

Informe
Anual Integrado
2019



Informe
Anual Integrado
2019



Modelos de negócios e criação de valor



Pág. | 5



Resultado operacional



Pág. | 9



Resultados financeiros



Pág. | 19





Valor gerado
para a
sociedade



A administração

Pág. | 25

Pág. | 35





Informe Anual Integrado | 2019

Modelos de negócios e criação de valor

—

Nova marca consolidada | 6

Cenários macroeconômico e energético | 6

Missão, visão e valores | 7

Nova marca consolidada

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

Assim, no dia 10 de dezembro de 2018, a marca Naturgy foi oficialmente adotada no Brasil, completando seu primeiro aniversário ao final de 2019. A mudança foi precedida de comunicação à Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – Arsesp e, desde o seu lançamento, passou a ser divulgada amplamente, para informar não apenas ao mercado, aos acionistas e investidores da empresa, mas também aos clientes, prestadores de serviços e parceiros comerciais.

O case da mudança de marca foi premiado com o troféu de ouro no Prêmio ABT.

Cenários macroeconômico e energético

O Produto Interno Bruto – PIB cresceu 1,2% em 2019. O índice manteve-se estável em relação a 2018, frustrando o crescimento esperado para o ano. Isso demonstra que a recuperação da economia ainda ocorre em ritmo lento.

A taxa de desemprego caiu de 12,3%, em 2018, para 11,9%, em 2019 (variação de apenas -0,4%), o que contribui para a lenta recuperação da economia.

A taxa básica de juros SELIC fechou o ano de 2019 em 4,5%, atingindo nova mínima histórica. O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), índice oficial que mede a inflação no país, sofreu discreto aumento, passando de 3,75% em 2018 para 4,31% em 2019. Superou a meta (4,25%) do Governo, contudo, ficou dentro do limite previsto pelo Conselho Monetário Nacional (entre 2,75% e 5,75%).

O dólar acumulou alta de 3,5% em 2019, fechando o ano cotado em R\$ 4,0098. A guerra comercial entre Estados Unidos e China, o cenário político na

América do Sul, a queda da taxa SELIC, além das dificuldades de articulação política entre os poderes Executivo e Legislativo foram fatores que impactaram a cotação da moeda.

No setor de óleo e gás, a produção total de petróleo no país, informada no Boletim da Produção de Petróleo e Gás Natural, emitido pela Agência Nacional do Petróleo (ANP), em dezembro de 2019, foi de 1,299 bilhão de barris, com média diária de 2,787 milhões de m³/dia, resultando em um acréscimo de 7,78% em relação à produção de 2018. Já, a produção de gás natural em 2019 correspondeu a 122,53 milhões de m³/dia, registrando um aumento de 9,46% em relação a 2018.

De acordo com a Abegás (Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás Canalizado), o volume médio total de gás natural consumido no país em 2019 foi 0,97%, superior ao volume consumido em 2018 e mantendo-se estável. A média de consumo no país foi de 64,626 milhões de m³/dia frente a 64,007 milhões de m³/dia em 2018.

A Abegás destaca que o consumo das termelétricas subiu 3,25% no ano, alcançando 23,89 milhões de m³/d. Por sua vez, as vendas para o segmento industrial mantiveram-se estáveis, com ligeira queda de 0,96% para 27,97 milhões de m³/d. O consumo do mercado convencional chegou a 40,72 milhões de m³/d em 2019, apenas 0,3% abaixo dos 40,86 milhões de m³/d de 2018. O destaque positivo foi o crescimento das vendas para o mercado de GNV, com aumento de 3,24%, alcançando 6,056 milhões de m³/d em 2019.

Missão, visão e valores

A missão_

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

A visão_

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

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

Os valores_

que guiam a forma de agir da Empresa são:



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



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



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



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



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



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



Informe Anual Integrado | 2019

Resultado operacional

—

Atividade comercial | 10

Serviço a clientes | 14

Atividade técnica e operações | 16

Atividade comercial



Clientes atendidos

Em 2019, a Naturgy em São Paulo somou 6.866 clientes captados e um incremento líquido de 5.434 usuários em toda a área de atuação da companhia.

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

Não houve captação de novos postos de distribuição de GNV (gás natural veicular) no ano. Já, nos segmentos residencial e comercial registraram-se aumentos de 6% e 11% no número de clientes, respectivamente, com destaque para o segundo, que cresceu mais que em 2018 (7%).

No segmento industrial, foram contabilizadas 16 captações, das quais destacamos: West Rock e Auer Alumínio do Brasil, em Porto Feliz, e Mitsui Alimentos, em Araçariguama.

Municípios atendidos	2019
Com rede de gás canalizado	18
Com GNC	0
Total	18

Número de Clientes	2019	2018	Variação	Variação (%)
Residencial	86.018	80.794	5.224	6
Comercial	2.032	1.834	198	11
Industrial	199	187	12	6
GNV	24	24	-	-
Total	88.273	82.839	5.434	7

Crescimento do número de clientes

Foi contabilizado um aumento de 7% do total de clientes, que fechou 2019 com 88.273. Em relação ao incremento líquido, houve um declínio de 25% em relação a 2018.



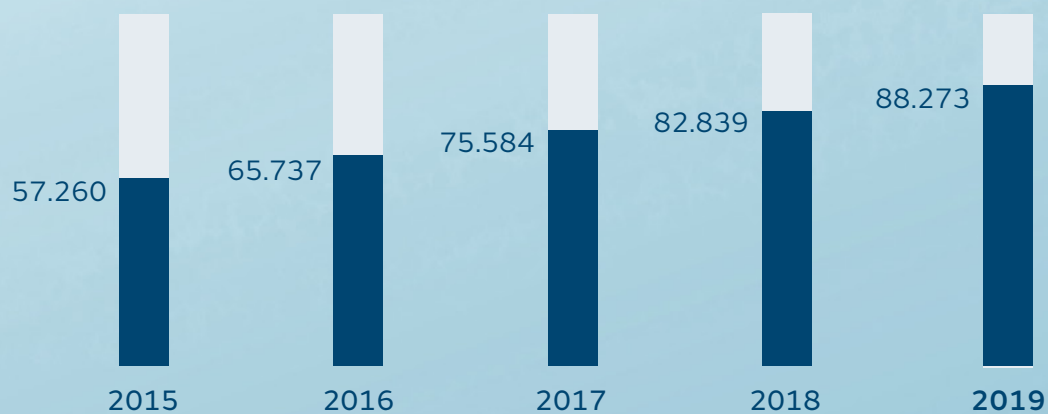
Novos clientes
para 2019



Evolução do número de clientes nos últimos 5 anos_

Número de Clientes	2015	2016	2017	2018	2019
Residencial	55.670	63.992	73.662	80.794	86.018
Comercial	1.374	1.529	1.710	1.834	2.032
Industrial	190	190	187	187	199
GNV	26	26	25	24	24
Total	57.260	65.737	75.584	82.839	88.273
Incremento líquido	8.426	8.477	9.847	7.255	5.334

Clientes – unidades_



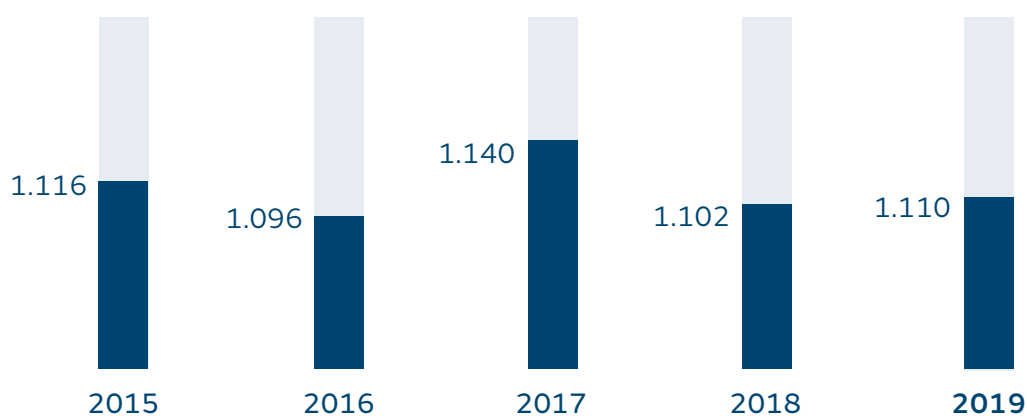
Evolução do volume de vendas de gás natural

Um total de 405.050 mil m³ foi distribuído ao longo do ano de 2019, um decréscimo de 0,7% na comparação com 2018. O segmento comercial, contudo, seguiu apresentando alta no volume comercializado, chegando a 8% na relação com o ano anterior, reflexo do crescente aumento do número de clientes captados. O setor residencial registrou aumento de 1% no volume consumido. O segmento industrial também teve acréscimo de 1% na distribuição em 2019. Por sua vez, no GNV, houve declínio de 16%.

Volume (mil m ³)	2019	2018	Variação (%)
Residencial	7.152	7.107	1
Comercial	7.239	6.697	8
Industrial	377.191	372.380	1
GNV	13.467	15.948	(16)
Total vendido	405.050	402.132	1

Evolução do volume de vendas nos últimos 5 anos_

Vendas (mm³/dia) nos últimos 5 anos



Serviço a clientes



+Info

Acesse
www.minhanaturgy.com.br



clientes

67mil

Atendidos
em diferentes canais

Excelência no atendimento

Com o compromisso de colocar o cliente no centro de seu modelo de negócio, como fator chave de sustentabilidade, a empresa atuou alinhada com os seguintes princípios de sua responsabilidade social corporativa:

- os clientes estão no centro do que fazemos;
- tratamos os nossos clientes como gostaríamos de ser tratados; e
- gostamos de inovar para fazer o dia a dia mais fácil para nossos clientes.

Com essa visão, a companhia registrou um total de 67 mil contatos de clientes, em seus diferentes canais de relacionamento: telefone, chat, agência e e-mail.

O call center fechou o ano com um total de 52 mil chamadas de clientes, com 80% atendidas em 20 segundos, o que colocou a prestação de serviço desse canal dentro dos níveis de excelência.

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

Com uma linguagem simples e de fácil acesso, o chat converteu-se no segundo canal mais procurado pelo cliente com perfil digital. Ao longo do ano, foram 3.268 atendimentos realizados pelo chat, 1.201% a mais do que o alcançado em 2018. Além da alta no volume de atendimentos, o chat recebeu 95% de avaliações positivas no pós-atendimento.

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

Nos diversos canais de atendimento, a empresa continuou fomentando a adesão à Conta Inteligente (recebimento da fatura via e-mail). Essa é uma ação sustentável que resulta também em redução de custos com o envio de correspondências físicas.

Desde 2014, a Agência Virtual no site da empresa proporciona agilidade e segurança, com diversos serviços e facilidades on-line. Em dezembro de 2019, já estavam cadastrados mais de 20 mil clientes.

Em 2019, a área de atendimento de segundo nível atendeu 639 clientes, por meio da sua Ouvidoria, redes sociais e da Arsesp, atingindo 100% dos indicadores de qualidade em relação aos prazos de resposta.

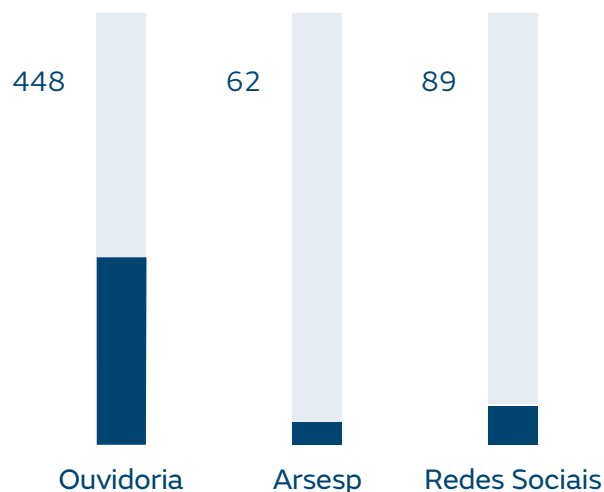


Atendimentos do Chat

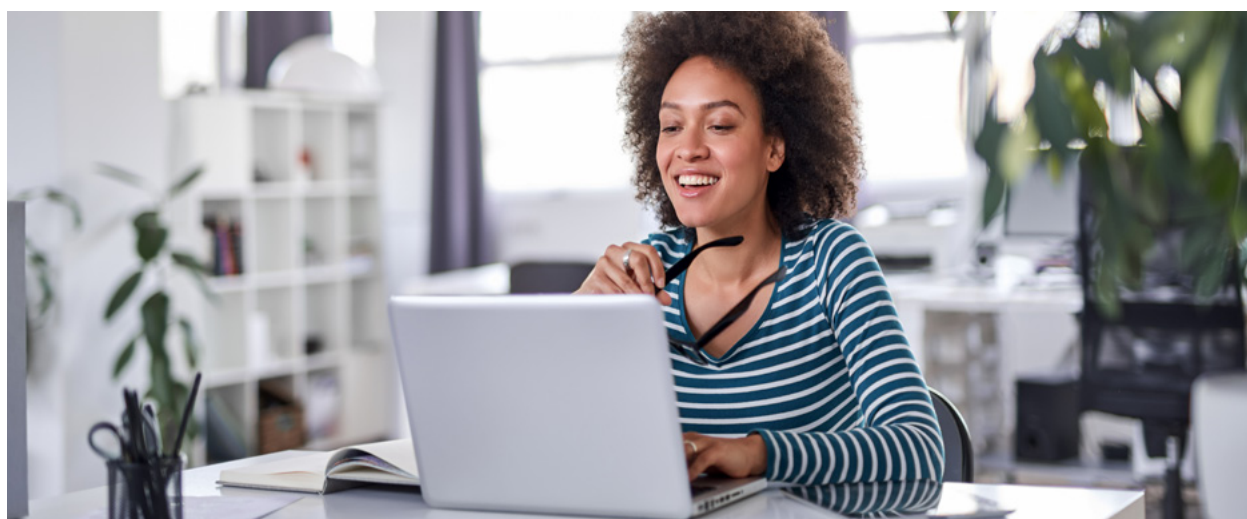
1.201%

a mais do que em 2018.

Atendimentos realizados_



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



Atividade técnica e operações

Em 2019, a companhia seguiu expandindo sua infraestrutura de distribuição, construindo 991 ramais e 35,16 km de redes, fechando o ano com 1.824,47 mil km em operação, mantendo-se como a 3ª maior distribuidora de gás natural canalizado do país em infraestrutura de fornecimento e em número de clientes atendidos.

Para garantir a confiabilidade e a segurança do sistema, 100% das redes de alta e média pressão passaram por inspeções preventivas e outras 4.181 perícias foram realizadas em instalações auxiliares.

Qualidade, Segurança e Meio Ambiente

A empresa continuou seguindo as diretrizes do projeto Compromisso com a Segurança e Saúde do grupo no mundo, apresentando ótimos resultados em 2019. Foram realizadas 38 OPSs (Observação Preventiva de Segurança), sendo que a meta estipulada para 2019 era de 35. Outro indicador que atingiu o objetivo para o ano foi o IDS (Inspeção Documentada de Segurança), com 106 registros, quando a meta era de 102.







Informe Anual Integrado | 2019

Resultados financeiros

—

Recursos investidos | 20

Sumário financeiro | 22

Remuneração aos acionistas | 23

Recursos investidos

Um investimento de R\$ 24 milhões foi realizado pela companhia em 2019, menos 19% do que o registrado em 2018. Credita-se essa redução, principalmente, à conclusão de grandes investimentos para chegada do gás natural canalizado em novos municípios. Do total aportado, R\$ 17,2 milhões foram destinados à construção de infraestrutura para expansão da distribuição em toda a região atendida e os restantes R\$ 6,8 milhões foram utilizados para manutenção e demais necessidades de recursos da empresa.

Investimentos	2019	2018	Variação (R\$)	Variação (%)
Infraestrutura de distribuição	17.191	22.439	(5.266)	(23)
Manutenção e demais investimentos	6.813	7.307	(494)	(7)
Total (R\$ milhões)	24.004	29.764	(5.760)	(19)

Evolução dos investimentos nos últimos 5 anos_

(R\$ mil)





Sumário financeiro

Conta de Resultados (R\$ mil)	2019	2018	Variação (R\$)	Variação (%)
Receita líquida das vendas e serviços	814.769	670.603	144.166	21,50
Lucro bruto	156.579	112.520	44.059	39,16
Lajida (Ebitda)	138.791	89.943	48.848	54,31
Lucro operacional	97.171	49.614	47.557	95,85
Lucro líquido do exercício	75.951	32.208	43.743	135,81
Margem Bruta	19,22%	16,78%		14,53

Lajida (Ebitda)	2019	2018	Variação (R\$)	Variação (%)
Lajida (R\$ mil)	138.791	89.943	48.848	54,31
Lucro líquido do exercício	75.951	32.208	43.743	135,81
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	20.277	11.226	9.051	80,63
Resultado financeiro	(943)	(6.180)	(5.237)	(84,74)
Depreciação e amortização	41.620	40.329	1.291	3,20

A informação relativa ao Ebitda/Lajida está de acordo com a forma de cálculo determinada pela Instrução Normativa nº 527/2012 CVM.

Resultado Financeiro

A política monetária adotada pelo Banco Central do Brasil (Bacen), no início de 2019, foi de continuar com a redução da taxa básica de juros (Selic). Com a discreta retomada da atividade econômica e com os sinais consistentes do controle da inflação, o Banco Central manteve a política monetária de redução da taxa Selic, passando a taxa de 6,50% para 4,50%, em dezembro de 2019.

O resultado financeiro apresentou, em 2019, o valor negativo de R\$ 943, frente ao valor de R\$ 6.180 em 2018.

Em 2019, a empresa fechou o ano sem índice de endividamento, frente ao endividamento de 4% em 2018.

Remuneração aos acionistas

Uma distribuição de resultados foi proposta pela administração em conformidade com a estrutura de capital apresentada, no valor bruto de R\$ 37.782 milhões, a título de juros sobre o capital próprio, aprovada pela Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas, que foi realizada em

11 de dezembro de 2019. O pagamento está previsto para o dia 30 de julho de 2020, em uma única parcela. O saldo remanescente, de R\$ 3.797 milhões, permaneceu no patrimônio líquido da companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, que será realizada em abril de 2020.





Informe Anual Integrado | 2019

Valor gerado para a sociedade

—

Responsabilidade social corporativa | 26

Relacionamentos com a sociedade | 28

Destaque e prêmios recebidos
em 2019 | 31

Acionistas | 33

Responsabilidade social corporativa

Para promover um entorno de trabalho motivador e desenvolver seus profissionais, a Naturgy em São Paulo implantou e deu prosseguimento a programas de treinamento, desenvolvimento, reconhecimento e equilíbrio da vida pessoal e profissional para os colaboradores.

Principais Indicadores_

Quadro de Pessoal/
números de funcionários



Total de diretivos*



Gastos de Pessoal (R\$)

7.060.249,41



2019

Homens (%)



Mulheres (%)

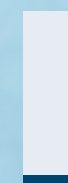


Mulheres em postos diretivos*



Horas de treinamento por empregado

21



2019

*Diretores e gerentes



Assim, foram investidos mais de R\$ 400 mil em, aproximadamente, 23 mil horas de capacitação para colaboradores em ações de formação para desenvolvimento do negócio, liderança, qualidade no atendimento ao cliente, compromisso com a segurança e saúde, desenvolvimento de carreira, dentre outras.

A exemplo dos programas e projetos realizados pela área de Pessoas, podemos citar: Gestão de Talentos, Universidade Corporativa e Universidade Estendida, Programa de Mobilidade Interna, Programa Bolsa de Estudos, Programa Jovem Aprendiz, Viva Leve e Serviço de Atenção ao Empregado. Dentre as certificações alcançadas com foco no desenvolvimento profissional e pessoal, a empresa possui o selo EFR (Empresa Familiarmente Responsável) e é uma empresa Top Employer.

A Política de Benefícios contribui para a melhora da qualidade de vida dos seus empregados. Dentre os benefícios, destacam-se: plano de previdência, plano de saúde e odontológico, auxílio-medicamentos, seguro de vida, auxílio-creche, auxílio-excepcional, vale-refeição, cesta básica, empréstimos, bolsa de estudos e extensão da licença-maternidade de quatro para seis meses e da licença-paternidade de cinco para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã).



Relacionamento com a sociedade



Em 2019, a Naturgy em São Paulo seguiu apoiando ações e projetos de relacionamento com a sociedade, desenvolvidos com o intuito de contribuir para a promoção do bem-estar das comunidades de sua área de atuação, assim como para a divulgação de sua marca vinculada a esses valores. Dessa forma, a companhia patrocinou iniciativas que geraram valor à coletividade, utilizando os recursos disponíveis em importantes parcerias com entidades de responsabilidade social e outras organizações.

Lar Casa Bela_

A companhia apoiou, ao longo do ano, o trabalho social promovido pelo Lar Casa Bela, de Sorocaba, instituição sem fins lucrativos que abriga crianças vítimas de maus-tratos ou negligência familiar. Por meio do Programa de Voluntariado do grupo Naturgy, os colaboradores doaram chocolates na Campanha de Páscoa; brinquedos e roupas na Campanha do Dia das Crianças e presentes, salgadinhos, refrigerantes e bolo na Campanha de Natal.



Serviço de Obras Sociais_

Para ajudar os desabrigados nos meses mais frios do ano, a companhia promoveu uma Campanha do Agasalho em benefício do Serviço de Obras Sociais (SOS), que acolhe pessoas em situação de rua na cidade de Sorocaba. Por meio do Programa de Voluntariado do grupo Naturgy, os colaboradores doaram roupas, calçados, mochilas e cobertores à instituição.



Programa Dia Solidário – Curso de Tecnólogo em Jogos Digitais_

Como parte do Programa Dia Solidário, do grupo Naturgy, a Companhia patrocinou o Curso de Tecnólogo em Jogos Digitais da Facens (Faculdade de Engenharia de Sorocaba) a 23 jovens carentes. O programa prevê a doação de um dia de salário dos colaboradores da Naturgy no mundo todo em benefício de um projeto social a ser realizado em um dos países de atuação. Além das mensalidades do curso, os jovens tiveram custeados também o transporte e a alimentação.



Corrida Pink do Bem_

Dentre os esforços para destacar a importância da prevenção, tratamento e diagnóstico precoce do câncer de mama, a Companhia apoiou a 5ª edição da Corrida Pink do Bem, realizada em outubro de 2019, no Parque das Águas, em Sorocaba. A Naturgy foi representada no evento pela participação de 11 colaboradores.



Acendimento da Pira de Itu_

Como já é tradição, a abertura oficial da programação de aniversário de Itu, comemorado em 2 de fevereiro, foi marcada pelo acendimento da pira a gás natural. O monumento foi doado à cidade pela Naturgy, em 2010, quando o município completou 400 anos. O totem foi entregue como uma homenagem pela importância histórica e o progresso alcançados por Itu. A chama representa o respeito pelo passado do município e a confiança em seu futuro promissor.



Destques e prêmios recebidos em 2019

As empresas do grupo Naturgy são classificadas em nove grandes **Rankings Empresariais**:

- Melhores e Maiores (Exame), Valor 1000 e Valor Grandes Grupos (Valor Econômico).
- As Melhores da IstoÉ Dinheiro (IstoÉ Dinheiro).
- 360º (Época Negócios).



- Respeito é o Mínimo (Consumidor Moderno).
- Ranking das Concessionárias de Infraestrutura (O Empreiteiro).
- Melhores Empresas em Indicador de Desenvolvimento Humano e Organizacional – IDHO 2019 (revista Gestão RH).
- Melhores Entre as Melhores do RH (Top Employers Institute).



O item **Prêmios** registra três distinções:

- Ser Humano 2019 (ABRH-RJ).



- Líderes do Rio (Lide) e Época Negócios e Reclame Aqui/2019.



Acionistas

Acionista	Ações	%
Gas Natural Distribución Latino America S.A	595.799.876	99,9
Katia Brito Repsold	1	0,01
Totais	595.799.877	100

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





Informe Anual Integrado | 2019

A administração

—

Diretoria Executiva | 36

Diretoria executiva



Katia Brito Repsold
Presidente



**Eduardo Cardenal
Rivera**
Técnico



**Jorge Henrique da
Silva Baeta**
Financeiro



**Daniele Viana Toval
Conrado**
Recursos





Naturgy 

www.naturgy.com.br