

Informe
anual
2020



Companhia Distribuidora de Gás
do Rio de Janeiro – CEG

Naturgy 

Informe
anual
2020

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

| 41 |



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**

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:

que recebem 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.

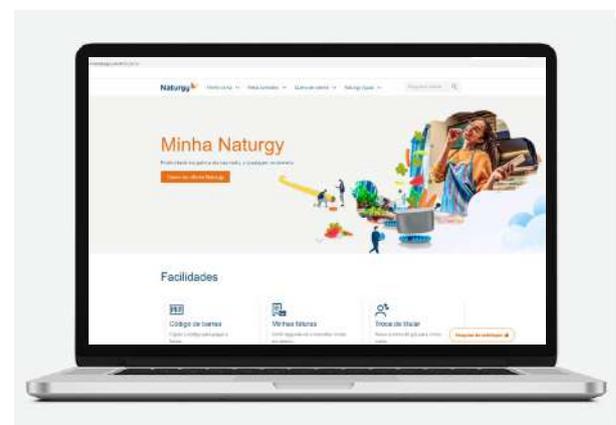
Adicionalmente, teve início uma campanha para incentivo à adesão ao débito automático e à fatura *on-line*. Também foi possibilitada a leitura facilitada do consumo de gás, através da qual o próprio cliente pode enviar para a companhia a leitura do medidor de gás, visando à emissão da conta.



Os serviços aos clientes também são acessíveis através da internet, no canal **Minha Naturgy**, no link www.minhanaturgy.com.br 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.

Cenários 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 MMm³/d (milhões de m³ 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 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 m³/dia, frente a 64,626 milhões de m³/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 m³/dia em 2020. Assim, ficou -9,84% abaixo dos 36,40 milhões de m³/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 m³/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

Dentro de sua área de concessão, a empresa fornece gás para um total de 19 municípios localizados na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro. Entre eles, apenas 02 são atendidos pelo sistema de Gás Natural Comprimido – GNC Estruturante (Mangaratiba e Maricá). Os demais são atendidos com rede de gás canalizado (Belford Roxo; Duque de Caxias; Guapimirim; Itaboraí, Itaguaí; Magé; Mesquita; Nilópolis; Niterói; Nova Iguaçu; Paracambi; Queimados; Rio de Janeiro; São Gonçalo; São João de Meriti, Seropédica e Japerí).

Municípios atendidos	2020	2019
Com rede de gás canalizado	17	17
Com GNC estruturante	2	2
Total	19	19

Clientes atendidos

Apesar da pandemia, a Companhia começou a fornecer o gás natural para mais de 6 mil novas **residências**, que passaram a contar com o conforto e a segurança do serviço a partir de 2020. Mais 12 novos **postos de GNV** também passaram a ser abastecidos nesse ano. **Foi o maior incremento no número de postos GNV nos últimos 10 anos**, quando, em 2010, o aumento do número de clientes desse segmento chegou a 10 postos, enquanto a média no período era de 6,3 novos postos por ano. Esse crescimento demonstra o compromisso da Companhia em ampliar o serviço

No total, 6.291 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 970.248 clientes**.



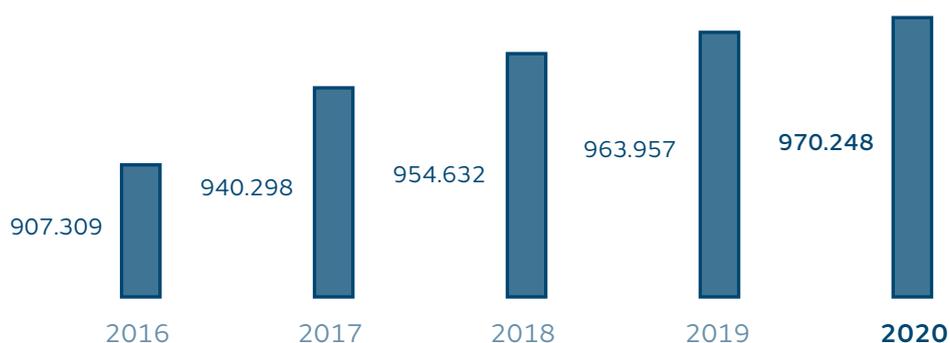
de distribuição de gás, realizando investimentos que melhoram a infraestrutura da região metropolitana do Rio de Janeiro.

A pandemia impactou a economia do país e do estado, especialmente os segmentos comercial e Industrial. No mercado comercial, 125 pontos de fornecimento de gás deixaram de ser atendidos, especialmente pequenos comércios. Na indústria, também afetada por essa crise econômica e sanitária, não houve aumento no número de clientes, mantendo-se o mesmo número de 2019.

Número de Clientes	2020	2019	Variação (%)
Residencial	956.705	950.301	6.404
Comercial	12.798	12.923	-125
Industrial	257	257	0
Geração Elétrica + ATR*	4	4	0
GNV	484	472	12
Total	970.248	963.957	6.291

* ATR – Acesso de terceiros à rede

■ Evolução do número de clientes nos últimos 05 anos



Vendas de gás



residencial

9,4%

de incremento
vs. 2019

As vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 8.647,8 Mil m³/dia, apresentando uma redução de -16,2%, frente a 2019, quando somaram 10.319,1 Mil m³/dia.

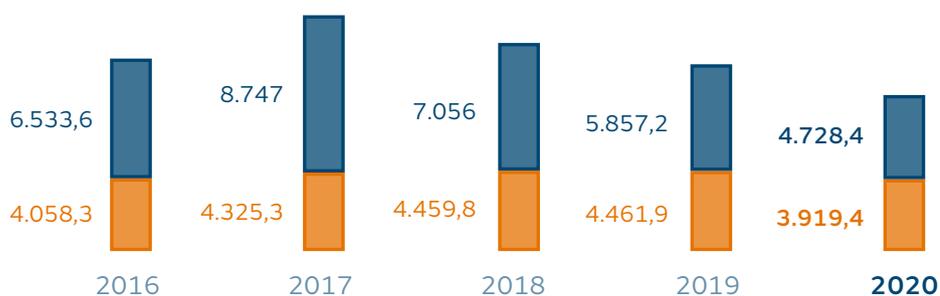
Em comparação com 2019, a maior queda das vendas foi para a Geração Elétrica (-19,3%), devido à menor demanda de energia em função da redução da atividade econômica impactada pela pandemia.

O mercado convencional também foi afetado e apresentou uma redução de 12,2% das vendas frente a 2019. Essa redução foi puxada principalmente pela queda das vendas para os segmentos comercial (-33,2%) e GNV (-16,8%). Ao contrário disso – devido ao isolamento social e restrições de circulação de pessoas em vias públicas, inclusive com a adoção do sistema de trabalho em *home office* por um grande número de empresas – o mercado residencial apresentou um aumento nas vendas de gás de 9,4%, frente a 2019.

Vendas (mil m ³ /dia)	2020	2019	Variação%
Residencial	337,8	308,8	9,39
Comercial	135,0	202,0	-33,17
Industrial	1.150,6	1.191,6	-3,44
Postos de GNV	2.296,0	2.759,5	-16,80
Total do mercado convencional	3.919,4	4.461,9	-12,16
Geração Elétrica + ATR*	4.728,4	5.857,2	-19,27
Total	8.647,8	10.319,1	-16,20

* 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 – Agenera, 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 ao cenário mais atual e ainda a atender à solicitação do Poder Concedente. O processo de revisão tarifária encontra-se ainda em andamento, aguardando definição da Agência Reguladora.

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 nºs 4.068 (12/02/2020) e 4.142 (29/10/2020) determinaram que os futuros contratos de aquisição de gás natural da Concessionária deverão ser submetidos para homologação pela agência.

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 nº 4.068, de 2020, que trata do Estudo e 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 nº 4.142, de 2020, mantendo a eficácia de plano da Deliberação nº 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.

Lei do Gás – Foi aprovado pelo Senado, em 10/12/2020, o projeto de lei PL 4476/2020 (novo marco do gás, PL 6407/2013 – Câmara dos Deputados) que foi devolvido à Câmara dos Deputados em razão de emendas propostas pelo Senado Federal. O Projeto de Lei dispõe sobre as atividades relativas ao transporte de gás natural de que trata o artigo 177 da Constituição Federal e sobre as atividades de escoamento, tratamento, processamento, estocagem subterrânea, acondicionamento, liquefação, regaseificação e comercialização de gás natural e altera as Leis 9478/97 e 9847/99; e revoga a Lei 11.909/09 e dispositivo da Lei 10438/02. O Senado Federal apresentou 10 emendas ao PL original que retornou à Câmara dos Deputados. Há expectativa, conforme noticiado pela mídia especializada, que a Câmara se articule para reverter as alterações feitas na Lei do Gás no Senado Federal, para recuperar a proposta original, aprovada anteriormente pelos deputados. A deliberação e votação ocorreram após o término do recesso parlamentar (01 de fevereiro de 2021).

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 1,3 milhão de 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 882 mil chamadas de clientes. Diante da pandemia, a empresa intensificou o atendimento nos canais digitais, que apresentou crescimento de 118% 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

297%

+ 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 de fornecimento de gás em um novo endereço e até mesmo o pedido para efetuar o parcelamento de dívida. Tudo de maneira automática. Ao longo 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 fácil acesso, o *chat* contabilizou mais de 301.149 atendimentos em 2020, número 297% 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 pelos bairros de Copacabana e Tijuca. 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 20.832 atendimentos nas agências, número 61% 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 realizou uma série de grupos de trabalho que revisou 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, 10.987 clientes acionaram a empresa por meio de suas Redes sociais (4.444), Ouvidoria (5.523) e Agenesra (1020). Em todos esses canais, a empresa atingiu 100% dos indicadores da Qualidade em relação aos prazos de resposta.



Atividade técnica e operações

Em 2020, foi dado prosseguimento ao programa de renovação de redes antigas da cidade. Foram assentados 17.675 metros de rede e 750 ramais. Com a renovação das redes, substituindo-se dutos de ferro fundido por polietileno (PE), já há alguns anos não é mais feita a manutenção com aplicação de líquido selante, que era aplicado nos dutos de ferro, evitando assim escapamentos de gás.

O objetivo prioritário deste trabalho, na linha de atuação da empresa, foi a segurança, que teve seus índices mantidos de acordo com as mais eficientes referências internacionais e dentro das metas fixadas pelo grupo controlador.

A rede de distribuição de gás canalizado do Rio de Janeiro, que possui um total de 4.978 km de extensão, está dentro de padrões internacionais de segurança e de confiabilidade. Parte dos investimentos realizados em renovação das redes de gás canalizado foi aplicada na modernização e renovação de estações de regulagem e medição, nas quais não há histórico de anomalias.

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 desta 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.

Todas são blindadas, ventiladas, mapeadas e monitoradas pelo centro de controle da empresa, que tem ainda um sistema de detecção preventiva para inspecionar constantemente a rede de distribuição de gás da cidade. Através desse programa, é definido o cronograma de manutenções e renovações.

Período	2020	2019
Renovação Rede assentada (metros)	17.675	27.314
Substituição de ramal completo (nº de ramais)	750	969



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 serviço 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 conscientizá-los 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.



Emissões diretas

21,36%

de redução de gases
do efeito estufa

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 adotada 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.

A empresa também vem realizando ações de conscientização quanto ao uso da 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 de 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 orgânicos; reciclagem de resíduos e redução no consumo de papel. Entre 2015 e 2020, a empresa **reduziu em 83% o consumo de papel**, através da substituição de impressoras jato de tinta/laser pelo uso de multifuncionais monitoradas em tempo real, com controle de páginas impressas. A conscientização dos colaboradores sobre o uso consciente dos recursos foi essencial para o sucesso dessa ação nos últimos 5 anos.

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\$ 3,4 milhões, 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, valores associados à reparação de avarias causadas por terceiros na rede de distribuição e casos de recuperação judicial. Em 2020, o montante recuperado chegou a cerca de R\$ 1,1 milhão, 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 são direcionadas 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 Agenesra, 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 Agenesra. Isso porque a Agenesra 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, possibilitando 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 Agenesra, com o objetivo de afastar e desconstituir artigos de Deliberações proferidas pela Agenesra, 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.





Informe
anual
2020

03

Resultados financeiros

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

Investimentos na operação

A natureza da atividade de distribuição de gás canalizado depende, em grande parte, da realização de obras de infraestrutura, seja para a expansão das redes com a construção de novos dutos, seja para a sua manutenção e conservação. Na maior parte do ano de 2020, por conda da pandemia causada pela Covid-19, foi inevitável a redução do volume de obras. Assim, a Companhia priorizou as obras para manutenção e conservação das redes, visando a, sobretudo, garantir a segurança na distribuição de gás, que é um dos mais importantes e essenciais compromissos assumidos na prestação de seu serviço.

Assim, a maior parte (quase 60%) dos investimentos realizados no ano, no montante de R\$ 83.842 mil, foi destinada justamente à **Conservação e Renovação de Redes**.

As obras foram realizadas, mesmo durante a pandemia, adotando-se as medidas sanitárias e de segurança necessárias, relativas ao isolamento e distanciamento social, cujas regras foram impostas pelo governo, sobretudo nas esferas municipal e estadual.

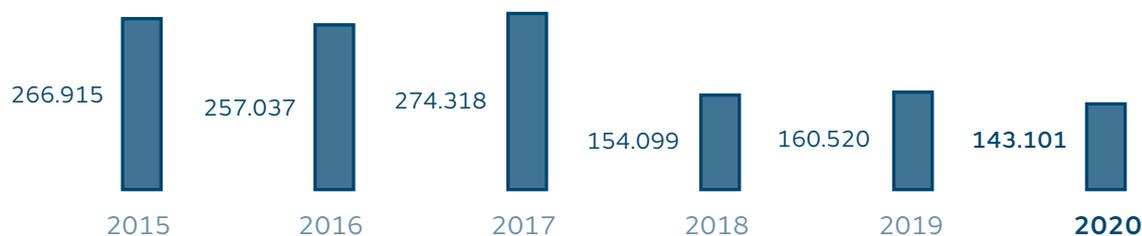
Os investimentos na **Expansão da rede de gás** sofreram maior impacto com essa inevitável diminuição no volume de obras ao longo do ano. O montante investido com este objetivo correspondeu a R\$ 43.876 mil, resultando numa diminuição de -21,5% frente a 2019.

A empresa investiu em 2020 um total de R\$ 143,1 mil, montante 11% inferior ao total investido em 2019.

Investimentos (R\$ Mil)	2020	2019	Varição %
Expansão	43.867	55.891	-21,5
Renovação	83.842	85.367	-1,79
Outros Investimentos*	15.382	19.262	-20,14
Total	143.100	160.520	-10,85

* Tecnologia da Informação/Frota/Instalações/Outros

■ 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	3.184.991	4.631.112	-1.466.121	-31,23%
Lucro bruto	1.045.847	1.068.546	-22.699	-2,12%
Lajida (Ebitda)	750.778	730.418	20.360	2,79%
Lucro operacional	611.788	597.924	13.864	2,32%
Lucro líquido do exercício	352.075	372.918	-20.843	-5,59%
Margem Bruta	32,84%	23,07%	-	-

LAJIDA	2020	2019	Variação (R\$)	Variação (%)
Lajida (R\$ mil)	750.778	730.418	20.360	2,79%
Lucro líquido do exercício	352.075	372.918	-20.843	-5,59%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	169.222	173.632	-4.410	-2,54%
Resultado financeiro	90.491	51.374	39.117	76,14%
Depreciação e amortização	138.990	132.494	6.496	4,90%

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\$ 90.491 (expurgado o JCP), frente ao valor de R\$ 51.374 em 2019. O resultado de 2019 foi impactado positivamente pelo reconhecimento do ganho relevante de uma ação judicial.

O endividamento da empresa, que era de 52% em 2019, passou para 50% 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 no 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. Neste sentido, a Companhia não enfrentou dificuldades em função de sua solidez e da boa classificação de risco avaliada pelo mercado.

Para 2021, a meta é a manutenção da busca contínua das melhores condições de financiamento.

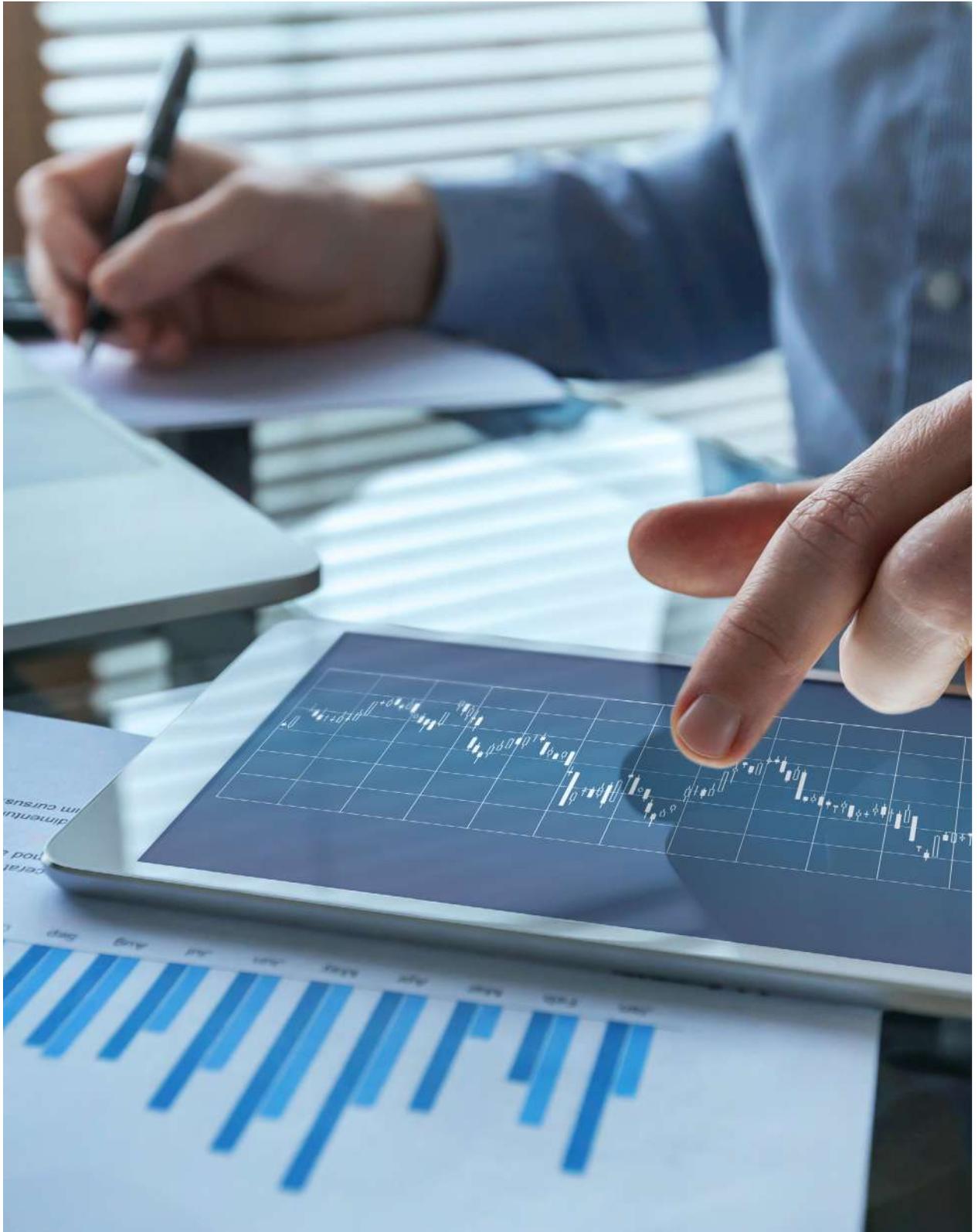
Remuneração aos acionistas

Em dezembro de 2019, os acionistas aprovaram a data de 31 de julho de 2020 para o pagamento de juros sobre o capital próprio relativo àquele ano. No mês de maio de 2020, considerando o cenário desfavorável causado pela pandemia, o referido pagamento foi adiado para o mês de dezembro, quando foi efetuado. 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\$ 47.005.294,27 (0,18105036 bruto por ação) o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 40.581.562,88. 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, relativo aos juros sobre o capital próprio, acrescido de R\$ 47.437.174,80 referentes a dividendos propostos, corresponde a 27% (vinte e sete por cento) do lucro líquido do exercício, após as deduções legais. Esse valor 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\$ 257.632 mil, permaneceu no patrimônio líquido e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2021.





Informe
anual
2020

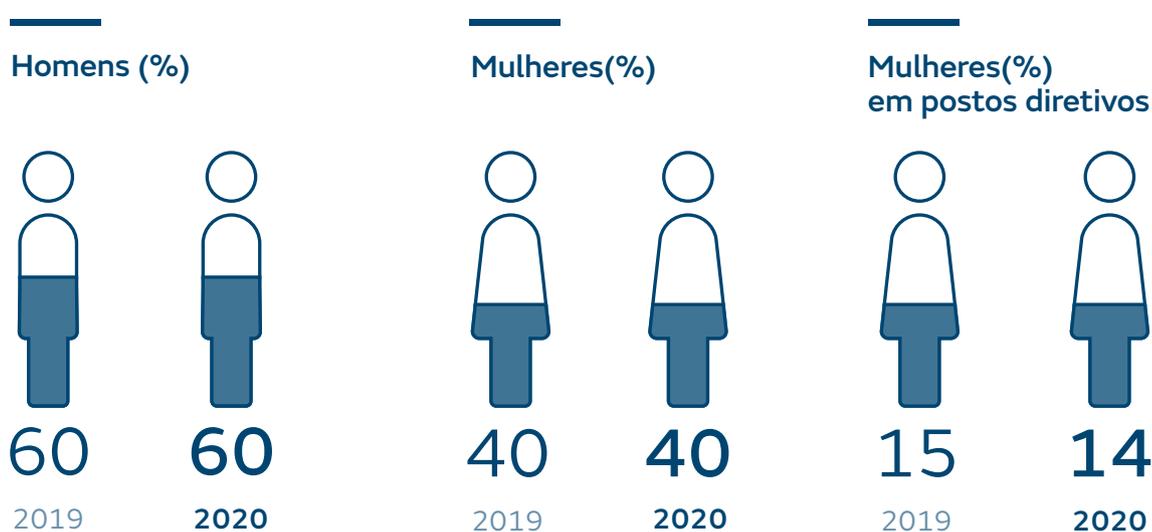
04

Valor gerado para a sociedade

- | 32 | Responsabilidade social corporativa
- | 34 | Relacionamentos com a sociedade
- | 35 | Prêmios, certificações e destaques
- | 39 | Acionistas
- | 39 | Auditores independentes

Responsabilidade social corporativa

Principais indicadores



*Diretivos = diretores e gerentes

O modelo de gestão de pessoas da empresa integra três áreas que asseguram a sua coerência e solidez:

■ Compromisso e fidelização

A empresa considera a gestão do talento como marco estratégico, potencializando o Modelo de Liderança, a valorização e a segmentação de profissionais. Em 2020, foi dado seguimento a grandes projetos, como Avaliação de Competências 360º, Mapa de Sucessão, Clube de Mentores, entre outros.

■ Recompensas

Entre os principais benefícios destacam-se: Plano de Previdência, Plano de Saúde e Odontológico, Auxílio-creche, Auxílio-excepcional, Empréstimo, Bolsa de Estudos, Extensão da Licença-maternidade de 4 para 6 meses e da Licença-paternidade de 05 para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã).

■ Formação

Para o desenvolvimento de seus profissionais, a empresa promove, por meio da Universidade Corporativa, formações de liderança através do *Transformational Leadership Academy* e formações técnicas com foco em negócio, através da *Tech Academy*. Promove ainda o desenvolvimento de capacidades de parceiros, como estratégia de negócio, através da *Extended University*.

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

Em 2020, a empresa recebeu pela terceira vez a certificação *Top Employers*, concedida pelo *Top Employers Institute*. Através de minuciosa auditoria das práticas de recursos humanos, a instituição identifica e reconhece as empresas que se destacam nas políticas de gestão de pessoas e condições de trabalho para seus funcionários ao redor do mundo. Também foi finalista do Prêmio Ser Humano, da Associação Brasileira de Recursos Humanos, com o case “Comunicação, adaptação e empatia: palavras-chave para garantir a integridade da saúde dos colaboradores e a produtividade da empresa”.

Diante da quarentena instaurada em março de 2020, 94% dos colaboradores foram colocados em teletrabalho e a companhia desenvolveu e implantou diversas medidas e programas para combater e minimizar a contaminação pela Covid-19. Também foram implantados protocolos de segurança e saúde para os colaboradores de atividades essenciais e que continuaram em trabalho presencial.

Principais ações desenvolvidas: criação de um comitê diário de seguimento; ferramenta de rastreamento e monitoramento semanal do estado de saúde física e emocional dos colaboradores; canal de apoio à saúde emocional para funcionários e familiares; ginástica laboral remota; campanha de vacinação contra a gripe, em esquema de *drive thru*, na sede operativa da distribuidora no Rio de Janeiro; ações de comunicação interna, de engajamento e liderança; *lives* semanais com profissionais especializados com temas de saúde mental, ergonomia e hábitos saudáveis; promoção de ação de Orgulho e Agradecimento denominada “Rede de Valentes”, além do fornecimento de equipamentos eletrônicos, mobiliários e ajuda de custo para quem estava em teletrabalho.

Relacionamento com a sociedade

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

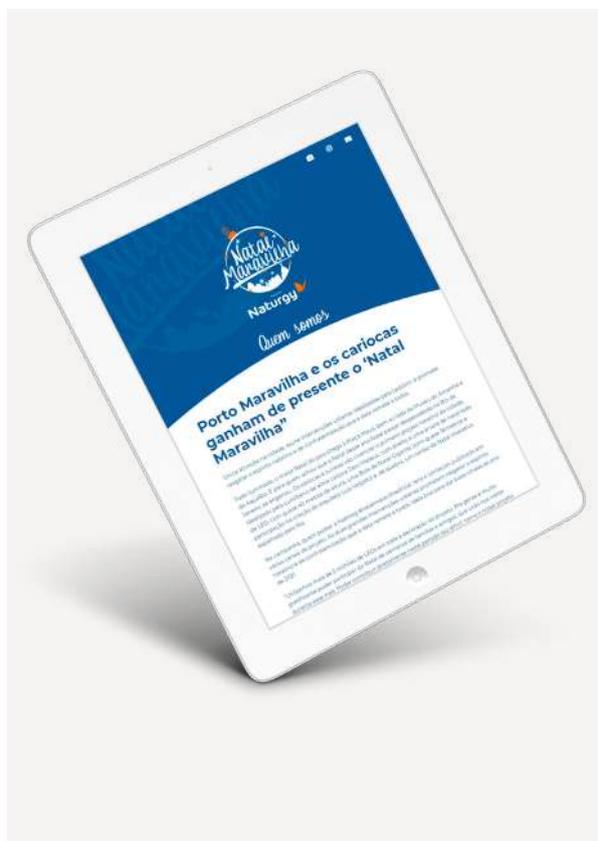
Em função da nova realidade imposta pela pandemia em 2020, a empresa teve que se adaptar a outros modelos de participação, priorizando o apoio à saúde e proteção das pessoas, mas, ainda assim, seguiu apoiando projetos importantes para a sociedade. Assim, a empresa deu início a um projeto de doação de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

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

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

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

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



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 aos diferentes públicos da empresa. Já o case do Dia Solidário foi vencedor, recebendo o troféu ouro, e mostrou como a iniciativa tem ajudado na formação de centenas de jovens carentes no Brasil e no mundo.



■ Prêmio Os Melhores do Ano

Promovido pelo 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 favor do GNV. O Estado do Rio é o único do país abastecido pelo combustível em toda sua extensão.



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

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



■ Top Employers

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



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

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



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



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

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

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



Acionistas

No curso de 2020 não houve alteração no quadro acionário da empresa. Em 31 de dezembro de 2020, o capital social da empresa estava representado por 259.637.732 ações ordinárias nominativas, escriturais e sem valor nominal, de propriedade dos seguintes acionistas:

Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG	Participação no
Acionistas	capital social (%)
Naturgy Distribución Latinoamérica S/A	54,16
BNDES Participações S.A – BNDESPAR	34,56
Fundo em Investimento em ações Dinâmica Energia	8,84
Pluspetrol Energy Sociedad Anônima	2,26
Demais acionistas	0,18
Ações em tesouraria	0,0047
Total	100

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

Audidores independentes

Em 2020, a Companhia manteve a contratação de serviços de auditoria externa contábil prestados pela Ernst & Young Auditores Independentes S/S (“EY Brasil”). Assim, declara que a EY Brasil prestou, relativamente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, serviços de auditoria externa das Demonstrações Financeiras e Informações Trimestrais para a Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro – Ceg e também prestou o serviço de auditoria externa de Demonstrações Financeiras das demais empresas do grupo Naturgy no Brasil. Todas de capital fechado. A Companhia não possui sociedades por ela controladas. A empresa entende que a prestação destes serviços, contratados globalmente, não afeta ou impacta o resultado dos trabalhos de auditoria externa prestados a ela.

A EY Brasil presta ainda o serviço de asseguarção limitada das informações do Informe de Responsabilidade Social Corporativa e também de Procedimentos previamente acordados referentes à Instrução Normativa nº 51, de 06/08/2015. Esta norma determina às concessionárias reguladas pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – Agensersa que apresentem um

relatório anual de auditoria independente, atestando a conformidade dos recolhimentos da Taxa de Regulação efetuados ao longo do exercício. A Companhia também entende que a natureza destes serviços não afeta ou impacta o resultado dos trabalhos de auditoria externa, nem a independência dos auditores independentes, não ocorrendo conflito de interesses, fato ou ato que resulte em perda de sua independência ou objetividade.

Os auditores externos EY Brasil declaram que, com relação ao exame de auditoria das demonstrações financeiras das empresas integrantes do grupo Naturgy no Brasil, as exigências da Resolução CFC-NBC PA 290(R1) são suficientes para cumprir suas responsabilidades na auditoria das demonstrações financeiras. Portanto, confirmam sua independência de acordo com as exigências promulgadas na referida Resolução. E ainda declaram que possuem entendimento das Normas Internacionais e Brasileiras de Auditoria, necessárias para cumprir suas responsabilidades na auditoria das demonstrações financeiras do grupo e conduzem seu trabalho sobre as demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em conformidade com essas normas.



Informe
anual
2020

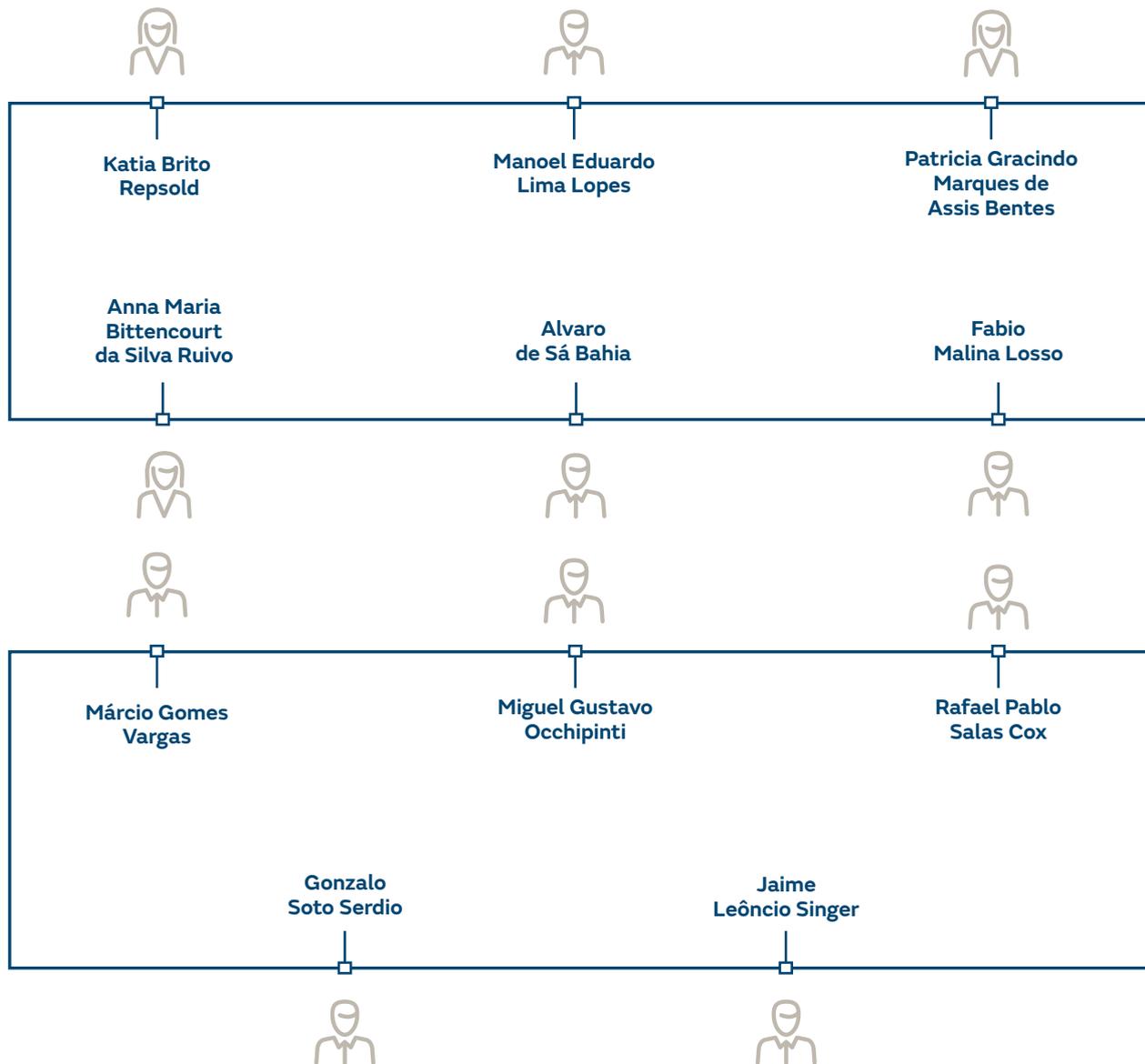
05

A administração

- | 42 | Conselho da administração (efetivos)
- | 43 | Diretoria estatutária
- | 43 | Conselho fiscal (efetivos)

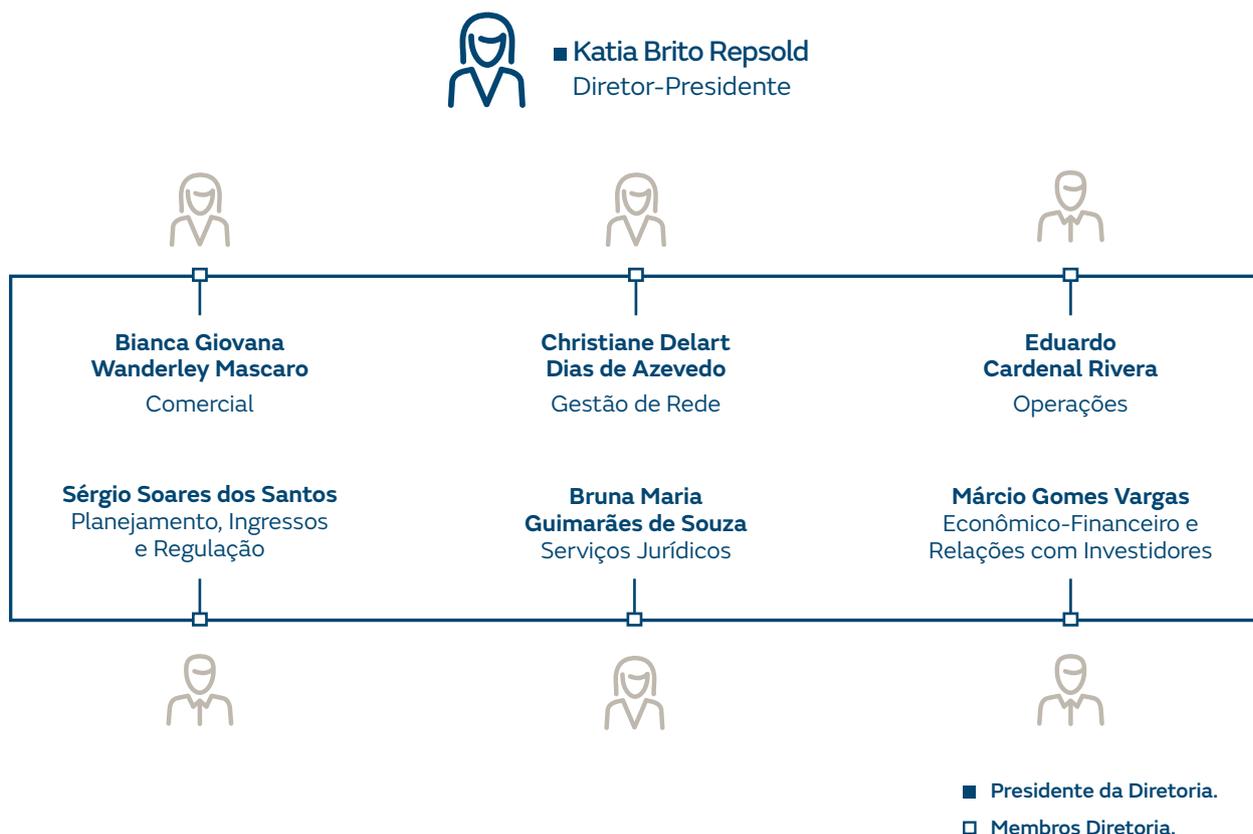
Conselho de administração (efetivos)

 ■ Antonio Gallart Gabás
Presidente

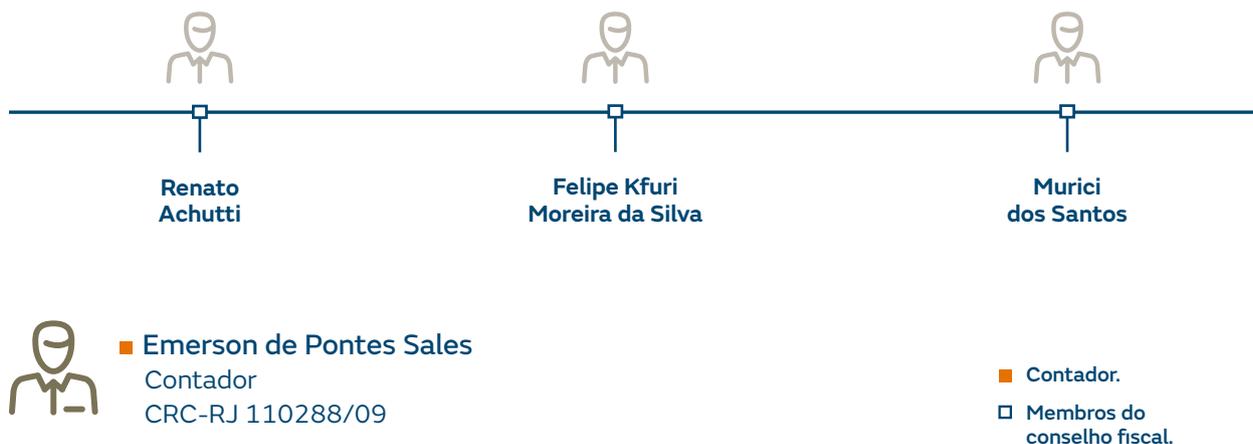


■ Presidente.
□ Membros do Conselho de administração.

Diretoria estatutária



Conselho fiscal (efetivos)



Naturgy 

www.naturgy.com.br