

Informe de Responsabilidade  
Corporativa 2018

# Energia para o futuro

**Naturgy** 





Informe de  
Responsabilidade  
Corporativa **2018**



Carta da Country Manager	Página 06
Introdução	Página 08
Posicionamento sustentável da Naturgy	Página 10
Modelo de negócio	Página 12
Processo de elaboração do relatório. Materialidade	Página 20
Responsabilidade corporativa e a Naturgy	Página 26
Orientação ao cliente	Página 48
Relacionamento com fornecedores	Página 60
Compromissos com os resultados	Página 64
Meio ambiente	Página 78
Interesse pelas pessoas	Página 90
Segurança e saúde	Página 108
Compromisso com a sociedade	Página 124
Informações adicionais	Página 132

# Carta da Country Manager

[102-14]

Senhores

É com satisfação que apresento este informe de Responsabilidade Corporativa das empresas da Naturgy no Brasil. Nós acreditamos que para criar valor e construir confiança, é preciso priorizar a responsabilidade corporativa, a sustentabilidade e a reputação. Em 2018, nos empenhamos nessa missão e conseguimos, mais uma vez, o reconhecimento por parte de diferentes órgãos de relevância internacional, o que nos permitiu um lugar de destaque no ranking de boas empresas para se investir e trabalhar.

Em dezembro de 2018 mudamos nossa marca. As empresas Ceg, Ceg Rio e Gas Natural São Paulo Sul, protagonistas de uma parte importante da história de suas cidades, deixaram para a nova marca um legado positivo de segurança e confiabilidade, somando sua tradição aos novos atributos de simplicidade e modernidade que estamos construindo na Naturgy.

A empresa tem um enfoque de gestão baseado em diversas políticas, procedimentos e ferramentas específicas, constantes em seu Código Ético. O objetivo é garantir que as atividades da Naturgy e as de seus funcionários e fornecedores cumpram as leis e padrões aplicáveis em todos os países nos quais está presente. Esse conjunto de procedimentos buscam também gerar um comportamento baseado nos valores éticos e compromissos formais de conduta da empresa e prevenir e detectar qualquer descumprimento a eles.

Nesse sentido, desenvolvemos, em 2018, 11 projetos de auditoria interna no Brasil, sendo cinco deles para a revisão de processos relacionados aos principais riscos operacionais de corrupção, fraude e legais das diretorias gerais de negócios e corporativas da Naturgy. As análises realizadas atingiram cem por cento das diretorias gerais.

Buscando contemplar todos os seus públicos de interesse, a política de responsabilidade corporativa da Naturgy induz ao diálogo permanente, de forma transparente e ética. Para isso usamos diferentes canais e um abrangente conjunto de ações junto a fornecedores, funcionários, colaboradores e sociedade.

Uma dessas ações é o convênio inédito com o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, através do qual os advogados internos da companhia prestam atendimento aos funcionários em temas de natureza cível ou de família, que sejam passíveis de mediação. Na área de atendimento, outro projeto, Diálogo Aberto, estabeleceu parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor para garantir a aproximação com nossos clientes.

Para melhor avaliar sua atuação junto aos clientes, as empresas da Naturgy no Brasil realizam trimestralmente pesquisa de satisfação sobre os processos relacionados ao serviço, medindo o nível de satisfação global do ano. Em 2018, a avaliação geral das empresas foi 8,45 em uma escala 0 a 10. Além disso, a empresa faz um trabalho consistente de conscientização e sensibilização de clientes sobre a importância do cumprimento de normas de segurança no uso do gás.

Por acreditar que se trata de importante canal de interação com clientes, seguidores e acionistas da companhia, as empresas da Naturgy no Brasil reforçaram sua presença nas redes sociais em 2018. Juntos, os perfis da Naturgy no Facebook, Twitter e Instagram tiveram 21.191 interações. Foram 5.952 clientes únicos atendidos e 877 feedbacks positivos. O tempo médio de atendimento nas redes sociais em 2018 foi de 27 minutos, dois a menos do que no ano anterior. Com o resultado, a nossa página no Facebook conquistou o selo de “empresa que responde muito rapidamente”.

Com relação à gestão dos riscos ambientais, a Naturgy realizou em 2018 a identificação em suas instalações. Para sua prevenção, implantou um sistema integrado de gestão, certificado e auditado anualmente por AENOR. Esse sistema contém os procedimentos de controle operacional e de gestão ambiental.

Além disso, a empresa implantou planos de emergência em instalações e depósitos com risco de acidente ambiental, incluindo um plano de atuação, meios de contenção e simulações periódicas.

No Brasil, a Naturgy dispõe de um sistema de controle interno baseado na metodologia COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), que inclui o modelo das “Três linhas de defesa” como parâmetro de referência para descrever as responsabilidades quanto à gestão de riscos e controle.

Estamos conscientes da importância que nossas atuações têm sobre as pessoas e o ambiente onde desenvolvemos nossa atividade. Por isso, estabelecemos uma série de compromissos que garantam o bem-estar, atual e futuro, das pessoas e dos ambientes com os quais estamos em contato.

Mais do que nunca, estamos atentos ao futuro. Nossa visão de futuro tem como 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, bem como na eficiência energética.

Todas as ações e resultados apresentados neste relatório, inclusive as mudanças estruturais pelas quais passamos em 2018, reforçam nossa certeza de que estamos no caminho certo.

Temos uma equipe forte e preparada para assumir desafios, a qual creditamos todas as nossas conquistas em 2018. A essa equipe, o nosso sincero muito obrigada pela contribuição e envolvimento.

Katia Repsold  
**Country Manager**



## Introdução

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

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

As distribuidoras de gás Ceg e Ceg Rio, no Rio de Janeiro, e a Gas Natural São Paulo Sul, em São Paulo, passaram, a partir de 10/12/2018, a ter uma marca única: Naturgy. Além dessas distribuidoras de gás, o Grupo Naturgy da Espanha também controla no Brasil a empresa então chamada Gas Natural Serviços, que comercializa serviços não regulados, como venda de equipamentos a gás e



planos de assistência técnica, e que passou a se chamar Naturgy Soluções.

Essa nova era é representada por uma nova identidade visual, com uma marca mais simples e moderna, que aponta para a evolução da própria energia. Uma mudança alinhada com o papel que a empresa tem de cumprir frente às transformações de um mundo mais sustentável e digital.

A nova marca e identidade visual da empresa não decorrem e nem resultam em mudança do seu controle acionário, nem tampouco em qualquer alteração de sua composição acionária ou composição dos membros de sua

administração. As atuais razões sociais das empresas não sofrem alteração, contudo, todas são apresentadas por meio da nova marca Naturgy.

Essa mudança foi precedida de comunicação às agências reguladoras do Rio e de São Paulo: Agenera (Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro) e Arsesp (Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo) e, desde o lançamento da nova marca, passou a ser amplamente divulgada em diversas mídias, a fim de informar não apenas ao mercado, aos acionistas e investidores da empresa, mas

também a todos os seus clientes, prestadores de serviços e parceiros comerciais.

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



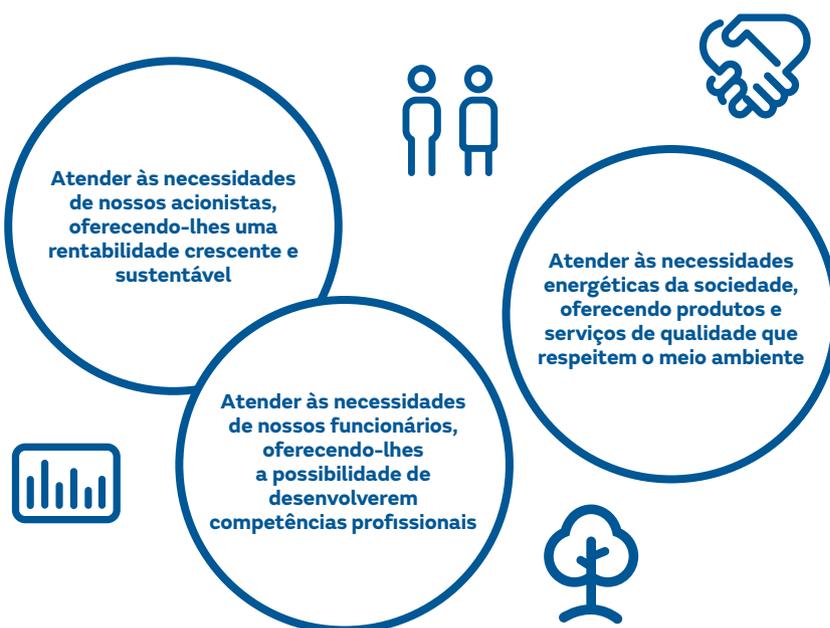
## Posicionamento sustentável da Naturgy

A Naturgy está plenamente ciente de que para criar valor e construir confiança tem que ter em mente tanto a responsabilidade corporativa com os grupos de interesse quanto a sustentabilidade em sua expressão máxima, com uma visão a longo prazo, sendo estes os pilares fundamentais e intrínsecos dos valores e da cultura da empresa.

O contexto global apresenta uma série de desafios, tais como a mudança climática, a transição energética e o crescimento da população, juntamente com a escassez de recursos naturais, aos quais a Naturgy se antecipa e se adapta. A empresa consegue, desta forma, antepor-se aos riscos tradicionais e emergentes, encontrar novas oportunidades de negócio e dar resposta às necessidades dos diferentes grupos de interesse.

Oferecer um abastecimento energético sustentável, eficiente, seguro e que respeite o meio ambiente.

### Tripla missão, mesmo objetivo



A nova marca da Naturgy, baseada na experiência e na liderança que caracterizam a companhia, está focada na digitalização, na agilidade, na simplicidade e na globalidade.

A visão de futuro da Naturgy – sem esquecer de suas raízes e seus mais de 175 anos de história – tem como objeto 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, bem como na eficiência energética.

A empresa tem esta visão consciente da importância que suas atuações têm sobre as pessoas e o ambiente onde desenvolve sua atividade e, por isso, estabelece uma série de compromissos que garantam o bem-estar, atual e futuro, das pessoas e dos ambientes com os quais está em contato.

Graças aos resultados positivos em cada um desses compromissos, a gestão da Naturgy foi reconhecida em 2018 por diferentes órgãos de relevância internacional. Estes reconhecimentos não residem apenas no bom desempenho financeiro da empresa, mas também em suas conquistas em matéria de responsabilidade corporativa, sustentabilidade e reputação, permitindo que a empresa se destaque como um bom lugar para se investir e trabalhar.



## Modelo de negócio

Naturgy no mundo 12

Presente e futuro da Naturgy: bases estratégicas 15

As operações da Naturgy no Brasil 16

# Naturgy no mundo

[102-4]

A Naturgy está presente em 30 países, tem mais de 18 milhões de clientes e cerca de 50% de seus funcionários trabalha fora da Espanha. Sua presença internacional garante uma posição privilegiada para capturar o crescimento de novas regiões em processo de desenvolvimento econômico, tornando-a uma das principais operadoras do mundo.

## América

### Argentina

Distribuição de gás (30 municípios ao norte e leste da cidade de Buenos Aires, 1,7 milhões de consumidores) e distribuição de eletricidade (0,2 milhões de consumidores).

### Brasil

Distribuição de gás (estado do Rio de Janeiro, São Paulo Sul e 1,1 milhões de consumidores). Comercialização de GN/GNL e geração de eletricidade (153 MW solar).

### Chile

Distribuição de gás (18 províncias e 0,6 milhões de consumidores), transporte e distribuição de eletricidade (13 províncias e 2,9 milhões de consumidores). Projetos de geração de energia eólica e solar.

### Costa Rica

Geração de eletricidade. (101 MW, hidrelétrica).

### Jamaica

Comercialização de GN/GNL.

### México

Distribuição de gás (10 estados incluindo A Cidade do México e 1,8 milhões de consumidores) e geração (2,289 MW, ciclo combinado e 234 MW, eólica).

### Panamá

Distribuição de eletricidade (Central Panama, Leste, Interior, Chiriquí e 0,7 milhões de consumidores) e geração (22 MW, hidrelétrica).

### Peru

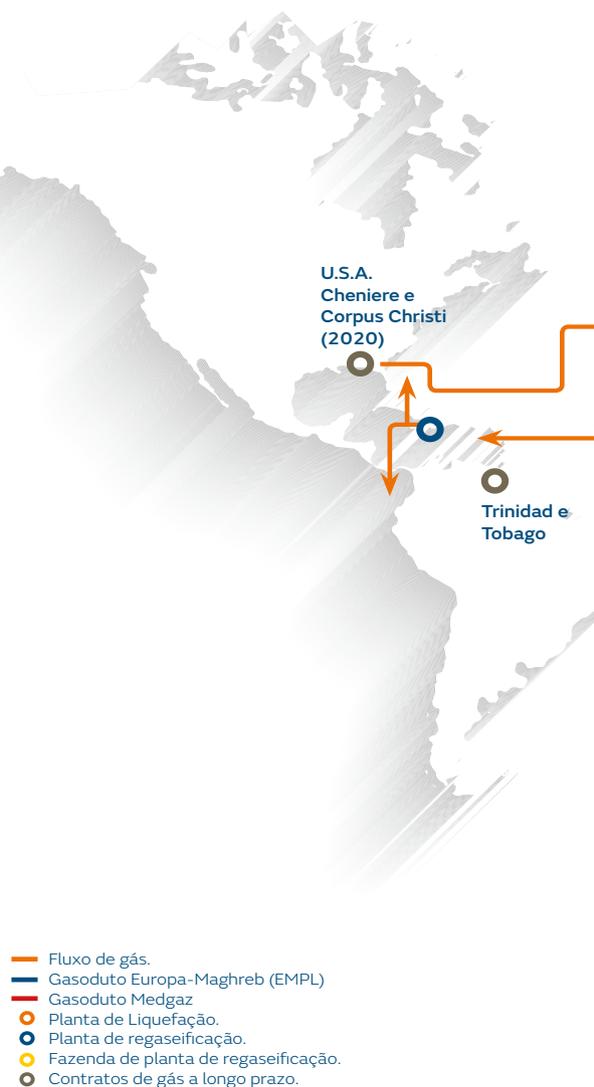
Distribuição de gás (Arequipa).

### Porto Rico

Geração de eletricidade e infraestrutura de GN/GNL (planta de regaseificação).

### República Dominicana

Geração (198 MW, óleo combustível).



Nota: Não está incluída o potencial de distribuição de negócios na Colômbia como a participação na Electricaribe deixou de ser consolidada em 31 de Dezembro de 2016 nem na distribuição de gás na Itália e na Colômbia, distribuição de eletricidade em Moldávia, geração elétrica no Quênia e e negócios de mineração na África do Sul, porque foram reclassificados para operações descontinuadas.

**Europa**

**Portugal**

Comercialização de eletricidade e GN/GNL.

**Irlanda**

Comercialização de eletricidade e GN/GNL.

**Espanha**

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

**Reino Unido**

Comercialização GN/GNL.

**França**

Comercialização GN/GNL. Montoir regaseificação.

**Bélgica**

Comercialização GN/GNL.

**Holanda**

Comercialização GN/GNL.

**Luxemburgo**

Comercialização GN/GNL.

**Alemanha**

Comercialização GN/GNL.



**Ásia, África e Oceania**

**Argélia**

Gasoduto Medgaz e infraestrutura e abastecimento GN/GNL.

**Austrália**

Geração eólica (96 MW).

**China**

Comercialização de GN/GNL.

**Egito**

Infraestrutura e abastecimento GN/GNL. (Planta de liquefação Damietta).

**Japão**

Comercialização de GN/GNL.

**Índia**

Comercialização de GN/GNL.

**Jordão**

Comercialização de GN/GNL.

**Marrocos**

Gasoduto Maghreb-Europe e infraestrutura GN/GNL.

**Omã**

NG/LNG supply and infrastructure (Qalhat liquefaction plant).

**Paquistão**

Comercialização de GN/GNL.

**Cingapura**

Comercialização de GN/GNL.

## Contribuição do ebitda por atividades



**Gás e  
Eletricidade**

**34%**

ebitda: Espanha, Europa  
e América Latina



**Infraestruturas  
EMEA**

**45%**

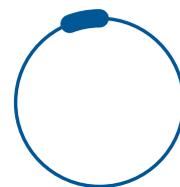
ebitda: Espanha e  
África



**Infraestruturas  
LatAm Sur**

**20%**

ebitda: América Latina



**Infraestruturas  
LatAm Norte**

**6%**

ebitda: América Latina

Nota: -5% outras atividades.

## Principais magnitudes da Naturgy [102-7]

	2018	2017	2016
<b>Operações</b>			
Vendas de atividade de distribuição de gás (GWh)	449.259	460.014	426.510
Transporte de gás/EMPL (GWh)	117.526	100.371	111.720
Pontos de fornecimento de distribuição de gás (em milhares)	10.605	10.491	10,224
Pontos de fornecimento de distribuição de eletricidade (em milhares)	7.569	7.447	7.324
Rede de distribuição de gás (km)	119.998	116.181	113.083
Extensão das linhas de distribuição e transporte de eletricidade (km)	215.532	214.399	215.894
Energia elétrica produzida (GWh)	46.658	46.389	46.361
<b>Pessoal</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Número de funcionários <sup>1</sup>	12.700	14.718	15.502
<b>Financeiro (milhões de euros)</b>	<b>2018</b>	<b>2017 <sup>(1)</sup></b>	<b>2016 <sup>(1)</sup></b>
Valor líquido do volume de negócios	24.339	23.207	21.908
Lucro operacional bruto (ebitda)	4.019	3.903	4.664
Investimentos totais	2.321	1.782	2.157
Lucro líquido	(2,822)	1.360	1.347
Dividendo obtido	1.301	1.001	1.001
<b>Dados por ação</b> (euros por ação)	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Cotação em 31 de dezembro	22,26	19,25	17,91
Lucro <sup>2</sup>	(2,83)	1,36	1,35

1. Não inclui o número de funcionários nos negócios classificados como operações interrompidas (786 pessoas em 2018 e 2.053 pessoas em 2017).

2. Calculado considerando o número médio ponderado de ações próprias ao longo do exercício.

# Presente e futuro da Naturgy: bases estratégicas

Em junho de 2018, a Naturgy apresentou seu novo Plano Estratégico 2018-2022, no qual estabelece como prioridade a geração de valor através da simplicidade e *accountability*, a otimização, a disciplina financeira e a remuneração ao acionista.

A empresa está trabalhando na simplificação de sua estrutura societária, a nova gestão da empresa confere às unidades de negócio plena responsabilidade em seu âmbito de atuação, ao mesmo tempo em que adequa a organização às necessidades da empresa.

Dentro do contexto de seu novo Plano Estratégico, a Naturgy estabelece um ambicioso plano de eficiências. Nele, a empresa se compromete a reduzir seus

gastos operacionais anuais em 500 milhões de euros acumulados em 2022, contribuindo, assim, para melhorar notavelmente sua rentabilidade.

Da mesma forma, no horizonte do Plano 2018-2022, a empresa prevê investir 8.400 milhões de euros – dos quais 5.300 correspondem a investimentos de crescimento já identificados. Desta forma, aumenta-se a proporção de investimentos destinados ao crescimento, representando mais de 60% do total do período.

Além disso, a empresa prevê melhorar substancialmente a remuneração para o acionista, aumentando seu dividendo para 1,3 euros por ação em 2018, o que significa 30% de aumento

com relação a 2017. Quanto ao dividendo por ação, Naturgy se compromete a aumentá-lo pelo menos em 5% anualmente a partir de 2018, alcançando 1,59 euros por ação em 2022. Para reforçar a nova política de remuneração ao acionista – e caso não sejam materializados investimentos inorgânicos que atendam aos critérios mínimos de investimento estabelecidos – a empresa poderia destinar no máximo 2.000 milhões de euros no período para recompra de ações próprias (*share buy back*), com um máximo de 400 milhões por ano.

Quanto aos objetivos financeiros, o novo Plano fixa para 2022 um Ebitda de 5.000 milhões de euros e um lucro líquido de 1.800 milhões.

# 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 na região metropolitana e no interior do Estado. Em 2000, a Naturgy passou a atuar também no Sul do Estado de São Paulo.

A Naturgy fornece gás diariamente para residências, comércios, indústrias, postos de gás natural veicular (GNV) e termelétricas instaladas no Estado do Rio de Janeiro. Em São Paulo a Naturgy fornece gás para o mercado convencional na região sul do Estado.

No Brasil a empresa atende mais de 1 milhão de clientes, acumula investimentos de R\$ 6,9 bilhões e fechou o ano de 2018 com vendas de 6,6 bilhões de metros cúbicos. No Rio de Janeiro a Naturgy é fiscalizada pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio (Agenera) e, em São Paulo, a fiscalização é feita pela Agência Reguladora de

Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsesp).

Atualmente, a Naturgy 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. Está presente também 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. E em São Paulo foi responsável por inaugurar a distribuição de gás na região Sul do Estado e totalizou, em 2018, 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.

Entre 2016 e 2018, a Naturgy Engineering Brasil (GNFE BR) – outra empresa de capital fechado ligada ao Grupo na Europa, especializada em realizar obras para construção de gasodutos – operou em São Paulo e no Rio de Janeiro.

## Mudança na estrutura da empresa

[102-10]

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

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

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

## Estratégia da Naturgy no Brasil

A universalização do gás natural em suas áreas de concessão é a base estratégica da atuação do Grupo.

As unidades brasileiras atuam alinhadas a esse objetivo, investindo fortemente no crescimento da sua base de clientes para cinco diferentes mercados: residencial, comercial, industrial, GNV e geração térmica.

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

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

## Potencial dos mercados residencial e comercial

[102-6]

As empresas operadas no Brasil pela Naturgy investem no desenvolvimento dos mercados residencial e comercial, que, atualmente, são atendidos em apenas 3% de sua totalidade, demonstrando enorme potencial de expansão.

O investimento da Naturgy dirigido ao mercado brasileiro, de 1997 a 2018, totalizou R\$ 6,9 bilhões, sendo que grande parte foi direcionado às atividades operacionais das distribuidoras de gás natural canalizado que atuam nas suas áreas de concessão nos Estados do Rio de Janeiro e de São Paulo.

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

### Mercado Residencial

No mercado residencial, a Naturgy investe na parceria com construtoras para expansão de sua rede de distribuição em

novos empreendimentos, para que eles já sejam planejados com a disponibilização de instalações adequadas ao uso do gás natural. Nas áreas de concessão em que a empresa atua no Estado do Rio são aplicadas normas de segurança do Regulamento de Instalações Prediais de Gás do Rio de Janeiro (RIP/RJ). Em São Paulo, mesmo não havendo tal exigência, a Naturgy segue as mesmas regras impostas ao Rio de Janeiro, como garantia extra aos usuários do produto.

### Mercado Comercial

O fornecimento contínuo, sem interrupções e ainda com a vantagem da segurança de não necessitar ser armazenado no local, são diferenciais importantes para o mercado comercial optar pelo gás natural. Para otimizar o uso do produto, a Naturgy desenvolve uma linha de equipamentos voltados para estabelecimentos comerciais a fim de proporcionar maior eficiência energética, tais como: geradores de pequeno porte, churrasqueiras, fornos para padaria, entre outros.

## Enfoque na diversificação dos mercados

[102-6]

### Industrial

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

### GNV

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

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

### Geração

Para o mercado de geração, a Naturgy fornece gás natural às termelétricas instaladas em suas áreas de concessão, colocadas em operação sempre que os reservatórios de água

das hidrelétricas ficam abaixo dos níveis mínimos considerados pelo Operador Nacional do Sistema (ONS), assegurando o abastecimento de energia elétrica e evitando a ocorrência de apagões.

## Municípios atendidos pela Naturgy no Rio de Janeiro

[ 102-3] e [102- 4]

### Capital e Região Metropolitana do RJ

Atualmente a Naturgy 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, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Paracambi, Queimados, Rio de Janeiro, São Gonçalo, São João de Meriti e Seropédica. Em Mangaratiba e Maricá, a companhia realiza o abastecimento por meio do sistema de gás natural comprimido (GNC).

## Interior do Estado do RJ

Atualmente, a Naturgy 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: Angra dos Reis, Araruama, Arraial do Cabo, Barra do Pirai, Barra Mansa, Cabo Frio, Campos dos Goytacazes, Casimiro de Abreu, Engenheiro Paulo de Frontin, Itaperuna, Itatiaia, Macaé, Paraíba do Sul, Petrópolis, Pirai, Porto Real, Quatis, Resende, Rio das Flores, Rio das Ostras, São Pedro D’Aldeia, Saquarema, Três Rios e Volta Redonda.

A empresa também fornece gás natural para os municípios de Cachoeiras de Macacu, Nova Friburgo e Teresópolis, 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

2018	Brasil	Capital e Região Metropolitana RJ	Interior do estado do RJ	Naturgy em São Paulo
Clientes	1.116.240	954.631	78.770	82.839
Vendas totais de gás (m <sup>2</sup> )	6.595.288	4.203.254	1.989.902	402.132
Investimentos (MR\$)	230.396	154.099	46.533	29.764
Km de rede	7.678	4.676	1.340	1.162
Número de empregados	516	473	0	43
Ebtida (MR\$)	841.151	578.396	171.070	91.685
Fatramento bruto (MR\$)	8.570.824	5.131.090	2.562.553	877.181
Faturamento líquido (MR\$)	6.939.278	4.153.332	2.115.343	670.603
Opex (MR\$)	460.128	361.653	60.753	37.722

2017	Brasil	Capital e Região Metropolitana RJ	Interior do estado do RJ	Naturgy em São Paulo
Clientes	1.089.707	940.298	73.825	75.584
Vendas totais de gás (m <sup>2</sup> )	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
Ebtida (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	Brasil	Capital e Região Metropolitana RJ	Interior do estado do RJ	Naturgy em São Paulo
Clientes	1.037.267	907.309	64.221	65.737
Vendas totais de gás (m <sup>2</sup> )	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
Ebtida (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

2015	Brasil	Capital e Região Metropolitana RJ	Interior do estado do RJ	Naturgy em São Paulo
Clientes	986.395	873.585	55.550	57.260
Vendas totais de gás (m <sup>2</sup> )	9.461.976	5.234.002	3.820.643	407.332
Investimentos (MR\$)	381.109	266.915	54.209	59.986
Km de rede	7.033	4.386	1.153	1.494
Número de empregados	495	462	1	32
Ebtida (MR\$)	928.371	639.724	203.715	84.931
Fatramento bruto (MR\$)	7.811.092	4.018.900	3.258.869	533.323
Faturamento líquido (MR\$)	6.916.805	3.483.188	3.013.345	420.271
Opex (MR\$)	705.630	517.949	94.979	92.702

## Processo de elaboração do relatório. Materialidade

[102-48]

# Enfoque de materialidade

[102-46]

Naturgy se baseou nos padrões de Global Reporting Initiative (GRI), conhecidos como GRI Standards, para a elaboração do presente Relatório de Responsabilidade Corporativa 2018.

A empresa considera que o relatório foi elaborado em conformidade com o GRI Standards em sua opção *comprehensive*. Por mais um ano foi aplicada a metodologia “Materiality Disclosures”, que revisa a definição dos temas materiais, seu alcance e a informação sobre o compromisso das partes interessadas.

Como novidade, no ano de 2018 – e ante a aprovação da Lei nº 11/2018 em matéria de informação não financeira e diversidade – foi realizada uma análise de materialidade

atendendo às recomendações do Real Decreto-lei nº 18/2017, alinhado com os compromissos e com a estratégia da empresa em termos de responsabilidade corporativa e integrando a análise do grau de cumprimento dos *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável* nos países em que a empresa está presente.

Da mesma forma, foi realizada uma identificação de assuntos materiais em eventos e notícias, através das ferramentas **KPMG Eye on Earth** e **Buzzsumo**, que recolhem informação de mais de 300.000 fontes distintas, entre as quais estão jornais digitais de 190 países de todo o mundo, redes sociais, webs de multinacionais ou webs governamentais.

Os assuntos materiais identificados a nível corporativo são aqueles que:



Possuem 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

## Listagem de assuntos materiais em nível corporativo

[102-47]

Naturgy identificou onze assuntos materiais de máxima relevância. Também identificou outros quinze assuntos relevantes.

	#	Assunto identificados	Caráter do assunto
Assuntos de máxima relevância	1	Emissões e mudança climática	Ambiental
	2	Segurança e saúde ocupacional	Social
	3	Acesso à energia	Social
	4	Desenvolvimento das comunidades locais e ação social	Social
	5	Inovação e tecnologia sustentável	Econômico
	6	Atendimento e satisfação do cliente	Econômico
	7	Biodiversidade	Ambiental
	8	Retenção e desenvolvimento do talento	Social
	9	Eficiência energética e consumo de energia	Ambiental
	10	Avaliação da cadeia de fornecimento	Econômico
	11	Diversidade e igualdade	Social
Outros assuntos de interesse	12	Compras responsáveis	Econômico
	13	Possibilidade de contratação e emprego	Social
	14	Segurança e saúde dos consumidores e da sociedade	Social
	15	Anticorrupção	Econômico
	16	Gestão de vazamentos, derramamentos e resíduos	Ambiental
	17	Avaliação dos direitos humanos	Social
	18	Gestão de água	Ambiental
	19	Práticas de competência	Econômico
	20	Tributação	Econômico
	21	Cumprimento socioeconômico e ambiental	Econômico
	22	Influência política e lobby	Econômico
	23	Impactos econômicos indiretos	Econômico
	24	Materiais utilizados, reciclados e reutilizados	Ambiental
	25	Liberdade sindical e gestão de relações com os trabalhadores	Social
	26	Cibersegurança e segurança da informação	Econômico

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

## Processo para a identificação de assuntos materiais

[102-46] e [102-49]

Para a atualização dos assuntos materiais realizada em 2018, partiu-se dos 33 padrões específicos definidos por GRI, que foram adaptados às características próprias da empresa.

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

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

- O que é material:
- Definição e descrição do assunto.
- Subitens materiais.
- Relevância para o negócio, para o setor, o impacto que pode produzir nas atividades e a regulação a este respeito.
- Eventos relevantes para os grupos de interesse relacionados com o assunto.

- Referências formais de reporting:
  - Conteúdos GRI Standards relacionados com o assunto.
  - Linhas estratégicas do Plano de Sustentabilidade que consideram o assunto.
- Enfoque de gestão – respondendo aos GRI Standards e a ISO 19600 de gestão de compliance:
  - Como Naturgy administra o assunto (políticas, estratégias, ferramentas, iniciativas e objetivos).
  - Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) associado ao estudo.
  - Grupo de interesse vinculado ao assunto.
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Materiality Map.
- Entrevistas internas: entrevistas com as principais áreas da empresa.
- Entrevistas externas: entrevistas com grupos de interesse externos.
- Análise da reputação: riscos de reputação identificados pela empresa.
- Política de Responsabilidade Corporativa: assuntos incluídos na política.
- Temas relevantes identificados e analisados.
- Investidores: assuntos materiais identificados por RobecoSAM para o Dow Jones Sustainability Index (DJSI) e assuntos materiais identificados por outros analistas como FTSE4Good, MSCI, Sustainalytics e Vigeo Eiris.

## Fontes e grupos de interesse consultados

[103-1]

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

- Marco de referência para a elaboração de relatórios de sustentabilidade: 33 padrões específicos de Global Reporting Initiative (GRI Standards) e relatório GRI Sustainability Topic for Sectors.

- Notícias na imprensa e nas redes sociais: análise dos principais eventos a nível mundial de interesse para cada assunto ocorridos durante o ano.
- Principais riscos: The Global Risks Report 2018 e Global Risks of Highest Concern for Doing Business de World Economic Forum.

- *Benchmark*: companhias do setor com alto desempenho em responsabilidade corporativa.
- Integração dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
- Regulação: Projeto de Lei de Informação Não Financeira e Diversidade.

## Revisão dos assuntos materiais por país onde Naturgy desempenha atividades

[103-1]

Naturgy identificou a relevância de cada assunto material em cada um dos países em que opera, de acordo com a pauta de cada país. Foi levado em conta o grau de consecução dos

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nos países e estabelecidos os objetivos prioritários nos quais a empresa deve se concentrar através de compromissos a nível local para contribuir para seu alcance.

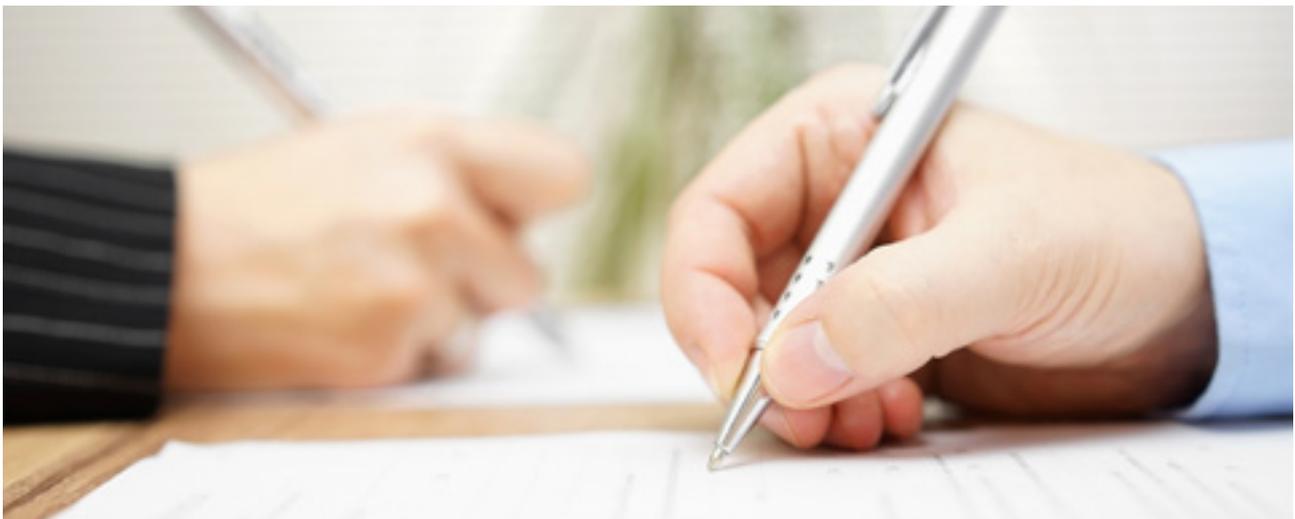
A empresa analisou os seguintes países: Alemanha, Argélia, Argentina, Austrália, Bélgica, Brasil, Chile, Costa Rica, Egito, Espanha, França, Holanda, Índia, Irlanda, Itália, Jamaica, Japão, Jordânia, Luxemburgo, Marrocos, México, Omã, Paquistão, Panamá, Peru, Portugal, Porto Rico, Reino Unido, República Dominicana, Singapura e África do Sul.

## Mapa de assuntos materiais

Com o objetivo de dar resposta aos requerimentos dos GRI Standards, é apresentado um mapa de assuntos materiais

no qual se identifica o que é material para Naturgy e onde é relevante. Com relação a este último critério, Naturgy identifica a materialidade do assunto sob três pontos de vista:

- Ponto da cadeia de valor no qual o assunto é material.
- Impacto do aspecto dentro ou fora da empresa e, conseqüentemente, o grupo de interesse afetado.
- Localização geográfica. Para determinar os países nos quais os assuntos são materiais, é necessário realizar um cruzamento da tabela abaixo com o mapa de atividade situado no início do presente relatório. Deste modo – e sob a filosofia de gestão integrada e homogênea que vigora na Naturgy – o assunto será material naqueles países em que é desenvolvida a atividade da cadeia de valor.



#	Temas materiais para Naturgy	GRI Standard relacionado com o assunto material	Caráter	Etapas da cadeia de va		
				Eletricidade		
				Geração	Distribuição	Comercialização
1	Emissões e mudança climática	305: Emissões	MA	●	●	
2	Segurança e saúde ocupacional	403: Segurança e saúde ocupacional EU25: Feridos ou vítimas entre o público em razão de 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: Desconexões para clientes residenciais por não pagamentos EU28: Frequência de cortes de energia elétrica EU29: Duração média de cortes de energia EU30: Disponibilidade média das centrais, desmembrada por fonte de energia e regime regulatório	SO	●	●	●
4	Desenvolvimento das comunidades e ação social	413: Comunidades locais EU22: Pessoas físicas ou economicamente deslocadas e compensação recebida OG10: Descrição de litígios significativos com as comunidades locais e povos indígenas OG11: Instalações que foram sido desmobilizadas e instalações em processo de desmobilização	SO	●	●	●
5	Inovação e tecnologia sustentável	OG2: Quantidade total investida em energias renováveis	EC	●	●	●
6	Atendimento e satisfação do cliente	417: Marketing e etiquetagem	EC		●	●
7	Biodiversidade	304: Biodiversidade EU13: Biodiversidade dos habitats de áreas adjacentes OG4: Número e percentagem de localizações de operação nas quais se avaliou e controlou o risco para a biodiversidade	MA	●	●	
8	Retenção e desenvolvimento de talento	102-7: Dimensão da organização (nº funcionários) 102-8: Informação sobre funcionários e outros trabalhadores 404: Formação e educação	SO	●	●	●
9	Eficiência energética e consumo de energia	302: Energia	MA	●	●	●
10	Avaliação da cadeia de fornecimento	102-9: Cadeia de fornecimento 102-10: Mudanças significativas na organização e sua cadeia de fornecimento 308: Avaliação ambiental dos fornecedores 404: Formação e educação 414: Avaliação social de fornecedores	EC	●	●	●
11	Diversidade e igualdade	401: Emprego 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 406: Não discriminação	SO	●	●	●

Por onde os assuntos materiais têm maior impacto				Impacto do aspecto dentro e/ou fora da organização por grupo de interesse	Capítulo do Relatório de Responsabilidade Corporativa 2018 que trata do assunto
Abastecimento	Transporte	Distribuição	Comercialização		
●	●	●		Sociedade e administrações	Gestão responsável do meio ambiente
●	●	●		Funcionários e fornecedores	Segurança e saúde
●	●	●	●	Clientes, sociedade, administrações e órgãos reguladores	Compromisso social
●	●	●	●	Sociedade	Compromisso social
●	●	●	●	Clientes	Inovação vanguardista e sustentável / Excelência no serviço
		●	●	Clientes	Excelência no serviço
●	●	●		Sociedade	Gestão responsável do meio ambiente
●	●	●	●	Funcionários e fornecedores	Interesse pelas pessoas
●	●	●	●	Clientes e sociedade	Gestão responsável do meio ambiente
●	●	●	●	Fornecedores	Cadeia de fornecimento responsável
●	●	●	●	Funcionários e fornecedores	Interesse pelas pessoas

## A responsabilidade corporativa e a Naturgy

Política de Responsabilidade Corporativa 26

Riscos e oportunidades 27

Auditoria Interna e Compliance 29

A integridade é a chave no sucesso da empresa 32

Modelo de gestão do Código Ético 32

Política de Direitos Humanos 38

Os grupos de interesse da Naturgy 39

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] e [102-16]

A Política de Responsabilidade Corporativa de Naturgy – aprovada pelo Conselho de Administração em 2015 e atualizada em janeiro de 2019 – estabelece o marco comum de atuação, que guia o comportamento socialmente responsável da empresa e os compromissos assumidos. Estes compromissos determinam a estrutura de boa parte do presente relatório.

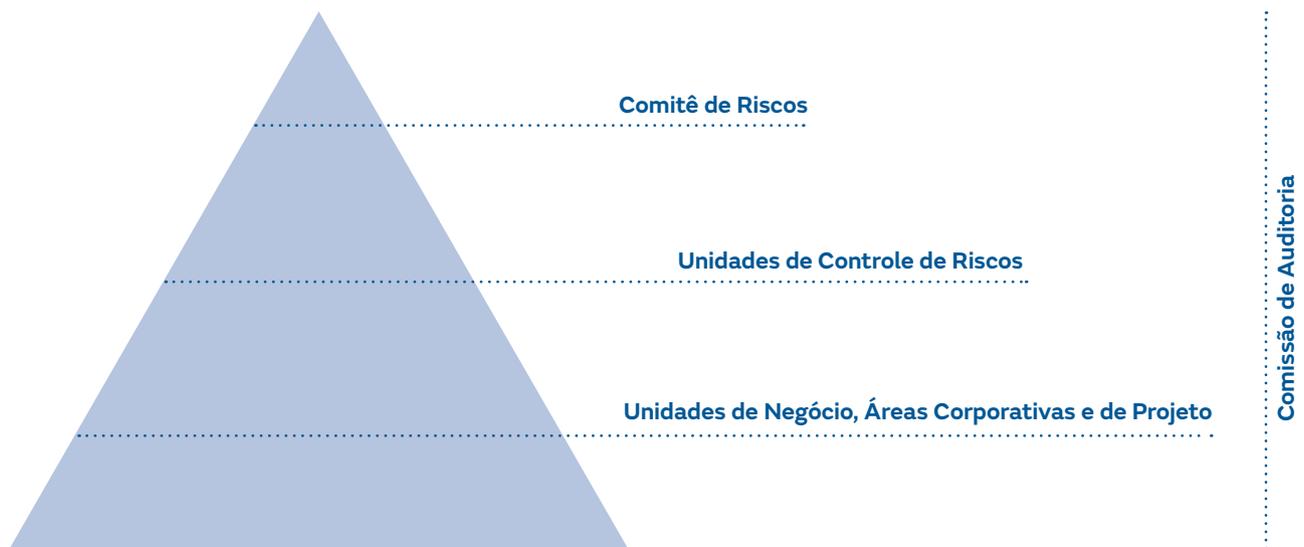
Aplicável a todas as empresas do Grupo, o objetivo principal da política é estabelecer os

princípios de atuação e os compromissos com seus grupos de interesse, em consonância com a estratégia corporativa da empresa, bem como determinar as responsabilidades e os instrumentos de acompanhamento específicos para assegurar seu cumprimento.

Da mesma forma, fomenta-se seu conhecimento e sua aplicação por aquelas pessoas ou companhias que trabalham com a empresa e que têm influência em sua reputação.

# Riscos e oportunidades

## A gestão de risco na Naturgy



Naturgy identifica e quantifica o impacto dos principais fatores de risco para a empresa, assegurando 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, supervisiona 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 relatar o risco assumido e por zelar pela manutenção do perfil de risco objetivo estabelecido. Destacam-se as unidades: Riscos e Seguros, Riscos Gas & Power e Auditoria Interna.

### Unidades de Negócio, 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, relatando, administrando e mitigando os diferentes riscos.

## Um modelo que se antecipa à evolução do ambiente

[102-11]

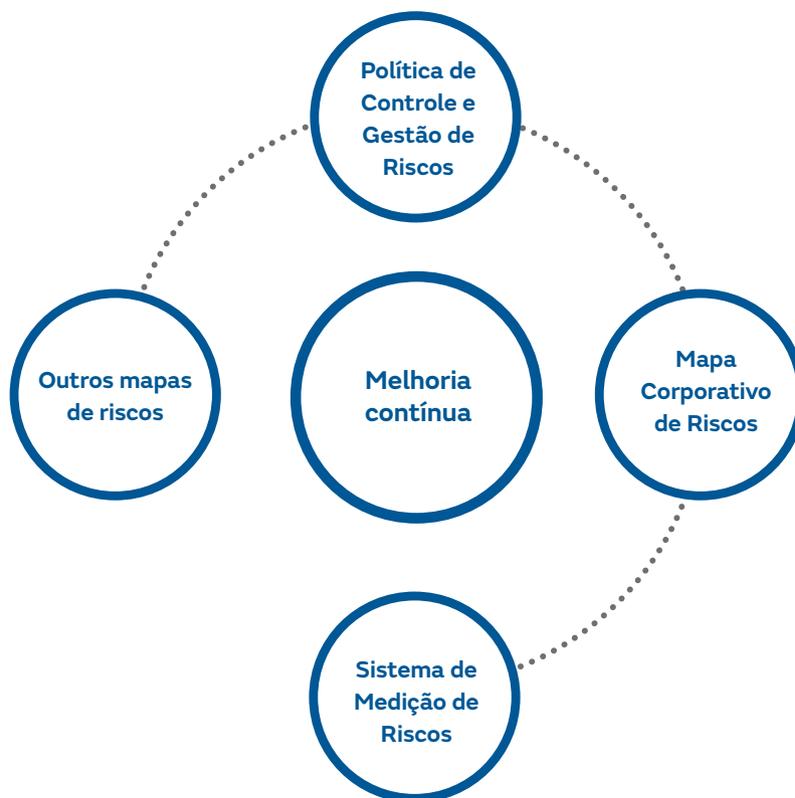
O modelo de gestão do risco de Naturgy busca garantir a previsibilidade do desempenho da empresa em todos os aspectos relevantes para seus grupos de interesse. Isto requer estabelecer a tolerância ao risco através da fixação de limites para as categorias de risco mais relevantes. Com isso, a empresa pode se antecipar às consequências da materialização de determinados riscos, sendo percebida nos mercados como uma empresa sólida e estável.

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

## Uma gestão integrada

Naturgy analisa seu perfil global de risco pelo impacto potencial em 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 de Naturgy são:



Com relação à gestão dos riscos ambientais, Naturgy os identificou em suas instalações, utilizando como base a normativa de referência (UNE 150008 na Espanha). Para sua prevenção, implantou um sistema integrado de gestão, certificado e auditado anualmente por AENOR e internamente, que contém os procedimentos de controle operacional e de gestão ambiental. Além disso, 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

Aprovada em fevereiro de 2018 pelo Conselho de Administração, seu objetivo é estabelecer os princípios e pautas gerais de comportamento necessários para garantir a adequada identificação, informação, avaliação e gestão da exposição ao risco de Naturgy.

## Mapa Corporativo de Riscos

Identifica e quantifica os riscos suscetíveis de afetar o desempenho de Naturgy, levando em conta as características da posição em riscos: as variáveis de impacto, a severidade potencial

quantitativa e qualitativa, a probabilidade da ocorrência e o grau de gestão e controle. É atualizado e apresentado anualmente ao órgão de supervisão da empresa: a Comissão de Auditoria.

No marco do novo Plano Estratégico 2018-2022, foram desenvolvidas metodologias que permitem quantificar e controlar o impacto no valor dos riscos mais relevantes para a Naturgy no horizonte temporal do plano.

## Outros Mapas de Riscos

As Unidades de Negócio de Naturgy, discricionariamente, promovem mapas de riscos

específicos, alinhados e em conformidade com uma metodologia comum, que sirvam de base para o Mapa Corporativo de Riscos.

## Sistema de Medição de Riscos

Tem como tarefa quantificar, de forma recorrente e com base probabilística, a posição em risco assumida em nível global para as diferentes categorias de risco. Para isso, realiza a análise de riscos correlativos, análise de sensibilidade e testes de estresse para os principais riscos identificados.

# Auditoria Interna e Compliance

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

## Função de Garantia de Auditoria Interna

Realiza a revisão metódica do sistema de controle interno dos processos do Grupo em todos os seus âmbitos, bem como a avaliação dos controles e dos riscos operacionais associados,

através da definição e execução do Plano Anual de Auditoria Interna. Da mesma forma, apoia as direções gerais no cumprimento de seus objetivos.

A metodologia da avaliação dos riscos operacionais está alinhada com 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 Corporativo de Riscos Corporativos.

Ao longo do ano de 2018 foram executados 87 projetos de auditoria interna, 58 deles para a revisão de processos vinculados aos principais riscos

operacionais (entre eles, os de corrupção, fraude e legais) das direções gerais de negócio e serviços da Naturgy. As análises realizadas alcançaram 100% das direções gerais e deram ênfase especial àquelas com maiores probabilidades de materialização destes riscos. Nos projetos executados durante 2018 não foram detectados casos relacionados com a corrupção.

No Brasil, a área é responsável pela revisão contínua e melhora do sistema de controle interno da Naturgy, assim como assegurar o cumprimento da normativa e dos modelos de controle estabelecidos com o objeto de salvaguardar a eficiência e eficácia das operações, e de mitigar os principais riscos de cada um dos âmbitos do grupo, especialmente os riscos operacionais, legais, de corrupção e fraude. Adicionalmente, se responsabiliza pelo informe da atividade de auditoria interna do Comitê de Auditoria.

A área, como apoio ao Comitê de Auditoria, oferece garantia aos órgãos diretivos da organização e à alta administração sobre a eficácia dos sistemas de controle interno estabelecidos.

A área de Auditoria Interna fornece uma abordagem metódica e rigorosa para acompanhar e melhorar os processos e avaliar os riscos

e controles operacionais associados a eles. No desenvolvimento de sua atividade, a unidade de Auditoria Interna realiza a revisão metódica do sistema de controle interno dos processos do grupo em todas as suas áreas, bem como a avaliação dos controles e os riscos operacionais associados aos referidos processos, através da definição e execução do Plano Anual de Auditoria Interna, a fim de melhorar a eficiência do mesmo. Da mesma forma, apoia as diretorias gerais no cumprimento de seus objetivos.

O "Plano Estratégico de Auditoria de Processos", com horizonte temporal de cinco anos, e os planos anuais de auditoria interna, são elaborados considerando, principalmente, o "Plano Estratégico Corporativo", as áreas de risco incluídas no Mapa de Riscos Corporativos, a matriz de escopo do Sistema de Controles Internos para Informações Financeiras (SCIIF), mapas de risco operacional, os resultados das auditorias dos anos anteriores e as propostas do Comitê de Auditoria e do primeiro nível de gerenciamento.

A metodologia de avaliação de riscos operacionais está alinhada às melhores práticas de governança corporativa e baseia-se no arcabouço conceitual do Relatório do Comitê de Organizações Patrocinadoras

da Comissão Treadway (COSO), tomando como ponto de partida o tipo de riscos definidos no Mapa de Risco Corporativo da empresa. Os riscos operacionais são priorizados pela avaliação de sua incidência, importância relativa e grau de controle e; com base nos resultados obtidos; a empresa elabora um plano de ação com medidas corretivas para mitigar os riscos residuais identificados, com potencial impacto maior que o risco tolerável ou aceite estabelecido.

Durante 2018, foram desenvolvidos 11 projetos de auditoria interna no Brasil, sendo cinco deles para a revisão de processos relacionados aos principais riscos operacionais de corrupção, fraude e legais das diretorias gerais de negócios e corporativas da Naturgy. As análises realizadas atingiram 100% das diretorias gerais e colocaram ênfase especial naquelas com maior probabilidade de materializar esses riscos. Nos projetos executados durante 2018, nenhum risco relacionado à corrupção foi detectado.

Como suporte a sua função, a Auditoria Interna implantou uma ferramenta corporativa no ambiente SAP, na qual os projetos de auditoria interna são gerenciados e documentados de acordo com a metodologia definida.

## Função de garantia de Compliance

Responsabiliza-se por dar suporte ao Comitê de Ética e Cumprimento pela garantia contínua do cumprimento da normativa externa e das políticas e procedimentos implantados no Grupo para mitigar os principais riscos legais, de corrupção e fraude. Neste sentido, a unidade de Compliance se encarrega da gestão do Modelo de Prevenção Penal e, em colaboração com os Serviços Jurídicos, avalia os riscos legais nos moldes em que são desenvolvidos, especialmente os de prevenção penal e regulatórios.

Da mesma forma, a Unidade de Compliance se responsabiliza pela gestão do Modelo de Código Ético de Naturgy, através de sua divulgação, e zelando pelo cumprimento do que nele for estabelecido e na Política Anticorrupção. A Unidade, através do Comitê

de Ética e Cumprimento, informa regularmente à Comissão de Auditoria sobre a atividade desenvolvida no exercício das funções.

No Brasil a Naturgy dispõe de um sistema de controle interno baseado na metodologia COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) 2013, que inclui o modelo das “Três linhas de defesa” como parâmetro de referência para descrever as responsabilidades quanto à gestão de riscos e controle.

A Unidade de Compliance se integra dentro da denominada “segunda linha de defesa” e se responsabiliza por dar suporte ao Comitê de Ética e Cumprimento por meio da garantia contínua do cumprimento da normativa externa e das políticas e dos procedimentos implantados no grupo para mitigar os principais riscos legais, de corrupção e fraude.

Neste sentido, a Unidade de Compliance se encarrega da

gestão do Modelo de Prevenção Penal e, em colaboração com os Serviços Jurídicos, avalia os riscos legais nos modelos que são desenvolvidos, em especial os de prevenção penal e regulatórios.

Diante da importância de dispor de uma ferramenta que garanta o controle adequado da gestão do Modelo de Prevenção Penal, administra-se e utiliza-se o SAP GRC Process Control para a gestão integral da documentação, avaliação e supervisão do modelo.

Da mesma forma, a Unidade de Compliance se responsabiliza pela gestão do Modelo de Código Ético de Naturgy, através de sua divulgação e zelando pelo cumprimento nele estabelecido e na Política Anticorrupção.

A Unidade de Compliance, através do Comitê de Ética e Cumprimento, informa regularmente à Comissão de Auditoria sobre a atividade desenvolvida no exercício das funções.

## A integridade é a chave no sucesso da empresa

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

A empresa dispõe de um enfoque de gestão baseado em diversas políticas, procedimentos e ferramentas específicas, enquadradas no Código Ético da Naturgy. Entre estes mecanismos se destacam: o Modelo de gestão do Código Ético, o Modelo de prevenção penal, as Políticas e planos antifraude e anticorrupção, as Políticas fiscais e a Política de Direitos Humanos da empresa.

Estes elementos têm por objetivo garantir que as atividades de Naturgy e as de seus funcionários e fornecedores cumpram as leis e padrões aplicáveis em todos os países nos quais realiza alguma atividade de negócio. Estes elementos visam, também, gerar um comportamento impecável, baseado nos valores éticos e compromissos formais de conduta, bem como

prevenir e detectar qualquer descumprimento em tempo e forma.

Destes elementos derivam indicadores para a 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 Ético da Naturgy, formulado e aprovado pelo Conselho de Administração, é o documento que estabelece as diretrizes que conduzirão 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 Ético foi renovado periodicamente para adaptá-lo às novas realidades enfrentadas pela empresa. Nele estão

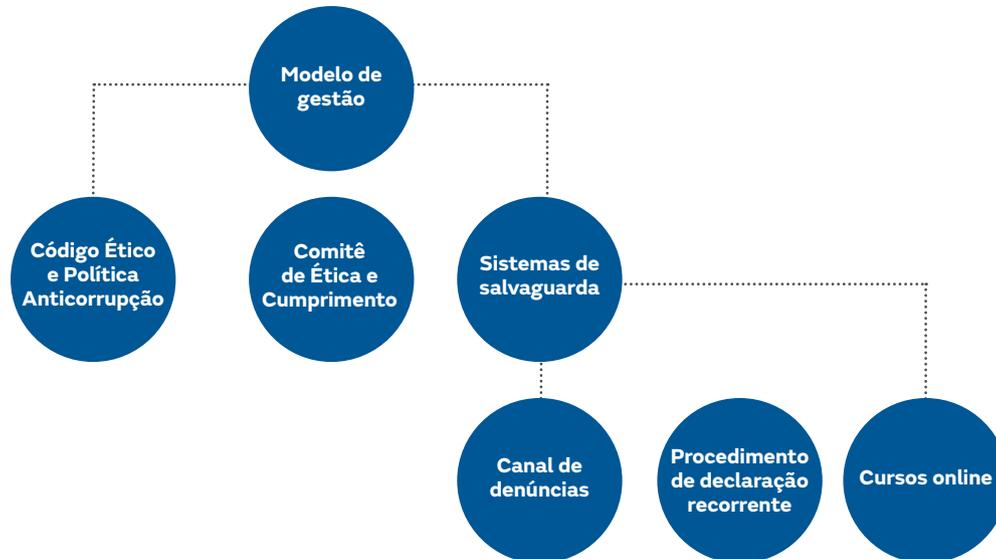
contidos os compromissos assumidos pela Naturgy em matéria de boa governança, responsabilidade corporativa e questões relativas à ética e ao cumprimento normativo. Da mesma forma, a Naturgy dispõe de uma Política Anticorrupção, como extensão do capítulo 4.7. “Corrupção e Suborno” do Código Ético, dando cumprimento à legislação nacional e internacional nesta matéria.

A companhia conta também com um modelo de gestão do Código Ético e da Política Anticorrupção, liderado pela

Unidade de Compliance, cujos objetivos são zelar por sua difusão, conhecimento, aplicação e cumprimento.

Este modelo de gestão estabelece que a Comissão de Auditoria – a nível de 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

Em 2018, a Comissão do Código Ético encerrou sua atividade e suas funções foram integralmente atribuídas ao Comitê de Ética e Cumprimento, que reporta suas atuações à Comissão de Auditoria e Controle.

Da mesma forma, o Comitê, presidido pelo Chief Compliance Officer (CCO), modificou sua composição no ano de 2018, passando a estar formado pelos responsáveis máximos de algumas das unidades mais diretamente envolvidas nos assuntos contemplados no Código Ético.

As funções do Comitê de Ética e Cumprimento nesta matéria são:

- Fomentar a difusão e conhecimento do Código Ético
- Interpretar o Código Ético e orientar as atuações em caso de dúvida ou conflito
- Proporcionar e administrar uma via de comunicação a todos os funcionários, fornecedores e empresas colaboradoras

A nível internacional, Naturgy conta com comitês locais nos países de maior atividade da companhia, que permitem assegurar a existência de procedimentos de salvaguarda em tais países.

Em 2018, o Comitê de Ética e Cumprimento celebrou cinco reuniões de trabalho.

A Naturgy espera de todos os seus funcionários um alto nível de compromisso com o cumprimento de seu Código Ético e Política Anticorrupção e, por isso, enfatiza a transmissão da cultura de integridade da empresa. Seu descumprimento é analisado de acordo com os procedimentos disciplinares internos, com a normativa legal e com os convênios vigentes.

Após a entrada em vigor da nova Lei Orgânica de Proteção de Dados e Garantia dos Direitos Digitais, e de acordo com o que nela está previsto, o canal de denúncias da Naturgy permite realizar consultas e denúncias anônimas. Em 2018:

- 24% 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 trabalho ou infantil ou com relação aos direitos das comunidades locais e direitos humanos;

Durante 2018, a Naturgy administrou diversas situações

disciplinares por hipóteses decorrentes de denúncias ao Comitê de Ética e Cumprimento, ou próprias de situações reguladas no Código Ético ou na Política Anticorrupção. No total, foram administradas cinco faltas leves, 17 faltas graves e nove faltas muito graves,

das quais oito resultaram em demissões.

Em 2018, não foi necessário o reparo de danos relativos a impactos relacionados com casos detectados em matéria de direitos humanos.

### Consultas e denúncias ao Código Ético

	2018	2017
Consultas	76	37
Denúncias	123	104
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>141</b>
<b>Nº de comunicações recebidas por cada 200 funcionários</b>	<b>3,18</b>	<b>1,67</b>

### Capítulo do Código Ético ao qual fazem referência as comunicações

	Consultas	Denúncias	Total
Respeito à legalidade, aos direitos humanos e aos valores éticos	3	3	6
Respeito às pessoas	1	35	36
Desenvolvimento profissional e igualdade de oportunidades	2	13	15
Cooperação e dedicação	-	2	2
Segurança e Saúde no trabalho	-	2	2
Corrupção e suborno	17	23	40
Uso e proteção de ativos	-	3	3
Pagamentos irregulares e lavagem de capitais	-	-	-
Imagem e reputação corporativa	2	1	3
Lealdade à empresa e conflito de interesses	30	13	43
Tratamento da informação e do conhecimento	3	1	4
Relações com os clientes	13	14	27
Relações com os acionistas	-	1	1
Relações com empresas colaboradoras e fornecedores	5	10	15
Respeito ao meio ambiente	-	2	2
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>123</b>	<b>199</b>

## Modelo de prevenção penal e políticas

A empresa dispõe de modelo de prevenção penal que é atualizado anualmente. Assim, em 2018, o modelo foi objeto de um processo de adequação à nova estrutura organizacional operada dentro da Naturgy.

Do ponto de vista organizacional, o Conselho de Administração atribuiu as funções de Órgão Autônomo, descritas na Lei Orgânica 1/2015, ao Comitê de Ética e Cumprimento, como responsável pela tomada de decisões significativas com relação à vigilância e supervisão periódica do funcionamento

e cumprimento do Modelo de prevenção penal.

Todo ano, o modelo é avaliado por um terceiro independente. Em 2018, este processo de avaliação foi concluído no mês de dezembro e o relatório emitido sobre o projeto e a eficácia do modelo foi satisfatório.

Da mesma forma, em 2018, o modelo também foi objeto de uma *ap analysis* por parte de um especialista independente, com vistas a identificar elementos de melhoria que permitam submeter o modelo ao processo de certificação, de acordo com as normas UNE 19601 (Sistemas de gestão de *compliance* penal) e ISO 37001 (Sistemas de gestão anti-suborno).

Internacionalmente, a Naturgy também está implantando de forma progressiva modelos de prevenção penal nos países com legislação em matéria de responsabilidade penal da pessoa jurídica.

Durante 2018, deu-se continuidade ao curso on-line de formação – obrigatório para todos os funcionários – sobre o Modelo de Prevenção Penal, Código Ético e Política Anticorrupção. O curso tem o objetivo de enfatizar a relevância de seu cumprimento, garantir a execução de atividades preventivas de controle e dar conhecimento a todos os funcionários do estado atual nestas matérias.

### Medidas adotadas para a prevenção da lavagem de capitais

O Modelo de prevenção penal de Naturgy se sustenta em uma análise dos riscos penais, incluindo a respectiva lavagem de capitais, estabelecendo os controles necessários para evitar o cometimento de tal crime.

#### 1 Prevenção

Código Ético – Política Anticorrupção  
 Procedimento de Due Diligence de Contraparte  
 Norma Geral de Contratação Externa  
 Procedimento sobre outorga do Nível de Assinatura  
 Procedimento de Controle Interno

#### 2 Detecção

Revisão e auditoria do Modelo de prevenção penal por um terceiro independente  
 Revisões da área de Auditoria Interna  
 Sistema de controle interno da informação financeira  
 Canal de denúncias

#### 3 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

[205-2] e [205-3]

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

Assim, ficam sob um único instrumento todas as ações realizadas neste contexto para evitar qualquer conduta que possa constituir fraude ou corrupção e que resulte em situações prejudiciais para a empresa, seus administradores e seus funcionários, sob o ponto de vista legal ou de reputação. Estes planos e medidas contemplam a investigação dos episódios, a definição de soluções e o estabelecimento de medidas disciplinares.

## Áreas chave contempladas no enfoque do programa anticorrupção de Naturgy

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

Deve-se ressaltar que a Naturgy, dentro de seu programa anticorrupção, desenvolve ações recorrentes de formação, com o objetivo de divulgar seu compromisso no combate à corrupção e assegurar que seus administradores, funcionários e fornecedores disponham da informação adequada e suficiente para atuar nesta matéria.

Da mesma forma, a Naturgy implantou uma Política de Auxílios Empresariais, no marco do Código Ético e da Política Anticorrupção. O objetivo é regular as condições nas quais

administradores e funcionários de Naturgy podem aceitar ou oferecer auxílios a contrapartes de negócio no desempenho de suas funções profissionais, de forma que se assegure o efetivo cumprimento dos princípios estabelecidos no Código Ético e na Política Anticorrupção da Naturgy, evitando, assim, influenciar de forma imprópria em suas relações comerciais, profissionais ou administrativas, tanto com entidades públicas quanto privadas. No ano de 2018 foi realizada uma campanha de divulgação específica sobre esta política, dirigida a todos os funcionários.

Além disso, em todas as operações de risco, a empresa dispõe de um procedimento de *due diligence* de contraparte que se aplica de forma sistemática, com o objetivo de assegurar que sejam executadas as análises e avaliações do risco de reputação e de corrupção de uma forma eficiente e homogênea, quando terceiros intervierem nas relações de negócios das empresas que compõem a Naturgy.

## Comitê de Ética e Cumprimento

Entre outros, tem por objeto fomentar a divulgação, conhecimento e o cumprimento do Código Ético, bem como administrar o procedimento de notificação e consulta.

Até o ano de 2018 estas funções foram executadas pela Comissão do Código Ético, que no ano de 2018 suspendeu sua atividade, sendo assumidas integralmente todas as suas funções pelo Comitê de Ética e Cumprimento de Naturgy.

O Comitê, presidido pelo Chefe Compliance Officer, modificou sua composição em 2018, passando a ser formado pelos responsáveis máximos de algumas das Unidades mais diretamente

envolvidas nos assuntos contemplados no Código.

Este Comitê reporta suas atuações à Comissão de Auditoria e Controle.

As funções do Comitê de Ética e Cumprimento nesta matéria são:

- Fomentar a divulgação e conhecimento do Código Ético.
- Interpretar o Código Ético e orientar as atuações no caso de dúvida ou conflito.
- Facilitar e administrar uma via de comunicação para todos os funcionários, fornecedores e empresas colaboradoras.

Membros do Comitê de Ética e Cumprimento:

- *Compliance* (Presidência e Secretaria do Comitê)

- Serviços Jurídicos
- Auditoria Interna
- Recursos Corporativos
- Controlling
- Comunicação e Relações Institucionais

A Naturgy possui Comitês locais nos países de maior atividade da companhia, cuja missão principal é a divulgação e comunicação do Código Ético, bem como reproduzir em cada país as funções que o Comitê desenvolve na Espanha para todo o âmbito de atuação da companhia. Desta forma, assegura-se a existência de procedimentos de salvaguarda nos distintos países onde opera.



## Política de Direitos Humanos

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

Desde 2011, a Naturgy conta com uma Política de Direitos Humanos aprovada pelo Comitê de Direção. Em 2018 foi realizada uma análise exaustiva da política, com o objetivo de garantir seu alinhamento integral com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresa e Direitos Humanos.

Esta política é a resposta da empresa às crescentes exigências do ambiente e adquire todo o

seu sentido naqueles lugares em que a legislação local não oferece um nível adequado de proteção dos direitos humanos. Nestes casos, a Naturgy se compromete a garantir uma proteção equivalente àquela das demais áreas em que desenvolve sua atividade.

O conhecimento e o cumprimento da política são reforçados através de um curso *on-line* obrigatório para todos os

funcionários. Até o final de 2018, 7.508 pessoas<sup>1</sup> tinham realizado o curso.

Além disso, tal como estabelece esta política, a empresa está trabalhando ativamente para incorporar os assuntos relacionados com os direitos humanos nos processos de análise de novos investimentos, introduzindo esta variável nas avaliações de impacto social que forem realizadas.

## Formação em Direitos Humanos para responsáveis pela segurança

[412-2]

A formação em matéria de direitos humanos está focada nas características de cada um dos países onde a Naturgy contratou serviços de vigilantes de segurança e nas atividades que a empresa realiza em cada um deles, permitindo uma formação mais específica e efetiva.

Além disso, são adotadas 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



### Diálogo com os grupos de interesse

A companhia planeja ações que lhe permitam conhecer as expectativas de seus grupos de interesse para, deste modo, poder avaliar alguns dos principais riscos e oportunidades associados ao negócio e estabelecer relações duradouras e estáveis com os atores principais dos mercados onde está presente.

As ações de diálogo da Naturgy se dividem em:

- Ações de consulta: bidirecionais, onde a empresa e seus grupos de interesse interagem para um intercâmbio de informação ágil e fluido.
- Ações de divulgação: unidirecionais, onde a empresa 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 empresa 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 AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Cliente Residencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento de qualidade nos canais de relacionamento</li> <li>• Tarifas mais baixas</li> <li>• Pontualidade nas visitas técnicas</li> <li>• Segurança e confiabilidade no abastecimento</li> <li>• Assessoria técnica de empresa especializada em distribuição de gás</li> <li>• Auxílio em casos de emergência</li> <li>• Facilidade na instalação (não querem se submeter aos transtornos de obras)</li> </ul>	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamento permanente: por meio de fatura, central de atendimento ao cliente, agências, web, e-mail, ouvidoria, atendimento móvel, projeto Diálogo Aberto</li> <li>• Assessoria Técnica</li> <li>• Atendimento de urgência</li> <li>• Relacionamento pelas Redes Sociais</li> </ul>
Cliente Construtoras de Empreendimentos Residenciais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar projeto de acordo com as normas técnicas</li> <li>• Garantir segurança nas instalações a gás projetadas</li> </ul>	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação em parceria para viabilizar que empreendimentos de primeira locação tenham instalações para gás natural</li> </ul>

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
<p>Cliente</p> <p>Chefs de Cozinha e donos de comércios relacionados à gastronomia (restaurantes, bares e padarias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidade no abastecimento</li> <li>• Tarifas mais competitivas</li> <li>• Segurança</li> <li>• Uso de energia mais limpa</li> <li>• Eficiência Energética</li> </ul>	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
<p>Cliente</p> <p>Indústria/termelétrica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidade no abastecimento</li> <li>• Tarifas mais competitivas</li> <li>• Segurança</li> <li>• Uso de energia mais limpa</li> <li>• Eficiência Energética</li> </ul>	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento de projetos de eficiência energética</li> <li>• Relacionamento institucional em eventos corporativos, congressos e atividades relacionadas à agenda do setor</li> </ul>
<p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de Desenvolvimento (plano de carreira)</li> <li>• Excelente clima laboral/ Reconhecimento</li> <li>• Qualidade de Vida</li> <li>• Conhecer e colaborar para os principais desafios e estratégias da empresa</li> </ul>	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação interna por meio do Programa Dialogar</li> <li>• Comunicados diários, TVs corporativas on-line</li> <li>• Newsletter Entre Nós semanal</li> <li>• Portal Dialogar on-line</li> <li>• E-mail: dialogar@naturgy.com</li> <li>• E-mail marketing</li> <li>• Treinamentos, reuniões para gestores e colaboradores, mobilidade interna, avaliação e programa de qualidade de vida e ações de reconhecimento.</li> </ul>
<p>Imprensa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação rápida e segura 24h</li> <li>• Relacionamento próximo</li> <li>• Entrevistas com presidentes e diretores sobre temas que estão na pauta do setor</li> <li>• Respostas para dúvidas e denúncias de consumidores sobre o fornecimento de gás que se transformam em temas de interesse da mídia</li> </ul>	Envolvimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas, releases sugestões de pauta, sistema de plantão para atender as demandas da imprensa a qualquer hora.</li> </ul>
<p>Governo Federal</p> <p>. Presidência da República</p> <p>. Congresso Nacional</p> <p>. Ministério de Minas e Energia</p> <p>. Ministério do Meio Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política voltada para a segurança no abastecimento de energia elétrica</li> <li>• Regulação do Setor</li> <li>• Criação e aprovação de leis para o setor conforme interesses do país</li> </ul>	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda do setor e políticas voltadas para o setor de energia e gás natural</li> </ul>
<p>Governo Estadual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar investimentos para o desenvolvimento do gás natural</li> </ul>	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamento direto e permanente com: governador, secretários estaduais, presidência e conselheiros do órgão regulador</li> <li>• Estudos de impacto ambiental e processos de licenciamento ambiental</li> </ul>
<p>Governo Municipal</p> <p>. Prefeituras dos 74 municípios da área de concessão</p> <p>. Prefeituras dos municípios que irão receber gás natural</p> <p>. Secretaria de Obras</p> <p>. Secretaria de Conservação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regularizar e controlar obras de emergência e expansão do gás natural</li> <li>• Preocupação com reclamações de formadores de opinião e associações de moradores a respeito de obras e intervenções em ruas e calçadas</li> </ul>	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamento institucional com prefeitos e secretários nos 74 municípios nos quais a empresa opera</li> <li>• Licenciamento e plano anual de obras, atuações de emergência na cidade e gestão do subsolo</li> </ul>

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Agências Reguladoras . Agenera (Rio de Janeiro) . Arsesp (São Paulo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar investimentos para o desenvolvimento de gás natural nas áreas de concessão</li> <li>• Regular o setor</li> <li>• Cumprir com o estabelecido no Contrato de Concessão</li> </ul>	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestação de contas permanente e envio de informações e esclarecimentos das atividades das empresas da Naturgy no Brasil</li> </ul>
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integração com a empresa</li> <li>• Relacionamento com empregados da Naturgy</li> <li>• Apoio ao desenvolvimento</li> </ul>	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo de contratação de fornecedores e relacionamento</li> <li>• Desenvolvimento de ações do plano de Segurança e Saúde</li> <li>• Sistema de cadastro de fornecedores</li> <li>• Reuniões para desenvolvimento das empresas contratadas</li> </ul>
Acionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento Sustentável</li> <li>• Perpetuidade do Negócio</li> <li>• Governança Corporativa</li> </ul>	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões permanentes, Conselho de Administração e Assembleia de Acionistas</li> <li>• Atendimento pessoal ou por telefone para apresentação dos resultados trimestrais da empresa conforme legislação e critérios de boa governança</li> <li>• Produção dos Relatórios Anuais e publicação nos jornais</li> </ul>
Associações Empresariais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussão de temas de interesse relacionados à área ou públicos atendidos por cada uma das associações e organizações</li> </ul>	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abegás: Presidência e diretorias de Negócio para discutir agenda do setor</li> <li>• Apoio institucional a eventos realizados por essas associações</li> <li>• Câmara Espanhola: apoio institucional e participação em eventos com presença de Presidente, Country Manager e diretores</li> <li>• Firjan: Presidência e Diretoria Comercial no desenvolvimento e apoio a ações voltadas para o desenvolvimento da indústria</li> <li>• Associação Comercial: Presidência, Diretoria Comercial e Diretoria de Comunicação participam de eventos e colaboram em projetos voltados para o desenvolvimento da indústria</li> <li>• Ethos: Comunicação participa de eventos e apoia as ações de Responsabilidade Social</li> <li>• Aberje: Comunicação participa de eventos, faz apresentações e realiza intercâmbio de boas práticas</li> </ul>
Sindicato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defender o interesse dos trabalhadores por meio de acordo</li> </ul>	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantém relacionamento permanente relativo aos interesses dos colaboradores</li> </ul>

Stakeholder	Interesses e Expectativas	Nível de relacionamento Proposto AA 1000	Canais e áreas de Relacionamento
Poder Judiciário	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolução de ações e causas trabalhistas, direito do consumidor e de responsabilidade civil relacionados à empresa</li> </ul>	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jurídico: reuniões presenciais, telefone e e-mail com desembargadores, juízes e escritório de advocacia</li> <li>A empresa firmou convênio inédito com o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, pelo qual os advogados internos da companhia prestam atendimento aos funcionários em temas de natureza cível ou de família, que sejam passíveis de mediação. Trata-se do projeto piloto Jurídico na Mediação Jurídica</li> </ul>
Órgãos e Associações de Defesa do Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representar o consumidor na resolução de queixas e procedimentos da empresa que estejam em desacordo com a lei e o Código de Defesa do Consumidor</li> </ul>	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço ao Cliente: responsável pelo projeto Diálogo Aberto, que estabelece parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor para garantir a aproximação com os clientes</li> <li>Ação global do Procon Carioca: com o objetivo de realizar conciliações com os clientes. O projeto é organizado pelo Procon</li> <li>Reclame Aqui: resposta para clientes que encaminham queixas através do site e que têm muita notoriedade</li> </ul>
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projetos e parcerias para ampliar oportunidade de entrada de jovens de comunidades no mercado de trabalho</li> </ul>	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicação apoia, acompanha e faz gestão de projetos sociais com foco na Educação, Cultura e Meio Ambiente. Com destaque para: <ul style="list-style-type: none"> <li>Parceria com Senai para formar e capacitar jovens nos cursos técnicos de Autovistoria Gasista, Instalador Predial e Agente Comercial</li> <li>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 familiar de até três salários-mínimos</li> </ul> </li> <li>Programa Voluntariado Gentileza: colaboradores da Naturgy Brasil organizam visitas para doação de brinquedos, chocolates, roupas e donativos para creches e instituições carentes</li> <li>Projeto Energia para Crescer, apresentação de teatro e palestra sobre o uso seguro do gás em escolas públicas e particulares do Rio de Janeiro e Niterói</li> </ul>

## A Naturgy na Imprensa

Em 2018, a Naturgy registrou um saldo positivo na imprensa, com a presença em 1.082 reportagens nas mídias impressa, internet, TV e rádio. Desse total, 853 foram positivas (78,84%), 167 neutras (15,43%) e apenas 62 adversas (5,73%), sendo 650 (60%) publicadas em veículos de renome, que atingem diretamente o público-alvo da empresa.

As notícias sobre a Naturgy no Brasil impactaram 551.793.343 leitores, internautas, telespectadores e ouvintes, somados. O total, que indicaria mais que o dobro da população brasileira, não é absoluto, pois o público acessa várias matérias, nas diversas mídias, ao longo do ano.

A título de comparação, se a coletânea de textos fosse divulgada por meio de peças publicitárias, o custo relativo seria de aproximadamente R\$ 52 milhões. Se esse conteúdo fosse publicado na mídia impressa, o valor corresponderia a 141 páginas, ou cerca de 4,4 edições diárias de um jornal como “O Globo”. Se a veiculação fosse na internet, seria responsável por 621 telas de um portal como Globo On, somente com informações positivas sobre a empresa.

Em 2018, sete temas tiveram destaque na coletânea

de notícias: institucional, responsabilidade social, desempenho/ranking, prêmios, GNV, atendimento comercial e acidentes.

No fim do ano, a mudança de Gas Natural Fenosa para Naturgy teve ampla receptividade nas mídias, assim como o investimento de R\$ 1,7 bilhão anunciado para até 2022, e o início das operações das usinas solares Guimarães I e II, em Minas Gerais. A empresa também garantiu sua presença em matérias positivas por meio do apoio a eventos como o Rio Gastronomia; atividades culturais e educativas, tais como o projeto “Energia do Sabor”, a feira “Gás Natural, Energia Total”, em Itu; os cursos de formação de mão de obra em parceria com o Senai; e o apoio às comemorações dos 408 anos da cidade de Itu (SP).

O atendimento gratuito aos clientes, por intermédio do posto móvel, e a participação da empresa nos mutirões de conciliação promovidos pelo Procon também mereceram destaque em 2018, com 83 conteúdos positivos. Assim como o GNV, que se tornou uma opção de combustível ainda mais atrativa em razão da greve dos caminhoneiros ocorrida em maio.

Apesar da expectativa desfavorável, o tema acidentes teve mais de uma centena de reportagens positivas devido à rápida atuação das equipes de

emergência. Foram 117 matérias favoráveis e apenas 15 adversas em um total de 132 inserções.

Por fim, as empresas da Naturgy no Brasil foram classificadas em oito dos principais rankings empresariais, tais como: Maiores & Melhores (“Exame”), Valor 1000 (“Valor Econômico”), 1000 Maiores Empresas do País (“IstoÉ Dinheiro”) e Melhores Empresas do País (“Época”). O grupo também recebeu os prêmios Cliente S.A. 2018 (revista “Cliente S.A.”), Ser Humano 2018 (ABRH Brasil) e As 100+ Inovadoras no uso de TI (It Fórum).

## Principais Campanhas de Comunicação

Ao longo de 2018, a Naturgy veiculou campanhas na mídia tradicional e nas redes sociais com o objetivo de elevar sua reputação, divulgar suas ofertas e, ainda, conscientizar o consumidor sobre as normas de segurança no uso seguro do gás.

A principal campanha do ano teve início em dezembro, com a 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, nas cidades de Petrópolis, Teresópolis, Friburgo, Macaé, Campos, Resende, Volta Redonda, Cabo Frio e arredores. Em São Paulo, o primeiro mês da campanha teve como foco a cidade de Sorocaba.

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

Já a área de Marketing desenvolveu campanhas como Expansão do Gás Natural no Município de Teresópolis; Expansão Digital (que teve como target residências e comércios); a ação Motorista Legal e a campanha do Kit GNV, no final do ano.

A campanha de Expansão Digital teve como objetivo divulgar a presença do gás natural, incentivar a adesão de novos clientes residenciais e comerciais e potencializar o meio online como um canal de solicitação de gás na Capital e região metropolitana, no interior do Estado do Rio e em São Paulo. A estratégia foi iniciar o projeto piloto utilizando um mix de meios de comunicação e formatos que possibilitaram uma abordagem comercial para os diferentes públicos envolvidos: clientes com infraestrutura na sua residência/comércio, e conteúdos voltados para o desenvolvimento da cultura de gás natural, indicados como “Áreas de Expansão”. Os principais meios online utilizados foram o Search, Adsmovil, Oath, Outbrain e Facebook, nos quais a divulgação teve início

no dia 11/05 e término no dia 08/07. Foi possível identificar um percentual de 52% da base total de formulários recebidos no período da campanha.

Outra campanha importante desenvolvida pela Naturgy em São Paulo foi “Motorista Legal”, realizada pelo oitavo ano consecutivo. Em parceria com a Rádio Cruzeiro FM, ao todo 10 blitzs foram feitas nas redes Ruff de postos de combustíveis localizados em várias regiões de Sorocaba e Votorantim. A campanha começou no dia 09/02 e terminou no dia 04/05. O objetivo foi chamar a atenção dos motoristas para os perigos, conscientização e educação no trânsito, para tornar o mesmo mais seguro. Foi exposta a marca Naturgy em diversos meios, como: adesivos para os motoristas colarem no carro; spots; folders; sacolas ecológicas; site; boletim no Jornal Cruzeiro com anúncio de 5”; banner; reportagem e anúncio publicados no Jornal Cruzeiro do Sul. Mais de 35 mil veículos de Sorocaba e região foram adesivados ao longo desses 10 anos de ação.

Em novembro, visando captar novos clientes residenciais e comerciais no interior do Estado do Rio, a Naturgy retomou a campanha em Teresópolis, com uma campanha de mídia na cidade, que envolveu tv, rádio, jornal, taxidoor e internet. A ideia foi comunicar a disponibilidade e a retomada do gás natural



na cidade, nos bairros-alvo Várzea, Agriões e Alto, gerando proximidade junto aos potenciais clientes e apresentar – através de uma mensagem simples e clara – o gás natural canalizado como um serviço confiável, seguro, prático e econômico, seja em casa ou no comércio.

O objetivo foi fazer com que as pessoas impactadas visualizassem os anúncios e acessassem o site da empresa. De maneira geral, a maior parte dos anúncios superou o estimado. O período da campanha foi de

09/11 a 09/12 e o target foi donos de comércios; donas de casa e chefes de família de 25 a 64 anos, cuja decisão de migrar para o gás natural em 70% é compartilhada.

Além das campanhas acima, a Naturgy Soluções, em parceria com a Landirengo, desenvolveu uma ação promocional chamada “Seu carro com todo gás”, que ocorreu no período de 03/11 a 31/12 e teve como objetivo converter veículos para o uso do gás natural veicular com opções de parcelamento em 10 vezes ou

até 24 vezes na conta de gás. A campanha foi destinada aqueles que realizaram a instalação do Kit GNV Landirengo 5ª geração pela Naturgy Soluções, em uma das oficinas localizadas na região metropolitana do Rio de Janeiro, listadas em materiais de divulgação, além de terem ganho R\$ 150 para abastecer com GNV. Foi feito um trabalho com mídias *on-line* e *off-line* a fim de atingir o maior número de pessoas em vários meios de comunicação.



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 da Energia

ETHOS – Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

The advertisement features a green and white background with a curved design. In the top left corner, there are two logos: the ABEGÁS logo (a blue flame icon) and the Fundação gasNatural fenosa logo (a yellow and red flame icon). The main text reads: "Venha participar do Seminário Internacional Mobilidade a Gás Natural A Solução para o Brasil". Below the text, there is a blue gas nozzle icon with a green hose, and three icons representing a car, a truck, and a bus.

## Orientação ao cliente

A Naturgy trabalha para oferecer a melhor experiência a todos os seus clientes	48
Naturgy amplia canais digitais para serviço de distribuição de gás	50
Customer eXperience (CeX)	51
Pesquisa de Satisfação dos Clientes	52
Paixão pelo Cliente	52
Agência Virtual	53
Projeto Conta Inteligente	53
Atendimento Especial	53
Canais de segunda instância - Ouvidoria	54
Uso de novas tecnologias	55
Segurança no uso do gás	56
Reflexos na atuação comercial da empresa	58

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

## Excelência no serviço de distribuição de gás

O cliente é o centro das operações da Naturgy. Mediante um diálogo ativo, a empresa deseja ser capaz de fornecer uma resposta rápida e eficiente, proporcionando um serviço e uma experiência ao cliente que, além de cumprir com os requisitos legais, estejam de acordo com suas necessidades e cumpram com os compromissos voluntariamente assumidos pelo Grupo.

## Em sua Política de Responsabilidade Social Corporativa a empresa estabelece o compromisso de:

- Trabalhar para a melhoria contínua da segurança, confiabilidade e competitividade de todos os produtos e serviços, oferecendo o maior nível de qualidade possível em função das melhores técnicas disponíveis.
- Promover uma comunicação ativa e bidirecional, que permita entender as expectativas e opiniões dos clientes e adaptar as respostas da companhia às suas necessidades.
- Facilitar o processo dos clientes por meio de uma operação simples e eficiente.
- Oferecer produtos e serviços inovadores, que promovam a eficiência energética e contribuam para a sustentabilidade da sociedade.
- Diversificar e expandir a oferta comercial, incluindo produtos e serviços de alto valor agregado, que atendam às crescentes necessidades dos clientes.
- Aplicar a inovação tecnológica e as melhores técnicas disponíveis, como meio para manter um fornecimento eficiente, seguro e sustentável.



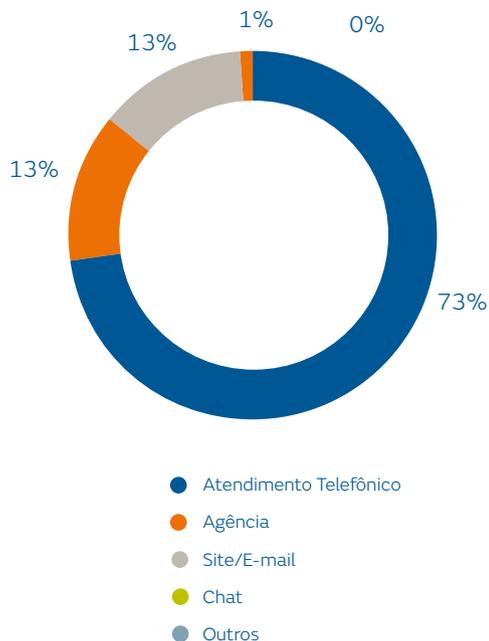
Busca constante pela excelência no atendimento do serviço de distribuição de gás

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

Em 2018, a companhia registrou mais 1,3 milhão de atendimentos, sendo 87% da Ceg, 7% da Ceg Rio e 5% de São Paulo.

Do total de atendimentos, 53% foram solicitações, 37% foram pedidos de informação, 4% de reclamação e 6% foram classificados como outros.

#### Atendimento por canais



#### Melhora no atendimento ao cliente de distribuição de gás

	Solicitações de cliente atendidas no primeiro contato FCR (%)	84	<b>83,0</b>
Brasil	Tempo médio de solução das solicitações	2,7	<b>11,0</b>
	Chamadas atendidas antes de 20 segundos (%)	83,8	<b>70,0</b>



## Naturgy amplia canais digitais para serviço de distribuição de gás

Em 2018, a Naturgy ampliou o seu atendimento, disponibilizando aos seus clientes a opção de solicitar serviços ou obter informações via chat. Por meio desse canal, a empresa recebeu mais de 13 mil contatos e sua meta para 2019 é potencializar ainda os atendimentos por esse canal.

O atendimento telefônico permaneceu sendo o principal canal, respondendo por 72,8% dos contatos, seguido pelas agências com 12,9% e site com 12,5%. Chat e redes sociais responderam por 1,2% dos contatos, seguidos de outros com 0,6%.

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 2018.

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 realizou esse treinamento.

Com o objetivo de incrementar o atendimento via canais digitais, a companhia 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 mediante a qual 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 experiência que tenta atender uma necessidade. A experiência é comparada a uma viagem que deve ser a mais satisfatória possível.

**Momento Cliente** – a cada início de evento ou reunião, ficou estabelecido que um representante da empresa teria que apresentar um estudo de

caso, mostrando a experiência de um cliente com atendimento de determinada empresa, correlacionando o case com os princípios CeX.

Em 2018, ficou definido que todos os momentos clientes serão baseados em casos vividos na empresa e com as suas respectivas oportunidades de melhoria.

## Princípios Customer Experience

[102-12]

1. Os clientes estão no centro de tudo o que fazemos.
2. Escutamos os nossos clientes e nos esforçamos para entendê-los.
3. Tratamos os nossos clientes como gostaríamos que nos tratassem.
4. Sempre somos positivos em nossa comunicação.
5. “Não” não é uma opção para nós.
6. Garantimos os próximos passos, com ações e prazos, e, se não podemos cumprir, avisamos.
7. Trabalhamos com regras, e também com exceções.
8. Quando erramos, reconhecemos, desculpamo-nos e reparamos.
9. 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 terceira, pesquisa de satisfação sobre os processos relacionados ao serviço ao cliente. Por meio dessa pesquisa, a empresa mede o nível de satisfação global do ano, considerando uma nota de 0 a 10.

	TAM 4T2018
CEG	8,37
CEG RIO	8,72
SPS	9,19
Brasil	8,45

## Paixão pelo Cliente

A Campanha Paixão pelo Cliente tem como objetivo principal criar uma cultura de excelência e estimular um ambiente de trabalho onde todas as ações e todos os colaboradores mantenham foco nos objetivos da empresa, na conquista de resultados e no aumento da satisfação dos clientes gerado pela eficiência operacional e em função do estreitamento do relacionamento da empresa com os usuários do produto.

Estrategicamente, o projeto está baseado na formação de Mesas de Trabalho mensais, que reúnem representantes de diferentes

áreas para avaliar indicadores dos processos com piores índices de desempenho. Reuniões são conduzidas com ferramentas de condução de projetos *Melhoria Continua*, com o objetivo de obter resultados gradativos a médio e longo prazo, através da campanha que busca premiar e reconhecer as áreas com melhor desempenho nos indicadores de atendimento ao cliente.

Graças a esse trabalho, a empresa revisou uma série de procedimentos de atendimento ao cliente ao longo de 2018, buscando melhorar a experiência do cliente com o serviço.

### • Naturgy RJ



#### Procedimentos

63 revisados/criados e  
13 excluídos



#### Manuais

121 revisados/criados e  
21 excluídos

### • Naturgy SP



#### Procedimentos

50 revisados/ criados e  
02 excluídos



#### Manuais

28 revisados/criados e  
03 excluídos

## 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 246 mil clientes cadastrados e, desde seu lançamento, já foram registrados cerca de 2.731.547 atividades na Agência Virtual, sendo 1.221.946 somente em 2017.

## Projeto Conta Inteligente

O Projeto Conta Inteligente oferece ao cliente a possibilidade de receber a fatura por e-mail. A iniciativa, além de facilitar o atendimento e contribuir para a satisfação dos clientes, também está fundamentada na aplicação de soluções que visam à sustentabilidade.

ceg gasNatural fenosa

**Agência Virtual**

Com apenas um clique você tem acesso a tudo que precisa e muito mais:

<b>Contas emitidas,</b> para consultar de onde estiver;	<b>Consulta de débitos,</b> para ficar sempre tranquilo;	<b>Emissão de 2ª via,</b> sempre que precisar;
<b>Meu cadastro,</b> para manter seus contatos atualizados;	<b>Meu consumo,</b> para acompanhar seu histórico;	<b>Conta inteligente,</b> para receber sua conta por e-mail;

E agora, com mais uma facilidade pra você: **pagamento da conta de gás on-line e sem filas.**

A Agência Virtual é a Gas Natural Fenosa sempre com você, **com toda comodidade e segurança.**

Acesse: [www.gasnaturalfenosa.com.br/agenciavirtual.rj](http://www.gasnaturalfenosa.com.br/agenciavirtual.rj)

Vamos aonde você estiver. **0800 024 7766**

Agência Virtual em 2017

## Atendimento Especial

### Serviço de atendimento aos portadores de necessidades especiais

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

### Serviço de atendimento móvel

O sistema de atendimento móvel seguiu 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 10 h às 16 h. 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.

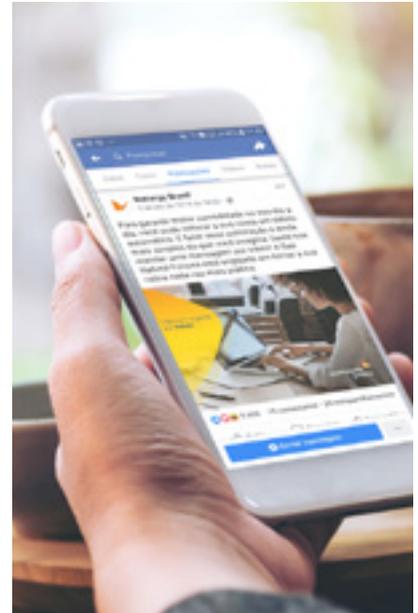
## Canais de segunda instância - Ouvidoria

O Canal de Atendimento de segunda instância, responsável pela Ouvidoria da Naturgy e pelo relacionamento da empresa com as instituições de amparo ao consumidor, atua de maneira proativa no relacionamento com os organismos de defesa do consumidor, as agências reguladoras, entre outros, para o tratamento das reclamações dos clientes.

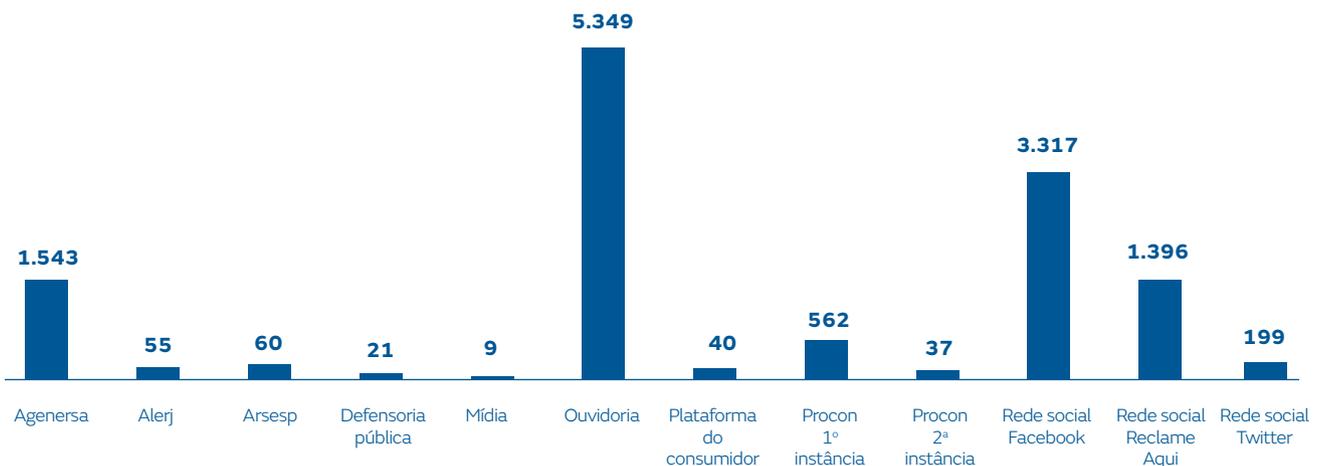
Os representantes desse canal mantêm sempre contato com a Ouvidoria da Agenesra para

alinhamento de temas e definição de estratégias na busca de eficiência dos processos internos com o objetivo de reduzir o registro de ocorrências no órgão.

Em 2018, o canal realizou 11923 atendimentos da Naturgy (Ceg e Ceg Rio) e 679 atendimentos da Naturgy São Paulo. Foram casos que deram entrada no sistema pelo serviço de Ouvidoria, pelas redes sociais e órgãos reguladores.



### Atendimentos da Ouvidoria em 2018



# Uso de novas tecnologias

## Redes Sociais

O ano de 2018 reafirmou o papel das redes sociais como um forte canal de interação com clientes, seguidores e acionistas da companhia. Juntos, os perfis da Naturgy no Facebook, Twitter e Instagram tiveram 21.191 interações. Foram 5.952 clientes únicos atendidos e 877 feedbacks positivos, muitos deles logo após a primeira resposta fornecida pela empresa.

Em 2018, os três principais temas atendidos via redes sociais foram segunda via de conta (26%), transferência de titularidade (8%) e solicitações de verificação de débito (7%). Juntos, eles somaram 41% de todos os atendimentos feitos pelo call center no ano. Entre os demais assuntos abordados estão dúvidas sobre tarifa mínima, localização de agências, informações sobre patrocínio, GNV, inspeção periódica de gás (IPG) e serviços oferecidos pela Naturgy Soluções, entre outros. Cinquenta por cento dos atendimentos realizados foram classificados como neutros,

ou seja, tiveram como objetivo atender a solicitações e fornecer informações.

O tempo médio de atendimento nas redes sociais em 2018 foi de 27 minutos, dois a menos do que no ano anterior. Com o resultado, a página da Naturgy no Facebook garantiu o selo de empresa que “responde muito rapidamente”. O ambiente preferido para o envio de solicitações foi o inbox do Facebook, que concentrou 74% dos atendimentos em 2018. O atendimento é feito de segunda a sexta-feira, das 10h às 19h, e também aos sábados, das 10h às 17h.

Entre as publicações de maior engajamento no ano estão os posts de gastronomia e os de serviços, tais como informações sobre como utilizar a Agência Virtual e publicações em forma de gifs ou vídeos com o passo a passo de como solicitar segunda via, conta inteligente e verificar débitos. A gastronomia se tornou um dos pilares das ações desenvolvidas pela Comunicação para divulgar a marca e renovar a imagem da empresa para o seu público.

## Redes Sociais em números



### Interações totais:

21.191 interações;



### Atendimentos únicos:

5.952 usuários únicos atendidos;



### Participação por canais:

89,6% dos atendimentos realizados em Facebook, 8,8% dos atendimentos em Twitter e 1,6% dos atendimentos em Instagram;



### Participação por ambientes:

74% dos atendimentos por inbox (Facebook), 5,6% por DM (Twitter) e 20,4% em ambiente público;



### SLA média do ano:

00:27 minutos;



### Feedbacks:

877 feedbacks positivos de clientes após os atendimentos.

## 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 realizar vistorias periódicas nas instalações, para que seja identificada antecipadamente qualquer irregularidade no funcionamento dos aparelhos. Tais vistorias devem ser providenciadas pelos clientes, com empresas especializadas.

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

A inspeção periódica é objeto da Lei Estadual nº 6.890, conhecida como Lei da Autovistoria, que entrou em vigor no dia 18 de março de 2015 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.

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

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

Segundo a lei, os clientes têm até o dia 18 de março de 2020 para realizar a Autovistoria e, para tanto, com a devida antecedência, receberão uma notificação da companhia sobre a data limite para fazê-lo.

Desde a divulgação da lei, o site da Naturgy disponibiliza aos clientes um *link* para a página

do Inmetro, em Instalações Prediais de Gás Combustível – OIA – IG, onde podem encontrar a lista de empresas que já foram credenciadas em inspeção periódica de gás.

Ao longo de 2018, esses esclarecimentos foram reforçados por meio de campanhas publicitárias, palestras nas escolas, nas faturas mensais, no site ([www.naturgy.com.br](http://www.naturgy.com.br)) e de forma abrangente nas páginas da Naturgy Brasil nas redes sociais.

Outra iniciativa da companhia para contribuir com a Lei de Inspeção Periódica é o 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 realizado desde 2012,

quando a empresa verificou um aumento do número de instalações invertidas de aquecedores, sobretudo na região metropolitana do Rio. O problema ocasiona a entrada de água na rede pública de distribuição de gás e, conseqüentemente, a falta de gás para prédios localizados próximos do lugar em que o aquecedor foi instalado de forma indevida.

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

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

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

## Atendimentos de Emergência

[416-1]

A Naturgy opera com dois centros de controle e operação da rede, um com atuação nas áreas de concessão do Rio de Janeiro, e outro que atende aos chamados da área de concessão em 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. Esse sistema supervisiona, controla e opera a rede de dutos.

Para que os atendentes da central de atendimento consigam informar adequadamente aos clientes, a companhia intensificou as 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 2018, houve um total de 49.947 mil atendimentos de emergência.

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

Cabe ao cliente a responsabilidade pela manutenção e conservação das instalações internas (canalização de gás após o medidor de gás) e pelos equipamentos a gás, fogão e aquecedores, 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 das quais 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, a rede de gás da empresa foi atingida 319 vezes por terceiros, ocasionando um volume total de escapamentos na rede de 712,6 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. A Naturgy no Brasil mantém 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

Houve um acréscimo de 12% no número de avarias em 2018, com relação a 2017, aumentando o número de 282 para 309.

## Reflexos na atuação comercial da empresa

---

### Atuação na Capital e Região Metropolitana do Estado Rio de Janeiro

---

**Clientes captados no ano de 2018:** As altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 41.663 clientes, sendo 40.674 clientes residenciais, 974 comerciais, 5 industriais e 10 postos de GNV. Em 2018, as captações foram 7,8 % inferiores ao mesmo período de 2017. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 14.368, número 56,6 % inferior se comparado ao ano anterior. Este indicador – clientes captados no ano – mostra o esforço da gestão comercial da companhia na sua atuação para captar novos clientes. Isso demonstra que a Naturgy 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 Naturgy, nessa região, ao final de 2018, somou 953.904, havendo um aumento de 1,5 % com relação a 2017, quando a companhia encerrou o ano com 939.536 clientes. Desta forma, a companhia manteve o seu ritmo de crescimento. A diversificação de seus mercados e os constantes investimentos na captação de novos clientes garantem à Naturgy melhores condições de suportar crises que afetem mais diretamente a um determinado segmento.

---

**Vendas:** As vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 11.515 Mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando uma diminuição de -11,91%, frente a 2017, quando somaram 13.072 Mil m<sup>3</sup>/dia. As vendas de gás para o mercado convencional apresentaram um aumento de 3,11% com relação a 2017, puxadas principalmente pelas vendas de GNV que cresceu 8,14%. O resultado negativo total decorreu principalmente da queda de -25,91% nas vendas para a Geração Elétrica e -10,34% dos clientes livres (ATR).

---

**Investimentos:** Foram investidos R\$ 154.099 mil em 2018, frente a R\$ 274.318 mil investidos no ano anterior, ou seja, uma redução de 43,8 %. A maior parte dos investimentos, no montante R\$ 71.202 mil, foi direcionada para Expansão de Redes, representando 46%. Os investimentos em Renovação de Redes somaram R\$ 70.294 mil, sendo a maior parte do restante dos outros investimentos. A estratégia da companhia tem em conta a captação de clientes não só através da expansão da rede para novas localidades, mas também nas zonas já consolidadas, onde já possui clientes, e pode ampliar a prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado.

---

---

## Atuação no Interior do Estado do Rio de Janeiro

---

**Cientes captados no ano de 2018:** As altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 8.408 clientes, sendo 8.034 clientes residenciais, 364 comerciais, 7 industriais e 3 postos de GNV. As captações foram 23,8 % inferiores ao mesmo período de 2017. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 4.938, número 48,5 % inferior ao do ano passado. Este indicador – clientes captados no ano – visa apontar o esforço da gestão comercial da Naturgy na sua atuação para captar novos clientes, visando 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 Naturgy no interior do Estado do RJ ao final de 2018 somou 78.551, havendo um aumento de 6,7 % com relação a 2017, quando a companhia encerrou o ano com 73.825 clientes. Desta forma, foi mantido o seu ritmo de crescimento. No segmento comercial, a Naturgy passou a atender a 243 novos clientes; no segmento GNV (Gás Natural Veicular), começou a abastecer mais dois postos, e, além disso, passou a fornecer gás natural a mais de 4.695 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 5.451,79 Mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando uma queda de -32,85% frente a 2017, quando somaram 8.119,05 Mil m<sup>3</sup>/dia. Esse resultado negativo decorreu principalmente da diminuição das vendas de Geração Elétrica, -45,75% frente a 2017. As vendas de gás convencional estiveram muito próximas do ano anterior, com um decréscimo de -0,32% frente ao ano anterior: a destacar o crescimento de 9,75% do mercado de GNV e a diminuição de -4,01% do mercado industrial.

**Investimentos:** Os investimentos no período totalizam R\$ 46.533 mil, montante 52,6% inferior ao mesmo período do ano anterior, quando somaram R\$ 98.177 mil. Foram intensificados os investimentos em redes, no total de R\$ 16.298 mil, visando à expansão do atendimento a clientes residenciais, industriais e comerciais. Além disso, foram ampliados os investimentos tangíveis que totalizaram R\$ 12.355 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 do Estado de São Paulo

---

**Cientes captados no ano de 2018:** as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 9.008 clientes, sendo 8.685 residenciais, 317 comerciais e 6 industriais. Estes 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 2018, houve incremento líquido (altas menos baixas) de 7.256 clientes, número 26,3 % inferior se comparado ao ano anterior. O número total de clientes registrado no fechamento do ano foi de 82.839, crescimento de 9,6 % em relação a 2017.

**Vendas:** as vendas de gás natural em 2018, que totalizaram 402.132 mil m<sup>3</sup>, tiveram uma queda de -3,35% em relação a 2017, quando somaram 416.070 mil m<sup>3</sup>. A destacar o GNV que cresceu 11,42% frente a 2017.

**Investimentos:** investidos R\$ 29.764 mil no ano de 2018, sendo R\$ 22.457 mil destinados à construção de infraestrutura de distribuição e o restante, R\$ 7.307 mil, para manutenção da rede e demais gastos operacionais da empresa.

---



## Relacionamento com fornecedores

A gestão da cadeia de fornecedores

61

Entre os *stakeholders*, empresas colaboradoras e fornecedores são considerados peças fundamentais para o funcionamento da cadeia de valor da empresa. Por isso, a Naturgy adota práticas para promover e manter uma 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, bem como 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, estão sendo realizadas, desde 2012, avaliações constantes de todos os fornecedores quanto ao seu desempenho em matéria de segurança e saúde. O resultado dessa avaliação é usado como critério para a convocação das empresas que alcançaram um bom desempenho.

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

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

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

## Desenvolvimento de Fornecedores

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

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

- Mitigar a possível volatilidade dos preços dos produtos e serviços prestados.
- Aumentar a qualidade do serviço.
- Dar acesso às melhores soluções tecnológicas.
- Incrementar a eficiência em todos os processos.
- Evoluir a 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.

- Buscar o crescimento sustentável por meio do diálogo colaborativo baseado na transparência entre as partes, para que os fornecedores possam compartilhar, de maneira proativa, a sua experiência.

## A Cadeia de Fornecedores da Naturgy

Em 2018, no desenvolvimento de suas atividades, as empresas da Naturgy no Brasil estabeleceram relações comerciais com um total de 590 fornecedores com contratos.

O volume de compras chegou a um total de R\$ 763 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 a melhorias nos processos e a confiabilidade no relacionamento entre empresa e fornecedores, proporcionando a diminuição de custos.

O sistema para o processo de avaliação de desempenho de fornecedores, em operação desde 2015, segue com o objetivo de avaliar a 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

Buscando detectar riscos em sua cadeia de fornecedores, a Naturgy investe em medidas preventivas. E mantém em constante evolução o seu sistema de registro e qualificação de fornecedores. No último ano, o sistema em questão sofreu vários ajustes para deixá-lo mais eficaz na mitigação de riscos à cadeia, bem como para tornar-se um modelo mais colaborativo e didático.

A Naturgy também remodelou o espaço “Fornecedores”, disponível no site do Grupo, publicando documentos e informações, como por exemplo, as condições contratuais do Brasil, o Código de Ética de Direitos Humanos e a Política de Segurança e Saúde, entre outros. Dessa forma, a empresa melhorou o canal de comunicação com os fornecedores, facilitando o acesso aos documentos/informações relevantes da empresa e também aos dados relacionados ao fornecimento de materiais/equipamentos e prestação de serviços.

A Naturgy mantém um processo que visa a detectar riscos em sua cadeia de fornecedores. Para isso, 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 2018, foram fomentadas ações para a utilização da nova ferramenta de gestão documental unificada com os seguintes objetivos:

- Gerir os requisitos associados ao processo de contratação de serviços.
- 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, evitando gestões paralelas de um mesmo documento.

## Processo de Gestão de Fornecedores

A Naturgy utiliza um processo formalizado de gestão de fornecedores, que é adotado por todas suas empresas e visa a minimizar possíveis riscos.

O procedimento nos processos de contratação segue os requisitos da Norma Geral de Contratação Externa, que estabelece os princípios gerais para todas as atividades de Compras/ Contratação de obras, bens e serviços. O objetivo é garantir um modelo homogêneo, eficiente e de qualidade para a gestão dos processos de compra, bem como para a aprovação e contratação dos serviços de assessores externos e de relacionamento com seus fornecedores.

Completando esse processo, a Norma Geral de Qualidade de Fornecedores estabelece a sistemática de gestão global, visando a dar cobertura a todo

o ciclo de vida dos contratos, desde sua avaliação inicial até o acompanhamento do desempenho.

Em 2018, a Naturgy Brasil deu continuidade aos programas de avaliação e homologação de fornecedores. Foram realizadas 35 homologações em fornecedores de serviços/ materiais com o intuito de 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.

Além disso, com o objetivo de avaliar a satisfação das unidades usuárias com os serviços prestados pelos fornecedores, são realizadas as Medições de Desempenho por meio da ferramenta Bravo Solution.

Em 2018, foram realizadas 46 pesquisas de desempenho para subfamílias homologáveis. São avaliados os seguintes aspectos:

Satisfação Geral, Qualidade, Segurança e Saúde, Operativa, Meio Ambiente, Social e Governo. Também podem ser apontados comentários diferenciando aspectos positivos e negativos.

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

Ranking das EECC's – Realização bimestral de ranking das empresas dos grupos K4 e K7, que atendem a toda Naturgy no Brasil, a fim de desenvolver e avaliar de forma imparcial essas empresas. Nesta avaliação, são verificados mais de 30 indicadores em quatro pilares previamente definidos por equipe multidisciplinar de vários setores da Naturgy. Os pilares são: Aspectos Técnicos, Não técnicos, Legais e Comerciais. Com a divulgação do ranking, as empresas estão se autodesenvolvendo, buscando uma melhora acentuada em suas atividades.



## Compromisso com os resultados

Contribuição de Naturgy para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 64

Presença em índices de investimento socialmente responsável 65

Financiamento sustentável e atividade com investidores que levam em conta critérios ESG 66

Sociedades controladas pelo Grupo Naturgy no Brasil 67

Informações sobre governança 71

# Contribuição de 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, estabelecendo 17 objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas conexas.



Assim, a Naturgy, analisando cada uma das metas, uniu-se a estes desafios universais de duas maneiras:

- **Direta:** por meio de iniciativas, programas ou ações que contribuem para tal meta.
- **Indireta:** por meio do impacto que as políticas e práticas acarretam nos países em que opera.

# Presença em índices de investimento socialmente responsável

O desempenho da empresa lhe permitiu se situar em posições de referência nos principais índices de sustentabilidade. A Naturgy faz parte, há 14 anos ininterruptamente, do Dow Jones Sustainability Index, obtendo em 2018 a liderança mundial no setor Gas Utilities pelo segundo ano consecutivo. Da mesma forma, a empresa pertence ao FTSE4GOOD desde sua criação em 2001, obtendo a liderança global do setor Multiutilities.

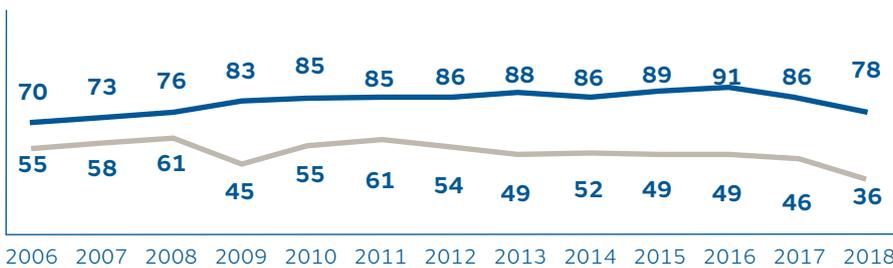
Também em 2018, a Naturgy foi avaliada por agências de rating como Oekom, Sustainalytics ou Vigeo. A empresa faz parte das três variantes de Euronext

Vigeo, World 120, Europe 120 e Eurozone 120; e também obteve a classificação máxima, AAA, da agência de rating MSCI; e faz parte dos índices MSCI Global Climate Index e MSCI ESG Leaders Index.

Em 2018, a Naturgy foi reconhecida como líder mundial por sua ação relacionada às mudanças climáticas ao ser incluída no índice The Climate Change A List de Carbon Disclosure Project (CDP). A empresa obteve a avaliação máxima possível neste índice, em reconhecimento por suas ações de redução de emissões, mitigação dos riscos climáticos e desenvolvimento de uma economia baixa em carbono.



**Avaliação da Naturgy e da média do setor em DJSI (pontuação de 0 a 100)**



- Naturgy
- Média do setor

Nota: a queda dos números em 2018 se deve a alterações de metodologia do índice.

A presença destes índices de sustentabilidade destaca o esforço realizado pela Naturgy em relação à responsabilidade corporativa e à transparência informativa; e representa o reconhecimento externo da boa evolução de suas atuações nestas questões.

## Financiamento sustentável e atividade com investidores que levam em conta critérios ESG

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

Desde 2012, a Naturgy mantém reuniões com investidores que levam em conta critérios ESG. Ao longo de 2018, a empresa deu continuidade a esta atividade e participou da conferência organizada pela Société Générale, no dia 14 de novembro, em Paris. Na ocasião, foram realizadas reuniões com Sycomore asset management, Axa investment, ODDO-BHF, Société Générale CIB, Amundi asset management e M&G Investments.

Da mesma forma, a partir de 2017 e em sintonia com seu compromisso com a

sustentabilidade, a Naturgy passa a contar com um marco para a emissão de b nus verdes destinados ao financiamento de energias renováveis.

Em 2018, o Comitê de B nus Verdes da Naturgy se reuniu para avaliar a idoneidade e o progresso dos projetos, bem como a adequa o de suas execu es com os objetivos marcados na emissão.

Os bônus verdes foram aprovados pela agência de rating Oekom, obtendo uma avalia o B+.

Além disso, e para cobrir suas necessidades de financiamento, a Naturgy assinou em 2017 um crédito sustentável parcialmente indexado ao comportamento ambiental, social e de governa o corporativa da empresa. Na primeira revisão do crédito sustentável, graças   melhoria na pontua o concedida pela agência Sustainalytics, as condi es de financiamento melhoraram, com uma queda da taxa de juros.



# 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 possui exclusividade para atuar na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro –, possui capital aberto, com ações negociadas na B3 bolsa de valores de São Paulo sob a sigla CEGR3.

A Diretoria Econômico-Financeira e de Relações com Investidores (DIREF), além das atividades inerentes à gestão econômica financeira da Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro, desde julho de 2009, também é responsável pelo relacionamento com os investidores e acionistas, com a Comissão de Valores Mobiliários

(CVM) e com a B3, onde suas ações são negociadas.

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

equipes atualizadas, para garantir o cumprimento da legislação aplicada ao mercado de capitais.

A companhia mantém, no site [www.naturgy.com.br](http://www.naturgy.com.br), um canal exclusivo para relacionamento com investidores, onde divulga as informações societárias e econômicas de interesse de seus acionistas e do mercado de capitais, que são essenciais para a decisão de investir na Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro.

O controle acionário da Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro é detido pela Naturgy Distribución Latinoamérica S.A, anteriormente denominada Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A.

## Composição acionária da Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro – 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	467.347	0,18%
<b>Total</b>	<b>259.637.732</b>	<b>100%</b>
Ações em Tesouraria	12.206	0,0047%

A Naturgy Distribución Latinoamérica S.A também detém o controle acionário e é responsável pela atividade operacional das empresas Ceg

Rio S.A, da GNSPS, da GNB e da GNS, todas de capital fechado. Ceg Rio e GNSPS são distribuidoras de gás natural que atuam com exclusividade no

interior do Estado do Rio de Janeiro e na região Sul do Estado de São Paulo, respectivamente.

#### Composição acionária da CEG RIO S.A [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Quantidade de Ações Preferenciais	Percentual Capital	
			Votante	Social
Naturgy Energy Group S.A	1	0	0,00%	0,00%
Petrobras Gas S.A - GASPETRO	174.175.374	572.075.712	26,19%	37,41%
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	468.575.701	720.345.159	70,46%	59,59%
Pluspetrol Energy	22.256.472	37.594.206	3,35%	3,00%
Total	665.007.548	1.330.015.077	100%	100%
<b>Total de Ações</b>		<b>1.995.022.625</b>		<b>100%</b>

#### Composição acionária da Naturgy em São Paulo [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	595.799.876	99,99%
Sergio Manuel Aranda Moreno	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>595.799.877</b>	<b>100%</b>

#### 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%
<b>Total de Ações</b>	<b>10.000</b>	<b>100%</b>

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

<b>Acionista</b>	<b>Quantidade de Ações Ordinárias</b>	<b>Percentual Capital votante</b>
GAS NATURAL DO BRASIL S.A	100.000	0,02%
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	492.667.522	99,98%
<b>Total de Ações</b>	<b>492.767.522</b>	<b>100%</b>

**Composição acionária da Naturgy Engineering S.A [102-45]**

<b>Acionista</b>	<b>Quantidade de Ações Ordinárias</b>	<b>Percentual Capital votante</b>
La Propagadora Del Gas S.A	300	0,01%
Naturgy Engineering, S.L.U.	3.179.700	99,99%
<b>Total de Ações</b>	<b>3.180.000</b>	<b>100%</b>

**Valor Econômico gerado e distribuído**

	<b>Total</b>
Valor econômico direto gerado: rendas.	8.467.059
Valor econômico direto distribuído: custos operacionais.	7.110.976
Valor econômico direto distribuído: salários e benefícios dos funcionários	117.411
Valor econômico direto distribuído: pagamentos para governos	546.815

## Demonstração do Valor Adicionado - Em milhares de reais

Em 31 de dezembro de 2018

VENDAS DE GÁS E DE SERVIÇOS	CEG	CEG RIO	GN SPS	TOTAL
<b>RECEITAS</b>				
Vendas de Gás e de serviços	5.097.246	2.553.006	877.181	8.527.432
Outras receitas operacionais	4.256	1.923	957	7.135
Provisão para contas de cobrança duvidosa - Reversão/Constituição	(62.562)	(3.496)	(1.742)	(67.800)
Não Operacionais	140	151	-	291
	<b>5.039.080</b>	<b>2.551.583</b>	<b>876.396</b>	<b>8.467.059</b>
<b>INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>				
Custos do gás vendido e dos serviços prestados	(3.041.021)	(1.855.769)	(537.434)	(5.434.224)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros operacionais	(1.060.690)	(463.001)	(179.898)	(1.703.589)
	<b>(4.101.711)</b>	<b>(2.318.770)</b>	<b>(717.332)</b>	<b>(7.137.813)</b>
<b>VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>937.369</b>	<b>232.813</b>	<b>159.064</b>	<b>1.329.246</b>
<b>RETENÇÕES</b>				
Depreciação e amortização	(125.230)	(38.030)	(40.329)	(203.589)
<b>VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE</b>	<b>812.139</b>	<b>194.783</b>	<b>118.735</b>	<b>1.125.657</b>
<b>VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>				
Receitas Financeiras	22.843	8.423	(4.371)	26.895
	<b>834.982</b>	<b>203.206</b>	<b>114.364</b>	<b>1.152.552</b>
<b>Pessoal e encargos</b>				
Remuneração direta	107.577	3.582	6.253	117.412
Remuneração indireta	78.375	3.582	4.729	86.686
Benefícios	24.180	-	1.183	25.363
FG.TS	5.022	-	341	5.362
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>				
Impostos, taxas e contribuições	360.008	87.840	98.967	546.815
Federais	194.677	60.519	40.680	295.876
Estaduais	163.190	27.269	58.263	248.722
Municipais	2.141	52	24	2.217
<b>Remuneração de capitais de terceiros</b>				
Juros	194.286	41.486	12.517	248.289
Juros S/Capital Próprio	184.622	40.724	10.551	235.897
Aluguéis	9.664	762	1.966	12.393
<b>Remuneração de Capitais Próprios</b>				
Juros S/Capital Próprio	173.110	70.298	32.238	275.646
Dividendos Propostos	85.162	21.709	12.187	119.058
Lucros retidos	79.292	45.075	18.441	142.808
	8.656	3.514	1.610	13.780
	<b>834.981</b>	<b>203.206</b>	<b>149.976</b>	<b>1.188.162</b>

# Informações sobre governança

[102-18]

## Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - Ceg

---

Total de assembleias realizadas em 2018: 3

---

Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2018: 7

---

Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2018: 4

---

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

### Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2018:

A Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de Acionistas realizada em 27/04/2018 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 31/12/2017. A Assembleia aprovou a distribuição de dividendos aos acionistas e o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio. Também foi aprovado um aumento de capital e alteração do estatuto para registro do valor do capital social aprovado.

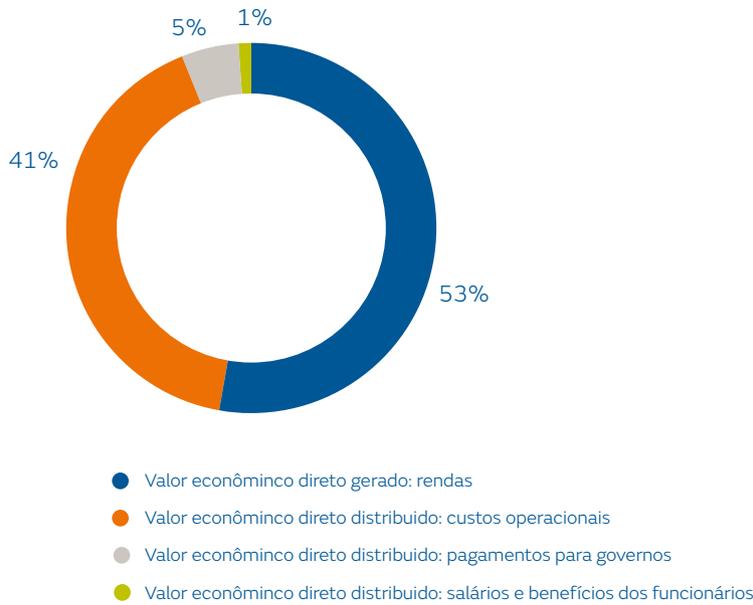
A Assembleia de Acionistas realizada em 18/10/2018 elegeu o Conselho de Administração e o membro suplente do Conselho fiscal.

A Assembleia de Acionistas realizada em 11/12/2018 aprovou o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio, a ser pago em 30 de julho de 2019, pelo montante máximo de R\$ 85.162.295,43 (oitenta e cinco milhões, cento e sessenta e dois mil, duzentos e noventa e cinco reais e quarenta e três centavos) – R\$ 0,32801973 bruto por ação – o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 73.523.791,99 (setenta e três milhões, quinhentos e vinte e três mil, setecentos e noventa e um reais e noventa e nove centavos)

### Principais decisões tomadas em reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2018:

- Na reunião realizada em fevereiro de 2018, o Conselho de Administração aprovou o orçamento para 2018. Foram prestadas as informações sobre o estudo de possibilidades de incorporação da GNS pela CEG e também informações complementares sobre a troca do auditor externo.
- Em março de 2018, 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 31/12/2017, a proposta de orçamento de capital, o aumento do capital

**Valor Econômico Gerado e Distribuído [201-1]**



social da companhia e a proposta de remuneração da Administração, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Neste ato também foi feita a eleição da diretoria.

- Em abril, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a apresentação dos resultados acumulados do primeiro trimestre.
- Na reunião realizada em julho, os destaques foram a abertura de filial em Guapimirim, a eleição de Diretor e as informações prestadas sobre a mudança da marca do grupo.
- Em setembro de 2018, foi aprovada a proposta de revisão tarifária.

- Na reunião de outubro de 2018, como destaques, foram eleitos Diretores, prestadas as informações sobre os critérios de aberturas de postos de GNV e evolução da regulação do setor do gás natural. Foram apresentadas ainda as propostas de implantação de melhorias de Boas Práticas de Governança e aprovação da mudança da marca da companhia e do contrato de licença do uso de marca.
- 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 a criação do Comitê de Auditoria não estatutário e a eleição dos membros, bem como a agenda anual das reuniões societárias de 2019.

**Principais decisões tomadas em reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2018:**

- Na reunião do Conselho Fiscal realizada no mês de março de 2018, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal, na qual os acionistas votaram pela aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração, da destinação do lucro do exercício findo em 31/12/2017 e do aumento do capital social, mediante a incorporação das reservas de lucro.
- Nas demais reuniões realizadas nos meses de maio, agosto 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

### Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2018:

- A Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de Acionistas (AGOE) realizada em 27/04/2018 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 de exercício findo em 31/12/2017. Também foi aprovado o aumento do capital social da companhia mediante a capitalização de reserva de expansão e a alteração do Estatuto Social em decorrência da atualização dos valores.
- Em julho de 2018, a Assembleia Geral Extraordinária elegeu conselheiro fiscal efetivo indicado pela acionista Gaspetro.
- Em outubro de 2018, a Assembleia Geral Extraordinária elegeu os membros do Conselho de Administração da Companhia indicados pelo acionista majoritário.
- A Assembleia Geral Extraordinária realizada em 12/12/2018 aprovou o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio pelo

Total de assembleias realizadas em 2018: 4

Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2018: 7

Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2018: 7

São realizadas reuniões mensais de Diretoria.

montante máximo de R\$ 21.708.797,87 (vinte e um milhões, setecentos e oito mil, setecentos e noventa e sete reais e oitenta e sete centavos), o que representará, após impostos, juros líquidos a serem distribuídos aos acionistas no valor de R\$ 18.452.478,19 (dezoito milhões, quatrocentos e cinquenta e dois mil, quatrocentos e setenta e oito reais e dezenove centavos), até 30/07/2019. Aprovou a mudança de marca da Companhia para “Naturgy” e a alteração do artigo 19 do Estatuto Social.

### Principais decisões tomadas em reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2018:

- Na reunião realizada em fevereiro de 2018, foi aprovada a proposta de orçamento para o exercício de 2018.
- Em março de 2018, o Conselho de Administração da Companhia aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, as

Demonstrações Financeiras, a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31/12/2017, bem como a proposta de aumento do capital do social, para aprovação pela Assembleia de Acionistas.

- Em abril, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a apresentação da estimativa dos resultados acumulados do primeiro trimestre.
- Na reunião realizada em julho, o destaque foi a eleição de Diretor e foram prestadas as informações sobre a mudança de marca do Grupo.
- Na reunião de 28 de setembro, foi aprovado o contrato a ser firmado com a Neogás de fornecimento de gás via GNC.
- Na reunião do dia 24 de outubro, foram aprovados os encaminhamentos da proposta de pagamento de Juros Sobre Capital Próprio, da mudança de marca da companhia e do contrato de licença do uso de marca, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Foram prestadas as informações sobre a evolução da regulação do setor de gás

natural e apresentadas as propostas de implantação de melhorias de Boas Práticas de Governança.

- Na reunião realizada em dezembro, o Conselho de Administração aprovou a criação do Comitê de Auditoria não estatutário, o contrato de serviço de duplicação da capacidade de compressão da estação de Cadete Fabes e a proposta de agenda anual das reuniões societárias do ano de 2019.

### Principais decisões tomadas em reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2018:

- Na reunião do Conselho Fiscal, realizada no mês de março de 2018, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal. Na ocasião, os acionistas votaram pela aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração, da destinação do lucro líquido do exercício

findo em 31/12/2017 e do aumento do capital social pela incorporação de parte da reserva de lucro.

- 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

Na GNSPS não foram instalados Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

A Administração da companhia funciona com Diretoria e Acionistas.

Total de assembleias realizadas em 2018: 4

### Principais Decisões tomadas em Assembleia de Acionistas:

- Na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 27/04/2018, foram aprovadas as contas da administração da Companhia, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31/12/2017. Foram aprovadas a distribuição de dividendos e o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio aos acionistas; foi aprovada a remuneração anual global da diretoria.

- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 12/07/2018, foi aprovada a eleição para o cargo de Diretor Vice-presidente da Companhia.
- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 20/08/2018, foi aprovada a extinção da diretoria, a reforma do estatuto social e eleição de diretores.
- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 14/12/2018, foi aprovado o pagamento de Juros Sobre Capital Próprio, no montante

máximo de R\$ 12.187.123,28 (doze milhões, cento e oitenta e sete mil, cento e vinte e três reais e vinte e oito centavos), o que representará após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 10.359.054,78 (dez milhões, trezentos e cinquenta e nove mil, cinquenta e quatro reais e setenta e oito centavos), cujo pagamento será efetuado em parcela única no dia 30 de julho de 2019.

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

### CEG

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CEG			
Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Antonio Gallart Gabás	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A (Presidente)	18/10/2018	26/04/2019
Bruno Armbrust	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Katia Brito Repsold	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Rita Ruiz	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Rafael Pablo Salas Cox	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Gonzalo Soto Serdio	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Adrian Osvaldo Vila	Pluspetrol Energy	18/10/2018	26/04/2019
José Pais Rangel	FIA Dinâmica Energia	18/10/2018	26/04/2019
Peter Dvorsak	BNDESPAR	18/10/2018	26/04/2019
Renata Bezerra Cavalcanti	BNDESPAR	18/10/2018	26/04/2019
Alvaro de Sá Bahia	BNDESPAR	18/10/2018	26/04/2019
Joaquim Rubens Fontes Filho	BNDESPAR	18/10/2018	26/04/2019

Conselheiros Suplentes	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Eduardo Cardenal Rivera	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Miguel Marcelo Napolitano	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Jorge Henrique da Silva Baeta	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Márcio Gomes Vargas	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Bruna Maria Guimarães de Souza	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Christiane Delart Dias de Azevedo	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Pedro Ignacio Bernal	Pluspetrol Energy	18/10/2018	26/04/2019
José João Abdalla Filho	FIA Dinâmica Energia	18/10/2018	26/04/2019

DIRETORIA CEG			
Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Bruno Armbrust	Diretor Presidente	20/03/2018	19/03/2019
Katia Brito Repsold	Diretor Geral	19/07/2018	19/03/2019
Bruna Maria Guimarães de Souza	Diretora de Serviços Jurídicos	24/10/2018	19/03/2019
Sergio Soares dos Santos	Diretor de Planejamento, Ingressos e Regulação	20/03/2018	19/03/2019
Miguel Marcelo Napolitano (acumula 2 diretorias de forma interina)	Diretor de Pessoas, Organização e Cultura e Diretor de Compras, Prevenções e Serviços Gerais	24/10/2018	19/03/2019
Bianca Giovanna Wanderley Mascaró	Diretora Comercial	24/10/2018	19/03/2019
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor de Operações	20/03/2018	19/03/2019
Christiane Delart Dias de Azevedo	Diretora de Gestão de Rede	24/10/2018	19/03/2019
Jorge Henrique da Silva Baeta	Diretor Econômico Financeiro e de Relações com Investidores	20/03/2018	19/03/2019

**CONSELHO FISCAL CEG**

<b>Conselheiro Efetivo</b>	<b>Acionista Representado</b>	<b>Eleição</b>	<b>Prazo do Mandato</b>
Murici dos Santos	BNDESPAR	27/04/2018	26/04/2019
Renato Achutti	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2018	26/04/2019
Felipe Kfuri Moreira da Silva	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2018	26/04/2019
<b>Conselheiro Suplente</b>	<b>Acionista Representado</b>	<b>Eleição</b>	<b>Prazo do Mandato</b>
Marcello Joaquim Pacheco	BNDESPAR	27/04/2018	26/04/2019
Paulo Andrade Rodrigues	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2018	26/04/2019
Wagner Mendes Costa	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019

**CEG RIO****CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CEG RIO**

<b>Conselheiros Efetivos</b>	<b>Acionista Representado</b>	<b>Eleição</b>	<b>Prazo do Mandato</b>
Antonio Gallart Gabas	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A (Presidente)	18/10/2018	26/04/2019
Bruno Armbrust	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Katia Brito Repsold	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Rafael Salas Cox	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Rita Ruiz	Naturgy Energy Group S.A.	18/10/2018	26/04/2019
Adrian Osvaldo Vila	Pluspetrol Energy	27/04/2017	26/04/2019
Djalma Roque de Amorim Júnior	GASPETRO	06/11/2017	26/04/2019
<b>Conselheiros Suplentes</b>	<b>Acionista Representado</b>	<b>Eleição</b>	<b>Prazo do Mandato</b>
Eduardo Cardenal Rivera	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Miguel Marcelo Napolitano	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Jorge Henrique Baeta da Silva	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Bruna Maria Guimarães de Souza	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	18/10/2018	26/04/2019
Márcio Gomes Vargas	Naturgy Energy Group S.A	18/10/2018	26/04/2019
Pedro Ignacio Bernal	Pluspetrol Energy	27/04/2017	26/04/2019
Luiz Celso Oliveira Andrade	GASPETRO	06/11/2017	26/04/2019

**Diretoria CEG RIO**

<b>Nome</b>	<b>Cargo</b>	<b>Eleição</b>	<b>Prazo do Mandato</b>
Bruno Armbrust	Diretor-presidente	21/03/2017	20/03/2019
Marco Francesco Patriarchi	Diretor Econômico-financeiro	26/07/2017	20/03/2019
Katia Brito Repsold	Diretor Comercial	19/07/2018	20/03/2019
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor Técnico	26/04/2017	20/03/2019

**Procuradores CEG RIO**

<b>Nome</b>	<b>Limite (R\$)</b>	<b>Constituição</b>	<b>Prazo do Mandato</b>
Bruna Maria Guimarães de Souza	3.000.000,00	06.11.2018	06.11.2019
Sergio Soares dos Santos	3.000.000,00	06.11.2018	06.11.2019
Miguel Marcelo Napolitano	3.000.000,00	06.11.2018	06.11.2019
Bianca Giovanna Wanderley Mascaro	3.000.000,00	06.11.2018	06.11.2019
Christiane Delart Dias de Azevedo	3.000.000,00	06.11.2018	06.11.2019
Jorge Henrique da Silva Baeta	3.000.000,00	06.11.2018	06.11.2019

**CONSELHO FISCAL CEG RIO**

<b>Conselheiro Efetivos</b>	<b>Acionista Representado</b>	<b>Eleição</b>	<b>Prazo do Mandato</b>
Paulo Andrade Rodrigues	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2018	26/04/2019
Renato Achutti	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	27/04/2018	26/04/2019
Felipe Kfuri da Silva	Naturgy Energy Group S.A	27/04/2018	26/04/2019
Flavia Dias Pelosi	GASPETRO	27/04/2018	26/04/2019
Amós da Silva Cancio	GASPETRO	19/07/2018	26/04/2019

**Suplentes**

<b>Conselheiro Suplente</b>	<b>Acionista Representado</b>	<b>Eleição</b>	<b>Prazo do Mandato</b>
Ana Carolina Sartori Natal	GASPETRO	27/04/2018	26/04/2019
Celso José de Faria Viana	GASPETRO	27/04/2018	26/04/2019

**Naturgy em São Paulo****Diretoria Naturgy em São Paulo**

<b>Nome</b>	<b>Cargo</b>	<b>Eleição</b>	<b>Prazo do Mandato</b>
Katia Brito Repsold	Diretor Presidente	20.08.2018	27.04.2019
Eduardo Cardenal Rivera	Diretor Técnico	27.04.2018	26.04.2019
Jorge Henrique da Silva Baeta	Diretor Financeiro	27.04.2018	26.04.2019
Miguel Marcelo Napolitano	Diretor de Recursos	20.08.2018	27.04.2019

## Meio ambiente

Princípios de atuação responsável com o meio ambiente 78

Principais vetores de meio ambiente 79

Gestão ambiental 80

Comunicação e sensibilização ambiental 80

Controle de indicadores ambientais 84

# 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 adota outros requisitos ambientais voluntariamente, 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 da ecoeficiência, o uso racional dos recursos naturais e energéticos, a minimização do impacto ambiental, o incentivo à inovação e o uso das melhores técnicas e processos disponíveis.
- Contribuir para a atenuação e adaptação da mudança climática por meio de energias de baixo carbono e renováveis, para a promoção de economia e eficiência energética e para a aplicação das novas tecnologias.
- Integrar critérios ambientais nos processos de negócio, nos novos projetos, nas atividades, nos produtos e nos serviços, bem como na seleção e avaliação dos fornecedores.
- Minimizar os efeitos adversos sobre o ecossistema e incentivar a conservação da biodiversidade.
- Promover o uso eficiente e responsável de energia e recursos naturais, estabelecendo atividades voltadas ao maior conhecimento desse recurso e à melhoria de sua gestão.
- Garantir a prevenção da contaminação mediante a melhoria contínua, o emprego das melhores técnicas disponíveis, a análise, o controle e a minimização dos riscos ambientais.



# Principais vetores de meio ambiente

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

As empresas da Naturgy no Brasil executam 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:

- **Clima e Ar - Mudanças climáticas e transição energética:** presente em sua política de responsabilidade corporativa, a atuação da empresa busca a mitigação das mudanças climáticas, através do uso de energias com baixos índices de emissões de gases de efeito estufa, de projetos de eficiência energética e da aplicação de novas tecnologias.
- **Capital Natural - Biodiversidade:** a Naturgy é consciente de seu papel na proteção dos entornos naturais. Por isso, a empresa compromete-se com a proteção da biodiversidade mediante uma gestão ambiental preventiva e no desenvolvimento de atuações de restauração, reabilitação e preservação de espaços naturais.
- **Água:** a Naturgy é consciente do papel fundamental da água em nossa sociedade. Por isso, também faz parte de seus compromissos promover uma gestão eficiente do uso da água.
- **Economia Circular e ecoeficiência:** a Naturgy busca conscientizar seus colaboradores quanto à redução do consumo de materiais e da geração de resíduos, fechando os fluxos econômicos e ecológicos dos recursos. A companhia tem o compromisso de gerar economias nos custos de materiais e de gestão dos resíduos, assim como na redução do impacto ambiental gerado por suas atividades.



## Gestão ambiental

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

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

No âmbito da preservação ambiental, uma das principais preocupações são os efeitos da mudança climática. Por esta razão, a companhia desenvolve uma política ativa de redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE), para a qual é indispensável um uso racional da energia.

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

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 2018, diversas atividades de educação ambiental. Foram ministrados treinamentos abordando

questões ambientais como gerenciamento de resíduos e produtos químicos; e produzidos comunicados internos sobre o consumo consciente dos recursos naturais, o descarte correto de resíduos, a biodiversidade e a redução de emissões atmosféricas.

Como resultado das diversas iniciativas realizadas ao longo dos anos, a Naturgy Brasil foi finalista do Prêmio AmCham Brasil Ambiental 2018, na categoria Emissões Atmosféricas.

## Comunicação e sensibilização ambiental

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

Em 2018, a aplicação de medidas para o cumprimento do 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 2018, a companhia modernizou 1.090 km da rede, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa e aumentando a eficácia na distribuição de gás natural.

**Projeto Frota Sustentável:** projeto que mensura com mais detalhes o consumo de combustíveis, evitando 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 (CO<sub>2</sub>), reduzindo a poluição e melhorando a qualidade do ar. Assim, a Naturgy 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 2018 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 da emissão de poluentes na atmosfera.

**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 desenvolvidas. 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 2018, foram realizadas 20 inspeções ambientais nas instalações da Naturgy Brasil e 14 em fornecedores, visando avaliar o atendimento aos requisitos legais aplicáveis às atividades desenvolvidas, em cumprimento ao Sistema Integrado de Gestão e em linha com a Política de Responsabilidade Corporativa.

**Semana da Sustentabilidade:** em linha com o compromisso de sustentabilidade e tendo como público-alvo os colaboradores da companhia, foi comemorado o Dia Mundial do Meio Ambiente com um Fórum. O evento teve como tema a Economia Circular, com o objetivo de difundir as práticas ambientais que estão sendo desenvolvidas pelo Grupo, por contratadas e por organizações de referência, como a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (FIRJAN).

**Controle de Passivo Ambiental:** em 2018 a companhia manteve o monitoramento do passivo ambiental do terreno onde está instalada, no bairro de São Cristóvão, com o objetivo de cumprir os requisitos legais aplicáveis e monitorar os riscos à saúde 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 2004 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) de eventos externos que o Grupo realiza/participa, com o objetivo

de reduzir as emissões de carbono da empresa.

Em 2018, 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: Encontro de Diretivos, Caminhada Ecológica no Parque Municipal da Catacumba, Visita às Instalações do AquaRio, Corridas Circuito das Estações (etapas Primavera, Verão, Outono e Inverno) e as Confraternizações de Fim de Ano realizadas no Rio de Janeiro e em São Paulo.



**Educação ambiental:** buscando sensibilizar e conscientizar os colaboradores através de cursos, palestras e campanhas, foram realizadas diversas atividades educativas em 2018, abordando os princípios ambientais da Política de Responsabilidade Corporativa.

#### Conscientização e Capacitação

Dia Mundial do Meio Ambiente: Economia Circular
Treinamento: Aspectos e Impactos Ambientais
Treinamento de Resíduos Sólidos, Efluentes e Produtos Químicos
Itinerários de Segurança e Meio Ambiente nas contratadas
Distribuição dos guias de resíduos, fumaça preta e licenciamento para os fornecedores
Visita às instalações do Aquário do Rio (AquaRio)
Caminhada Ecológica e plantio de mudas no Parque da Catacumba

#### Campanhas

Campanha de Redução de Energia Elétrica
Campanha de Reciclagem de Pilhas e Baterias
Campanha de Reciclagem de Livros (Recicle Leitura)
Campanha de Compostagem de Resíduos Orgânicos
Campanhas de Redução do Consumo de Água
Programa Frota Sustentável
Campanha de Redução de Papel
Campanhas de Neutralização de Eventos
Dia Mundial do Meio Ambiente
Campanhas de Reflorestamento (Plantio de mudas)
Simulados 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 jato de tinta/laser por locação e instalação de impressoras multifuncionais (impressora, scanner e copiadora), com fornecimento de insumos (exceto papel) e monitoramento em tempo real. A ação promove o controle eficaz de nossas impressões. Em 2018 houve uma redução significativa de consumo de papel em relação aos anos anteriores, conforme verificado na tabela Materiais. [301-1]

**Videoconferências:** a empresa incentiva 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). 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 odorção:** com o intuito de monitorar o Nível de Mercaptanas (substância utilizada para odorizar o gás natural) no Tanque de Armazenagem em Estações de Odorção, a Naturgy possui um sistema de monitoramento remoto que funciona por meio de Transmissores Eletrônicos do Tipo Radar e permite a visualização *on-line* do nível de Mercaptanas estocados nas respectivas Estações de Odorção do Gás Natural. Com isso, há uma redução no deslocamento das equipes e do número de viagens de inspeção e reabastecimentos, com consequente redução de consumo de combustíveis e de emissões de CO<sub>2</sub>. 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 o atendimento de ocorrências e vistorias periódicas das redes de média e alta pressão. O

projeto utiliza tecnologia para monitoramento da frota e dos técnicos à distância, e permite a gestão integrada *on-line* de todo o processo de atendimento, com suporte web para distribuição das OS's, *tablets* para preenchimento de formulários e sistema de geolocalização (GPS) da frota

para logística de deslocamentos das equipes móveis. Dessa forma, há otimização dos recursos envolvidos na operação, evitando o uso de formulários impressos, deslocamentos desnecessários, gerando redução no uso de combustíveis e aumento da produtividade.

**22/03  
Dia Mundial da Água**

**ideiasustentável**

**2016 - Floresta Amazônica/AM**  
Ação humana contribuiu para seca sem precedentes na Amazônia, diz estudo

**2017 - Paraíba do Tocantins/TO**  
Rio seco, e monitores ficam sem água

**2016 - Nordeste**  
Em seu 7º ano seguido de estiagem, 1/3 da região enfrenta seca máxima, segundo Agência Nacional de Água

**2008 - Norte de Minas Gerais/MG**  
Quinze meses de estiagem. Registrados quase 54 mil focos de incêndio e mais de 100 mil mortes de gado. Centenas de municípios decretam estado de emergência

**2017 - Rio Branco/AC**  
Há 100 dias praticamente não chove na Amazônia

**2017 - Brasília/DF**  
Sem água, agricultores têm perda de até 90% da produção

**2015 - Rio de Janeiro/RJ**  
Excesso de água já afetou 30% das indústrias no Rio

**2018 - Porto Alegre/RS**  
Estiagem leva 27 cidades a decretarem emergência e causar R\$ 1 bilhão de prejuízo no estado

**2015 - São Paulo/SP**  
Reservatórios atingem recorde negativo de capacidade, afetando quase dez milhões de pessoas

**Como fazer a sua parte?**

- Lave o carro com baldes. Você só precisa de 40 litros aproximadamente. Faça sua higiene com consciência.
- Maneje eletrodomésticos, descargas e equipamentos hidráulicos sempre em bom estado.
- Junte as roupas para lavar, economizando água e energia.
- Verifique se seu condomínio desperdiça água com hábitos como lavar as calçadas.

**Que o Dia Mundial da Água seja motivo para transformar atitudes e semear mudanças. O desafio da escassez de água é de todos nós.**

**gasNatural fenosa**

# 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 de meio ambiente em seus processos e negócios.

A companhia está ciente que a limitação dos recursos naturais e a incapacidade do meio ambiente de assimilar todos os resíduos gerados nos processo de produção e consumo são a causa principal do agravamento dos problemas ambientais. 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.

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

<p><b>1. O conhecimento</b></p>	<p>A companhia realiza estudos dos espaços naturais nos quais atua, a fim de evitar ou reduzir ao mínimo os efeitos adversos de sua atividade.</p>
<p><b>2. A sustentabilidade</b></p>	<p>Nesse quesito a companhia enumera diversas linhas de atuação, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A minimização do impacto ambiental. Busca reduzir as emissões dos processos de distribuição, reduzindo perdas fugitivas e a geração de resíduos.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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 em carbono, no fomento de energias renováveis e na economia e eficiência no uso final da energia.</li> </ul>
<p><b>3. A restauração</b></p>	<p>A companhia 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.</p>

Em 2018, a Naturgy Brasil recebeu 2 multas ou autos de infração referentes a questões ambientais. Por não possuírem

informações completas, estas autuações estão sendo questionadas pela área jurídica da companhia. Está sendo realizado

alinhamento junto às contratadas para melhor adequação às exigências ambientais. [307-1]

**Materiais** [301-1]

		2017	2018
Materiais utilizados, por peso e volume	Papel	13,41 t	10,58 t
	Odorizante	104 t	84,35 t
	Hipoclorito de sódio	1,8 t	2,04 t
	Tintas e solventes	2,47 t	1,79 t

**Consumo de energia separado por fontes primárias** [302-1]

		2017	2018
Consumo de gás natural	Consumo de gás natural na frota própria:	10.007,43 GJ	12.138,85 GJ
	Consumo de gás natural no processo:	177,676 GJ	783,21 GJ
Consumo de derivados de petróleo	Consumo de gasolina na frota própria:	1.748,43 GJ	1.469,58 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo na frota própria:	2.464,94 GJ	1.900,13 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo resto:	21,48 GJ	618,08 GJ
	Consumo de etanol (álcool) na frota própria:	3.675,62 GJ	2.925,99 GJ
Consumo de energia elétrica	Consumo total de energia elétrica	3.910.682 kWh	4.939.431 GJ

**Captação de água por fontes e consumo por processos** [303-1]

		2017	2018
Captação de água por fontes e consumo por processos	Captação de água da rede de abastecimento	19.144 m³	18.362,73 m³
	Captação de água subterrânea renovável	0 m³	60,75 m³
	Volume total de água consumida	19.688 m³	19.014,83 m³

**Emissões de Gases de Efeito Estufa** [305-1], [305-2] e [305-3]

<b>Alcance 1</b>						
tCO <sub>2</sub> eq	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	SF <sub>6</sub>	HFC	tCO <sub>2</sub> e
Global Brasil	<b>944,4</b>	<b>107.124,0</b>	<b>14,5</b>	-	<b>10.614,5</b>	<b>118.697,4</b>
Distribuição de Gás	-	107.097,4	-	-	-	107.097,4
Centros de Trabalho	944,4	26,6	14,5	-	10.614,5	11.600,0
<b>Alcance 2</b>						
tCO <sub>2</sub> eq	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	SF <sub>6</sub>	HFC	tCO <sub>2</sub> e
Global Brasil	<b>592,3</b>	-	-	-	-	<b>592,3</b>
Distribuição de Gás	188,8	-	-	-	-	188,8
Centros de Trabalho	403,5	-	-	-	-	403,5
<b>Alcance 3</b>						
tCO <sub>2</sub> eq	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	SF <sub>6</sub>	HFC	tCO <sub>2</sub> e
Global Brasil	<b>16.278.035,2</b>	-	-	-	-	<b>16.278.035,2</b>
Distribuição de Gás	16.277.940,1	-	-	-	-	16.277.940,1
Centros de Trabalho	95,1	-	-	-	-	95,1

**Vertido total de águas, segundo sua qualidade e destino** [306-1]

	2017	2018	
Vertido total de águas, segundo sua qualidade e destino	Água vertida a rede pública de saneamento	15.750 m <sup>3</sup>	14.690 m <sup>3</sup>
	Água vertida a fossa séptica	0 m <sup>3</sup>	49 m <sup>3</sup>
	Volume total vertido	15.750 m <sup>3</sup>	14.739 m <sup>3</sup>

**Peso total de resíduos gerados, segundo tipo e método de tratamento** [306-2]

	2017	2018	
Resíduos não perigosos gerenciados (toneladas)	Sucata	125,26 t	91,89 t
	Embalagens vazias geradas	0 t	0 t
	Entulho	10,8 t	30,01 t
	Filtros de ar	0 t	0 t
	Lodos	8 t	0,02 t
	Madeira	0,5 t	0,02 t
	Medicamentos	0 t	0 t
	Pneus	0 t	0 t
	Papel e papelão	9,06 t	14,25 t
	Pilhas alcalinas	0 t	0,7 t
	Plásticos	5,31 t	1,92 t
	Porcelanas, vidros e cerâmicas	0,27 t	0 t
	Resíduos similares a urbanos	121,27 t	119,4 t
	Resíduos vegetais	11,25 t	35 t
	Tonner, cartuchos ou CDs	0 t	0,01 t
	Reciclagem	148,51 t	110,32 t
	Valorização energética	0 t	5,12 t
	Incineração	0 t	0 t
	Aterro industrial	143,18 t	175,86 t
	<b>Total</b>	<b>291,97 t</b>	<b>290,89 t</b>
Resíduos perigosos gerenciados (toneladas)	Materiais absorventes, filtrantes e isolantes	1 t	0,98 t
	Óleo usado	0,11 t	1,338 t
	Embalagens vazias contaminadas	1,89 t	0 t
	Hidrocarboneto + água	1,46 t	20 t
	Lodos de óleo e combustíveis	0 t	0,02 t
	Pilhas, baterias e acumuladores	0 t	0 t
	Tintas e vernizes	0 t	0 t
	Resíduos bio sanitários	13,59 t	7,33 t
	Resíduos de laboratório	0 t	0 t
	Resíduos elétricos e eletrônicos	13,94 t	0,02 t
	Resíduos sólidos contaminados com hidrocarbonetos	0 t	0,29 t
	Solos contaminados com hidrocarbonetos	0 t	0 t
	Lâmpadas fluorescentes	0,5 t	3,76 t
	Veículos fora de uso	0 t	0 t
	Filtros THT	0 t	0 t
	Reciclagem	22,3 t	23,78 t
	Valorização energética	4,35 t	0,98 t
Incineração	5,73 t	7,61 t	
Aterro industrial	0,25 t	0 t	
<b>Total</b>	<b>32,64 t</b>	<b>32,38 t</b>	

\* A tabela refere-se aos centros de trabalho e distribuição de gás (Brasil)

Os resíduos gerados são destinados de diferentes formas, tais como reciclagem, aterro industrial, co-processamento, incineração e tratamento biológico, de acordo com as suas características e respeitando os requisitos legais.

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

1. Economia de impressão: trata-se de reduzir o desperdício de papel nas impressoras. Para isso, todas as máquinas foram parametrizadas para imprimir frente e verso.
2. Dia Mundial do Meio Ambiente: Economia Circular.
3. Distribuição dos guias de resíduos, fumaça preta e licenciamento para os fornecedores.
4. Dia da Água: sorteio de uma lavagem ecológica para os colaboradores que enviassem à área de Meio Ambiente um registro de ação pessoal de uso racional da água.
5. Campanha de incentivo ao uso de canecas/garrafas no lugar de copos descartáveis.
6. Neutralização de carbono de eventos externos da Naturgy.
7. Programa Frota Sustentável: maior eficiência da frota, reduzindo o consumo de diesel e gasolina.
8. Realização de treinamento sobre gestão de resíduos, efluentes e produtos químicos.
9. Caminhada Ecológica e plantio de mudas nativas no Parque da Catacumba, Rio de Janeiro/RJ.
10. Realização de inspeções ambientais nas unidades internas da Naturgy e nas contratadas que executam obras de rede.
11. Realização de Itinerários de Segurança, Saúde e Meio Ambiente nas contratadas.
12. Campanha de compostagem de resíduos orgânicos.

### Divisão do total de gastos em investimentos ambientais

		2017	2018
Investimentos e gastos em proteção do meio ambiente	Gastos:	R\$ 2.110.876,99	R\$ 1.324.508,39
	Investimentos:	R\$ 0	R\$ 0
Detalhamento de gastos ambientais	Proteção atmosférica:	R\$ 16.311,20	R\$ 9.607,05
	Água:	R\$ 8.439,00	R\$ 6.916,00
	Biodiversidade:	R\$ 10.502,87	R\$ 5.200,00
	Emergências ambientais:	R\$ 0	R\$ 0
	Estudos ambientais / Vigilância ambiental:	R\$ 535.871,95	R\$ 104.351,72
	Gestão de resíduos:	R\$ 73.516,50	R\$ 88.622,18
	Ruídos e vibrações:	R\$ 0	R\$ 0
	Solos:	R\$ 718.451,03	R\$ 707.715,41
	Sistema de Gestão Ambiental:	R\$ 9.793,03	R\$ 53.711,34
	Formação ambiental:	R\$ 958,50	R\$ 0
	Impostos, taxas e sanções:	R\$ 71.879,44	R\$ 305.238,74
	Licenças e gestão administrativa:	R\$ 237.030,03	R\$ 0
	Comunicação Ambiental:	R\$ 428.123,44	R\$ 13.145,95
	Levantamento de normas e legislações:	R\$ 0	R\$ 30.000,00
Detalhamento de investimentos ambientais	-	-	-
Emissões diretas de GEE (tCO <sub>2</sub> e)	-	130.393,89	117.536,07
Emissões indiretas de GEE (tCO <sub>2</sub> e)	-	1.018	

**Terrenos adjacentes a espaços naturais protegidos**

[304-1]

Em 2018, a Naturgy realizou obras numa área de 59,5m<sup>2</sup> em espaço natural protegido ou de alta biodiversidade não protegida. Como compensação ambiental, foi realizado o plantio em área de 240m<sup>2</sup> (144,8m<sup>2</sup> a mais do que o exigido pelo órgão ambiental).

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

T&D gás

Construção e operação de infraestrutura de transporte	A construção de infraestrutura de transporte e distribuição de gás pode causar dano temporário sobre a fauna presente no ambiente.	2
Poluição atmosférica	As emissões derivadas da combustão podem afetar o meio abiótico e biótico dos arredores das instalações.	2
Conversão de <i>habitats</i>	As mudanças na utilização do solo e a presença permanente das instalações no meio natural podem causar 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 e voluntárias no ano de 2018 em prol da proteção e restauração da biodiversidade:

- Compensação ambiental realizada em Laranjal Paulista/ SP. Plantio de 40 mudas nativas (240m<sup>2</sup>) para compensação ambiental devido a projeto de distribuição que causa impacto em sua instalação (obra).
- Plantio de 218 mudas nativas no Parque Natural Municipal da Catacumba, Rio de Janeiro/RJ. O plantio foi feito em grande parte pelos colaboradores da Naturgy em duas campanhas de voluntariado, com o objetivo de aumentar o contato com a natureza e restaurar a mata nativa da região.

**ideiasustentável** **gentileza**

Tem diversão.  
Tem Natureza.  
Tem aprendizado.  
Agora só falta você.

Em novembro realizaremos a terceira edição da caminhada ecológica do Parque da Catacumba, e, mais uma vez, a Gas Natural Fenosa convida a todos para desfrutarmos juntos a vista de Lagos, aprender sobre a Natureza, confraternizar com os colegas e participar de um delicioso piquenique.

Serão orientados muitos de espécies nativas da Mata Atlântica que fazem parte da Neuzarização de Carbono, pelo projeto **Energia Para Crescer realizado em 2016**.

Esse projeto consiste em teatro gratuito nas escolas com a temática de meio ambiente, seguido de bate-papo sobre o uso seguro do gás canalizado. O projeto de Responsabilidade Social Corporativa é realizado **há mais de dez anos** pela Comunicação e já foi apresentado em mais de **250 escolas**, para mais de **60 mil alunos** em **23 municípios** do Estado do Rio.

Para participar fique atento às informações:

**Clique aqui e se inscreva até o dia 14/11**

Data: 24/11
 Hora: 09h
 Idade mínima para participar: 05 anos

Local:  
Parque da Catacumba  
Av. Epitácio Pessoa, 3.000 – Lagos.

Participe e faça a diferença!

gasNatural fenosa

## Interesse pelas pessoas

Princípios de atuação – relacionamento com colaboradores	90
Magnitude da equipe	92
Programas relevantes desenvolvidos em 2018	94
Ética, Diversidade e Direitos Humanos	96
Reconhecimento da representatividade sindical dos centros de trabalho	96
Política de benefícios adaptados às necessidades dos empregados	97
Indicadores de recursos humanos	98
Comunicação interna	102

# 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 crescimento pessoal e profissional.

Como garantia de que esse posicionamento da empresa seja respeitado por todos, o Código de Ética da Naturgy estabelece as normas que regem o comportamento dos seus funcionários no seu desempenho diário e, especificamente, no que diz respeito às interações que mantêm com os seus grupos de relacionamento.

O desenvolvimento profissional das pessoas é um dos compromissos da Política de Responsabilidade Corporativa da Naturgy e está baseado nos seguintes princípios:

### Relacionamento com colaboradores

- Aplicar as melhores práticas na identificação, captação e fidelização do talento necessário para o desenvolvimento dos negócios, assegurando os princípios de igualdade e sem discriminação por nenhuma causa (deficiência, idade, trajetória profissional anterior etc.).
- Favorecer o desenvolvimento profissional das pessoas dentro do modelo de administração de talento, garantindo, a todos os profissionais, os meios, programas e ferramentas necessárias para potencializar suas habilidades e competências.
- Promover um ambiente de trabalho motivador que garanta o reconhecimento interno da cultura do esforço, a autonomia necessária para poder criar, desenvolver e inovar, e um quadro de compensação em conformidade.
- Garantir a implantação eficaz dos mecanismos de flexibilidade, que facilitem o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e favoreçam o desenvolvimento humano e social.
- Incentivar a diversidade e a igualdade das oportunidades em um ambiente de respeito, compreensão e diálogo permanentes, prestando especial atenção à inclusão da deficiência e estendendo esse compromisso aos fornecedores e empresas colaboradoras.
- Promover a interação constante entre a empresa e os representantes sociais, que permita o feedback para a tomada de decisões.

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, foi renovado o certificado global 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 a sua formação e o seu desenvolvimento profissional.

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

Em 2018, as empresas da Naturgy Brasil promoveram uma série de treinamentos: 12.607,1 horas de formação, uma média de 27,11 horas por funcionário. A companhia também continuou com o programa de incentivo aos estudos, no qual manteve um total de 53 bolsas. [404-1]

Foram investidos mais de 900 mil reais em aproximadamente 60 mil horas de capacitação para funcionários e prestadores de serviço. [404-1]



## Magnitude da equipe

[102-8] e [102-41]

A equipe do Brasil fechou o ano com um total de 478 colaboradores diretos. Desse total, 86% atuam na Ceg e Ceg Rio, 8% na Naturgy em São Paulo e 6% nas demais empresas do grupo (Natural Soluções e Gas Natural Brasil).

Em 2018, 74% do total de colaboradores tiveram cobertura dos acordos e negociação coletiva.

### a. Relate o número total de empregados por contrato de trabalho e gênero [405-2]

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
<b>2016</b>		526	325	61,79%	201	38,21%
<b>2017</b>	Efetivos	548	339	61,86%	209	38,14%
<b>2018</b>		478	299	62,55%	179	37,45%

### b. Relate o número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero [405-2]

	Contrato	Total	Total Geral	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
<b>2016</b>	Equipe Diretiva (ED)	48	526	30	62,50%	18	37,50%
	Cargos de Chefia (MI)	81		46	56,79%	35	43,21%
	Técnicos (TE)	323		199	61,61%	124	38,39%
	Postos Operacionais (PO)	74		50	67,57%	24	32,43%
<b>2017</b>	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%
<b>2018</b>	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%

---

**c. Relate a força de trabalho total por empregados e empregados contratados por gênero [405-2]**

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
<b>2016</b>		526	325	61,79%	201	38,21%
<b>2017</b>	Efetivos	548	339	61,86%	209	38,14%
<b>2018</b>		478	299	62,55%	179	37,45%

---

**d. Relate a força de trabalho total por região e gênero [405-2]**

	Região	Total	Total Geral	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
<b>2016</b>	Rio de Janeiro	491	526	302	62%	189	38%
	São Paulo	35		23	66%	12	34%
<b>2017</b>	Rio de Janeiro	509	548	312	61%	197	39%
	São Paulo	38		26	68%	12	32%
	Piauí	1		1	100%	0	0%
<b>2018</b>	Rio de Janeiro	439	478	271	62%	168	38%
	São Paulo	38		27	71%	11	29%
	Piauí	1		1	100%	0	0%

# Programas relevantes desenvolvidos em 2018

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

## **Gestão de Talentos:** [404-3]

o Programa Gestão de Talentos tem como objetivo potencializar o desenvolvimento profissional dos 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 3 anos. A última avaliação 360° e o PDI foram realizados com o coletivo de Gerentes e Chefes.

O PDI materializa o compromisso com o desenvolvimento profissional alinhado aos interesses, expectativas e capacidades de cada um, assim como às necessidades do negócio. Esse modelo tem

duração de 3 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 na consecução dos objetivos, assegurando a formação dos fornecedores e garantindo a adequação aos padrões de qualidade, segurança e serviço da empresa. Entre as formações realizadas em 2018, destacamos a formação do APP OMNIA, voltada para os agentes comerciais, com o objetivo de instruir as equipes

para a utilização de uma nova ferramenta de mobilidade para gestão de lotes e reporte dos resultados.

## **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 2018, houveram 33% de promoções e 67% de movimentações laterais, considerando todas as mobilidades realizadas.



**Café com a Direção:** uma oportunidade de aproximação dos empregados com a direção da empresa, integração e troca de ideias. Os temas são definidos pelos empregados, que possuem total liberdade de fazer perguntas de seu interesse para a alta direção.

**Programa Bolsa de Estudos:** patrocina parte importante do investimento na educação. A Ceg promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores através de 16 bolsas de estudo fornecidas em 2018, totalizando 53 bolsas ativas neste 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 17ª edição.

**Serviço de Atenção ao Empregado (SAE):** implantado em 2014, estabelece um novo modelo de relação com seus funcionários, oferecendo praticidade e conforto através

da conectividade nos canais de relacionamento. Principais benefícios: aumento da satisfação com o serviço prestado, compromisso com prazos e qualidade das respostas, assim como o aporte de eficiência nos processos das áreas internas que dão serviço ao empregado. Em 2018 o SAE obteve um índice de satisfação de 9,50%. Foram realizadas 4.030 atividades, com seguintes índices registrados: objetivo 90%; cumprimento de prazo 98,10%; e NPS (Net Promoter Score) 95,45 (considerando satisfatório >40,00).

### Reconhecimentos Externos:

- A Naturgy foi certificada como Top Employers 2018, que reconhece empresas que oferecem excelentes condições de trabalho para seus colaboradores.
- Prêmio ESARH – edição 2018, na modalidade Gestão de Pessoas, com o case: “Ferramentas de gestão: engajar, motivar e evoluir”.
- Prêmio Ser Humano 2018: a empresa conquistou o bronze na categoria “Gestão de Pessoas – Desenvolvimento” com o case “Universidade Estendida e o Desenvolvimento das Capacidades de seus Parceiros: uma estratégia de Negócio”.
- Renovação da certificação de Empresa Saudável. Para obter a recertificação, 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 e Direitos Humanos

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

A companhia 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 empresa 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 colaboradores os mecanismos adequados para consulta e notificação de ocorrências.

Garantir a igualdade de oportunidades, promover e respeitar a diversidade, assim como oferecer uma carreira profissional atrativa e estimulante, são parte fundamental do compromisso

assumido pela companhia com seus colaboradores.

A Naturgy rechaça taxativamente a discriminação por qualquer motivo. Este critério 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

[407-1]

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

As empresas da Naturgy respeitam o direito e a liberdade de associação e representação sindical de colaboradores diretos e indiretos em todas as regiões em que estão presentes. Os sindicatos que representam os colaboradores da empresa contam com representantes 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 2018, a Naturgy 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, Plano Odontológico, Auxílio Medicamentos, Seguro de Vida, Auxílio Creche, Auxílio Excepcional, Vale Refeição, Cesta Básica, Empréstimos, Bolsa de Estudos e Extensão da Licença maternidade de 4 para 6 meses e da Licença paternidade de 05 para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã).

[401-2]

## 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 colaboradores 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 60 ações praticadas pela companhia, que a certifica como EFR – Empresa Familiarmente Responsável, por promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.



## Indicadores de recursos humanos

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

Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito

Em 100% dos contratos realizados pela Naturgy com seus fornecedores, [412-3] há cláusulas padronizadas que exigem que as empresas

contratadas atuem de acordo com os padrões legais e condições estabelecidas pelo grupo, através de política interna, dos temas de Segurança e Saúde, Política de Direitos Humanos e Código de Ética. Desta forma, foram criados parâmetros de atuação para os fornecedores, tanto na forma de zelar pelos seus

colaboradores, como pelos aspectos relacionados à prestação dos serviços. Além disso, nos processos e sistemas de qualificação e homologação de fornecedores, são realizados questionários e verificações com o objetivo de mitigar tais riscos.

[412-1] [414-1]

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

	% Diretivos locais	Total de diretivos	Diretivos expatriados	Diretivos locais
2016	92,31%	52	4	48
2017	90,74%	54	5	49
2018	95,24%	42	2	40

\*Informações extraídas do arquivo de controle interno.

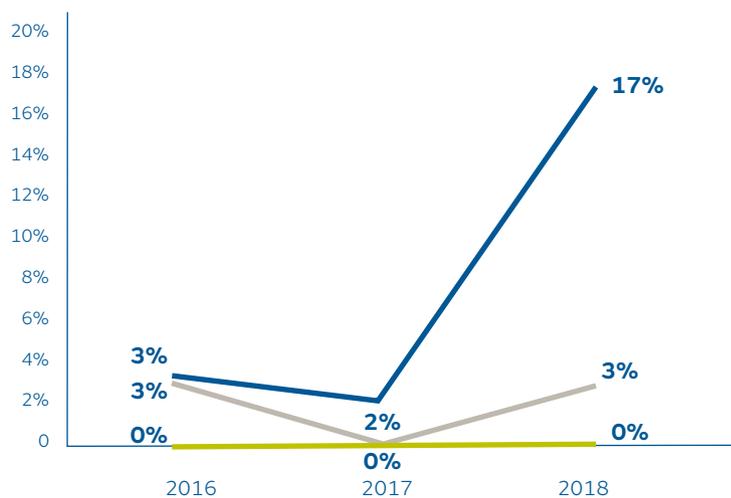
Número total e taxas de novas contratações de empregados, e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região [401-1]

## Índice de rotatividade por gênero e idade

	Faixa Etária	Total	Total Geral	Quadro de pessoal		Taxa de contratação		Rotatividade	
				Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>2016</b>	Até 35	158	526	93	65	4%	2%	5%	5%
	36 - 50	288		173	115	0%	1%	1%	0%
	Mais de 50	80		59	21	0%	0%	10%	0%
<b>2017</b>	Até 35	152	548	90	62	13%	21%	3%	3%
	36 - 50	310		186	124	4%	1%	1%	2%
	Mais de 50	86		63	23	0%	0%	0%	9%
<b>2018</b>	Até 35	123	478	73	50	5%	2%	14%	8%
	36 - 50	294		178	116	1%	0%	8%	12%
	Mais de 50	61		48	13	0%	0%	40%	108%

## Índice de rotatividade por gênero

	Total	Quadro de pessoal		Taxa de contratação		Rotatividade	
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>2016</b>	526	325	201	6%	7%	2%	2%
<b>2017</b>	548	339	209	1%	0%	7%	9%
<b>2018</b>	478	299	179	2%	1%	15%	18%



- Rio de Janeiro
- São Paulo
- Piauí

Nota: a queda dos números em 2018 se deve a alterações de metodologia do índice.

## Índice de rotatividade por região

	Região	Quadro de pessoal	Altas	Baixas	Taxa de contratação	Rotatividade
2016	Rio de Janeiro	491	6	15	1%	3%
	São Paulo	35	0	1	0%	3%
2017	Rio de Janeiro	509	29	11	6%	2%
	São Paulo	38	3	0	8%	0%
	Piauí	1	1	0	100%	0%
2018	Rio de Janeiro	437	5	75	1%	17%
	São Paulo	38	1	1	3%	3%
	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
2016	Homem		20.993,5	325
	Mulher		15.203,8	201
	<b>Total</b>		<b>36.197,3</b>	<b>526</b>
2017	Homem		10.266,8	339
	Mulher		8.004,6	209
	<b>Total</b>		<b>18.271,4</b>	<b>548</b>
2018	Homem		6.416,3	290
	Mulher		6.190,8	175
	<b>Total</b>		<b>12.607,1</b>	<b>465</b>

## Por categoria funcional

Categoria	2018	2017	2016
Diretivos	945,5	1642,5	3219,3
Excluídos de convênio	3625,1	4069,1	4875,91
Técnico	4263,9	11154,9	23925,64
Operacional	3772,6	1404,9	4176,47
<b>Total</b>	<b>12607,1</b>	<b>18271,4</b>	<b>36197,32</b>

Razão matemática do salário<sup>1</sup> e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes [405-2]

	2018			2017			2016		
	 Homens	 Mulheres	%	 Homens	 Mulheres	%	 Homens	 Mulheres	%
Diretivos	317.245,34	279.584,62	13,47	293.146,43	258.966,84	13,20	273.921,64	226.295,28	21,05
Excluídos de convênio	164.710,68	148.350,77	11,03	153.805,67	142.528,36	7,91	151.386,81	134.628,33	12,45
Técnico	91.456,46	78.011,56	17,23	89.559,20	79.027,44	13,33	84.754,67	75.572,97	12,15
Administrativo	-	78.415,06	-100,00	-	81.405,91	-100,00	-	76.133,36	-100,00
Operacional	63.119,68	47.939,61	31,66	61.293,47	59.649,35	2,76	56.618,51	54.011,96	4,83

## 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:

- Alinhar a atuação dos colaboradores aos objetivos estratégicos da empresa;
- Fomentar a cultura e valores corporativos, tais como: eficiência, segurança, transversalidade e inovação;
- Melhorar o clima laboral, potencializando, nos colaboradores, o orgulho de pertencer ao Grupo.



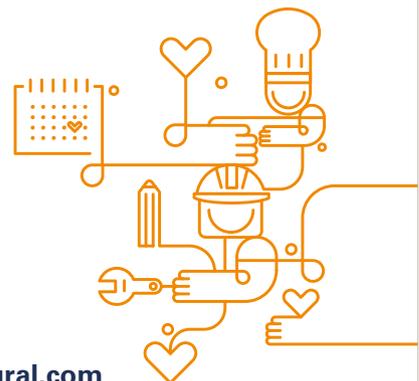
**diasolidário**

Seja sócio  
do Dia Solidário

Você doa, a GNF dobra.  
**Juntos, transformamos!**

Mais informações:  
[diasolidariobrasil@gasnatural.com](mailto:diasolidariobrasil@gasnatural.com)

**gasNatural**  
**fenosa**



## 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 corporativas e operativas 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 têm 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.
- **Portal Dialogar** – [www.portaldialogar.com.br](http://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 modernizado em 2016, o que tornou a navegação ainda mais fluida 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 e resultados de pesquisas internas, 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, como ações interativas incluídas nas convenções e palestras, que passaram a contar sempre com a presença e participação ativa de toda a diretoria – marco de uma mudança cultural.



- **Eventos de lançamento dos Programas de Responsabilidade Social e de Voluntariado** –

organização dos eventos de lançamento dos Programas de Responsabilidade Social e de Voluntariado, cujo nome foi escolhido pelos colaboradores e que conta com a participação de grande parte da equipe, denominado Projeto Gentileza.

- **Reformulação de layouts dos comunicados internos** – mudança para torná-los mais atraentes. Em 2018, foram divulgados 526

comunicados por e-mail aos colaboradores, com uma média de 43,83 ao mês.

- **Reformulação da “Revista Natural”** – informativo interno que contém informações sobre a 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.

- **Distribuição de Brindes** – selecionados criteriosamente para valorizar a participação

do colaborados nas pesquisas, campanhas e/ou eventos.

- **Clube de Vantagens** – todos os estabelecimentos que têm parceria com a empresa e concedem descontos aos funcionários podem ser consultados no Portal Dialogar. Sempre que uma nova parceria é firmada, a empresa divulga por meio de sua *newsletter* semanal.



- **Auditoria de Comunicação Interna da Naturgy** – a Comunicação realiza, a cada dois anos, uma pesquisa com o intuito de conhecer a avaliação dos colaboradores sobre os canais de divulgação internos e sobre a atuação do setor.

Os resultados da última Auditoria de Comunicação Interna referentes ao Brasil, realizada em 2017, foram positivos. A nota média de satisfação geral foi 8,37, significativamente melhor do que a nota da América Latina (7,87) e a do grupo (7,45). A *newsletter* semanal “Entre Nós” foi considerada o canal de comunicação que gera maior satisfação, com nota superior a 8,5, e 92% dos funcionários afirmam acessar o Portal Dialogar para se manterem informados sobre os acontecimentos da empresa.

Um total de 95% dos colaboradores que responderam à avaliação se diz satisfeito ou muito satisfeito com a Comunicação Interna. O resultado mostra que os funcionários se sentem inseridos na Naturgy e identificados com o grupo. Os canais e as ações de comunicação ajudam os colaboradores a conhecer a cultura e os valores da empresa. 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, mantendo-os bem informados sobre tudo o que acontece na companhia e no setor energético.

## Grupo ECP

Nota média de  
satisfação geral 2017

8,37

Colaboradores que responderam à avaliação se dizem satisfeito ou muito satisfeito com a Comunicação Interna

95%

Colaboradores que afirmam acessar o Portal Dialogar para se manterem informados sobre os acontecimentos da empresa.

92%



**Você tem a VOZ**  
da experiência.  
E nós queremos ouvi-la.  
Pesquisa de clima de trabalho e compromisso 2017.  
Ajude-nos a melhorar.  
**Participe**



## Pesquisa de Clima de Trabalho e Compromisso 2017

Sua participação ajudará a tornar a **Gas Natural Fenosa** uma empresa ainda melhor para você!

**O prazo para responder foi estendido até o dia 02 de junho.**

gasNatural  
fenosa

Feito por você



**Você não levará mais de 10 MINUTOS**

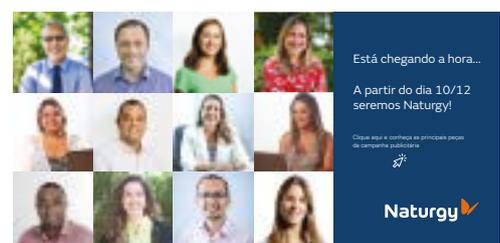
para preencher o questionário e sua colaboração trará mudanças positivas para todos.

- **Promoção de várias campanhas internas** – com temas institucionais e de integração. A tabela abaixo apresenta as campanhas realizadas em 2018.

Lançamento	Campanha
Janeiro	5 Rs da sustentabilidade, com foco na reciclagem Nova coluna na News para São Paulo Ferramenta Controlar Comunique os Acidentes e Incidentes Prevenção – Aedes Aegypti Jurídico na Mediação Febre Amarela
Fevereiro	Top Employer 2018 Carnaval em Segurança Descarte correto de resíduos Circuito das Estações – Outono Paixão pelo Cliente 175 anos de GNF Dia Solidário
Março	Quiz SIG Doação de Páscoa Visita ao AquaRio Almoço Energia do Sabor – Páscoa Compliance Café CIPA ativa Concurso mensal de contato de segurança e saúde Dia Mundial da Água Projeto ‘Projetando o Futuro’ Combate à Tuberculose Cortesia comercial Novo site da GNS
Abril	Prêmio Nossa Energia Dia Mundial da Saúde Dias sem Acidentes – meta Acidente Zero Dicas culturais Semana de segurança e saúde Almoço Energia do Sabor – Dia das Mães Troque copo plástico por uma caneca SIPAT 2018



Lançamento	Campanha
Maio	Caminhada ecológica Projeto 'Vocação Natural' Dia Mundial do Meio Ambiente Dia Mundial de Combate à Hipertensão Maio Amarelo – segurança viária Projeto 'Apolo' Você sabia que... (benefícios da empresa) Doação de inverno para pessoas em situação de rua Dia Mundial Sem Tabaco
Junho	Circuito das Estações – Inverno Impressão Consciente Copa do Mundo Doação de sangue Dia Internacional de Combate às Drogas
Julho	400 edições da newsletter semanal
Agosto	Uso consciente dos telefones corporativos Dia Nacional da Saúde Dia Nacional de Controle do Colesterol Circuito das Estações – Primavera Canal de Denúncias
Setembro	Doação de Dia das Crianças Dia Mundial do Coração Redução de impressão – resultados
Outubro	Dia Nacional de Prevenção à Obesidade Outubro Rosa Procedimentos de Due Diligence de Contrapare Circuito das Estações - Verão
Novembro	Confraternização de lançamento da nova marca Caminhada ecológica – novembro Dia Mundial de Combate ao Diabetes Novembro Azul Dia Mundial de Combate à AIDS
Dezembro	Doação de Natal Almoço Energia do Sabor – Natal Lançamento da nova marca Dezembro Laranja CIPA – atualização dos membros
<b>Total</b>	<b>71</b>



## Segurança e saúde

A segurança como estratégia da Naturgy **109**

A cultura preventiva na cadeia de valor **113**

Normas de segurança **122**

Indicadores de Segurança e Saúde **123**

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, 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.

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

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

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

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

## Plano de Segurança e Saúde

O conceito que serve de base ao projeto – tolerância zero aos riscos à segurança – deu origem a várias ações, direcionadas a todos os níveis na empresa, para informar, sensibilizar e conscientizar o público sobre a importância de manter atenção constante na segurança durante

as atividades desenvolvidas no dia a dia. O plano está baseado em cinco pilares:

**1**

Nada é mais importante que a segurança e a saúde.

**2**

Todo acidente pode ser evitado.

**3**

A segurança é uma responsabilidade da Direção.

**4**

A segurança é uma responsabilidade individual.

**5**

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.

## Plano de Segurança e Saúde – Brasil

Durante 2018, 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 2018 para acompanhar o grau de implantação do projeto no país.

Durante todo o ano de 2018, 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.



Gestão 2019/2020

**Novos membros da CIPA tomam posse**

Conheça os funcionários eleitos para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

## Trabalhadores representados em comitês formais de Saúde e Segurança

[403-1]

### Grupo ECP

Nº de empregados da GNF  
em dezembro de 2018

478

Nº de  
Representantes fixos

13

% de funcionários que  
participam do Grupo de  
Segurança e Saúde (ECP)

2,7

#### Representantes fixos do Grupo ECP:

- Luiz Felipe Boueri de Amorim – Gestão do Sistema de Distribuição
- Elza Xavier Pereira – Gestão do Sistema de Distribuição
- Cláudio Luís de Oliveira Jorge – Gestão do Sistema de Distribuição
- Andreia Maria Cardoso Carvalho – Recursos
- Patricia Rodrigues Moura – Serviços Compartidos
- Carolina Moraes Musa – Comunicação
- José Laile Magalhães – Gestão do Sistema de Distribuição
- Sueyser Sodre – Gestão do Sistema de Distribuição
- Diogo Ribeiro Franco – Gestão do Sistema de Distribuição
- Cristiane Moura – Planificação
- Ana Carolina Carvalho – Administração e Seguimento Operativo
- Edmar Tadeu Mathias – Naturgy São Paulo
- Alice Souto – Operações

### Comitê de Direção de Segurança e Saúde

Nº de empregados da GNF  
em dezembro de 2018

478

Nº de  
representantes fixos

8

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

1,7%

#### Representantes fixos no Comitê de Direção de SyS:

- Kátia Repsold – Country Manager
- Marcelo Napolitano – Recursos
- Mario José Nevares – Serviço Compartido
- Christiane Delart – Gestão do Sistema de Distribuição
- Bianca Mascaro – Comercial
- Sérgio Soares – Planificação
- Fernanda Amaral – Comunicação
- Eduardo Cadernal – Operações

## Representantes dos empregados

Grupo	Número de trabalhadores que participam	% do total de funcionários
CIPA RJ	16	3,9%
CIPA SP	4	11,1%

- Para efeito da CIPA RJ foi levado em consideração o nº de empregados da CEG em dezembro de 2018, que foi de 413 empregados.
- Para efeito da CIPA SP foi levado em consideração o nº de empregados da GNF SPS em dezembro de 2018, que foi de 36 empregados.

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

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

Norma	Título
NT.00032.GN	OPS
NT.00033.GN	PAP
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
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.00068.GN	Manipulação e içamento de cargas
NT.00069.GN	Trabalhos em tensão para instalações em tensão >1kV
NT.00072.GN	Cálculo de indicadores de acidentabilidade
NT.00073.GN	Resposta frente a emergências
NT.00074.GN	Garantia de qualidade de processos técnicos

Entre as ferramentas desenvolvidas para garantir a segurança, algumas se relacionam especificamente com os colaboradores internos e os espaços de trabalho da Naturgy; enquanto 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 baseia-se principalmente no acompanhamento do desempenho das empresas colaboradoras. Assim, a Naturgy procura acompanhar eventuais acidentes que possam ocorrer com os colaboradores das empresas prestadoras de serviços, e para isso, desenvolveu ferramentas de monitoramento dos acidentes. Além disso, a Naturgy exige que seus fornecedores e empresas colaboradoras se certifiquem 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 realize atividades visando a este tipo de formação.

O ano de 2018 marcou o fortalecimento do 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 do Compromisso com a Segurança e Saúde e envolve as empresas contratadas cujos colaboradores prestam serviço para a Naturgy, totalizando 488 empresas.

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

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

### Procedimentos de conduta referentes à ação junto às empresas contratadas

- 1 Detectar os desvios, de forma sistemática e frequente, durante a atividade diária.
- 2 Atuar sobre o desvio de forma imediata.
- 3 Comunicar o desvio e as medidas tomadas ao responsável pela atividade de forma informativa de prevenção.
- 4 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.
- 5 O sistema, de forma automática, comunicará sua solução à pessoa que notificou o desvio.

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

De março a dezembro de 2018, o Projeto Itinerários de Segurança e

Saúde esteve presente em 16 empresas contratadas pela Naturgy Brasil.

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 2017, foi inserida uma nova página no portal 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 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.

Durante 2018, mensalmente, um novo conteúdo com um tema ligado à segurança e à saúde foi inserido na rede da empresa.

O **Projeto Compromisso com a Segurança e a Saúde** passou a fazer parte do dia a dia do colaborador e integrar a cultura organizacional. Usar o cinto de segurança no banco de trás do carro; estacionar o veículo de ré na fábrica; descer as escadas sem ler e-mail no celular são alguns dos comportamentos que muitos colaboradores passaram a adotar desde que o projeto foi implantado. Os depoimentos selecionados pelo Comitê do Projeto de Segurança e Saúde serviram para produzir um vídeo de divulgação.

**Calendário 2018** – em janeiro de 2018, foi entregue aos colaboradores da Naturgy o novo calendário, para ser utilizado nos postos de trabalho, com foco no tema segurança e saúde.

O novo formato brinca com as formas dos desenhos e aborda ações cotidianas para as quais se deve tomar cuidado e aplicar todas as regras de segurança e saúde.

### 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/incidentes.

**Prêmio Liderança em Segurança e Saúde** – em linha com o projeto de Compromisso com

a Segurança e a Saúde, o Grupo lançou, em janeiro de 2017, o “Prêmio Liderança em Segurança e Saúde”, que visa a motivar e reconhecer os colaboradores que demonstram ter liderança em Segurança e Saúde. São avaliados os méritos individuais do funcionário e, independentemente do país, o indicado precisa figurar no quadro de empregados da Naturgy. Para participar, o colaborador deve ser indicado no mínimo por três outros companheiros.

O prêmio tem periodicidade anual, e as datas das convocatórias são publicadas na Naturalnet. Os candidatos são avaliados a partir da valoração de méritos e evidências expostas em suas propostas, além de

entrevistas com os companheiros e responsáveis dos candidatos. Ao final, é elaborado um relatório final para cada participante.

Foi estabelecido um primeiro Prêmio Liderança em Segurança e Saúde, três finalistas e um reconhecimento aos participantes:

- Primeiro Prêmio: 5 mil euros e uma peça comemorativa. Os funcionários que propuseram sua candidatura ganharão um cheque da Amazon no valor de 100 euros.
- Dois finalistas: 2 mil euros.
- Todos os candidatos: presente.



## Projetos / campanhas de saúde

- **Doação de sangue** – Buscando promover a conscientização dos colaboradores sobre a importância da doação de sangue, e com o objetivo de realizar mais uma ação social, a campanha foi realizada no mês de julho. Foram arrecadadas um total de 79 bolsas de sangue, com cerca de 450ml cada bolsa.
- **Evento de corrida (Circuito das Estações)** – Para estimular a prática de exercícios físicos, a Naturgy participou de 4 etapas da corrida “Circuito das Estações”, uma em cada estação (Outono, Inverno, Primavera e Verão). Os eventos foram realizados no Aterro do Flamengo, sempre em uma manhã de domingo. A Naturgy levou aproximadamente 500 pessoas por etapa e foi premiada em todas as vezes que participou do evento como a empresa que mais levou participantes no circuito.
- **Doação de Alimentos** - Mais uma ação social realizada pela Naturgy que tem o objetivo de estimular os colaboradores a serem solidários, fazendo doações e buscando ajudar o próximo. Cada participante da corrida foi convidado a doar 1kg de alimento não perecível no momento da retirada do kit de corrida. Os 600 kg de alimentos arrecadados foram entregues em 5 instituições

diferentes, conveniadas ao Instituto da Criança. Na última etapa, batemos um recorde de arrecadações totalizando 480 kg de alimentos.

- **Eventos de corrida SP** – Visando estender aos colaboradores de São Paulo o estímulo à prática de atividades físicas, a Naturgy em São Paulo também participou de 2 eventos de corrida na cidade de Sorocaba. A Naturgy levou mais de 25 pessoas por etapa, considerando que cada funcionário pôde levar um acompanhante.
- **Outubro Rosa** – Com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a importância do combate ao Câncer de Mama, o Outubro Rosa foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema, palestras nas sedes Corporativa e Operativa, com videoconferência para as unidades Barra da Tijuca, Niterói e Sorocaba. A data é importante para enfatizar a prevenção e o tratamento do câncer de mama. Todos os participantes receberam uma necessaire como brinde do evento.
- **Semana de Segurança e Saúde** – Projeto corporativo alinhado com o compromisso de Segurança e Saúde da empresa. Este ano, a fim de esclarecer os mitos e verdades sobre alimentação

saudável, foi realizada uma ação de distribuição de mix de frutas secas e cereais para todos os colaboradores das unidades. Além disso, nas sedes Corporativa e Operativa, foi realizada uma palestra de alimentação saudável, com vídeo conferência para todas as unidades. Ao final do evento, foi disponibilizado café da manhã com frutas para estimular uma alimentação saudável.

- **Campanha de vacinação da gripe** – Sempre buscando a prevenção e zelando pela saúde dos nossos colaboradores, realizamos anualmente a Campanha de Vacinação Contra Gripe. Planejada para atender a todos, tivemos, este ano, a participação de 385 colaboradores.



- **Gestão do controle de absenteísmo** – Com o objetivo de manter o índice abaixo de 2%, o índice de absenteísmo acumulado em 2018 foi de 1,81%, mantendo-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 batizado de MEDTRA. Nele, são registradas as atividades assistenciais, ocupacionais e campanhas da área de Saúde.
- **Projeto E-Social** – A partir do 2º semestre de 2018, a área de Saúde começou a estruturar o Projeto e-Social. Trata-se de um sistema para integração entre órgãos governamentais e empresas para envio de informações da saúde do trabalhador e requisitos legais em tempo real.
- **Certificação de Empresa Saudável** – Para manutenção desta certificação, a empresa cumpre com os requisitos do Model 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 da empresa na comunidade. Em 2018, fomos auditados novamente pela AENOR (Espanha) e fomos certificados com sucesso, sem ter havido nenhuma “Não Conformidade”.
- **Cobertura de ambulância UTI** – Em casos de urgência e/ou emergência, a Naturgy Brasil dispõe de um convênio com um provedor de ambulância para acionamento e remoção hospitalar de seus colaboradores. O serviço tem cobertura 24 horas por dia e está disponível nas unidades do Rio de Janeiro e São Paulo.
- **Treinamento de Primeiros Socorros e Desfibriladores** - A Naturgy promoveu treinamento de primeiros socorros ministrado pela Cruz Vermelha no mês de julho. Trinta e cinco colaboradores foram selecionados estrategicamente para participar. A formação ensinou, além das manobras de primeiros socorros, a utilização dos desfibriladores automáticos que estão alocados nas sedes Corporativa e Operativa.
- **Campanhas informativas de saúde** – Ao longo do ano foram produzidas diversas 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.
- **Novembro Azul** – Buscando conscientizar os colaboradores sobre a prevenção ao câncer de próstata, o Novembro Azul foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema e palestras com um médico urologista, nas sedes Corporativa e Operativa, com videoconferência para as unidades Barra da Tijuca, Niterói e Sorocaba. A data é importante para enfatizar a prevenção e o tratamento do câncer de próstata. Todos os participantes receberam uma nécessaire como brinde do evento.
- **Dezembro Laranja** – Com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a prevenção ao câncer de pele, o Dezembro Laranja foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema e 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.



#DezembroLaranja, se expõe, mas não se queima

## Programas de Saúde

### • Programa de Medicamentos

– Neste programa, a área de saúde custeia metade do valor de medicamentos dos colaboradores em tratamento de hipertensão arterial e diabetes. Para participar, o colaborador deve apresentar ao Serviço Médico um laudo e receitas médicas atualizadas e originais a cada seis meses. Em 2018, foi reestruturado e criado um PE para esclarecer as regras do programa.

### • Programa de Auxílio

**Ótico (SPS)** – O programa promove a compra de lentes básicas de contato de óculos para os colaboradores de SPS. O auxílio cobre também lentes quebradas em acidentes de trabalho. O colaborador deve apresentar um laudo médico do oftalmologista original contendo a patologia e o CID em questão, para que tenha direito ao benefício. No PE elaborado pela área de Saúde, estão descritas as regras para participar do programa. Por meio dele, o colaborador pode obter o reembolso.

• **Programa Viva Leve** – Visando o controle do sobrepeso/obesidade dos colaboradores e a reeducação alimentar, a Naturgy trabalha o tema da alimentação saudável por meio de palestras e de consultas individuais com nutricionista e psicólogos. As palestras ocorrem a cada quinze dias, intercaladas entre as sedes corporativa e operativa. Os participantes são selecionados após consultas médicas e durante a realização do exame periódico, caso haja indicação para um programa de emagrecimento.

• **Programa Fisioterapia/RPG** – Trata-se de outro benefício destinado aos colaboradores efetivos que necessitam desse tipo de tratamento. O programa é realizado dentro da companhia, facilitando o acesso do colaborador ao tratamento com maior comodidade. O tratamento é realizado duas vezes por semana em duas salas localizadas no Espaço Saúde (sede corporativa) e no Serviço Médico (sede operativa). Para agendar os tratamentos, os colaboradores passam por avaliação dos médicos da Naturgy. É preciso apresentar laudo de encaminhamento emitido por uma das seguintes especialidades: ortopedia, reumatologia, fisioterapia ou neurologia/neurocirurgia. O número de sessões e a

modalidade fisioterapêutica devem estar especificados pelo especialista, junto com os exames complementares e/ou de imagem para anexação ao prontuário. Os funcionários incluídos no programa têm direito a realizar até 20 sessões. Elas são disponibilizadas em dois períodos de 10 atendimentos, renováveis ou não, diante da necessidade e do quadro clínico do paciente.

### • Programa de Massoterapia

– No intuito de melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores, a área de Saúde oferece, semanalmente, sessões de shiatsu e reflexologia com profissionais qualificados. O objetivo é proporcionar alguns momentos de tranquilidade e alívio do estresse e das tensões diárias.

Durante as sessões de shiatsu e reflexologia, os colaboradores podem relaxar por 20 minutos em salas personalizadas. Em 2017, para um maior conforto dos participantes, os ambientes passaram a contar com música relaxante.

As unidades das sedes corporativa e operativa, Niterói, 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 Naturgy, por meio da área de Saúde, dispõe de caixas de primeiros socorros com materiais para pequenos curativos em todas as unidades isoladas e setores 24h da empresa. Para cada caixa é definido um responsável que, juntamente com a área de Saúde, controla a utilização e validade dos itens.

• **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 de pessoas não treinadas, seguindo somente as orientações dadas pelo aparelho. Ainda assim, em 2018 a área de Saúde promoveu treinamento para utilização dos equipamentos com pessoas estratégicas das áreas 24h, CIPA, Security, Segurança e Saúde.

• **Projeto de Turnos** - Criado em 2018 junto a área de Negócios (POC), busca cuidar melhor da saúde dos trabalhadores dos turnos alternativos. Por meio dele, as áreas CCAU e CCOR começaram a contar com o Serviço de Massoterapia e aderir a outras atividades de Saúde, de forma personalizada, conforme sua jornada especial de trabalho, possibilitando a participação de todos nas iniciativas.

Comemore a Semana de Segurança e Saúde da GNF com muita informação!

**saúdeintegral**

Entre 26 e 27 de abril você tem um encontro marcado com **seu bem-estar**: é a Semana de Segurança e Saúde da Gas Natural Fenosa.

**Afinal, aqui é Acidente Zero. E Saúde Deal!**

Para celebrar, temos uma palestra com a psicóloga do programa Vidas Live, Nathalia Matoso, que vai falar sobre o tema:

**"Mudanças de vida na contemporaneidade por uma vida mais leve".**

Local	Data	Hora
Auditorio Centro	26 de abril (quarta-feira)	19h
Auditorio São Cristóvão	27 de abril (quinta-feira)	19h

**Validação:** até 26 de abril | Bate e Fere: 27 de abril

Para sua inscrição vá em: [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com), utilizando o local onde você assiste à palestra.

Ah, e depois da palestra, temos um coffee break supersaudável para todos. **Não perca!**

segurançasaúde | gasNatural fenosa

gasNatural fenosa

**Massoterapia:**  
agora você agenda seu horário toda semana

**Nosso programa de massoterapia é um sucesso: prova disso é a crescente demanda pelo serviço, principalmente nas unidades Centro e São Cristóvão.**

No entanto, devido à grande procura por vagas e para dar a todos os funcionários dessas duas unidades a chance de desfrutar do serviço, informamos que **agora os horários serão liberados toda semana e não mais mensalmente.**

Assim fica mais fácil agendar a massoterapia na hora que você quer e na semana em que você precisa!

**Ah, e antes de fazer o agendamento, fique ligado:**

- Todos os colaboradores podem participar do programa
- Os agendamentos devem ser realizados via sistema
- O não cancelamento implica a perda do atendimento, não sendo possível remarcação
- Seios liberados apenas cinco minutos de atraso.
- Cancelamentos devem ser feitos até 24 horas antes do atendimento.
- ! Ao início de cada sessão, apresentar o crachá funcional.

**E para realizar o agendamento, acesse:**

<http://www.laborvidas.com.br/Agenda/APP/index.php?idC=10>

Qualquer dúvida entre em contato!

saúdeintegral

### Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT

Em maio, foi realizada a semana interna de prevenção de acidentes de trabalho de 2018, com o objetivo de divulgar a importância da prevenção para colaboradores da companhia. Foram realizadas palestras e atividades interativas voltadas para os temas:

- Segurança Viária
- Simulados teóricos e práticos de segurança viária
- Equipamentos de Proteção Individual
- Doenças sexualmente transmissíveis



### Concurso mensal de contatos de Segurança e Saúde

– O concurso foi lançado em 2016 e é mantido mensalmente. A iniciativa internacional visa promover o reconhecimento aos colaboradores que elaboram ações de comunicação sobre o tema e auxiliam seus colegas de trabalho com seus comportamentos. O material criado pelo colaborador deve refletir situações cotidianas que proporcionem experiência e sirvam para promover condutas que evitem riscos ou acidentes.

Para ilustrar, o arquivo pode conter dois slides com fotos ou vídeos de até 60 segundos. Todos os materiais são publicados na Naturalnet, no espaço Plano Compromisso Segurança e Saúde. O nome do ganhador é revelado na Naturalnet, na primeira semana do mês seguinte ao período premiado. O júri faz sua avaliação levando em conta os seguintes critérios de seleção: sensibilização; compromisso; originalidade; apresentação; e grau de contribuição à implantação do conteúdo do contato no grupo.

Todos os colaboradores efetivos podem participar e todo mês é selecionado um vencedor, que recebe um cheque da Amazon no valor de 100 euros, a ser trocado no seu país. Entre os mais de 30 países participantes, em 2018, uma funcionária do Brasil foi premiada com o contato de segurança e saúde “Como dirigir com segurança na chuva”.



# 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.

## Instalações Internas

**Fogão**  
Tubulação de gás  
Registro de esfera  
Válvula  
Tubo flexível

**Aquecedor**  
Comprimento máximo 2 m  
Altura mínima 35 cm  
Chaminé  
Terminal T encaixe perfeito sem obstruções  
Distância 10cm  
Adesivo gás  
Distância mínima de 20 cm de outras instalações

➤ Seguir a Norma de Segurança para as instalações a gás é garantia de tranquilidade para você e sua família.

**Volume mínimo\* do ambiente**  
O volume mínimo para ambientes onde existem equipamentos a gás é de 6 m<sup>3</sup>.  
\* Volume = (área da base) x altura

## Circulação de ar garante segurança

Os ambientes onde funcionam aparelhos a gás devem ser bem ventilados e estar em boas condições, pois o oxigênio é consumido durante a queima do gás. Por este motivo, janelas e basculantes devem ser mantidos livres dos obstáculos que impeçam a renovação do ar.

Outro cuidado importante é manter uma área superior aberta, acima de 1,5 m do piso, com no mínimo 600 cm<sup>2</sup>. Na parte inferior, também deve haver ventilação. Esta pode ser através de um corte de 3 cm na porta ou instalação de veneziana com área mínima de 200 cm<sup>2</sup>, com cota abaixo de 0,80 cm do piso.

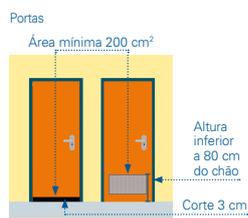
Os locais em que fogões e aquecedores estão instalados devem ter ventilação permanente inferior e superior para a renovação do ar.

### Ventilação na parte superior do ambiente



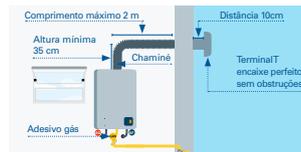
➤ Fixar uma báscula para que a janela ou basculantes fiquem sempre abertos.

### Ventilação na parte inferior do ambiente



➤ Nos ambientes onde estão instalados os equipamentos a gás, a porta deve ter um corte inferior de 3 cm ou podem ser instaladas treliças ou venezianas com 200 cm<sup>2</sup> de ventilação. Mantenha janelas ou basculantes fixos sempre abertos.

## Chaminé e Terminal T



- As chaminés devem ter no mínimo 35 cm de altura e no máximo 2 m de comprimento.
- Um terminal em "T" deve ser instalado no final da chaminé, no exterior da edificação.
- Verifique a ampliação no encaixe de sua chaminé

## Veja como deve ser a instalação:



➤ Os fogões devem estar conectados à instalação por um tubo flexível metálico (NBR no 14.177) com registro de esfera, contendo a identificação, e instalados sempre em local ventilado e de fácil acesso.



➤ As instalações de gás devem estar 20 cm afastadas de instalações de outras naturezas, como, por exemplo, tomadas e luminárias.

# 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.

<b>Indicadores – 2018</b>	<b>GNF Brasil</b>
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	1
Nº de acidentes sem afastamento – mulheres	0
Dias perdidos – homens	0
Dias perdidos – mulheres	0
Nº de óbitos relacionados ao trabalho	0
Índice de absentismo	1,81%

## Compromisso com a sociedade

Princípios de atuação responsável com a sociedade **124**

Destaque e prêmios recebidos em 2018 **129**

# Princípios de atuação responsável com a sociedade

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

O compromisso social faz parte da Política de Responsabilidade Corporativa da Naturgy e está baseado nos seguintes princípios:

- Integração positiva na sociedade dos países em que o grupo atua, avaliando o impacto social das suas atividades e respeitando a cultura, as normas e o meio ambiente.
- Geração de valor através da própria atividade e com a colaboração a organizações não governamentais, a comunidade local e outros agentes sociais, em todos os países onde o grupo está presente.
- Promoção da educação, da formação, da riqueza cultural e da inclusão dos coletivos mais desfavorecidos.



## Educação

Um total de 36 novos alunos dos cursos técnicos de Agente Comercial, Inspeção Periódica / Autovistoria de Instalações Prediais a Gás e Instalador Predial se formaram entre os meses de setembro e dezembro de 2018, 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.

Os cursos tiveram duração de 160h, 80h e 232h, respectivamente, entre aulas práticas e teóricas (uma turma para cada curso), e aconteceram na unidade Senai Tijuca. A ação é voltada para pessoas com mais de 18 anos, com ensino médio completo ou em curso.



## Gastronomia

A Naturgy deu sequência em 2018 ao projeto **Energia do Sabor**, que promove a formação de jovens carentes no curso de Cozinheiro Internacional. A iniciativa é desenvolvida em parceria com a Unilasalle, de Niterói.

Em agosto de 2018, 19 novos cozinheiros internacionais se formaram, já prontos para atuar no mercado de trabalho após um ano de aulas no curso de Gastronomia. Os estudantes

ganharam o título de Chef ao passarem por uma prova final ao estilo “Masterchef”. Nessa prova, eles tiveram que criar pratos para avaliação de grandes personalidades da gastronomia carioca, como o chef Claude Troisgros e outros profissionais renomados da área.

Em novembro foi iniciada a sexta turma, com 20 alunos inscritos, todos moradores do entorno da faculdade, com idades entre 17 e 25 anos, e renda familiar de até três salários mínimos.

O **Energia do Sabor** foi lançado em 2012 e já formou quase 100 jovens como cozinheiros internacionais pela Unilasalle. A ideia do projeto é atender a 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.



## Meio ambiente

O programa educativo **Energia para Crescer**, voltado para o público infantil, foi realizado mais uma vez durante o ano letivo de 2018 nas instituições de ensino dos municípios do Rio de Janeiro e de Niterói. Foram 70 apresentações da peça teatral **Manual para o Futuro Legal** e da palestra **Uso Responsável do Gás**, em 42 instituições de ensino, para um público de 8.688 alunos e 489 professores.

**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. O projeto também inclui uma dinâmica na qual os alunos aprendem um pouco mais sobre a origem, distribuição e uso seguro do gás natural. Entre os cenários está a maquete de um banheiro para demonstração das regras de segurança.

Na opinião dos educadores, 100% das escolas que receberam o projeto consideraram positivo unir cultura, educação e meio ambiente. Além disso, 100% dessas instituições manifestaram interesse em receber o projeto novamente e consideraram muito positivo a palestra estar associada ao espetáculo teatral.



## Cultura

A Naturgy patrocinou em 2018, pelo oitavo ano consecutivo, o Rio Gastronomia, maior evento de gastronomia do Brasil. Realizado nos armazéns 3 e 4 do Pter Mauá durante sete dias, o Rio Gastronomia reuniu os principais restaurantes da cidade

com o que há de melhor na gastronomia carioca, através de quiosques, food trucks e bikes. O evento também proporcionou aos visitantes workshops com renomados chefs nacionais e internacionais, degustações das mais variadas iguarias e programação com shows musicais diariamente.

E, ainda dentro do evento, uma feira de produtos típicos do interior do Estado fez sucesso entre o público presente, que em 2018 ultrapassou a marca de 50 mil pessoas.



## Destaques e prêmios recebidos em 2018

O ano de 2018 foi de premiações, certificações e destaques importantes para a empresa, entre os quais destacam-se:

### Capital e Região Metropolitana do Estado do RJ

- **Prêmio ESARH – edição 2018**, na modalidade Gestão de Pessoas, com o case “Ferramentas de gestão: engajar, motivar e evoluir”.
- **Prêmio Ser Humano 2018**, promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH). A empresa conquistou

o bronze na categoria “Gestão de Pessoas – Desenvolvimento” com o case “Universidade Estendida e o Desenvolvimento das Capacidades de seus Parceiros: Uma estratégia de Negócio”.

- A companhia foi uma das finalistas da 14ª edição do **Prêmio Brasil Ambiental**, iniciativa da Câmara de Comércio Americana do Rio de Janeiro (AmCham Rio) que reconhece as organizações com melhores práticas em sustentabilidade. Concorreu na categoria “Emissões Atmosféricas” com um projeto que identifica e monitora o impacto de ações para redução

de emissões de gases de efeito estufa, contribuindo para a agenda de sustentabilidade da empresa.

- No anuário Maiores & Melhores da revista Exame 2018, no ranking das 500 maiores empresas por vendas, classificou-se no 170º lugar. Entre as maiores empresas com controle espanhol, foi a 6ª colocada.
- No anuário de 2018 **Valor 1000**, do jornal Valor Econômico, no ranking das 1000 maiores empresas do país, a empresa ficou na 146ª posição; e no segmento Petróleo e Gás, obteve o 6º lugar.



## Interior do Estado do RJ

- **Prêmio ESARH – edição 2018**, na modalidade Gestão de Pessoas, com o case “Ferramentas de gestão: engajar, motivar e evoluir”.
- **Prêmio Ser Humano 2018**, promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH). A empresa conquistou o bronze na categoria “Gestão de Pessoas – Desenvolvimento” com o case “Universidade Estendida e o Desenvolvimento

das Capacidades de seus Parceiros: Uma estratégia de Negócio”.

- A empresa foi uma das finalistas da 14ª edição do **Prêmio Brasil Ambiental**, iniciativa da Câmara de Comércio Americana do Rio de Janeiro (AmCham Rio) que reconhece as organizações com melhores práticas em sustentabilidade. Concorreu na categoria “Emissões Atmosféricas” com um projeto que identifica e monitora o impacto de ações para redução de emissões de gases de efeito

estufa, contribuindo para a agenda de sustentabilidade da empresa.

- No anuário Maiores & Melhores da revista Exame 2018, no ranking das 500 maiores empresas por vendas, classificou-se no 293º lugar. Entre as maiores empresas com controle espanhol, foi a 9ª colocada.
- No anuário de 2018 **Valor 1000**, do jornal Valor Econômico, no ranking das 1000 maiores empresas do país, a empresa ficou na 253ª posição.



## São Paulo

- **Prêmio ESARH – edição 2018**, na modalidade Gestão de Pessoas, com o case “Ferramentas de gestão: engajar, motivar e evoluir”.
- **Prêmio Ser Humano 2018**, promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH). A empresa conquistou o bronze na categoria “Gestão de Pessoas – Desenvolvimento” com o case “Universidade Estendida e o Desenvolvimento

das Capacidades de seus Parceiros: Uma estratégia de Negócio”.

- A empresa foi uma das finalistas da 14ª edição do **Prêmio Brasil Ambiental**, iniciativa da Câmara de Comércio Americana do Rio de Janeiro (AmCham Rio) que reconhece as organizações com melhores práticas em sustentabilidade. Concorreu na categoria “Emissões Atmosféricas” com um projeto que identifica e monitora o

impacto de ações para redução de emissões de gases de efeito estufa, contribuindo para a agenda de sustentabilidade da empresa.

- No anuário de 2018 **Valor 1000**, do jornal Valor Econômico, no ranking das 1000 maiores empresas do país, a empresa foi a 7º colocada no item *Margem de Atividade*. A empresa também conquistou o 8º lugar em *Cobertura de Juros*.



## Informações adicionais

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2018 **132**

Índice de Conteúdo GRI **136**

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

[102-56]





## **Relatório de Asseguração limitada dos Auditores Independentes sobre as informações de sustentabilidade constantes no Informe de Responsabilidade Social Corporativa 2018**

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 no *Global Reporting Initiative - GRI Standards*, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018 (“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 as divulgações 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 tópicos 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 das divulgações 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 as divulgações divulgadas nas informações constantes do Relatório;
- d) Confronto das divulgações de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência ao *Global Reporting Initiative* – GRI Standards e critérios da estrutura de elaboração das divulgações do GRI Standards, 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. Conseqüentemente, 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 2018 do Grupo Naturgy do Brasil, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, não foram compiladas, em todos os tópicos relevantes, de acordo com o GRI Standards, critérios, premissas e metodologias para elaboração das divulgações do “*Global Reporting Initiative – GRI Standards*”.

Rio de Janeiro, 02 de julho de 2019.

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

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

# Índice de Conteúdo GRI <sup>[102-55]</sup>



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	Omissão	Verificação externa
<b>Perfil organizacional</b>				
	<b>102-1</b> Nome da organização	16		Sim
	<b>102-2</b> Atividades, marcas, produtos e serviços	16		Não
	<b>102-3</b> Localização da sede	18 e 141		Sim
	<b>102-4</b> Localização das operações	12 e 18		Não
	<b>102-5</b> Propriedade e forma jurídica	16		Não
	<b>102-6</b> Mercados atendidos	16, 17 e 18		Não
<b>GRI 102: Divulgações gerais 2016</b>	<b>102-7</b> Escala da organização	14 e 19		Sim
	<b>102-8</b> Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	92		Não
	<b>102-9</b> Cadeia de fornecedores	61		Não
	<b>102-10</b> Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	16		Não
	<b>102-11</b> Princípios ou abordagem de precaução	28		Não
	<b>102-12</b> Iniciativas externas	26, 32, 38, 47 e 51		Sim
	<b>102-13</b> Participação em associações	47		Não
<b>Estratégia</b>				
<b>GRI 102: Divulgações gerais 2016</b>	<b>102-14</b> Declaração do tomador de decisão sênior	6		Não
<b>Ética e integridade</b>				
<b>GRI 102: Divulgações gerais 2016</b>	<b>102-16</b> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	26 e 32		Não
	<b>102-17</b> Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	32		Não
<b>Governança</b>				
<b>GRI 102: Divulgações gerais 2016</b>	<b>102-18</b> Estrutura da Governança	71		Sim

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
<b>Engajamento de stakeholders</b>				
<b>GRI 102: Divulgações gerais 2016</b>	<b>102-40</b> Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	40		Não
	<b>102-41</b> Acordos coletivos	92		Não
	<b>102-42</b> Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	39		Não
	<b>102-43</b> Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	40 e 52		Não
	<b>102-44</b> Principais tópicos e preocupações levantadas	40 e 52		Não
<b>Práticas de reporte</b>				
<b>GRI 102: Divulgações gerais 2016</b>	<b>102-45</b> Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	67, 68 e 69		Não
	<b>102-46</b> Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	20 e 22		Sim
	<b>102-47</b> Lista dos tópicos materiais	21		Não
	<b>102-48</b> Atualizações de informações	20		Sim
	<b>102-49</b> Mudanças no relatório	22		Sim
	<b>102-50</b> Período do relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.		Sim
	<b>102-51</b> Data do relatório mais recente	A versão anterior a esta edição referia-se ao exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017 - Publicado em junho de 2018		Sim
	<b>102-52</b> Ciclo do relatório	Anual		Sim
	<b>102-53</b> Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	carillo@naturgy.com		Sim
	<b>102-54</b> Opção de acordo com o GRI Standards	Este relatório foi preparado de acordo com as normas da GRI: opção principal		Sim
	<b>102-55</b> Índice de Conteúdo GRI	136		Sim
	<b>102-56</b> Asseguração externa	132		Não

<b>Tópicos materiais</b>				
<b>Desempenho econômico</b>				
<b>GRI Standard</b>	<b>Divulgação</b>	<b>Página</b>	<b>Omissão</b>	<b>Verificação externa</b>
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	66 a 70		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	66 a 70		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	66 a 70		Não
<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>	<b>201-1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído	72		Não
<b>Combate à corrupção</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	29-37		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	29-37		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	29-37		Não
<b>GRI 205: Combate à corrupção 2016</b>	<b>205-1</b> Operações avaliadas para riscos relacionados à corrupção	29		Não
	<b>205-2</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	36		Não
	<b>205-3</b> Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	36		Não
<b>Materiais</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	78 a 84		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	78 a 84		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	78 a 84		Não
<b>GRI 301: Materiais 2016</b>	<b>301-1</b> Materiais usados por peso ou volume	82 e 85		Não
<b>Energia</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	78 a 84		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	78 a 84		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	78 a 84		Não
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	<b>302-1</b> Consumo de energia dentro da organização	85		Não
<b>Água e Efluentes</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	78 a 84		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	78 a 84		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	78 a 84		Não
<b>GRI 303: Água 2016</b>	<b>303-1</b> Total de retirada de água por fonte	85		Não

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
<b>Biodiversidade</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	78 a 84		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	78 a 84		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	78 a 84		Não
<b>GRI 304: Biodiversidade 2016</b>	<b>304-1</b> Unidades operacionais próprias, arrendadas, gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	88		Não
	<b>304-2</b> Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	88		Não
	<b>304-3</b> Habitats protegidos ou restaurados	89		Não
<b>Emissões</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	78 a 84		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	78 a 84		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	78 a 84		Não
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>	<b>305-1</b> Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	85		Não
	<b>305-2</b> Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	85		Não
	<b>305-3</b> Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	85		Não
<b>Efluentes e resíduos</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	78 a 84		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	78 a 84		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	78 a 84		Não
<b>GRI 306: Efluentes e resíduos 2016</b>	<b>306-1</b> Descarte de água por qualidade e destino	86		Não
	<b>306-2</b> Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	86		Não
	<b>306-3</b> Derramamentos significativos	58		Não
<b>Emprego</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	90 e 91		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	90 e 91		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	90 e 91		Não
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>	<b>401-1</b> Novas contratações e rotatividade de funcionários	98		Sim
	<b>401-2</b> Benefícios para funcionários de tempo integral que não são fornecidos a funcionários temporários ou em regime de meio período	97		Sim
<b>Saúde e segurança no trabalho</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	108 a 123		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	108 a 123		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	108 a 123		Não

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
<b>GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2016</b>	<b>403-1</b> 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	111		Não
	<b>403-2</b> Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero/econômico	123		Sim
<b>Treinamento e educação</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	90, 91, 94 e 95		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	90, 91, 94 e 95		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	90, 91, 94 e 95		Não
<b>GRI 404: Treinamento e educação 2016</b>	<b>404-1</b> Média de horas de treinamento por ano por funcionários	91, 100		Sim
	<b>404-3</b> Percentual de funcionários que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	94		Sim
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	96, 98 a 101		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	96, 98 a 101		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	96, 98 a 101		Não
<b>GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016</b>	<b>405-2</b> Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	92, 93 e 101		Sim
<b>Liberdade de associação e negociação coletiva</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	90, 96		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	90, 96		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	90, 96		Não
<b>GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016</b>	<b>407-1</b> Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva possa estar em risco	96		Não
<b>Avaliação em direitos humanos</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	38, 98		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	38, 98		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	38, 98		Não
<b>GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2016</b>	<b>412-1</b> Operações submetidas a análises ou avaliações de impactos relacionados a direitos humanos	98		Não
	<b>412-2</b> Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos de direitos humanos	38		Sim
	<b>412-3</b> Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	98		Não

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
<b>Avaliação social de fornecedores</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	60 a 63		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	60 a 63		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	60 a 63		Não
<b>GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016</b>	<b>414-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	98		Não
<b>Saúde e segurança do cliente</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	56 a 58		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	56 a 58		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	56 a 58		Não
<b>GRI 416: Saúde e segurança do cliente 2016</b>	<b>416-1</b> Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	56, 57 e 58		Não

[102-3]

**Naturgy - Brasil**

Av. Presidente Vargas - 1001 - 7º e 9º andares  
Centro  
Rio de Janeiro - RJ

[www.naturgy.com.br](http://www.naturgy.com.br)

**Edição:**

Diretoria de Comunicação  
[www.naturgy.com.br](http://www.naturgy.com.br)

**Direção de arte e diagramação:**

Flavia da Matta Design  
[www.flaviadamattadesign.com.br](http://www.flaviadamattadesign.com.br)

**Naturgy** 

[www.naturgy.com.br](http://www.naturgy.com.br)