
Nossa comunicação interna é feita com e para você. É por isso que precisamos de sua colaboração: **em apenas quatro minutos, você participa da 8ª Pesquisa de Comunicação Interna** e nos ajuda a melhorar ainda mais nosso relacionamento, além de entendermos os assuntos que mais lhe interessam. **E a sua cooperação vale prêmio:** serão sorteados XXXXXX entre os funcionários participantes da pesquisa. Ouvir você é fundamental para nós. **Afinal, comunicação de verdade só se constrói com diálogo.**

Naturgy

[Clique aqui e participe!](#)

- **Promoção de várias campanhas internas** – com temas institucionais, de segurança, de saúde e de integração. A tabela abaixo apresenta as campanhas realizadas em 2019.

Lançamento	Campanha
Janeiro	Novo Código de Ética Combate ao <i>Aedes aegypti</i> Canal de Denúncias
	Regras de trânsito na Sede Operativa Comunique os acidentes e incidentes para a empresa Compliance
Fevereiro	Top Employers Naturgy no LinkedIn Nova assinatura de e-mails corporativos Eleições CIPA
	Curta o carnaval com saúde e responsabilidade Movimento eHealth Challenge Auriculoterapia na empresa Pacote NatLar Compostagem de resíduos Páscoa Solidária Troque o copo plástico por uma caneca Dia Mundial da Água Dia Mundial de Combate à Tuberculose Conheça os membros da CIPA
Abril	Segurança viária Dia Mundial da Saúde Almoço de Dia das Mães do Energia do Sabor Campanha de vacinação contra a gripe Parceria Viva Leve e Vigilantes do Peso
	Dia das Mães Assembleia do Dia Solidário Dia Mundial de Combate à Hipertensão Campanha do Agasalho
Maio	Dia do Abraço Dia Mundial do Meio Ambiente Histórias verídicas de funcionários sobre segurança Dia Mundial Sem Tabaco



Acabamos de receber, mais uma vez, a certificação internacional **Top Employers**, concedida pelo Top Employers Institute. A instituição identifica e reconhece as empresas que oferecem excelentes condições de trabalho para seus funcionários ao redor do mundo.

Junho	Aplicativo AvisObra Máquinas Nespresso corporativas Dia Internacional Contra o Abuso e Tráfico Ilícito de Drogas
Julho	Causas e prevenção da lombalgia Política Anticorrupção Limite de velocidade na Sede Operativa Mindfulness na empresa Descarte de resíduos eletrônicos <i>Due Diligence</i>
Agosto	Almoço de Dia dos Pais do Energia do Sabor Dia Nacional da Saúde Dia Nacional de Controle do Colesterol Dia dos Pais Campanha de doação de sangue em parceria com o Hemorio Minha Naturgy Novas turmas do Viva Leve SIPAT 2019
Setembro	Voluntariado de Dia das Crianças Dia Mundial do Coração Setembro Amarelo
Outubro	Novas turmas de <i>Mindfulness</i> Saúde bucal Dia Nacional de Prevenção da Obesidade Outubro Rosa Política de Atenções Empresariais
Novembro	Novembro Azul Impressão consciente Lançamento do livro “A História do Gás” Novas turmas do Viva Leve Dia Mundial do Diabetes Voluntariado de Natal CIPA Informa
Dezembro	Dia Mundial de Luta Contra a AIDS Nova news “Entre Nós” Mantenha a copa limpa e organizada Primeiro aniversário da nova marca Naturgy Gympass corporativo Código de Ética Dezembro Laranja Votos de Natal
Total	73

Manheee
Mãaaaae
Mãezinha
Mainha

Naturgy

São muitas em uma só. Mas é somente ela para escutar mil vezes o chamado e estar sempre a postos para um auxílio, um carinho, um olhar atento, um abraço apertado.

Bem me quero.
Quem cuida da mente ganha em qualidade de vida.

Naturgy

Durante o **Setembro Amarelo**, aproveitamos para oferecer informações importantes sobre como preservar nossa saúde mental, atitude fundamental para a valorização da qualidade de vida e a diminuição do impacto do estresse em nosso cotidiano.

Veja alguns dados alarmantes sobre o Brasil divulgados pela Organização Mundial da Saúde e Organização Internacional de Gerenciamento do Estresse:

- É o segundo país, com o maior índice de estresse do mundo
- 18,6 milhões de brasileiros sofrem com distúrbios de ansiedade e 11,5 milhões enfrentam a depressão
- Por ano, mais de 600 mil pessoas se suicidam

A saúde mental é afetada por diversos fatores sociais, psicológicos, emocionais e biológicos. Veja algumas dicas de como preservá-la:

- Um adulto precisa de 7 a 9 horas de sono. Dormir menos de 6 horas por noite aumenta em 12% o risco de hipertensão
- Procure entender suas emoções, o autoconhecimento ajuda a ter mais confiança para encerrar os deslizes
- Fortaleça seus relacionamentos, amigos e famílias fornecem apoio social e emocional
- Reserve momentos para hobbies, cuide-se, pessoas e organize técnicas de relaxamento, como yoga ou meditação
- Mantenha hábitos saudáveis, como a alimentação balanceada, exercícios físicos regulares, moderação nos bebidas alcoólicas e não fumar
- No trabalho, priorize organizar seu dia, estabelecendo prazos e prioridades

O risco de suicídio está mais presente do que imaginamos em pessoas que sofrem de depressão e ansiedade. Por isso, fique atento a alguns sinais:

- Frases como “Eu não quero mais” ou “Eu não posso fazer nada” não devem ser encaradas como charlatanismo emocional, as manifestações verbais são um alerta
- Pessoas que se dizem sem esperança, sem visão de futuro ou sem preocupação com o próprio nome merecem atenção
- Atitudes como se afastar da família e amigos ou deixar de fazer coisas de que gostavam são sinais preocupantes

Ao reconhecer comportamentos suspeitos, é importante não julgar ou banalizar as emoções. Em vez disso, converse com a pessoa e incentive a procurar ajuda, buscando tratamento com um especialista.

Preserve sua bem-estar emocional e psicológico e tenha uma vida mais saudável e feliz. Caso precise de ajuda, procure o Serviço Médico da Naturgy.

saúdeintegral

Informe de Responsabilidade
Corporativa | 2019

Segurança e Saúde

A segurança como
estratégia da Naturgy | 130

A cultura preventiva
na cadeia de valor | 134

Normas de segurança | 142

Indicadores
de Segurança e Saúde | 143



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] e [103-3]



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

- Garantir que a segurança e a saúde sejam uma responsabilidade individual não delegável que, mediante um compromisso coletivo visível, seja liderada pela alta Direção e assumida de forma proativa e integrada por toda a organização, bem como pelos fornecedores e pelas empresas colaboradoras.
- Estabelecer a segurança e a saúde como uma responsabilidade individual que condiciona o emprego dos trabalhadores da Naturgy, bem como a atividade de suas empresas colaboradoras.
- Velar para que qualquer situação potencial de risco, que possa afetar os trabalhadores, fornecedores, clientes, o público e a segurança das instalações, seja notificada, avaliada e administrada de modo apropriado.
- Trabalhar para manter um ambiente laboral isento de riscos, integrando na gestão empresarial a prevenção de riscos laborais e as atuações de proteção e promoção da saúde e do bem-estar.
- Estabelecer a aprendizagem como força motriz da cultura de segurança, mediante a formação contínua, a análise de acidentes e incidentes, a propagação das lições aprendidas e a educação e promoção da saúde. Integrar critérios de segurança e saúde exigentes nos processos de negócio, nos novos projetos, nas atividades, instalações, nos produtos e serviços, bem como na seleção e avaliação de fornecedores e empresas colaboradoras. Nesses casos, o cumprimento dos critérios irá determinar o início ou a continuação da atividade.
- Investir em novas estratégias de educação sanitária e promoção de saúde, que permitam que o ambiente de trabalho se converta no vetor de transmissão de condutas saudáveis para o trabalhador e seu entorno.
- Implantar atuações voltadas a melhorar a qualidade de vida, o bem-estar e a saúde das pessoas que integram as comunidades onde a empresa opera.
- Proporcionar os recursos e meios necessários que possibilitem o cumprimento das normas de segurança estabelecidas em cada momento.

CIPA ativa
Mais interação no seu dia a dia

Naturgy 

A cada ano a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes tem uma cara nova.

Conheça os representantes dos funcionários e da empresa da CIPA gestão 2019/2020:

 ADRIANO FUNGO	 ADRIANO LESSA	 ALEX MACEDO	 ALEXANDER LAZARETTI
 ANDRE RANGI	 CAROLINA JOGA	 CHRISTIANE ARAUJO	 EBENEZER BEALIDO
 ELTON SANTOS	 FABIO FREITAS	 KARINA ROMERO	 LARA JORDÃO
 MARCELO THOMAZ	 MARCO FERNANDES	 NARCIZO MARQUES	 THIAGO COLCLART

 Se você tiver alguma dúvida, sugestão, reclamação ou quiser propor ações aos integrantes, entre em contato pelo e-mail: CIPA@naturgy.com.

A segurança como estratégia da Naturgy

— [103-1], [103-2] e [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 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, às empresas colaboradoras, aos 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 a saúde.

02

- Todo acidente pode ser evitado.

03

- A segurança é uma responsabilidade da Direção.

04

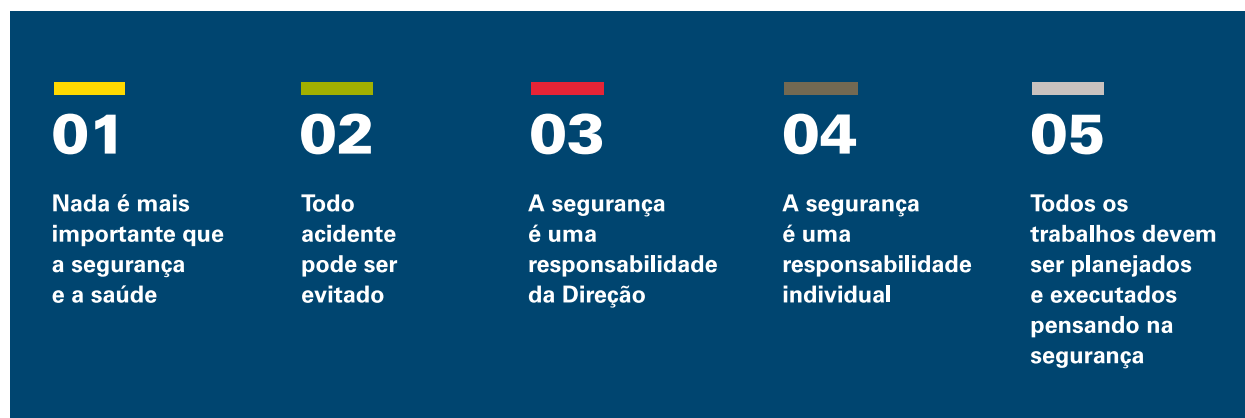
- A segurança é uma responsabilidade individual.

05

- Todos os trabalhos devem ser planejados e executados pensando na segurança.

A aplicação do Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde foca em quatro pontos de atuação: liderança, empregados, empresas colaboradoras, instalações e processos, que alavancam e guiam a transformação cultural na Naturgy e permitem uma maior extensão e cobertura de seu compromisso com a segurança e a saúde.

Cinco princípios norteiam o Plano, conforme ilustrados na figura a seguir:



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. Essa equipe realizou encontros ao longo de 2019 para acompanhar o grau de implantação do projeto no país.

Durante todo o ano de 2019, os representantes do comitê do projeto no Brasil, constituído por membros de diferentes áreas, reuniram-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.

Foram realizadas ações para envolver as empresas contratadas, tentando demonstrar a dimensão e a importância do projeto para a companhia. E também foram criados 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.

Trabalhadores representados em comitês formais de Saúde e Segurança [403-1]

Grupo ECP

Nº de empregados da Naturgy em dezembro de 2019 **455**

Nº de Representantes fixos **10**

% de funcionários que participam do Grupo de Segurança e Saúde (ECP) **2,8%**

Representantes fixos do Grupo ECP:

- Alice Souto
- Andréia Maria Carvalho
- Carolina Musa
- Claudia Mangueira
- Cristiane Moura
- Edmar Tadeu
- Elza Xavier
- Gustavo Tergolino
- José Laile
- Sueyser Sodré

Comitê de Direção de Segurança e Saúde

Nº de empregados da Naturgy em dezembro de 2019 **455**

Nº de Representantes fixos **12**

% de empregados que participam do Comitê de Direção de Segurança e Saúde **3%**

Representantes fixos no Comitê de Direção de SyS:

- Andréia Maria Carvalho
- Bianca Mascaro
- Bruna Souza
- Christiane Delart
- Eduardo Cardenal
- Fernanda Amaral
- Jorge Baeta
- Kátia Repsold
- Marcelo Napolitano
- Marcio Vargas
- Mario José Nevares
- Sérgio Soares

Representantes dos Empregados

Grupo	Número de trabalhadores que participam	% do total de funcionários
CIPA RJ	16	4,1%
CIPA SP	4	11,1%

Para efeito da CIPA RJ foi levado em consideração o número de empregados da Ceg em dezembro/2019, que foi de 420.

Para efeito da CIPA SP foi levado em consideração o número de empregados da GNF SPS em dezembro/2019, que foi de 35.

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

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

Norma	Título
NT.00032.GN	OPS
NT.00034.GN	Gestão Contratadas
NT.00035.GN	Com. de Ac. e Inc.
NT.00036.GN	Clas. de Ac. e Inc.
NT.00037.GN	Quadro de Mando
NT.00038.GN	12 meses, 12 normas
NT.00039.GN	Trabalhos em altura
NT.00040.GN	Segurança Viária
NT.00041.GN	Tolerância Zero
NT.00042.GN	Gestão EPI
NT.00043.GN	Permissão de Trabalho
NT.00044.GN	Linhas Vermelhas
NT.00045.GN	Regime Sancionador
NT.00046.GN	Escritórios
NT.00047.GN	Desempenho EECC
NT.00048.GN	Lições Aprendidas
NT.00049.GN	Comitês de Direção SS
NT.00050.GN	Reconhecimento SS
NT.00051.GN	Orientação a EECC
NT.00052.GN	Espaço Confinado

Norma	Título
NT.00053.GN	Sinalização
NT.00054.GN	Trabalho em baixa tensão
NT.00055.GN	Descarga de inst. elétricas
NT.00056.GN	Reuniões periódicas SS
NT.00057.GN	Classificação de Risco SS
NT.00058.GN	Requisitos para qualificação
NT.00059.GN	Gestão de SS para EECC
NT.00061.GN	Atmosferas explosivas
NT.00063.GN	Corte, poda e capina
NT.00064.GN	Valas e escavações
NT.00067.GN	Análise de Riscos de Segurança de Processos Técnicos
NT.00068.GN	Manipulação e içamento de cargas
NT.00069.GN	Trabalhos em tensão para instalações em tensão > 1kV
NT.00071.GN	Identificação e avaliação de Perigos e Riscos
NT.00072.GN	Cálculo de indicadores de acidentabilidade
NT.00073.GN	Preparação Mediante Emergências
NT.00074.GN	Garantia da Qualidade dos Processos Técnicos

Entre 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] e [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 se baseia 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 e periodicamente realiza atividades visando a esse tipo de formação.

Durante o ano de 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 a Saúde e envolve as empresas contratadas cujos colaboradores prestam serviço para a Naturgy, totalizando 419 empresas.

Na implantação do projeto foi desenvolvido um plano para que as atividades executadas pelas companhias 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 nas empresas contratadas.

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.



Procedimentos de conduta referentes à ação nas empresas contratadas

01

Detectar os desvios, de forma sistemática e frequente, durante a atividade diária.

02

Atuar sobre o desvio de forma imediata.

03

Comunicar o desvio e as medidas tomadas ao responsável pela atividade de maneira informativa de prevenção.

04

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.

05

O sistema, de forma automática, comunicará sua solução à pessoa que notificou o desvio.

O Projeto Itinerários de Segurança e Saúde, de julho a novembro de 2019, abordou oito empresas contratadas pela Naturgy.

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

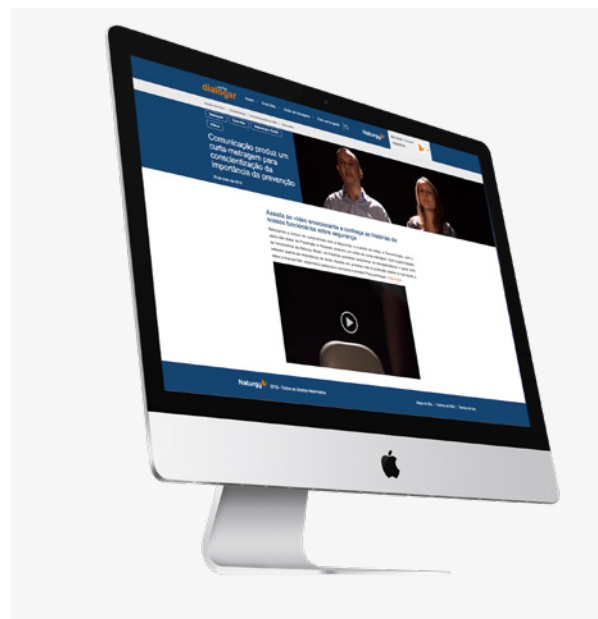
Naturalnet – Desde janeiro, foi inserida uma nova página no portal Naturgy Brasil, na aba Outros Perfis/ Fornecedores, que contém as Normas Técnicas de Compromisso com Segurança e Saúde da empresa. O objetivo é informar colaboradores e terceiros sobre seus direitos e deveres e facilitar a aplicação das 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 na nova página.

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 a 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.

Ao longo de 2019, mensalmente, um novo conteúdo com um tema ligado à segurança e à saúde foi inserido na rede da empresa.



Vídeo e Contatos de Segurança – em 2019, para estimular e difundir as práticas de saúde e segurança, os colaboradores foram incentivados a enviarem dicas sobre o que mudou em sua rotina desde que o projeto foi implantado.

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 nas dependências de São Cristóvão; não ler e-mails no celular ao descer as escadas, são alguns dos comportamentos que muitos colaboradores passaram a adotar desde que o projeto foi implantado. Os depoimentos selecionados pelo Comitê do Projeto de Segurança e Saúde serviram para produzir um vídeo e divulgação.

Sistema Prosafety para IOS – o aplicativo de Mobilidade Prosafety é uma ferramenta para gerenciamento de segurança no trabalho que facilita a implantação da filosofia de acidente zero. É um instrumento de colaboração que ajuda a envolver toda a organização na gestão da segurança.

O Prosafety 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 / Campanhas de saúde

Doação de sangue – Campanha anual voluntária para estimular os colaboradores a doar sangue em prol da comunidade. A Naturgy Brasil desenvolve, em parceria com o Hemorio, um evento de coleta de sangue nas instalações da empresa. Na última campanha, realizada em julho de 2019, foram coletadas 66 bolsas de sangue. Em todas as edições a companhia oferece lanche aos colaboradores que participam da doação.

Campanha de vacinação contra a gripe – A campanha é realizada anualmente. O objetivo é prevenir e diminuir a ocorrência de casos de gripe e suas complicações, promovendo assim a qualidade de vida dos colaboradores. Realizada desde 2014, em 2019 a campanha atendeu a todas as sedes e bases da Naturgy Brasil, imunizando ao todo 800 colaboradores, tanto efetivos quanto terceiros. Nos últimos anos o registro de afastamentos por gripe na empresa teve redução significativa.

Gestão do controle de absenteísmo – Com o objetivo corporativo de manter o índice abaixo de 3%, o acumulado do ano de 2019 fechou em 1,98%, situando-se dentro da meta proposta pelo grupo.

Sistema MEDTRA – A área de saúde consolida as informações e o perfil epidemiológico dos colaboradores em um sistema corporativo – MEDTRA, em que são registradas as atividades assistenciais, ocupacionais e campanhas da área de Saúde.

Projeto e-Social – A partir do segundo semestre de 2018, a área de Saúde começou a estruturar o Projeto e-Social. Trata-se de um sistema para integração entre os diversos órgãos governamentais e empresas para envio de informações da saúde do trabalhador e requisitos legais em tempo real com o governo. Para atender essa obrigação legal, a área de saúde conta com o sistema SOC de saúde para armazenar as informações dos colaboradores.

Certificação de Empresa Saudável – Para manutenção dessa 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 se dividem em quatro âmbitos: ambiente físico, psicossocial, recursos de saúde e participação

Cuide da sua saúde, participe da campanha de vacinação contra a gripe **Naturgy**



A área de Saúde da Naturgy convida todos os colaboradores para se prevenirem contra a gripe participando da campanha de vacinação, que acontecerá nos locais, datas e horários abaixo:

<p>20 de maio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro - 8h30min às 17h* (Espaço Saúde) • Niterói - 9h às 11h • Duque de Caxias - 14h às 15h 	<p>21 de maio</p> <ul style="list-style-type: none"> • São Cristóvão - 9h às 17h* (Serviço Médico)
<p>22 de maio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cabo Frio - 9h às 10h • Macaé - 11h às 12h • Campos - 15h às 16h • Votorantim/SP - 14h às 17h 	<p>23 de maio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barra - 9h às 11h • Resende - 14h às 15h • Petrópolis - 14h às 15h • Volta Redonda - 14h às 15h <p style="font-size: small;">* Intervalo das 13h às 14h para almoço</p>

Com a vacina, seu organismo ganha ainda mais força contra os invasores que estão no ar. **Não vacine, vacine-se!** **saúdeintegral**

da empresa na comunidade. Em 2018 a Naturgy foi auditada novamente pela AENOR (Espanha) e certificada com sucesso, sem ter havido nenhuma Não Conformidade.

Cobertura de ambulância UTI – Em casos de urgência e/ou emergência, quando necessário, a Naturgy Brasil tem convênio com provedor de ambulância para acionamento e remoção hospitalar dos seus colaboradores. O serviço tem cobertura 24 horas por dia e está disponível nas unidades do Rio de Janeiro e de São Paulo.

Campanhas informativas de saúde – Ao longo de 2019 foram produzidos 66 matérias e comunicados informativos de saúde abordando temas como: combate à dengue, prevenção de dores osteomusculares, febre amarela, acidentes e incidentes de trabalho, câncer de mama, câncer de próstata, diabetes, lavagem das mãos, sobrepeso/obesidade, doenças cardíacas, entre outros.

Outubro Rosa – Com o objetivo de conscientizar os colaboradores da importância do combate ao câncer de mama, o Outubro Rosa foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema. A data é importante para enfatizar a prevenção e o tratamento do câncer de mama. Em 2019 todos os colaboradores da empresa receberam como brinde um canudo reutilizável com logo do evento.

Novembro Azul – Para conscientizar os colaboradores da prevenção ao câncer de próstata, o Novembro Azul foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema. A data é importante para enfatizar a prevenção e o tratamento do câncer de próstata. Em 2019 todos os colaboradores da empresa receberam como brinde um canudo reutilizável com logo do evento.

Dezembro Laranja – Com o objetivo de conscientizar os colaboradores da prevenção ao câncer de pele, em 2019 o Dezembro Laranja foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema e foi realizada a distribuição de filtros solares (fator 60) para todos os colaboradores da Naturgy. A data é importante para enfatizar a necessidade de prevenção e esclarecer dúvidas sobre câncer de pele.



saúdeintegral


Certificada,
premiada e
comprometida
com sua saúde.

A Associação Espanhola de Normalização e Certificação (AENOR) propõe um modelo global de identificação, execução e evolução do Plano de Ação Mundial da Organização Mundial da Saúde (OMS).

A Naturgy foi a primeira empresa multinacional no setor de energia a se certificar nesse modelo na Espanha em 2014 e, posteriormente, na Argentina e no Brasil em 2015, na República Dominicana e no Marrocos em 2016 e no México em 2017.

Para obter a certificação, as empresas devem cumprir 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.

O compromisso da Naturgy com a saúde de seus colaboradores e de seu entorno foi reconhecido pelos índices Dow Jones Sustainability Index, o Anuário de Sustentabilidade RobecoSAM e por meio de prêmios, como o Prêmio Trabalho Saudável, e no ano de 2018 fomos recertificados como **Empresa Saudável**.

Com base nisso, trabalhamos com 4 pilares do Modelo de Empresa Saudável:

Recursos de Saúde

- Campanhas informativas e preventivas de saúde e promoção de hábitos saudáveis.
- Exames periódicos para prevenção e programa de qualidade de vida.
- Programa de combate à obesidade (Viva Level).
- Estimulo ao exercício físico.
- Reembolsos médicos.
- Campanhas de vacinação.
- Treinamentos de Saúde e Segurança na Universidade Corporativa.

Ambiente Psicossocial de Trabalho

- Apoio psicossocial no trabalho.
- Programa de Massoterapia (Antiestresse).
- Pesquisa de clima.
- Banco de horas.
- Saída antecipada às sextas-feiras e dias de ponte em feriado.
- Código de ética.
- Programa de Auriculoterapia.
- Projeto Mindfulness

Participação da Empresa na Comunidade

- Campanha de doação de sangue e alimentos.
- Plano de saúde extensivo a dependentes.
- Programa Medicamentos e Programa de Auxílio Ótico.
- Programa voluntário de responsabilidade socioambiental.
- Certificação em Empresa Familiarmente Responsável (EFR).

Ambiente Físico de Trabalho

- Compromisso Segurança e Saúde.
- Laudo ergonômico.
- Controles de segurança.
- Programa de fisioterapia.
- Cadeiras e mousepads ergonômicos.

Programas de Saúde

Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQV) –

A Área de Saúde realiza exames laboratoriais completos, além dos obrigatórios por lei. Esses exames complementares buscam identificar possíveis patologias e tratá-las de forma precoce. Além disso, a área traça o perfil epidemiológico dos colaboradores para acompanhar sua saúde de perto e desenvolver campanhas específicas de promoção de qualidade de vida no trabalho.

Laudo ergonômico – A Naturgy promove recorrentes avaliações ergonômicas dos postos de trabalho em todas as unidades do grupo. O último laudo foi realizado em 2016 resultando em diversas mudanças de mobiliário nas instalações da empresa. O Laudo Ergonômico é obrigatório para todas as empresas com colaboradores cujas atividades ou operações os expõem a riscos que, quer por sua natureza ou métodos de trabalho, impliquem esforços de levantamento, transporte e descarga individual de materiais, ou outros que exigem postura forçada e ainda esforços repetitivos. O laudo identifica os riscos ergonômicos, bem como recomenda as intervenções e ou adaptações necessárias, seja no ambiente de trabalho, mobiliário, máquinas, equipamentos e ferramentas, ou nos processos de trabalho, de modo a proporcionar máximo conforto, segurança e desempenho eficiente, além de preservar a saúde do trabalhador e, em especial, prevenir o acometimento das LER/DORT (Lesões por Esforços Repetitivos/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho).

Programa de auxílio óptico (Naturgy SPS) – O Programa, criado em 2017, em linha com acordo coletivo da sociedade GNSPS, promove a compra de lentes de óculos para os colaboradores. O procedimento prevê reembolso do valor da primeira lente tipo básico para os primeiros óculos e lentes subsequentes, sempre que houver mudança de grau. O auxílio cobre também lentes quebradas em acidentes de trabalho. O colaborador deve apresentar laudo médico original do oftalmologista contendo a patologia e o CID. O laudo deve ser emitido até 60 dias antes da solicitação. A armação dos óculos não está contemplada nesse benefício.



Programa de Medicamentos – Criado em 2009, em linha com acordo coletivo da distribuidora da capital e região metropolitana; o Programa contempla o custeio de 50% dos medicamentos para as patologias de Hipertensão Arterial Sistêmica e Diabetes Melito, a partir de procedimentos específicos, tais como apresentação de laudo e receita médica atualizada periodicamente. O objetivo do programa é auxiliar os colaboradores efetivos da Naturgy, estimular o tratamento e a prevenção de possíveis complicações, além de incentivar o acompanhamento periódico das suas patologias. O programa tem um PE para esclarecer as regras. Em 2019 fez o monitoramento e fornecimento de medicamentos para 41 colaboradores.

Programa Viva Leve – O objetivo do programa é incentivar a prevenção e auxiliar no tratamento dos casos de obesidade e sobrepeso dos colaboradores, evitando assim as complicações decorrentes e diminuindo os riscos associados a essas patologias. Em 2019 o programa foi atualizado e passou a contar com a parceria do Vigilantes do Peso. Foram formadas três turmas com a participação de 76 colaboradores e o total de peso perdido atingiu 252 kg. Os colaboradores participantes assistem a palestras semanais com temas variados sobre saúde e alimentação, além de terem acesso a um aplicativo exclusivo do Vigilantes do Peso. Com sistema ProPontos, usando uma dieta balanceada e sem restrições, o programa auxilia na perda de peso e também na adoção de hábitos saudáveis para toda a vida.

Programa Fisioterapia/RPG – O programa de Fisioterapia atende os colaboradores efetivos que necessitam desse tipo de tratamento e podem realizá-lo dentro da empresa, promovendo comodidade e facilitando o acesso ao tratamento. Ocorre duas vezes por semana em duas salas equipadas para fisioterapia localizadas no Espaço Saúde – Sede Corporativa da Avenida Presidente Vargas 7º andar – Centro, e no Serviço Médico – Sede Operativa na Avenida Pedro II, 68 - São Cristóvão. Para agendar os tratamentos, os colaboradores que têm indicação passam por avaliação dos profissionais médicos da Naturgy, mediante a apresentação de um laudo de encaminhamento emitido por uma das seguintes especialidades médicas: Ortopedia, Reumatologia, Fisiatria ou Neurologia/Neurocirurgia. O número de sessões e a modalidade fisioterapêutica deverão estar especificados pelo especialista, junto com os exames complementares e ou de imagem para anexação ao prontuário. Os funcionários incluídos no programa Fisioterapia têm direito a fazer até 20 sessões que são disponibilizadas em dois períodos de dez atendimentos, renovados ou não, diante da necessidade e do quadro clínico do paciente. Em 2019 o programa atendeu 66 colaboradores e auxiliou na redução de dias perdidos por doenças osteomusculares.

Programa de Massoterapia – No intuito de melhorar a qualidade de vida e bem-estar dos colaboradores, a área de Saúde disponibiliza semanalmente sessões de shiatsu e reflexologia com profissionais qualificados que proporcionam alguns momentos de tranquilidade e alívio do estresse e das tensões diárias. Durante as sessões, os colaboradores podem relaxar por 20 minutos com o shiatsu ou a reflexologia em salas personalizadas. Para maior conforto, foram inseridas músicas relaxantes nos ambientes. As unidades de negócio Sede Corporativa, Sede Operativa, Macaé, Campos, Duque de Caxias e Sorocaba recebem o benefício e podem agendar até dois atendimentos mensais de cada especialidade.



Caixas de Primeiros Socorros – A área de saúde disponibiliza para todas as bases operacionais que não dispõem de Serviço Médico, e para todos os setores em que os colaboradores trabalham em turno, caixas de primeiros socorros para pequenos curativos. Além disso, os colaboradores participam de cursos de primeiros socorros.

Desfibriladores – A área de Saúde dispõe de dois desfibriladores por unidade, nas Sedes Corporativa e Operativa. Os equipamentos são ligados diretamente com o Corpo de Bombeiros e possibilitam a utilização por pessoas não treinadas, seguindo somente as orientações dadas pelo aparelho. Em 2018 a área de Saúde promoveu treinamento para utilização dos equipamentos com pessoas estratégicas das áreas 24 horas, CIPA, Security, Segurança e Saúde.

Projeto de Turnos – Projeto elaborado em parceria com a área de Pessoas que visa atender às necessidades de mais de 30 colaboradores que trabalham em turnos. Desde 2017 a área de Saúde vem personalizando ações para atender a todos que não conseguem participar dos projetos em horário laboral comercial, tais como: campanhas de vacinação em horários flexíveis, atendimento exclusivo de massoterapia diretamente no setor, reserva de horários no programa de auriculoterapia, nas ações de entrega de frutas recebem a cesta nos horários dos turnos, campanhas informativas de saúde e brindes diretamente no setor e participam dos outros programas, como o Viva Leve, com prioridade. Estão sendo estudadas novas ações para promover atividades específicas para esses colaboradores.

Itinerários de Segurança e Saúde – A área de Saúde - em parceria com as áreas de Comunicação e Prevenção de Risco - participa de visitas às empresas contratadas, fazendo avaliação do compromisso de segurança e saúde dessas prestadoras de serviço. Iniciado em 2015, o programa tem como objetivo principal divulgar os compromissos de segurança e saúde para as contratadas, a fim de disseminar a cultura preventiva de acidente zero. Em 2019 a Naturgy passou a compartilhar também suas campanhas informativas de saúde com as empresas prestadoras de serviços.

Projeto Mindfulness – O projeto visa ensinar os colaboradores participantes as técnicas necessárias para que eles sejam completamente autônomos para realizarem as práticas de *Mindfulness* e preparar sua inteligência emocional no trabalho e na vida pessoal. O curso tem duração de oito semanas, em 2019 contou com a participação de 75 colaboradores e foi classificado como excelente por 98% dos participantes. São encontros semanais com um instrutor que aborda temas sobre foco e concentração, diminuição de ansiedade, controle de impulsos, neurociência e atitudes socioemocionais. Também são ensinadas práticas de meditação sentada, comunicação consciente, escuta ativa e consciência corporal. As técnicas aprendidas durante o curso são trabalhadas ao longo da semana para que sejam inseridas nos hábitos cotidianos do colaborador.



Programa de Auriculoterapia – O programa tem como finalidade auxiliar no tratamento de diversas doenças, por meio do uso de sementes aplicadas na região da orelha externa, em pontos específicos predeterminados para cada patologia. O programa visa melhorar a qualidade de vida dos colaboradores da Naturgy, prevenir o desenvolvimento e tratar enfermidades já existentes, reduzir e auxiliar no controle dos níveis de estresse e ansiedade, consequentemente diminuindo também o índice de afastamentos (absenteísmo). O programa atendeu, em 2019, mais de 132 colaboradores e apresentou evolução em 82% dos protocolos aplicados ligados a estresse, ansiedade, dores osteomusculares e insônia.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT

No período de 9 a 12 de setembro foi realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho de 2019, com o objetivo de divulgar a importância da prevenção para colaboradores da companhia. Foram promovidas palestras e atividades interativas voltadas para os temas:

- Segurança Viária
- Inteligência emocional
- Meio ambiente
- Dependência tecnológica
- Doenças sexualmente transmissíveis



Normas de segurança

— [103-1], [103-2] e [103-3]

Para divulgar a importância de ser realizada periodicamente uma vistoria nas instalações e nos aparelhos a gás, os colaboradores da Naturgy foram convocados a multiplicar essa informação aos vizinhos, familiares e amigos, bem como as normas de segurança no uso do gás. Como forma de facilitar a divulgação, foi disponibilizada na intranet da empresa um documento com imagem ilustrativa e formatado para impressão, com as recomendações de segurança para divulgação em seus condomínios e entre parentes e colegas.



Indicadores de Segurança e Saúde

— [103-1], [103-2], [103-3] e [403-2]

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

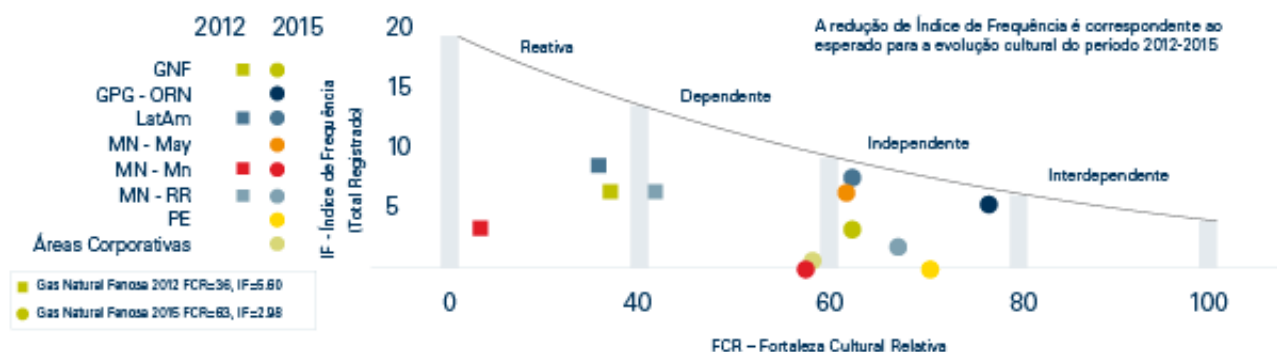
Indicadores – 2019	Naturgy
Índice de frequência de acidentes laborais com baixa	0,00
Índice de gravidade de acidentes laborais com baixa	0,00
Nº de acidentes com afastamento – homens	0
Nº de acidentes com afastamento – mulheres	0
Nº de acidentes sem afastamento – homens	5
Nº de acidentes sem afastamento – mulheres	1
Dias perdidos – homens	0
Dias perdidos – mulheres	0
Nº de óbitos relacionados ao trabalho	0
Índice de absenteísmo	1,98%

Índices de Acidentabilidade

Em 2019, 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	0,00	0,00
Acidentes do Trabalho – mortais	0	0

Acidentes do Trabalho – quanto aos índices de acidentabilidade, o índice de frequência ficou em 0,00, ou seja, não houve acidentes com baixa de empregados próprios na Naturgy Brasil no ano de 2019.



Compromisso com a sociedade

Princípios de atuação
responsável com a sociedade | 144

Prêmios recebidos em 2019 | 150

Princípios de atuação responsável com a sociedade

— [103-1], [103-2], [103-3] e [413-1]

A Naturgy desenvolve suas atividades de compromisso com a sociedade por meio de ações e patrocínios, tendo a Educação, a Gastronomia e o Meio Ambiente como focos prioritários do seu programa de responsabilidade social. São iniciativas que geram valor para a sociedade e reforçam o compromisso social da empresa.



Educação

Um total de 24 novos alunos do curso “**Técnicas para análise de projetos de gás canalizado**” se formou entre os meses de setembro e dezembro de 2019, graças à parceria entre a Fundação Naturgy e o Senai. O projeto surgiu a partir da demanda do mercado por profissionais aptos a atuarem no ramo gasista.

O curso teve duração de 96 horas, entre aulas práticas e teóricas, e aconteceu na unidade Senai Tijuca. A ação é voltada para pessoas com mais de 18 anos com curso técnico em Mecânica ou em Construção.



Gastronomia

A Naturgy deu sequência em 2019 ao **projeto Energia do Sabor**, que permite a formação de jovens carentes em curso de Cozinheiro Internacional. A iniciativa é desenvolvida em parceria com a Unilasalle, de Niterói.

Em novembro, 19 novos cozinheiros internacionais se formaram. Após um ano de aulas no curso de Cozinheiro Internacional, eles estavam prontos para enfrentar o mercado de trabalho. Os estudantes ganharam o título de Chef ao passarem por uma prova final ao estilo “Masterchef”. Nessa prova, tiveram que criar pratos para avaliação de grandes personalidades da gastronomia carioca, como a chef Roberta Sudbrack.

O Energia do Sabor foi lançado em 2012 e já formou 139 jovens como cozinheiros internacionais e em cursos de panificação e confeitaria. A ideia do projeto é atender à demanda dos restaurantes e hotéis do Rio de Janeiro e de Niterói por novos profissionais com técnica apurada de cozinha. A iniciativa é um exemplo de que o apoio à educação pode gerar bons resultados, já que 99% dos alunos formados foram absorvidos pelo mercado de trabalho.



A Naturgy patrocinou em 2019, pelo nono ano consecutivo, o **Rio Gastronomia**, o maior evento de gastronomia do Brasil. Realizado nos armazéns 3 e 4 do Pier Mauá durante sete dias, o Rio Gastronomia reuniu os principais restaurantes da cidade com o que há de melhor na gastronomia carioca. O evento também proporcionou aos visitantes *workshops* com renomados chefs nacionais e internacionais, degustações das mais variadas iguarias e programação com shows musicais diariamente. Outro destaque do evento foi a feira de produtos típicos do interior do estado, que fez sucesso entre os presentes, ultrapassando a marca de 60 mil pessoas.

“**Mesa ao Vivo Teresópolis**” foi outro evento de gastronomia patrocinado pela empresa. Essa iniciativa visou apresentar a alta, a trivial e a gastronomia de raiz da cidade serrana do Rio de Janeiro. Reuniu chefs do Rio e de Teresópolis, além de profissionais da área, em aulas de culinária e também em estandes de restaurantes locais e de produtores orgânicos. Esses produtores se constituem em uma indústria forte de Teresópolis, que abastece o mercado do Rio de Janeiro com 90% dos produtos que são comercializados na capital.



Meio Ambiente

O programa educativo **Energia para Crescer**, voltado para o público infantil, foi realizado mais uma vez durante o ano letivo de 2019 em instituições de ensino públicas e privadas do município do Rio de Janeiro. Foram 40 apresentações da peça teatral “Manual para o Futuro Legal” e da palestra “Uso responsável do gás”, em 24 escolas, para um público de 5.786 crianças e 302 educadores.

“Manual para o Futuro Legal” é um espetáculo que fala da formação dos combustíveis fósseis e faz os jovens refletirem sobre os confortos da vida moderna e a importância do consumo consciente. Também cita a presença do gás natural no nosso cotidiano e a importância das fontes renováveis.

A palestra é ministrada por atores, e a metodologia utilizada integra exposição oral com uso de recursos cênicos e teatrais. Na opinião dos educadores, 100% das escolas que receberam o projeto manifestaram interesse em fazer novamente.



Cultura

A empresa patrocinou em 2019 um belo projeto que lançou o livro “A História do Gás no Rio de Janeiro”, escrito pela jornalista Helóisa Magalhães e pelo consultor e estudioso da área de gás Adriano Pires. A publicação reúne fatos marcantes sobre as transformações vividas nos últimos 165 anos no Estado do Rio, com a expansão do uso do gás, principalmente na capital. E conta também a história da empresa, que se confunde com a história de modernização e evolução do Rio de Janeiro. A produção do livro é cuidadosa, com fotos raras da cidade e da fábrica de gás.



Prêmios recebidos em 2019

O ano de 2019 foi de premiações importantes para a empresa, entre as quais se destacam:

- Troféu Transparência 2019, categoria “Companhias com Receita Líquida até R\$ 5 bilhões”, concedido pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac).
- Prêmio ABT (Associação Brasileira de Telesserviços) 2019, categoria “Campanhas de Comunicação”, para o case Mudança de Marca.
- Prêmio A Era do Diálogo, concedido pelo Centro de Inteligência Padrão (CIP), com o apoio da revista “Consumidor Moderno”, para as empresas que mais investem na harmonização das relações com os consumidores no Brasil, reduzindo o número de litígios.



- Prêmio Líderes do Rio 2019, concedido à *country manager* Brasil, Katia Repsold, na categoria Gás, promovido pelo Lide-Rio, grupo de líderes empresariais.



- Prêmio Os Melhores do Ano, concedido à *country manager* Brasil, Katia Repsold, na categoria Gás, promovido pelo Sindirepa (Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios do Rio de Janeiro).

Informe de Responsabilidade
Corporativa | 2019

Informações Adicionais

—
**Relatório de asseguração limitada
dos auditores independentes sobre
as informações de sustentabilidade
constantes no Informe de
Responsabilidade Social
Corporativa 2019 | 152**

**Índice de
Conteúdo da GRI | 156**

Relatório de asseguração
limitada dos auditores
independentes sobre
as informações de
sustentabilidade
constantes no Informe de
Responsabilidade Social
Corporativa 2018

— [102-56]





EY
Building a better
working world

Centro Empresarial PB 370
Praia de Botafogo, 370
6º ao 10º andar - Botafogo
22250-040 - Rio de Janeiro - RJ - Brasil
Phone: +55 21 3263-7000
ey.com.br

Relatório de Asseguração limitada dos Auditores Independentes sobre as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2019

Aos
Conselheiros, Administradores e Acionistas da
Grupo Naturgy Brasil
Rio de Janeiro-RJ

Introdução

Fomos contratados pela Administração do Grupo Naturgy do Brasil para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações relacionadas no Relatório Anual de Sustentabilidade, com base nas diretrizes do *Global Reporting Initiative* ("GRI"), versão G4, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019 ("Relatório").

Responsabilidades da Administração da Naturgy

A Administração do Grupo Naturgy do Brasil é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e metodologias GRI e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Relatório, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Companhia e outros profissionais da Naturgy que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório podem apresentar distorções relevantes.



Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório do Grupo Naturgy do Brasil;
- b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c) Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório;
- d) Confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração dos indicadores da GRI – G4, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes no Relatório. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos.

Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

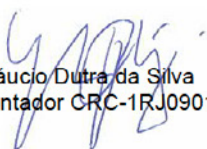


Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2019 do Grupo Naturgy do Brasil, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes, critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da “*Global Reporting Initiative – GRI Standards*”.

Rio de Janeiro, 23 de julho de 2020.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S.S.
CRC-2SP015199/O-6



Gláucio Dutra da Silva
Contador CRC-1RJ090174/O-4

Índice de Conteúdo da GRI



— [102-55]

Para o Serviço de Divulgação de Materialidade – “Materiality Disclosures Service”, os Serviços da GRI revisaram que o índice de conteúdo da GRI está claramente apresentado e as referências para as divulgações 102-40 a 102-49 estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório.

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	16		Sim
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	13, 16		Não
	102-3 Localização da sede	18, 19, 161		Sim
	102-4 Localização das operações	10, 18, 19		Não
	102-5 Propriedade e forma jurídica	16		Não
	102-6 Mercados atendidos	10, 13, 16, 17, 18		Não
	102-7 Escala da organização	12, 19		Sim
	102-8 Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	112		Não
	102-9 Cadeia de fornecedores	75		Não
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	10, 16		Não
	102-11 Princípios ou abordagem de precaução	34		Não
	102-12 Iniciativas externas	43, 48, 59, 61, 64, 81		Sim
	102-13 Participação em associações	59		Não
Estratégia				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	6		Não
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	34, 35, 40		Não
Ética e integridade				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	43, 44		Não
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	44		Não

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
Governança				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da Governança	88		Sim
	102-21 Consulta a grupos de interesse sobre aspectos econômicos, ambientais e sociais	88, 91, 92		Não
	102-22 Composição do órgão máximo de governo e seus comitês	93		Sim
	102-23 Presidente do órgão máximo de governo	93		Sim
	102-29 Identificação e Gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	33		Não
	102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco	33		Não
	102-31 Revisão de temas econômicos, ambientais e sociais	34		Não
	102-33 Comunicação de preocupações críticas	89, 91, 92		Não
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas	89, 91, 92		Não
Engajamento de <i>stakeholders</i>				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	50, 51		Não
	102-41 Acordos coletivos	112		Não
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	50, 51		Não
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	50, 51, 65		Não
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	50, 51, 65		Não
Práticas de reporte				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	84, 85, 86		Não
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	22, 24, 25		Sim
	102-47 Lista dos tópicos materiais	23		Não
	102-48 Atualizações de informações	22		Sim
	102-49 Mudanças no relatório	24, 25		Sim
	102-50 Período do relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.		Sim
	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 2018 - Publicado em agosto de 2019		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	156		
	102-56 Asseguração externa	152		Não

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	84		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	84		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	84		Não
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	86, 90		Não
Combate à corrupção				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	41, 43, 44		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	41, 43, 44		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	41, 43, 44		Não
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas para riscos relacionados à corrupção	41		Não
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	46		Não
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	46		Não
Materiais				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	97, 102		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	97, 102		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	97, 102		Não
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	100, 103		Não
Energia				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	97, 102		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	97, 102		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	97, 102		Não
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	103		Não
Água e Efluentes				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	97, 102		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	97, 102		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	97, 102		Não
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	103		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	102		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	102		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	102		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	108		Não
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	108		Não
	304-3 Habitats protegidos ou restaurados	108		Não
Emissões				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	102		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	102		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	102		Não
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	104		Não
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	104		Não
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	104		Não
	EU4 Comprimento de linhas de transporte e distribuição	14		Não
Efluentes e resíduos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	102		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	102		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	102		Não
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-1 Descarte de água por qualidade e destino	104		Não
	306-2 Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição	105		Não
	306-3 Derramamentos significativos	70		Não
Emprego				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	110		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	110		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	110		Não
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de funcionários	120		Sim
	401-2 Benefícios para funcionários de tempo integral que não são fornecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	118		Sim
	401-3 Licença-paternidade	118		Sim

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
Saúde e segurança no trabalho				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	128		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	128		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	128		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	132		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	143		Não
Treinamento e educação				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	114		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	114		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	114		Não
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por funcionários	111, 121		Sim
	404-3 Percentual de funcionários que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	114		Sim
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	110, 119		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	110, 119		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	110, 199		Não
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	112, 113, 122		Sim
Liberdade de associação e negociação coletiva				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	117		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	117		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	117		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	117		Não
Avaliação em direitos humanos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	48, 119		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	48, 119		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	48, 119		Não

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2016	412-1 Operações submetidas a análises ou avaliações de impactos relacionados a direitos humanos	119		Não
	412-2 Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos de direitos humanos	49		Sim
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	119		Não
Comunidades Locais				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	144		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	144		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	144		Não
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	144		Não
Avaliação social de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	119		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	119		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	119		Não
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	119		Não
Saúde e segurança do cliente				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	69		Sim
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	69		Não
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	69		Não
GRI 416: Saúde e segurança do cliente 2016	416-1 Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	69, 70		Não

[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

www.naturgy.com.br

Direção de arte e diagramação:

Flavia da Matta Design

www.flaviadamattadesign.com.br

Naturgy 

www.naturgy.com.br