

Informe  
anual  
2020





Informe  
anual  
**2020**

# Sumário

## 01

Modelos  
de negócios  
e criação de valor

| 05 |

## 02

Resultado  
operacional

| 13 |

# 03

Resultados  
financeiros

| 23 |

# 04

Valor gerado  
para a sociedade

| 27 |

# 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 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.

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



## 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.

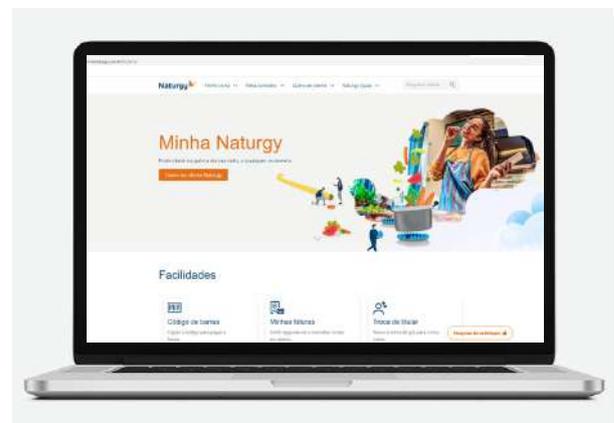
Adicionalmente, teve início uma campanha para incentivo à adesão ao débito automático e à fatura *on-line*. Também foi possibilitada a leitura facilitada do consumo de gás, através da qual o próprio cliente pode enviar para a companhia a leitura do medidor de gás, visando à emissão da conta.



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.

## 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 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 | Serviço a clientes
- | 19 | Atividade técnica e operações

## Atividade comercial

Em 2020, a Naturgy em São Paulo alcançou a marca de 91.986 clientes, o que representou um aumento de 4% em relação ao ano anterior e um incremento líquido de 3.713 usuários em toda a área de atuação da Companhia.

O desenvolvimento da atividade comercial foi realizado em 20 municípios: Alumínio, Araçariguama, Avaré, Boituva, Botucatu, Capela do Alto, Cerquilha, Cesário Lange, Iperó, Itapetininga, Itu, Laranjal Paulista, Mairinque, Porto Feliz, Salto, São Roque, Sorocaba, Tatuí, Tietê e Votorantim.

Houve captação de novos postos de distribuição de GNV (Gás Natural Veicular) no ano, contudo, registrou-se queda de 36% das vendas nesse segmento, comparado com 2019.

No segmento industrial, foram contabilizadas três captações, das quais destacamos: Sodebo, multinacional francesa que optou pela instalação da unidade alimentícia na cidade de Porto Feliz; a Nexans, também de nacionalidade francesa, do segmento de cabos de alumínio, que montou sua unidade dentro da planta da indústria CBA (Companhia Brasileira de Alumínio), no município de Alumínio; a Majovi, indústria de produtos químicos, localizada na cidade de Araçariguama; a Connan, indústria nacional, localizada no município de

Boituva, que atua com nutrição animal, sendo as três primeiras em função da disponibilidade de gás natural para a área industrial nessas localidades e as duas últimas, devido à segurança, ao fornecimento contínuo (sem interrupções) e ao custo acessível do gás.



Municípios atendidos	2020
Com rede de gás canalizado	20
Com GNC	0
<b>Total</b>	<b>20</b>

Número de Clientes	2020	2019	Variação	Variação (%)
Residencial	89.688	86.018	3.670	4
Comercial	2.071	2.032	39	2
Industrial	202	199	3	2
GNV	25	24	1	4
<b>Total</b>	<b>91.986</b>	<b>88.273</b>	<b>3.713</b>	<b>4</b>

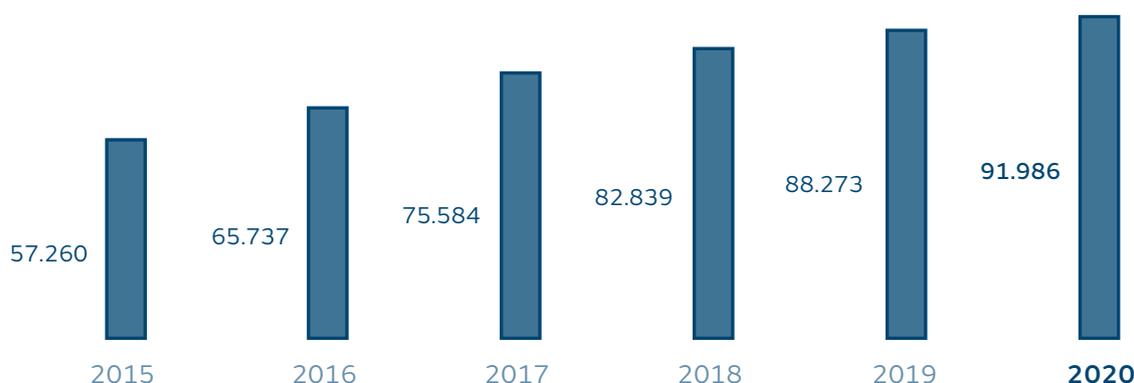
### Crescimento do número de clientes

Foi registrado um **aumento de 4% do total de clientes**, somando **3.713 novos usuários**, resultando em mais um recorde de captação. Em relação ao incremento líquido, houve um declínio de 32% (3.713) em relação a 2019 (5.434).

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

Número de Clientes	2016	2017	2018	2019	2020
Residencial	63.992	73.662	80.794	86.018	<b>89.688</b>
Comercial	1.529	1.710	1.834	2.032	<b>2.071</b>
Industrial	190	187	187	199	<b>202</b>
GNV	26	25	24	24	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>65.737</b>	<b>75.584</b>	<b>82.839</b>	<b>88.273</b>	<b>91.986</b>
<b>Incremento líquido</b>	<b>8.477</b>	<b>9.847</b>	<b>7.255</b>	<b>5.434</b>	<b>3.713</b>

### ■ Clientes (unidades)



residencial

**15%**

de incremento  
vs. 2019

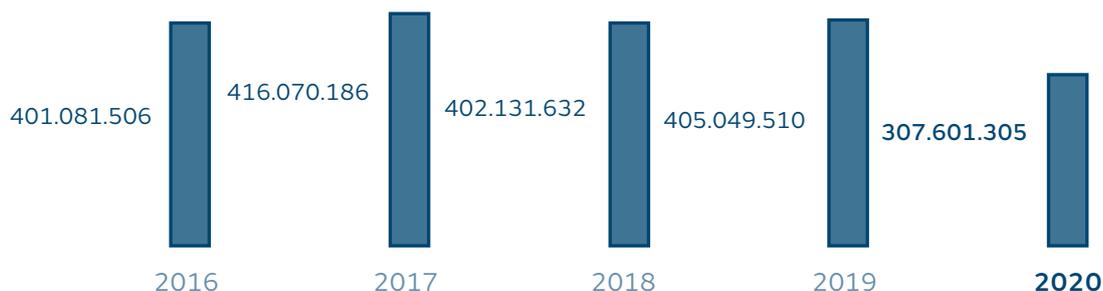
### Evolução do volume de vendas de gás natural

Um total de 307.601 mil m<sup>3</sup> foi distribuído ao longo do ano de 2020, um decréscimo de -24% na comparação com 2019. O segmento residencial, contudo, seguiu apresentando alta no volume comercializado, chegando a 15% na relação com o ano anterior, reflexo do crescente aumento do número de clientes captados. O setor comercial reduziu em 13% o volume consumido. O segmento de GNV também reduziu em 22% na distribuição em 2020. Já no campo industrial, houve declínio de -25%, reflexo da queda de produção das indústrias.

Vendas (mil m <sup>3</sup> /dia)	2020	2019	Variação (%)
Residencial	<b>8.238.583</b>	7.151.805	15
Comercial	<b>6.291.530</b>	7.239.069	-13
Industrial	<b>282.514.083</b>	377.191.955	-25
GNV	<b>10.557.109</b>	13.466.681	-22
<b>Total vendido</b>	<b>307.601.305</b>	405.049.510	-24

(\*) ATR – Acesso de Terceiros a Rede

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



## Serviço a clientes

Mais uma vez, a Naturgy em São Paulo teve destaque no Índice de Satisfação sobre os serviços prestados, além de outros indicadores de desempenho do setor de Serviço a Clientes. Em 2020, o Índice Global de Satisfação de Clientes registrou 9,04 pontos.

Outra avaliação importante registrada foi o NPS (Net Promoter Score), uma metodologia que tem por objetivo realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores, que registrou 73% em 2020, superando o número de 2019, quando atingiu 54,5%. Tanto o Índice Global de Satisfação, como o NPS, são dois resultados excelentes alcançados. Todo o trabalho da equipe de atendimento ao cliente, em 2020, foi no sentido de melhorar a experiência do cliente, tornando o atendimento mais rápido e sem complicações.

Outro indicador importante foi o Índice de Satisfação-Reclamações, que atingiu a média de 7,19 em 2020, também reflexo de todas as ações com foco nas necessidades do cliente. A “Área de Experiência”, criada exclusivamente para cuidar da jornada do cliente do início ao fim do atendimento, garante sua qualidade. Foram melhorando os processos e procedimentos para agilizar o serviço.

As ações internas, de melhorias de processos, assim como as externas, de consolidação da marca atrelada à responsabilidade corporativa, continuam contribuindo igualmente para esses resultados.

As redes sociais continuaram sendo usadas para promover um diálogo mais próximo com seus consumidores. Em 2020, o tempo médio de resposta destes canais foi de 6h15. O portal da Companhia na web possui diversos serviços e continua sendo atualizado constantemente para oferecer mais facilidade e praticidade para seus clientes e acionistas. O aplicativo no Facebook continuou recebendo dúvidas e solicitações dos usuários.

O Grupo continuou buscando novas ferramentas para facilitar e agilizar o atendimento ao cliente, ao mesmo tempo em que otimiza os recursos da empresa.

Por sua vez, o número total de teleatendimentos registrados no sistema, em 2020, foi de 57.481.

■ **Índice Global de Satisfação de Clientes**

Ano	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
<b>2020 - Resultados São Paulo</b>	-	8,74	-	9,04

## ■ Atendimentos realizados

Ouvidoria	ARSESP	Redes Sociais*
441	44	64

(\*) redes sociais: Facebook, Twitter e site Reclame Aqui

## Excelência no atendimento

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 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 65 mil contatos de clientes em seus diferentes canais de relacionamento: telefone, chat, agência e e-mail. O Call Center fechou o ano com um total de 57 mil chamadas de clientes.

Com a pandemia, a empresa intensificou o atendimento nos canais digitais, que apresentaram crescimento de 179% na comparação com o exercício 2019.



Digital

179%

+ atendimentos vs. 2019

## Portal Minha Naturgy

Através desse portal, a empresa facilitou uma série de serviços, como emissão de segunda via, código de barras, adesão ao recebimento de conta por e-mail e ao débito automático. Além disso, ofereceu uma série de novos serviços, como a possibilidade de o cliente transferir a conta de gás de um endereço para o seu nome, pedir gás em um novo endereço e até mesmo efetuar o parcelamento de sua dívida, tudo de maneira automática.

Ao logo do ano, o portal Minha Naturgy recebeu a visita de mais de 1,7 milhão de usuários, convertendo-se num importante canal de relacionamento da empresa com seus clientes.

Nos diversos canais de atendimento, a empresa continuou fomentando a adesão à fatura on-line, na qual mais de 400 mil clientes já optaram por essa modalidade de recebimento da fatura.

## Chat

Através do portal Minha Naturgy, uma plataforma em que o cliente pode acessar de qualquer dispositivo móvel, os clientes de todo o Estado de São Paulo tiveram a oportunidade de solicitar serviços ou esclarecer suas dúvidas, das 8h às 21h, diretamente no chat.

Com uma linguagem simples e fácil acesso, o chat contabilizou mais de 14.757 atendimentos realizados em 2020, 350% a mais do que o alcançado em 2019. Além da alta no volume de atendimentos, o chat recebeu 94% de avaliações positivas no pós-atendimento e é o segundo canal de atendimento, 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 de março a julho/2020.

Em agosto, a empresa realizou a reabertura gradual de sua loja.

A agência seguiu protocolos rígidos de combate à Covid-19, como medição da temperatura, uso de máscaras, redução do mobiliário no interior da agência 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 da agência.

Nesse período de reabertura, a empresa contabilizou um total de 548 atendimentos nas agências, 67% a menos 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 se adaptar aos efeitos da pandemia. Ao longo do ano, a empresa realizou 4760:08:02 horas de formação para 301 operadores, sendo em sua maioria através do Teams ou em formato EAD.



## Diálogo com clientes

Através de uma escuta ativa das principais queixas de seus clientes a empresa realizou 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.

Com isso, a empresa buscou tornar o atendimento cada vez mais simples, rápido e sem burocracia.

A empresa também revisou todas as respostas aos clientes, abolindo o envio de correspondência em papel e intensificando a comunicação digital, por e-mail.

Os clientes que não ficaram satisfeitos com o

atendimento em primeiro nível, puderam recorrer aos canais de segunda instância. No total, 549 atendimentos foram realizados pela empresa por meio da suas Redes sociais, Ouvidoria e da ARSESP.

Em todos esses canais a empresa atingiu 100% dos indicadores da Qualidade em relação aos prazos de resposta.

### ■ Incremento do Digital

Ano	Contatos
2016	4.956
2017	6.086
2018	9.107
2019	7.476
2020	20.869
<b>Incremento</b>	<b>179%</b>

## Atividade técnica e operações

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

Para garantir a confiabilidade e a segurança do sistema, 100% das redes de alta e média pressão passaram por inspeções preventivas e outras 3.507 perícias foram realizadas em instalações auxiliares.



## 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, inclusive: 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 4 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. Entre eles: aspectos e impactos ambientais; gestão de resíduos e reciclagem; redução da poluição; economia circular; biodiversidade e mudanças climáticas, entre outros temas.

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 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 ao 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.





Informe  
anual  
2020

# 03

## Resultados financeiros

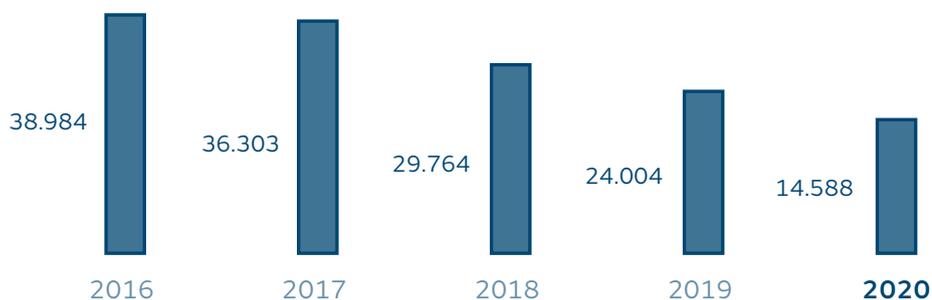
- | 24 | Recursos investidos
- | 25 | Sumário financeiro
- | 25 | Remuneração aos acionistas

## Recursos investidos

Um investimento de R\$ 14.588 milhões foi realizado pela Companhia em 2020, -39% do que o registrado em 2019. Credita-se essa redução, principalmente, à conclusão de grandes investimentos para chegada do gás natural canalizado em novos municípios e à pandemia. Do total aportado, R\$ 8.254 milhões foram destinados à construção de infraestrutura para expansão da distribuição em toda a região atendida e os restantes R\$ 6.333 milhões foram utilizados para manutenção e demais necessidades de recursos da empresa.

Investimentos (R\$ milhões)	2020	2019	Variação (R\$)	Variação (%)
Infraestrutura de distribuição	8.254	17.107	-8.852	-52%
Manutenção e demais investimentos	6.333	6.898	-564	-8%
<b>Total</b>	<b>14.588</b>	<b>24.004</b>	<b>-9.417</b>	<b>-39%</b>

### ■ Evolução dos Investimentos nos últimos 05 anos (R\$ mil)



## Sumário financeiro

<b>Conta de Resultados (R\$ mil)</b>	<b>2020</b>	2019	Variação (R\$)	Variação (%)
Receita Líquida das Vendas e Serviços	<b>536.327</b>	814.769	-278.442	-34,17
Lucro Bruto	<b>102.092</b>	135.437	-33.345	-24,62
Lajida (Ebitda)	<b>108.110</b>	138.791	-30.681	-22,11
Lucro Operacional	<b>65.538</b>	97.171	-31.633	-32,55
Lucro Líquido do Exercício	<b>51.702</b>	75.951	-24.249	-31,93
<b>Margem Bruta</b>	<b>19,04%</b>	16,62%	-	-

<b>LAJIDA</b>	<b>2020</b>	2019	Variação (R\$)	Variação (%)
Lajida (R\$ mil)	<b>108.110</b>	138.791	-30.681	-22,11
Lucro líquido do exercício	<b>51.702</b>	75.951	-24.249	-31,93
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	<b>12.624</b>	20.277	-7.653	-37,74
Resultado financeiro	<b>(1.212)</b>	(943)	-269	28,53
<b>Depreciação e amortização</b>	<b>42.572</b>	41.620	952	2,29

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

## Remuneração aos acionistas

No dia 14 de dezembro de 2020, foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor bruto de R\$ 27.512 milhões, a ser pago em uma única parcela, no dia 30 de julho de 2021. O saldo remanescente no valor de R\$ 21.604 milhões, excetuando-se o valor da reserva legal de R\$ 2.586 milhões, permaneceu no patrimônio líquido da companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, que será realizada em abril de 2021.



Informe  
anual  
2020

# 04

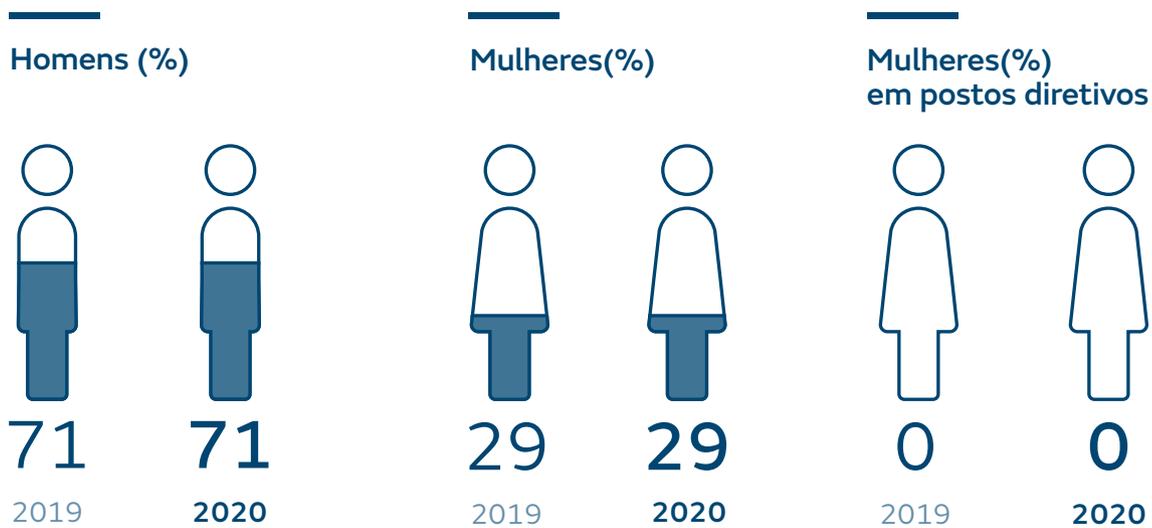
## Valor gerado para a sociedade

- | 28 | Responsabilidade social corporativa
- | 32 | Relacionamentos com a sociedade
- | 33 | Prêmios, certificações e destaques
- | 36 | Acionistas

## Responsabilidade social corporativa

Com o propósito de desenvolver seus profissionais e promover um entorno de trabalho motivador, o grupo continuou implantando e dando prosseguimento a programas de treinamento, desenvolvimento, reconhecimento e equilíbrio da vida pessoal e profissional para os colaboradores.

### Principais indicadores



\*Diretores (nova determinação corporativa para 2020. Em 2019, são 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.

### ■ 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, destacamos os Projeto **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 Projeto 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.

### ■ 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).

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 e 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, a companhia desenvolveu e implantou diversas medidas e programas para combater e minimizar a contaminação pela Covid-19. Principais ações desenvolvidas: criação de comitê diário de seguimento, ferramenta de rastreamento e monitoramento semanal do estado de saúde física e emocional, canal de apoio à saúde emocional para funcionários e familiares, ginástica laboral remota, ações de comunicação interna, engajamento e liderança, além da promoção de ação de Orgulho e Agradecimento denominada “Rede de Valentes”.

Desde março 2020, 100% dos colaboradores da companhia passaram a realizar o teletrabalho. Para a prevenção de saúde de todos, foram implantados protocolos de segurança e saúde, e fornecemos equipamentos eletrônicos, mobiliários e ajuda de custo para quem estava em teletrabalho. Todas as nossas instalações foram adaptadas para um futuro plano de retomada a ocorrer, por coletivo e por fases, com aplicação das medidas de prevenção e de segurança necessárias para garantir um retorno seguro.

A renovação do certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável) foi novamente efetivada, reforçando o compromisso iniciado em 2012 pela companhia, de promover a conciliação entre a vida pessoal e profissional de nossos colaboradores, garantindo o reconhecimento como líder internacional na qualidade de emprego, flexibilidade e estímulo à vida social dos colaboradores, bem como à sua formação e seu desenvolvimento profissional.

Em 2020, a Naturgy no Brasil investiu mais de R\$ 860 mil em, aproximadamente, 40 mil horas de capacitação para funcionários e prestadores de serviços. Foram 24 horas de treinamento por empregado do grupo. Realizamos ações de formação para desenvolvimento do negócio (comercial e técnica), liderança, qualidade no atendimento ao cliente, desenvolvimento comportamental, compromisso com a segurança e saúde, entre outras.

## Projetos relevantes desenvolvidos em 2020

### ■ Pesquisa de Clima e Compromisso

Realizada a cada dois anos, a Pesquisa de Clima e Compromisso tem por objetivo conhecer o grau de satisfação e compromisso dos colaboradores, contrastar a evolução dos resultados com a pesquisa anterior e definir um plano de ação, visando a melhorar o clima organizacional e o nível de comprometimento dos colaboradores. Em 2020, foi realizada nova pesquisa e o resultado será trabalhado ao longo dos próximos dois anos.

### ■ Gestão de Talentos

Elaborado com a finalidade de potencializar o desenvolvimento profissional dos colaboradores, com base nas estratégias do grupo, o programa é fundamentado no modelo de competências consolidado, chamado Modelo de Liderança.

O Ciclo Anual de Gestão de Pessoas prevê as seguintes fases: avaliação dos objetivos do ano anterior; fixação dos objetivos do ano vigente; avaliação 360° para o coletivo correspondente do ano; elaboração ou atualização do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e análise do nível de contribuição do coletivo correspondente.

Os distintos coletivos são agrupados de acordo com os critérios do grupo, sendo as fases de avaliação 360° e PDI realizadas a cada três anos. Em 2020, foi realizada a avaliação 360° e o PDI do coletivo de Gerentes e Chefes. O PDI materializa o compromisso com o desenvolvimento profissional alinhado aos interesses, expectativas e capacidades de cada um, assim como às necessidades do negócio. Esse modelo tem duração de três anos, sendo atualizado, anualmente, pelo colaborador com o apoio do gestor.

### ■ Universidade Corporativa e Universidade Estendida

Os programas preveem treinamentos para o desenvolvimento de colaboradores e prestadores de serviços, com o intuito de apoiar na consecução dos objetivos, assegurando a formação dos fornecedores e garantindo a adequação aos padrões de qualidade, segurança e serviço da empresa. Em 2020, foi realizada a formação das ferramentas Apolo e Controlar, além de cursos de Comunicação Escrita e Oratória.



### ■ Programa de Mobilidade Interna

Em 2020, foi dada continuidade à potencialização do programa, que tem por propósito promover a movimentação interna na empresa, aumentando com esse contingente a cobertura de vagas e obtendo uma ótima adequação pessoa-posto. O índice das vagas divulgadas que foram fechadas com colaboradores internos foi de 88%. No ano de 2020, foram feitas 33% de promoções e 67% de movimentações laterais, considerando todas as mobilidades realizadas no grupo no Brasil.

### ■ Programa Bolsa de Estudos

Patrocina parte importante do investimento na educação. A Naturgy em São Paulo promoveu o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores, por meio de uma bolsa de estudo fornecida em 2020, totalizando 3 bolsas ativas no ano em cursos de graduação e pós-graduação, ligados às necessidades da empresa e atividades dos cargos.

### ■ Serviço de Atenção ao Empregado (SAE)

Instaurado desde 2014, estabelece um novo modelo de relação com os colaboradores, oferecendo praticidade e conforto por meio da conectividade nos canais de relacionamento. Dentre os benefícios destacam-se: aumento da satisfação com o serviço prestado, compromisso com prazos e qualidade das respostas, assim como aportar eficiência nos processos das áreas internas que dão serviço ao empregado. O SAE obteve, em 2020, um índice de satisfação de 9,50. Foram realizadas 4.030 atividades, com os seguintes índices registrados: objetivo – 90%; cumprimento de prazo – 98,09% e NPS (Net Promoter Score) – 95,45 (considerado satisfatório >40,00).

### ■ Políticas de Benefícios

Com a finalidade de melhorar sua qualidade de vida e satisfazer determinadas necessidades de seus colaboradores, a Naturgy em São Paulo ofereceu diversos benefícios, com destaque para: plano de previdência, plano de saúde, plano odontológico, auxílio-medicamentos, seguro de vida, auxílio-creche, auxílio-excepcional, vale-refeição, cesta básica, empréstimos, bolsa de estudos e extensão da licença-maternidade de quatro para seis meses e da licença-paternidade de cinco para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã).

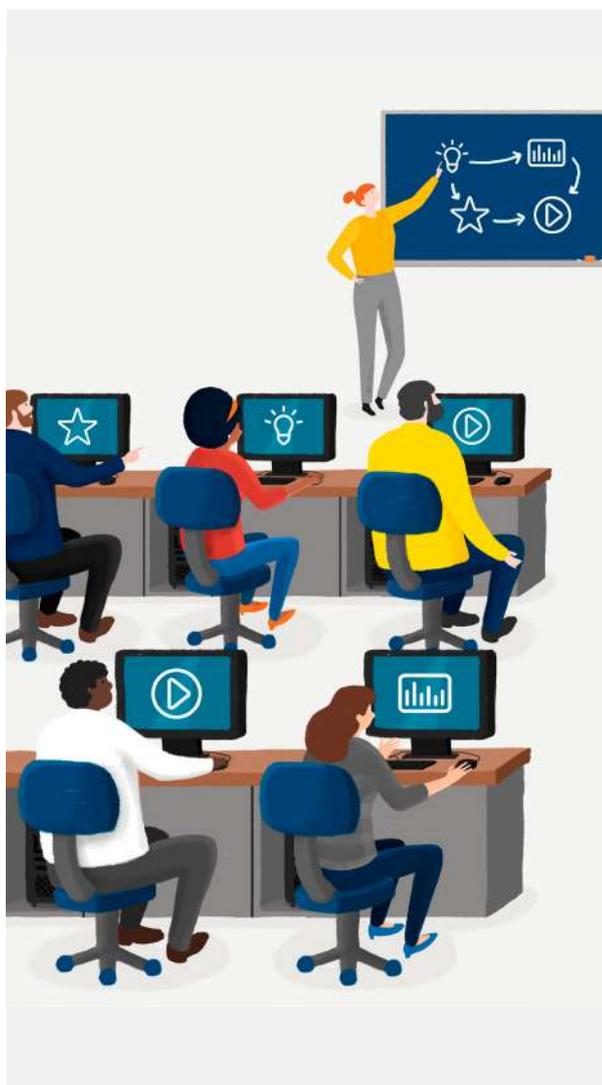
A jornada de trabalho, exceto para os colaboradores de serviços essenciais, realizou-se em horários flexíveis, tanto para a entrada quanto para a saída. Em todos os feriados que ocorreram às terças e quintas-feiras, os funcionários foram dispensados do trabalho às segundas e sextas (com exceção daqueles que trabalham em serviços essenciais), mediante a compensação, conforme calendário estabelecido pela empresa. Durante todo o ano, foi realizada a redução de jornada de trabalho em duas horas às sextas-feiras, mediante compensação ao longo do ano.

### ■ Reconhecimentos Externos

A Companhia conquistou, ao longo de 2020, dois importantes reconhecimentos: Prêmio ESARH, na modalidade “Gestão de Pessoas”, com o case: “Ferramentas de gestão: engajar, motivar e evoluir” e o Prêmio Ser Humano 2020, quando obteve o bronze na categoria “Gestão de Pessoas – Desenvolvimento”, com o case “Universidade Estendida e o Desenvolvimento das Capacidades de seus Parceiros: uma estratégia de Negócio”.

## Relacionamento com a sociedade

Em 2020, em razão da pandemia da Covid-19, a Naturgy em São Paulo promoveu campanhas orientativas e informativas sobre o uso dos canais *on-line* de atendimento ao usuário e as medidas extraordinárias promovidas durante o estado de calamidade pública decretado.



Paralelamente, promoveu o programa Dia Solidário, desenvolvido pelo grupo Naturgy, com o intuito de contribuir para a promoção do bem-estar e da inclusão social nos países onde atua, assim como para a divulgação de sua marca vinculada aos valores institucionais.

### ■ Programa Dia Solidário – Curso de Tecnólogo em Jogos Digitais

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

### ■ Campanha orientativa sobre o uso dos canais *on-line* de atendimento

Realizada nos canais digitais da Companhia e nas rádios de maior audiência nos municípios de Sorocaba, Votorantim, Itu e Botucatu/SP, onde há mais concentração de usuários residenciais de gás canalizado na região abastecida. Visou a informar sobre plano de contingência adotado pela empresa e incentivar o uso dos canais *on-line* de atendimento ao cliente, como medida preventiva à Covid-19.

### ■ Campanha informativa sobre medidas extraordinárias na pandemia

Promovida nos veículos de comunicação de toda a área de atuação e na imprensa especializada no setor de gás, divulgou acerca da suspensão do corte de fornecimento por inadimplência e redução das tarifas praticadas durante estado de calamidade pública decretado, em função da pandemia da Covid-19.

## Prêmios, certificações e destaques

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

A Naturgy recebeu o 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.



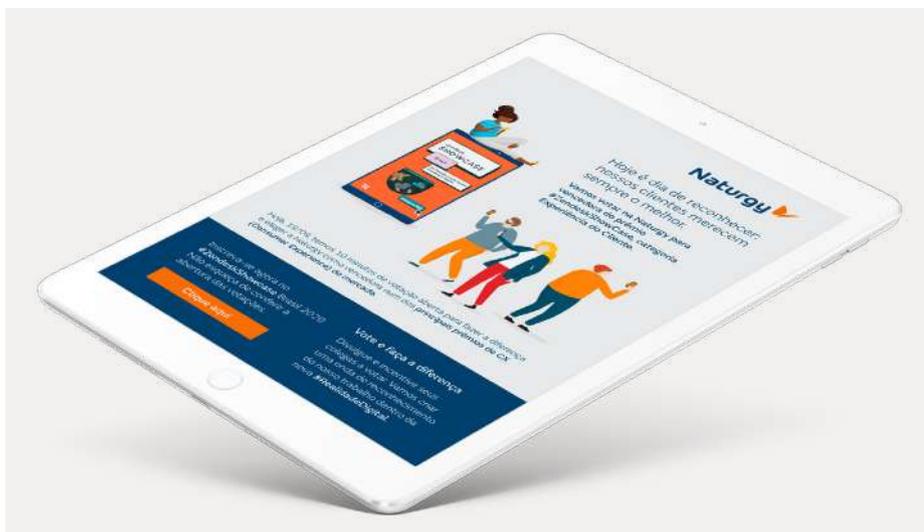
### ■ Prêmio Os Melhores do Ano

Promovido pelo Sindirepa, foi concedido à country manager Brasil, Katia Repsold, pela atuação da empresa em prol do GNV.



### ■ 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 Naturgy Brasil recebeu a certificação "Top Employer 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 rankings** veiculados pelos principais jornais e revistas do país, como a edição especial 360º/2020 da "Época Negócios"; e o anuário Valor 1000, do jornal Valor Econômico. A presença em *rankings* empresariais de renome reforça a boa imagem corporativa. Seguem algumas participações:

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.



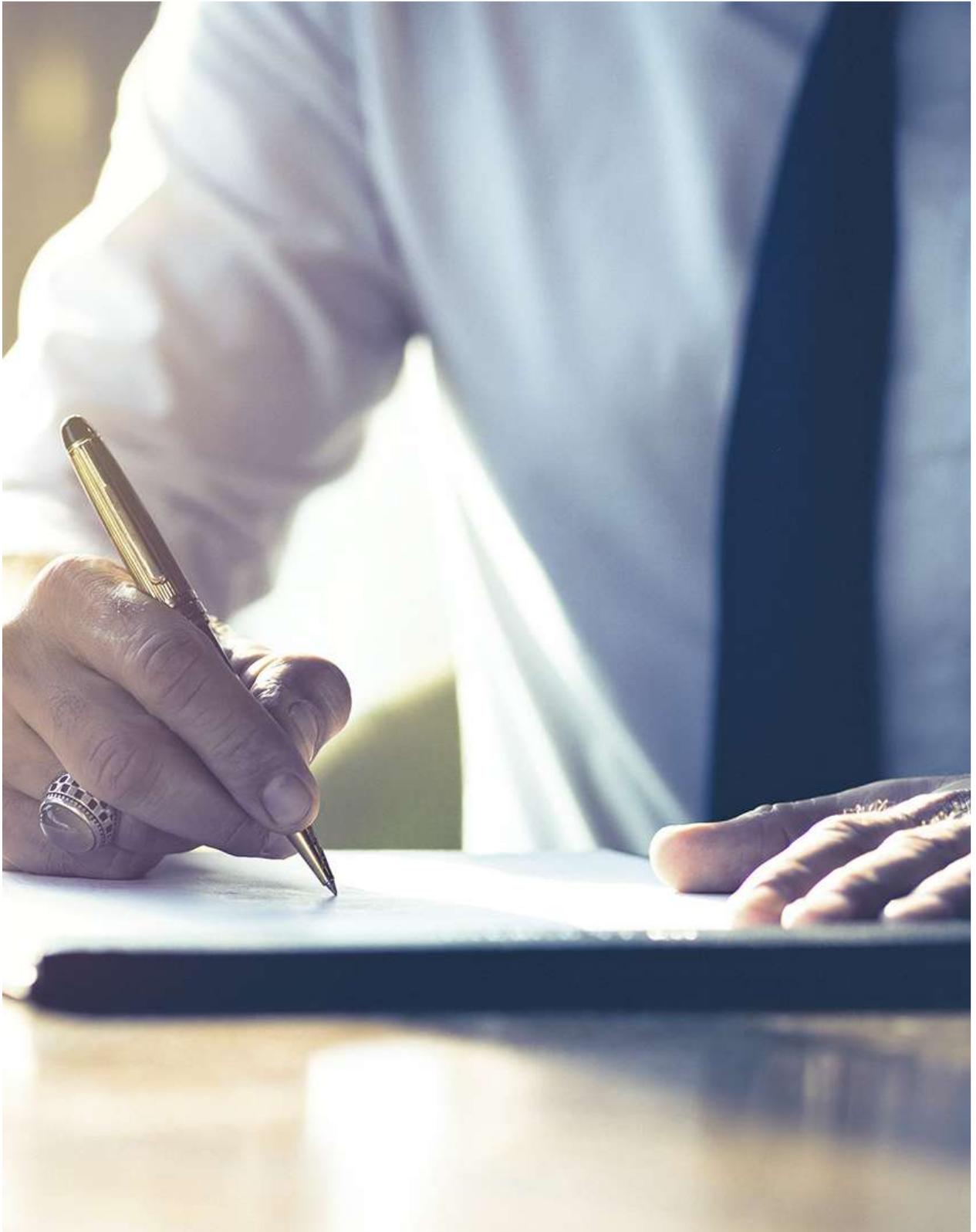
Na relação das **334 Melhores da Revista Época**, a Naturgy está no 182º lugar e no indicador de gestão "Retorno Líquido Sobre o Capital e Caixa para o Dia a Dia" a empresa está em 20º lugar.



## Acionistas

### Principais acionistas SPS (Capital Fechado)

Acionistas	Percentual	Quantidade de ações
Naturgy Distribucion Latinoamerica S.A.	99,99%	595.799.876
Katia Brito Repsold	0,01%	1
Total	100%	595.799.877
Todas as ações da SPS são ordinárias, nominativas e sem valor nominal	-	-





Informe  
anual  
2020

# 05

## A administração

| 40 | Diretoria executiva

## Diretoria executiva



■ **Katia Brito Repsold**  
Diretor-Presidente



**Eduardo  
Cardenal Rivera**  
Diretor Técnico

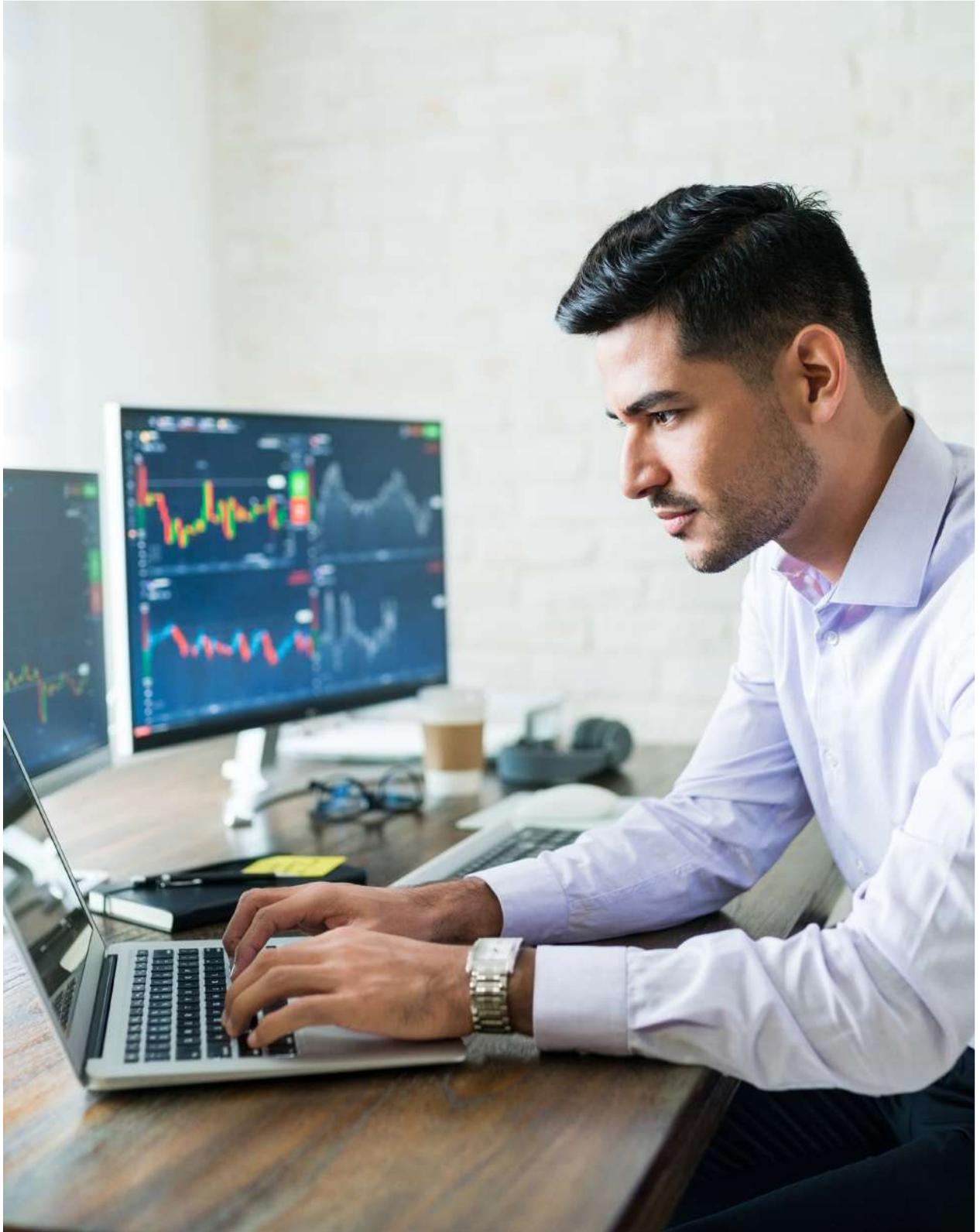


**Márcio Gomes  
Vargas**  
Diretor Financeiro



**Daniele Viana Toval  
Conrado**  
Diretor de Recursos

- Presidente da Diretoria.
- Membros Diretoria.







**Naturgy** 

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