

Informe  
anual  
2020





Informe  
anual  
**2020**

**Naturgy** 

# Sumário

## 01

Modelos  
de negócios  
e criação de valor

| 05 |

## 02

Resultado  
operacional

| 13 |

# 03

Resultados  
financeiros

| 25 |

# 04

Valor gerado  
para a sociedade

| 31 |

# 05

A administração

| 39 |



Informe  
anual  
2020

# 01

## Modelos de negócios e criação de valor

- | 06 | Desafios no enfrentamento da maior pandemia do século
- | 09 | Cenários macroeconômico e energético
- | 10 | Missão, visão e valores

## Desafios no enfrentamento da maior pandemia do século

No mês de março de 2020, o país foi surpreendido pela confirmação dos primeiros casos de Covid-19. Os meses que se seguiram foram impactados de forma severa pela crise econômica e sanitária, de proporções mundiais, causada pela maior pandemia do século.

Diante desse cenário, **as empresas** controladas pelo **Grupo Naturgy no Brasil adotaram diversas medidas** tanto para a proteção de colaboradores, como para apoiar no combate ao avanço da doença, além de garantir a continuidade da prestação dos serviços aos seus clientes, mantendo a qualidade e segurança.

### Ações solidárias

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

**Doação de 32 respiradores** para hospitais públicos no Rio de Janeiro e São Paulo. Além disso, as **distribuidoras doaram gás natural para 04 hospitais** que recebem

As distribuidoras de gás controladas pela Naturgy, no Rio de Janeiro e em São Paulo, notificaram os governos dos respectivos estados e as respectivas agências reguladoras estaduais de que o enfrentamento à Covid-19 é um evento de força maior, conforme os contratos de concessão de distribuição de gás natural, e seguiram em permanente contato com as autoridades públicas estaduais para apoiar os clientes e a sociedade.

As principais ações adotadas ao longo do ano, visando a minimizar ao máximo os impactos e riscos trazidos pela pandemia, foram:

vítimas do Coronavírus. A Global Power Generation (GPG), empresa de energias renováveis do Grupo Naturgy no Brasil, colaborou para a criação de **um novo leito para o atendimento de pacientes de Covid-19** na Maternidade Municipal Mãe Elisa, em São João do Piauí. A unidade tem todos os meios necessários para cuidar de doentes graves, como ventilador mecânico, desfibrilador, monitor, entre outros.





## Serviços essenciais sem interrupção

As áreas operacionais, que atuam no monitoramento de toda a rede de gás canalizado, e as equipes técnicas de atendimento continuaram trabalhando 24 horas por dia. Adotaram cuidados redobrados de higiene e planos de contingência. A estrutura de fornecimento de GNV aos postos seguiu normalmente, mesmo durante o período de crise.

**Suspensão de cortes de fornecimento** para residências, pequenos comércios, MEIs, e serviços médico-hospitalares.

Seguindo orientações dos governos dos Estados do Rio e São Paulo, em caráter excepcional, foi suspenso o corte por inadimplência durante o período de crise. A suspensão não se aplicou aos casos de emergência, como escapamento, pela necessidade de garantir a segurança da prestação do serviço. O pagamento de faturas em atraso, no período de crise, pôde ser negociado para pagamento em até 12 vezes, através de **campanha de parcelamento de dívidas**. A solicitação do parcelamento é facilitada através do site.

## Pagamento exclusivamente pelo volume de gás consumido pelas indústrias

No Rio de Janeiro, em acordo com a Petrobras e a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais do Rio de Janeiro, a empresa garantiu a flexibilização dos contratos de compra de gás natural. A medida permitiu que as indústrias pagassem somente pelo gás consumido e não pelos volumes previstos em contrato. Também não houve cobrança de penalidades contratuais decorrentes da

redução da demanda provocada pela Covid-19. Em São Paulo, as indústrias comprovadamente afetadas pela crise tiveram o consumo mínimo obrigatório (*take or pay*) suspenso até 31 de maio de 2020. A decisão foi tomada em acordo com a Agência Reguladora de Serviços e Energia do Estado de São Paulo (Arseps) e a Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente (Sima).

## Segurança para os clientes

O atendimento presencial nas agências físicas e móveis foi suspenso durante o período de crise e retomado gradualmente conforme os planos de retorno das atividades econômicas definidos pelos governos dos Estados do RJ e SP, adotando-se medidas de segurança sanitária, agendamento e horário reduzido.

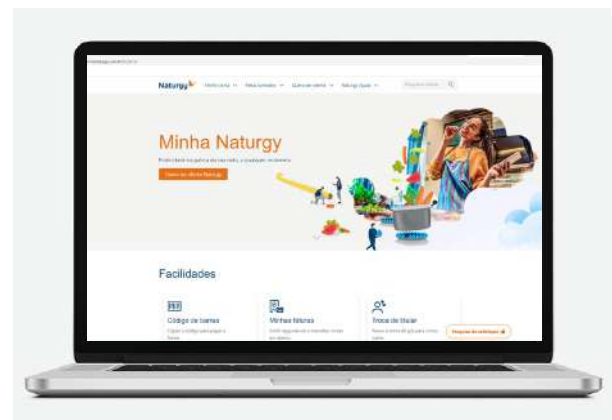
Adicionalmente, teve início uma campanha para incentivo à adesão ao débito automático e à fatura *on-line*. Também foi possibilitada a leitura facilitada do consumo de gás, através da qual o próprio cliente pode enviar para a companhia a leitura do medidor de gás, visando à emissão da conta.



Os serviços aos clientes também são acessíveis através da internet, no canal **Minha Naturgy**, no link [www.minhanaturgy.com.br](http://www.minhanaturgy.com.br) e também podem ser feitos contatos através das redes sociais:

Facebook Instagram Twitter

As emergências continuaram sendo atendidas pelo **0800-024-0197**.



## Conexão saúde – apoio aos colaboradores

No dia 16 de março de 2020, a empresa iniciou gradativamente o regime de *home office* para todos os colaboradores que realizam atividades passíveis dessa adaptação, iniciando pelos de maior vulnerabilidade: maiores de 60 anos, gestantes ou portadores de doenças crônicas. Desde o dia 23 de março de 2020, 94% dos funcionários já trabalhavam neste regime, excluídos apenas aqueles que realizam atividades em que isso não é possível. Viagens e reuniões presenciais foram suspensas.

## Apoio psicológico

A companhia disponibilizou um canal gratuito (0800), de atendimento 24 horas, todos os dias da semana, para apoio à saúde emocional dos colaboradores, estagiários, jovens aprendizes e seus pais e dependentes (filhos e cônjuges). O atendimento é feito por uma equipe de psicólogos e assistentes sociais da empresa parceira Social Consultoria. As ligações são sigilosas.



## Campanha de vacinação contra a gripe

Todos os colaboradores foram convidados a participarem da campanha de vacinação contra a gripe, em esquema de *drive thru*, na sede operativa da distribuidora no Rio de Janeiro, nas cidades de Petrópolis, Resende, Macaé, Campos e Volta Redonda, além de Votorantim, em São Paulo. **Foram vacinados 475 colaboradores.**

## Live semanal com profissionais especializados

Também foram realizadas transmissões semanais, ao vivo, pelo YouTube, com profissionais especializados em psiquiatria. Foram abordados temas como “Preservando a saúde mental” e “Home Office seguro e saudável”, com dicas de questões ergonômicas e adoção de hábitos saudáveis.

## Cenário macroeconômico e energético

O ano de 2020 iniciou com atmosfera positiva, motivada pela expectativa de recuperação econômica, fundamentada na conclusão da reforma previdenciária em 2019 e no andamento da reforma tributária. Contudo, já no final do primeiro trimestre, o reconhecimento da pandemia causada pelo coronavírus e as medidas adotadas para a contenção do contágio da doença mudaram os rumos da economia e gestão da saúde, não só no Brasil, mas em todo o mundo.

O cenário mudou drasticamente para um clima de incertezas, trazidas pelo desconhecimento da doença, seus efeitos e forma de tratamento. A busca por uma vacina tornou-se urgente. Os perfis de consumo, de trabalho e de prestação de serviço foram adaptados ao necessário isolamento social adotado para frear o avanço da doença e impedir o colapso dos hospitais. Somente após cerca de 8 a 10 meses as atividades econômicas, especialmente comércio e serviços, tiveram retorno gradativo com a reabertura dos estabelecimentos, determinada por planos definidos pelos governos estaduais.

Com a consequente desaceleração da economia, a bolsa de valores atravessou 2020 numa verdadeira montanha-russa. Em março, o Ibovespa despencou, sofrendo uma desvalorização de cerca de 45%, chegando a cerca de 60 mil pontos. Nos meses seguintes, após pacote de medidas adotadas pelo Governo Federal, incluindo benefícios sociais, o Ibovespa apresentou recuperação, voltando a cair entre agosto e outubro. A recuperação só veio em novembro, mas com força total, especialmente após as notícias sobre o avanço do desenvolvimento de vacinas e a eleição de Joe Biden à Presidência dos Estados Unidos. Em meados de dezembro, o índice já havia retornado aos patamares pré-crise (média de 115 mil pontos), recuperando todas as perdas do ano. O Ibovespa fechou 2020 em 119.017 pontos. A valorização no ano foi de 2,92%.

O Produto Interno Bruto – PIB sofreu uma retração de - 4,1% em 2020, após ter apresentado aumento de 1,1% em 2019. Essa redução em 2020 ficou um pouco abaixo da expectativa do governo (- 4,7%) e contrariou a expectativa do mercado financeiro (- 6,1%), diante da crise econômica e sanitária causada pela Covid-19.

A taxa média anual de desemprego, por sua vez, subiu de 11,9%, em 2019, para 13,5%, em 2020, obviamente impactada pelas medidas de isolamento necessárias, adotadas no decorrer da pandemia. Assim, os setores mais afetados foram os de serviços e comércio, com o fechamento de estabelecimentos e até o encerramento de atividades que não conseguiram se manter.

A taxa básica de juros Selic fechou o ano de 2020 em 2,00%, atingindo mais uma nova mínima histórica. O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), índice oficial que mede a inflação no país, teve um aumento de 4,31%, em 2019 para 4,52%. Superou o centro da meta (4,0%) do governo, contudo ficou dentro do limite previsto pelo Conselho Monetário Nacional (entre 2,5% e 5,5%).

O dólar acumulou alta de 29,33% em 2020, fechando o ano cotado a R\$ 5,1967. A queda da taxa Selic, os impactos da pandemia pela Covid-19 na atividade econômica, inclusive com redução de investimentos estrangeiros, 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 – conforme o Boletim da Produção de Petróleo e Gás Natural, emitido pela Agência Nacional do Petróleo (ANP) – foi de 2,94 MMbbl/d (milhões de barris por dia), resultando num aumento de 5,55% em relação à produção de 2019. A produção de gás natural alcançou uma média de 127 MMm<sup>3</sup>/d (milhões de m<sup>3</sup> por dia), registrando um crescimento de 4,1% frente ao ano anterior. A produção total acumulada de petróleo foi 1,073 bilhão de barris de petróleo e 46,5 bilhões de metros cúbicos de gás natural, totalizando uma produção de 1,365 bilhão de barris de óleo equivalente. A maior parte da produção foi proveniente dos campos do pré-sal, que representam, em média, 68,6% da produção nacional, em barris de óleo equivalente. Já a produção do pós-sal e a terrestre representam, em média, 25,4% e 6%, respectivamente, do total produzido no país, também em barris de óleo equivalente. Em 2020, o Estado do Rio de Janeiro ampliou a sua participação na produção nacional de petróleo em 9,1 pontos percentuais em relação a 2019.

De acordo com a Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás Canalizado (Abegás), o volume médio total de gás natural consumido no país em 2020 foi -8,66%, inferior ao volume consumido em 2019. A média de consumo no país foi de 59,030 milhões de m<sup>3</sup>/dia, frente a 64,626 milhões de m<sup>3</sup>/dia, em 2019. O consumo do mercado convencional (indústria, GNV, residencial e comercial) foi impactado pela pandemia em todos os segmentos, exceto no residencial, chegando a um total de 32,82 milhões de m<sup>3</sup>/dia em 2020. Assim, ficou -9,84% abaixo dos 36,40 milhões de m<sup>3</sup>/dia consumidos em 2019. Na variação por segmento, observa-se uma redução do consumo de gás em -8,45% pela indústria; -17,7% no GNV; um aumento de +9,55% de consumo pelas residências e uma redução significativa de -25,84% no mercado comercial. Já o consumo das termelétricas sofreu uma redução de 6,31% frente a 2019, somando um total de 22,39 milhões de m<sup>3</sup>/dia em 2020.

## 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 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  
2020

# 02

## Resultado operacional

- | 14 | Atividade comercial
- | 16 | Regulação
- | 18 | Serviço a clientes
- | 20 | Atividade técnica e operações
- | 22 | Gestão jurídica

## Atividade comercial

A área de concessão da empresa é composta pelas regiões Norte e Noroeste Fluminense; Baixada Litorânea; Região Serrana; Médio Paraíba e Centro Sul do Estado, nas quais um total de 35 municípios são atendidos.

Entre eles, 22 municípios são atendidos com rede de gás canalizado. São eles: Arraial do Cabo; Barra do Pirai; Barra Mansa; Cabo Frio; Campos dos Goytacazes; Casimiro de Abreu; Engenheiro Paulo de Frontin; Itatiaia; Macaé; Paraíba do Sul; Petrópolis; Pirai; Porto Real; Quatis; Resende; Rio das Flores; Rio das Ostras; São Pedro D'Aldeia; Três Rios; Volta Redonda. Os municípios de Carapebus, e Quissamã possuem rede de passagem.

No sistema estruturante de abastecimento é construída uma rede internamente no município, que é abastecida com GNC – Gás Natural Comprimido, através de uma base de descompressão de gás natural. Nesse sistema são atendidos 05 municípios: Cachoeiras de Macacu, Nova Friburgo, Saquarema, Teresópolis e Angra dos Reis. Desde o final de 2018, estão em curso obras para atendimento – também por este sistema – ao município de Itaperuna.



No sistema de abastecimento ponto a ponto – através do qual a entrega do gás é feita individualmente a cada cliente – são atendidos 08 municípios: Araruama, Iguaba Grande, Paty do Alferes, Paraty, Rio Bonito, Santo Antônio de Pádua, Valença e Vassouras, além de Itaipava (Distrito do Município de Petrópolis).

Municípios atendidos	2019
Com rede de gás canalizado e GNC estruturante	27
Com GNC ponto a ponto	8
<b>Total</b>	<b>35</b>

## Clientes atendidos

Apesar da pandemia, a Companhia começou a fornecer o gás natural para mais de 30 novos **estabelecimentos comerciais** e mais de 1,1 mil novas **residências**, que passaram a contar com o conforto e a segurança do serviço, a partir de 2020. Além disso, mais 2 novos **postos de GNV** também passaram a ser abastecidos. Esse crescimento demonstra o compromisso da Companhia de continuar ampliando a interiorização da distribuição de gás e de realizar investimentos que melhorem a infraestrutura do interior do Estado.

Inegavelmente, a pandemia impactou a economia do país e do Estado, especialmente os segmentos comercial e industrial. Ao longo do ano, 7 indústrias deixaram de ser abastecidas.

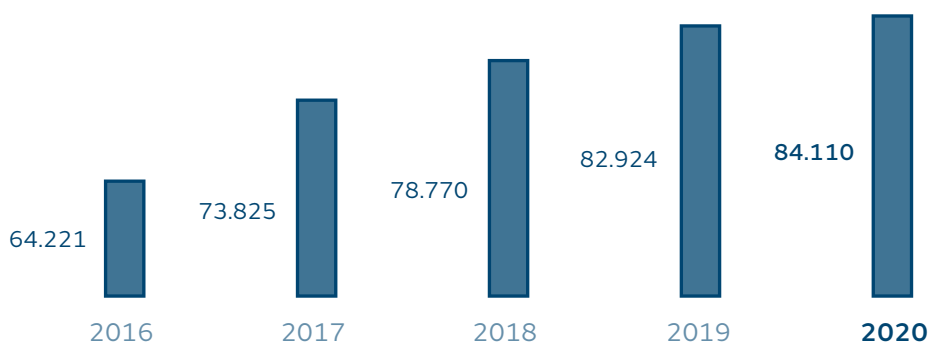
**No total, 1.186 novos clientes** passaram a ser atendidos com gás natural **em todos os municípios na área de concessão da Companhia.** Assim, ao final do ano, a empresa já atendia a um **total de 84.110 clientes.**



Número de Clientes	2020	2019	Varição (%)
Residencial	82.304	81.144	1.160
Comercial	1.591	1.560	31
Industrial	86	93	-7
Postos de GNV	127	125	2
Geração Elétrica + ATR*	2	2	0
<b>Total</b>	<b>84.110</b>	<b>82.924</b>	<b>1.186</b>

\* ATR – Acesso de terceiros à rede

### ■ Evolução do número de clientes nos últimos 05 anos



### Vendas de gás



#### residencial

# 11,4%

de incremento  
frente ao ano anterior

As vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 5.850,3 Mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando uma redução de -6,98%, frente a 2019, quando somaram 6.289,1 Mil m<sup>3</sup>/dia.

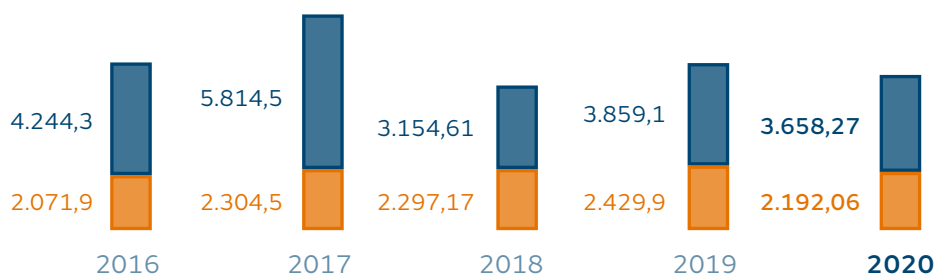
Com um total de 2.192,06 mil m<sup>3</sup>/dia de gás vendidos em 2020, foi o mercado convencional que teve a maior queda nas vendas (-9,8%) frente a 2019. Com exceção do segmento residencial, que apresentou um incremento (11,4%) frente ao ano anterior, devido ao isolamento social que manteve as pessoas em suas casas, todos os demais segmentos (comercial, industrial e GNV) sofreram redução das vendas. O isolamento social também estimulou a migração das pessoas para suas casas de veraneio e de campo, nas regiões do interior do Estado, menos populosas. Sem dúvida, a culinária passou a ocupar mais tempo na vida das famílias em suas residências.

A redução das vendas para a Geração Elétrica chegou a 10%, devido à menor demanda de energia em função da redução da atividade econômica impactada pela pandemia. As vendas para esse mercado totalizaram 3.658,27 Mil m<sup>3</sup>/dia.

Vendas (mil m <sup>3</sup> /dia)	2020	2019	Varição%
Residencial	18,42	16,53	11,43
Comercial	11,34	13,25	-14,42
Industrial	1.612,11	1.764,12	-8,62
Postos de GNV	550,19	636,02	-13,49
<b>Total do mercado convencional</b>	<b>2.192,06</b>	<b>2.429,92</b>	<b>-9,79</b>
Geração Elétrica + ATR*	3.658,27	3.859,13	-5,20
<b>Total</b>	<b>5.850,3</b>	<b>6.289,05</b>	<b>-6,98</b>

\* ATR – Acesso de Terceiros a Rede

## ■ Evolução do volume de vendas nos últimos 05 anos



■ Geração Elétrica ■ Mercado Convencional

## Regulação

### Revisão de tarifas para o quinquênio 2018-2022

A proposta da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas (2018-2022) foi enviada no segundo semestre de 2017 à Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – Agenersa, conforme determina a cláusula sétima do contrato de concessão firmado entre a empresa e o Estado do Rio de Janeiro, em 21 de julho de 1997.

Posteriormente, em 28/09/2018 e em 19/11/2018, foram enviados Relatórios Complementares da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas, visando à adequação a um cenário mais atual e ainda atender a solicitação do

Poder Concedente, inserindo os novos investimentos para atendimento a novas usinas termoeletricas.

Somente em 10 de março de 2021 a Agenersa realizou sessão regulatória pública, de forma on-line, para julgamento do processo referente à quarta revisão quinquenal tarifária (quinquênio 2018-2022).

A Naturgy elaborou, ao longo de todo o processo, ampla oferta técnica de subsídios, estudos de consultorias especializadas e argumentos jurídicos robustos para defender suas propostas, devidamente apresentadas

à agência reguladora. No entanto, o Conselho Diretor da casa, por maioria de votos e uma abstenção, não acatou diversos pleitos e desconsiderou os trabalhos apresentados por consultorias especializadas.

A deliberação, publicada em 24 de março, imputou à esta Distribuidora uma redução na ordem de 84% em sua margem tarifária. A Companhia, e seus assessores legais, entendem que a Deliberação não coaduna com

a melhor prática legal e, se necessário, apresentará, oportunamente, seus argumentos para a reforma da decisão.

Em 26 de março, por meio do Ofício Agenera/SCEXEC SEI nº 320, a Companhia foi cientificada da decisão que suspendeu os efeitos e os prazos processuais da referida Deliberação.

## Contrato de suprimento de gás

O contrato de suprimento de gás firmado com a Petrobras tem vigência até 31/12/2021. Por outro lado, as Deliberações Agenera nº 4.068 (12/02/2020) e nº 4.142 (29/10/2020) determinaram que os futuros contratos de aquisição de gás natural da Concessionária deverão ser submetidos para homologação pela Agenera.

## O novo mercado de gás

O Governo Federal criou o programa denominado Novo Mercado de Gás. De acordo com o governo, o objetivo é a formação de um mercado aberto, dinâmico e competitivo, buscando a redução do preço do gás natural e, conseqüentemente, o incentivo ao desenvolvimento econômico do país. O Programa é coordenado pelo Ministério de Minas e Energia e desenvolvido em conjunto com a Casa Civil da Presidência da República, o Ministério da Economia, a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), a Empresa de Pesquisa Energética (EPE) e o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade). Ainda de acordo com o governo, as medidas adotadas no programa visam ao uso mais eficiente das infraestruturas existentes, à atração de novos investimentos e à promoção da concorrência no mercado de gás natural. Com a criação desse novo programa no âmbito federal, tornam-se necessárias adequações das regulações estaduais às mudanças implementadas no programa.

No âmbito do governo do Estado, a Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – Agenera instaurou Processo Regulatório Administrativo, a partir de consulta pública que culminou com a publicação da Deliberação 4.068, de 2020, que trata do Estudo e da Reformulação

do Arcabouço Regulatório para Autoprodutor, Autoimportador e Consumidor Livre. Embora as companhias tenham oposto embargos à referida deliberação, após julgamento pela Agenera, foi emitida a Deliberação 4.142, de 2020, mantendo a eficácia de plano da Deliberação 4.068/20, com pequenas alterações.

A Distribuidora segue atuando em conjunto com a Agência Reguladora, o governo do Estado e outros atores do mercado de gás carioca, visando ao alcance da abertura do mercado, de forma transparente, respeitando a segurança jurídica e o Contrato de Concessão. As principais regras que constam da regulamentação da Agenera são, dentre outras, a definição de critérios de enquadramento de agentes livres, procedimentos para aquisição de gás pela distribuidora por meio de chamamentos públicos e regras e formas de remuneração relacionadas a gasodutos dedicados.

A Lei 14.134/2021, conhecida como "Nova Lei do Gás", foi publicada no Diário Oficial da União em 09 de abril de 2021. O texto foi sancionado sem vetos pelo Presidente da República e traz mudanças significativas para o setor ao substituir a Lei do Gás anterior (Lei 11.909/09).

## Serviço a clientes

A Companhia deu continuidade a uma série de ações alinhadas com o seu 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 empresa registrou um total de 93 mil contatos de clientes em seus diferentes canais de relacionamento: telefone, chat, agência e e-mail. O callcenter fechou o ano com um total de 51 mil chamadas de clientes. Diante da pandemia, a empresa intensificou o atendimento nos canais digitais, que apresentaram crescimento de 175% na comparação com o exercício de 2019. Nos diversos canais de atendimento, a empresa continuou fomentando a adesão à fatura *on-line*, que já conta com a adesão de mais de 400 mil clientes.



Minha Naturgy

390%

+ atendimentos  
via chat vs. 2019

### Portal Minha Naturgy

Através desse portal, uma série de serviços foi facilitada, como emissão de segunda via, disponibilização de código de barras para pagamento da fatura, adesão ao recebimento de conta por e-mail e ao débito automático. Além disso, novos serviços passaram a ser oferecidos, como a transferência de titularidade da conta, a solicitação do fornecimento de gás em um novo endereço e até mesmo o pedido para efetuar o parcelamento de dívida. Tudo de maneira automática. Ao logo de 2020, o portal recebeu a visita de mais de 1,7 milhão de usuários, convertendo-se num importante canal de relacionamento da empresa com seus clientes.

Através do chat, acessível em qualquer dispositivo móvel, os clientes de todo o Estado do Rio de Janeiro tiveram a oportunidade de solicitar serviços ou esclarecer suas dúvidas, das 8h às 21h. Com uma linguagem simples e de fácil acesso, o chat contabilizou mais de 20.924 atendimentos em 2020, número 390% maior do que o alcançado em 2019. Além do aumento no volume de atendimentos, o chat recebeu 94% de avaliações positivas no pós-atendimento. Atualmente, é o segundo canal de atendimento mais utilizado pelos clientes, ficando atrás apenas do telefone.

## Atendimento presencial

Em razão da pandemia e seguindo as orientações dos órgãos do governo, a empresa interrompeu o atendimento presencial em suas agências entre março e julho. Em agosto, a empresa realizou a reabertura gradual de suas lojas, começando por Campos e Resende. As agências seguiram protocolos rígidos de combate à Covid-19, como medição da temperatura, uso de máscaras, redução do mobiliário no interior das agências para cumprimento das regras de afastamento, horário diferencial para idosos, e aplicação de *displays* para higienização das mãos com álcool em gel ao entrar e sair das agências. Nesse período de reabertura, a empresa contabilizou um total de 2.699 atendimentos nas agências, número 58% menor do que em 2019.

## Formação da equipe de atendimento

Buscando sempre a excelência no atendimento, a empresa realizou a formação de toda a equipe de atendimento durante o ano, buscando adaptação aos efeitos da pandemia. Ao longo do ano a empresa realizou mais de 4.700 horas de formação para 301 operadores, sendo em sua maioria através do Teams ou em formato EAD.

## Diálogo com clientes

A empresa também estreitou sua parceria com as instituições de amparo e defesa do consumidor e melhorou os prazos de atendimentos, participando de eventos como o Procon Carioca (Municipal) e Procon Estadual. Através de uma escuta ativa das principais queixas de seus clientes, a empresa formou uma série de grupos de trabalho que revisaram a jornada do cliente em diferentes processos.

Graças a esse trabalho, e ao resultado das diferentes pesquisas realizadas ao longo do ano, mais de 150 procedimentos de atendimento ao cliente foram revistos. O objetivo foi tornar o atendimento cada vez mais simples, rápido e sem burocracia. Também foram revisadas todas as respostas aos clientes, abolindo o envio de correspondência em papel e intensificando a comunicação digital, por *e-mail*. Através da PA Controle, a empresa passou a controlar os prazos de respostas das reclamações e dar *feedback* ao cliente durante todo o tempo de análise do seu atendimento. Os clientes que não ficaram satisfeitos com o atendimento em primeiro nível, puderam recorrer aos canais de segunda instância. No total, 562 clientes acionaram a empresa por meio das suas redes sociais (271), Ouvidoria (252) e Agenersa (39). Em todos esses canais a empresa atingiu 100% dos indicadores da Qualidade em relação aos prazos de resposta.





## Atividade técnica e operações

A rede de distribuição de gás canalizado da região sofreu uma ampliação de 19 km frente a 2019, passando de 1.279 Km para um total de 1.298 km de extensão em 2020.

A rede está dentro de padrões internacionais de segurança e de confiabilidade. A empresa tem um sistema de detecção preventiva que inspeciona constantemente a rede de distribuição de gás e mantém os índices de segurança de acordo com as mais eficientes referências internacionais e dentro dos objetivos fixados pelo grupo Naturgy.



### Meio ambiente e segurança

A empresa é certificada e assim mantém, desde 2012, um **Sistema de Gestão Ambiental** em conformidade com a ISO 14001:2004. Desta forma, possui o compromisso de desenvolver suas atividades tendo o foco na preservação ambiental e na utilização eficiente dos recursos naturais. A partir de 2014, essa certificação foi ampliada para todas as atividades da empresa. Em 2018, a Certificação foi atualizada com sucesso para a versão 2015 (**ISO 14001:2015**).

No contexto dessa certificação, as regras e práticas ambientais da empresa pautam suas ações visando a garantir a prevenção de contaminação mediante a melhoria continuada; o emprego das melhores técnicas disponíveis e o controle e a minimização dos riscos ambientais.

Além disso, atua difundindo o conhecimento de temas e **ações sustentáveis e de preservação e proteção ao meio ambiente**. Assim, a empresa realiza treinamentos

e ações de conscientização e segurança no ambiente de trabalho, envolvendo seus colaboradores e prestadores de serviços terceirizados. Em 2020, foram realizados 04 treinamentos. Mesmo com a adoção do sistema de trabalho *home office*, as ações se mantiveram com o envio de diversos comunicados aos colaboradores, visando a conscientizar sobre temas ambientais distintos, tais como: aspectos e impactos ambientais; gestão de resíduos e reciclagem; redução da poluição; economia circular; biodiversidade e mudanças climáticas, entre outros.

As **emissões atmosféricas de carbono são uma das principais preocupações** e focos de atenção. Por isso, a empresa busca tornar seus processos e atividades cada vez mais eficientes. Uma das ações contínuas adotadas é a renovação da sua rede de distribuição de gás substituindo o ferro fundido por polietileno (material mais eficiente e com menor fator de emissão).



Emissões diretas

21,36%

de redução de gases do efeito estufa

A empresa também vem realizando ações de conscientização quanto ao uso de energia; utilização de equipamentos elétricos mais eficientes; redução no consumo de diesel e gasolina da sua frota de veículos; além da substituição de lâmpadas comuns por lâmpadas LED, mais eficientes, e do incentivo uso de combustíveis mais limpos, como o GNV. Todas essas ações em conjunto levaram a uma **redução de 21,36% nas Emissões Diretas de Gases de Efeito Estufa (Escopo 1)** entre os anos de 2017 e 2020.

Ao longo do ano, também foram realizadas **campanhas e ações de Economia Circular** buscando reduzir os impactos negativos decorrentes de sua atuação, tais como: redução no consumo de água e energia; fomento ao consumo de GNV e etanol no lugar de gasolina; ecolavagem dos veículos da frota (lavagem sem uso de água); compostagem de resíduos orgânico; reciclagem de resíduos e redução no consumo de papel.



## Gestão jurídica

A empresa manteve sua atuação com foco na celebração de acordos judiciais, especialmente nos Juizados Especiais Cíveis. Nessas demandas, o modelo de atuação representou, em 2020, uma redução de custos de aproximadamente R\$ 92 mil, tendo por parâmetro os valores das causas nos processos em que se concluíram os acordos. Vale destacar o êxito na celebração de acordos (judiciais e extrajudiciais) visando à recuperação de dívidas, aos valores associados à reparação de avarias causadas por terceiros na rede de distribuição, e aos casos de recuperação judicial. Em 2020, o montante recuperado chegou a cerca de R\$ 546 mil, nos segmentos residencial e de pequenos comércios.

A área de *Compliance* mantém a gestão e monitoramento de sistema independente de canal de denúncias, desde 2019, possibilitando o registro e rastreabilidade de denúncias, de forma autônoma e externa, garantindo a confidencialidade e o anonimato dos denunciadores. Em 2020, tiveram continuidade os treinamentos sobre o Programa de *Compliance*, Código de Ética e práticas internas associadas, para todos os colaboradores, realizados de forma remota e *on-line*. Foi implantado o Programa de Privacidade de Dados em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados, cuja fase de monitoramento tem início em 2021. Desde o final de 2019, a empresa vem divulgando sua Política Global de Proteção de Dados Pessoais, também tendo sido realizado em 2020 treinamento virtual sobre o tema através de *live* e curso *on-line*. Mais uma vez, todos os fornecedores foram contatados para reafirmarem seus compromissos com o Programa de *Compliance* da Empresa e, ainda, com o sigilo e confidencialidade das informações e dados pessoais tratados.

Ao final de 2020, a Comissão Parlamentar de Inquérito instaurada na Alerj, desde 2019, para averiguar o serviço público concedido de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, foi encerrada

com a apresentação e aprovação do Relatório Final, pendente de aprovação pelo plenário da Assembleia Legislativa. Nesse relatório, a maioria das sugestões parlamentares é direcionada às autoridades governamentais, não identificando nenhuma irregularidade na prestação do serviço concedido à Companhia. Ao longo dos trabalhos realizados pela Alerj, a Companhia demonstrou o seu comprometimento e *expertise* na prestação do serviço público concedido do fornecimento de gás canalizado, promovendo a universalização do serviço e a dignidade da pessoa humana em todo o Estado do Rio de Janeiro.

A Companhia ajuizou uma ação judicial com pedido de tutela provisória de urgência antecipatória contra a Agenera, com o objetivo de implementar a revisão automática e imediata da tarifa de gás natural, a partir de 01.11.2020, com base na estrutura tarifária apresentada à Agenera. Isso porque a Agenera negou a revisão da tarifa, que é prevista no contrato de concessão e implica no *pass trough* do custo do gás, alegando de forma equivocada, estar em desacordo com a Lei 8.769/20. O pedido foi deferido pelo magistrado, possibilitado o repasse às tarifas, considerando o reajuste desde 01 de novembro de 2020. O processo terá seguimento, podendo a agência reguladora recorrer da referida decisão.

A Companhia também ajuizou uma ação judicial com pedido de tutela provisória de urgência antecipatória contra a Agenera, com o objetivo de afastar e desconstituir artigos de deliberações proferidas pela Agenera, oriundas de processo regulatório instaurado para verificar o cumprimento, pela Companhia, de obrigações constantes do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão. Nas referidas Deliberações, há ilegalidades e determinações que impactam na 4ª Revisão Tarifária (ciclo 2018-2022). Ainda não há decisão quanto ao pedido de tutela provisória formulado pela concessionária.



O Estado do Rio de Janeiro – ERJ moveu uma ação judicial visando a cobrança de cerca de R\$ 42 milhões, referentes:

- (i) à atualização de valores de duas parcelas previstas no 3º Termo Aditivo do Contrato de Concessão;
- (ii) aos créditos que a Companhia detinha em face do ERJ (pelo fornecimento não pago de gás para diversos órgãos públicos estaduais) que foram compensados com parte do valor da terceira parcela prevista no referido Aditivo; e
- (iii) o custo financeiro pelo adiantamento do pagamento pela Companhia da terceira parcela do referido Aditivo. O pedido do ERJ foi julgado improcedente em primeira instância, sendo reconhecida na sentença a boa-fé da Companhia; má-fé do ERJ por pretender obter vantagem indevida após já ter recebido as parcelas previstas do referido Aditivo; e a necessidade de respeitar o acordo firmado com o ERJ na oportunidade da assinatura do referido Aditivo, que não previa atualização monetária e autorizava a compensação de créditos da Companhia. O ERJ recorreu da decisão, cujo processo terá seguimento.





Informe  
anual  
2020

# 03

## Resultados financeiros

- | 26 | Investimentos na operação
- | 27 | Sumário financeiro
- | 28 | Remuneração aos acionistas

## Investimentos na operação

### Investimentos redes de distribuição de gás

# 12.563 mil

+53% vs. 2019

Mesmo durante a pandemia, a empresa investiu, em 2020, um total de R\$ 27.625 mil, realizando obras para ampliação do fornecimento de gás (novas redes de distribuição) e, ainda, a manutenção necessária à segurança da rede, que é um dos mais importantes e essenciais compromissos assumidos na prestação de seu serviço.

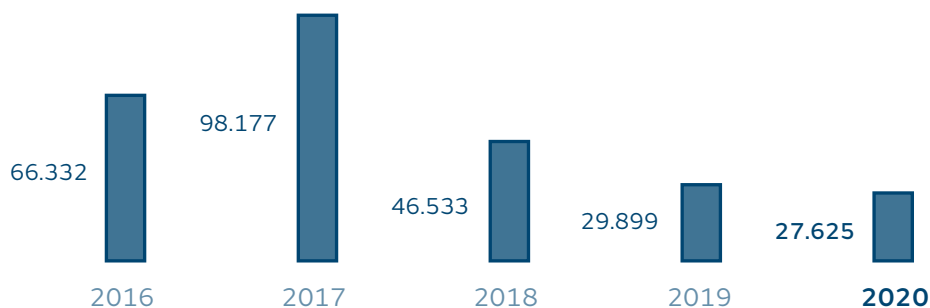
A maior parte dos investimentos foi destinada às redes de distribuição de gás (R\$ 12.563 mil), valor 53% superior ao investido em 2019 (R\$ 8.239 mil). Na **renovação** dessas redes (manutenção) foi investido um total de R\$ 4.011 mil. Para **novas redes** de alta pressão foram destinados R\$ 157 mil. Esses investimentos são dedicados principalmente ao fornecimento a indústrias e comércios de grande porte. As novas redes de média e baixa pressão atendem aos clientes residenciais e pequenos comércios. Em 2020, elas receberam um total de R\$ 7.037 mil em investimentos, ampliando-se o fornecimento aos clientes destes segmentos e buscando-se reduzir, a cada ano, a dependência dos clientes industriais.

Investimentos (R\$ mil)	2020	2019	Variação (%)
Investimento total em redes	12.563	8.239	52,48
Investimentos tangíveis <sup>1</sup>	15.061	21.332	-29,40
Investimentos intangíveis <sup>2</sup>	-	329	-100
<b>Total</b>	<b>27.625</b>	<b>29.899</b>	<b>-7,61</b>

<sup>(1)</sup> Máquinas / Equipamentos / ERM's / Veículos / etc.

<sup>(2)</sup> Tecnologia da informação.

### ■ Evolução dos Investimentos Operacionais nos últimos 05 anos



## Sumário financeiro

Conta de Resultados (R\$ mil)	2020	2019	Variação (R\$)	Variação (%)
Receita líquida das vendas e serviços	<b>2.182.934</b>	2.733.385	-550.451	-20,14%
Lucro bruto	<b>249.599</b>	273.863	-24.264	-8,86%
Lajida (Ebitda)	<b>233.561</b>	227.745	5.816	2,55%
Lucro operacional	<b>193.556</b>	187.881	5.675	3,02%
Lucro líquido do exercício	<b>124.647</b>	110.042	14.605	13,27%
<b>Margem Bruta</b>	<b>11,43%</b>	<b>10,02%</b>	-	-

LAJIDA	2020	2019	Variação (R\$)	Variação (%)
Lajida (R\$ mil)	<b>233.561</b>	227.745	5.816	2,55%
Lucro líquido do exercício	<b>124.647</b>	110.042	14.605	13,27%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	<b>57.307</b>	47.082	10.225	21,72%
Resultado financeiro	<b>11.602</b>	30.757	-19.155	-62,28%
<b>Depreciação e amortização</b>	<b>40.005</b>	<b>39.864</b>	<b>141</b>	<b>0,35%</b>

A informação relativa ao Ebitda/Lajida está de acordo com a forma de cálculo determinada pela Instrução Normativa 527/2012 CVM.

### Resultado financeiro

O Banco Central manteve a política monetária de redução da taxa Selic, passando a taxa de 4,50%, em 2019, para 2,00%, em 2020. Assim, a Companhia apresentou em 2020 um menor custo financeiro, impactado principalmente pela redução da taxa Selic.

O resultado financeiro apresentou, em 2020, o valor negativo de R\$11.602 (expurgando o JCP) frente ao valor negativo de R\$ 30.757 mil, em 2019. O endividamento da empresa, que era de 49% em 2019, passou para 47% em 2020, mantendo-se praticamente em linha.

### Financiamentos

Ao longo de 2020 a empresa manteve a estrutura de financiamentos necessários à realização dos seus investimentos e cumprimento de suas obrigações. Apesar do cenário adverso atravessado ao longo do ano, impactado pelos efeitos da pandemia, a Companhia adotou medidas conservadoras visando à proteção do caixa, com a captação de recursos e a renovação de linhas de crédito que tinham vencimento no curso de 2020. Nesse sentido, a Companhia não enfrentou dificuldades em função de sua solidez e da boa classificação de risco avaliada pelo mercado.

## Remuneração aos acionistas

Em dezembro de 2019, os acionistas aprovaram a data de 30 de julho de 2020 para o pagamento de juros sobre o capital próprio e primeira parcela de dividendos relativos àquele ano. No mês de maio de 2020, considerando o cenário desfavorável causado pela pandemia, os referidos pagamentos foram adiados para o mês de dezembro, quando foram efetuados. A medida conservadora visou a garantir a proteção do caixa da Companhia no momento de maior atenção e observação dos efeitos da crise global.

No dia 03 de dezembro de 2020, foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor bruto de R\$ 13.935.032,46 (0,00698490 bruto por ação), o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 11.844.777,59. O pagamento será efetuado em 30 de julho de 2021, a todos os acionistas titulares das ações da Companhia na data de sua aprovação pela AGE.

O valor aprovado relativamente aos juros sobre o capital próprio, acrescido de R\$ 19.317.129,51 referente aos dividendos propostos, que corresponde a 28% (vinte e oito por cento) do lucro líquido do exercício, após as deduções legais, foi registrado atendendo-se ao disposto no estatuto da empresa, que prevê dividendo mínimo obrigatório de 25% (vinte e cinco por cento) do lucro do exercício.

Assim, o saldo remanescente, no valor de R\$ 91.396 mil, terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2021.







Informe  
anual  
2020

# 04

## Valor gerado para a sociedade

- | 32 | Relacionamentos com a sociedade
- | 33 | Prêmios, certificações e destaques
- | 36 | Acionistas
- | 36 | Auditores independentes

## Relacionamento com a sociedade

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

Em 2020, a Ceg Rio apoiou, pelo décimo ano consecutivo, o Rio Gastronomia, maior evento de gastronomia do Brasil. Desta vez, por conta da pandemia, o evento aconteceu em um formato totalmente novo, com um *hub* de conteúdos *on-line*: soluções criativas e experiências que estão disponíveis para o público até junho de 2021. O Rio Gastronomia reúne os melhores chefs e restaurantes da cidade com o objetivo de valorizar e alavancar a retomada do setor. São diversas ações, entre aulas, *lives* e *talks*.



## Prêmios, certificações e destaques

### ■ Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente – Categoria Distribuidores de gás

A Companhia recebeu esse prêmio, que é a mais completa avaliação da qualidade dos serviços ao cliente no Brasil. Anualmente, o reconhecimento promove uma justa homenagem às empresas que se preocupam e mantêm um compromisso com a excelência na qualidade do seu relacionamento com os consumidores.

### ■ XX Prêmio ABT 2020 – Os cases “Comunicação Integrada: o desafio do engajamento em tempos de pandemia” e “Dia Solidário – Educação de Qualidade para Jovens Carentes”

foram premiados na 20ª edição do Prêmio ABT, nas categorias “Campanhas de Comunicação” e “Responsabilidade Social”, respectivamente. O estudo de Comunicação Integrada, que recebeu prata, abordou os desafios de informar e atender os diferentes públicos da empresa. Já o case do Dia Solidário foi vencedor, recebendo o troféu ouro, e mostrou como a iniciativa tem ajudado na formação de centenas de jovens carentes no Brasil e no mundo.



### ■ Prêmio Os Melhores do Ano

Promovido pelo Sindicado da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios (Sindirepa) do Rio de Janeiro, foi concedido à Presidente da Companhia e Country Manager Brasil, Katia Repsold, pela atuação da empresa em prol do GNV. O Estado do Rio é o único do país que garante a oferta de GNV em toda sua extensão, sendo possível percorrer toda a sua extensão territorial com o GNV, sem a necessidade de utilização de combustível alternativo.



### ■ Prêmio Zendesk CX Awards – Categoria Favorito da Comunidade de CX

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



## ■ Top Employers

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



Em 2020, o anuário **Valor Grandes Grupos 2020**, do jornal “Valor Econômico”, coloca a empresa no 93º lugar entre os 200 maiores grupos empresariais do país em 2019, com base nos balanços financeiros. Na relação das 334 Melhores da Revista Época, a empresa está no 182º lugar e no indicador de gestão “Retorno Líquido Sobre o Capital” e “Caixa para o Dia a Dia” a empresa está em 20º lugar.

O anuário Melhores & Maiores, da revista Exame, um dos mais respeitados rankings corporativos do País, inclui a **Ceg Rio entre as 1.000 Maiores Empresas do Brasil**.

Na relação das 500 **Maiores – Vendas**, a **Ceg Rio está no 353º lugar**. Na classificação 500 Maiores, o anuário indica a **Ceg Rio na 19ª posição** entre **Os Maiores Dividendos**.



## Acionistas

Em 31 de dezembro de 2020, o capital social da empresa estava representado por 1.995.022.644 ações (665.007.548 ordinárias e 1.330.015.096 preferenciais), todas nominativas e sem valor nominal, de propriedade dos seguintes acionistas:

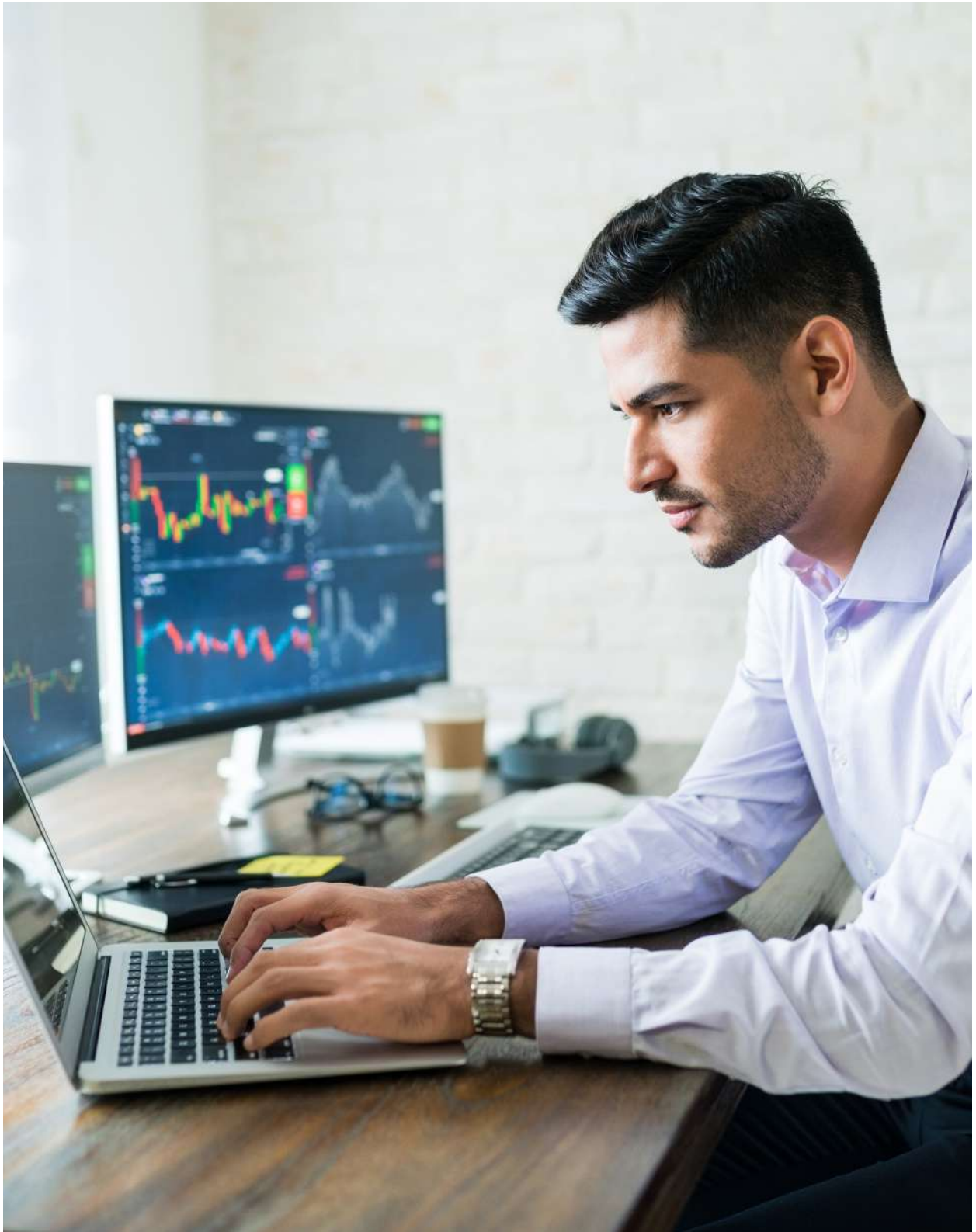
Acionista	Quantidade de Ações (1.995.022.632)*		Capital Social (%)	Quantidade de Ações (%)	
	Ordinárias	Preferenciais		Capital Votante (Ordinárias)	Preferenciais
<b>Naturgy (grupo)</b>	468.575.702	720.345.159	59,59	70,46	54,2
Naturgy Distribución Latinoamérica S/A	468.575.701	720.345.159	59,59	70,46	54,2
Naturgy SDG	1	0	0	0	0
<b>Pluspetrol Energy SA</b>	22.256.472	37.594.206	3	3,35	2,8
<b>Gaspetro</b>	174.175.374	572.075.712	37,41	26,19	43
<b>Totais</b>	<b>665.007.548</b>	<b>1.330.015.077</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Ao longo de 2020 não houve alteração no quadro acionário da empresa.

## Audidores independentes

A distribuidora, que não possui sociedades por ela controladas, manteve em 2020 a contratação da prestação de serviços de auditoria externa contábil pela E&Y Auditores Independentes S/S.









Informe  
anual  
2020

# 05

## A administração

- | 40 | Diretoria executiva
- | 41 | Conselho fiscal (efetivos)

## Diretoria executiva



■ **Katia Brito Repsold**  
Diretor-Presidente



**Bianca Giovana  
Wanderley Mascaro**  
Comercial



**Marco Francesco  
Patriarchi**  
Econômico-Financeiro



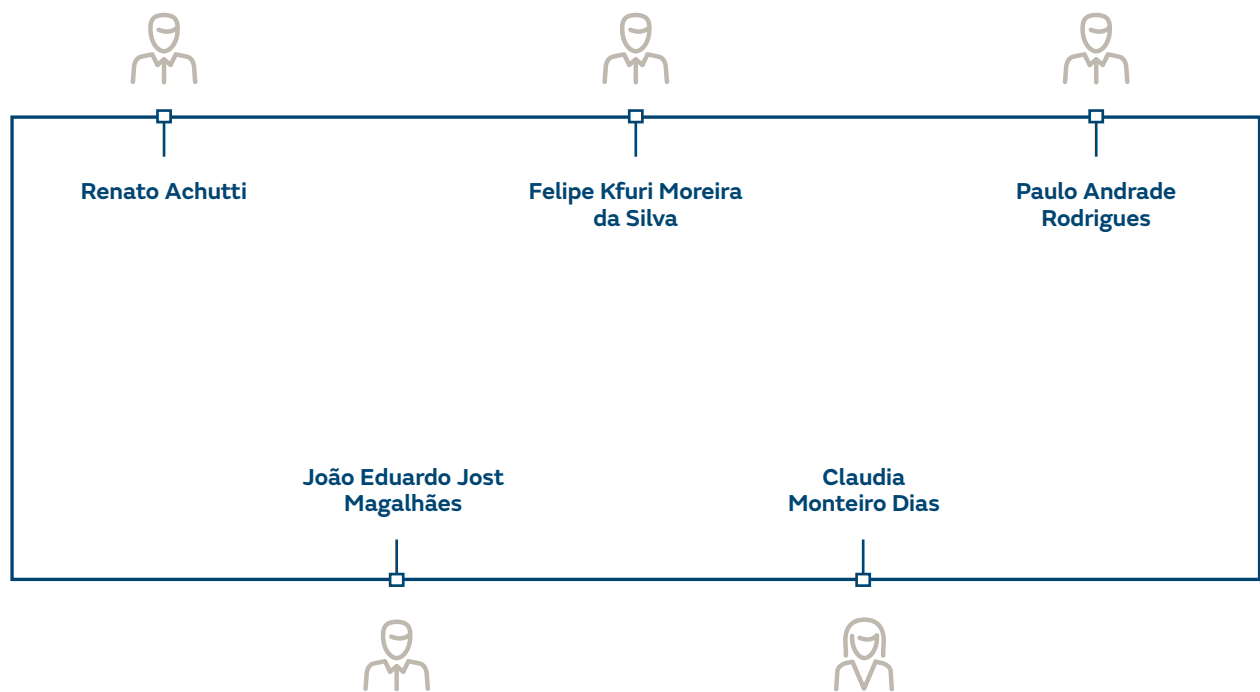
**Eduardo Cardenal  
Rivera**  
Técnico



■ Presidente da diretoria executiva.

□ Membros Diretoria executiva.

## Conselho fiscal (efetivos)



■ Emerson de Pontes Sales  
Contador  
CRC-RJ 110288/09

- Contador.
- Membros do Conselho fiscal.





**Naturgy** 

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