

CEG RIO S/A

# Informe Anual Integrado 2018

**Naturgy** 



<b>Carta do Presidente do Conselho de Administração</b>	<b>2</b>
<b>Modelos de negócio e criação de valor</b>	<b>6</b>
Nova marca	<b>8</b>
Cenário macroeconômico e energético	<b>8</b>
Missão, visão e valores	<b>9</b>
<b>Resultado operacional</b>	<b>10</b>
Atividade comercial	<b>12</b>
Serviço a clientes	<b>15</b>
Atividade técnica e operações	<b>17</b>
Gestão jurídica	<b>19</b>
<b>Resultados financeiros</b>	<b>20</b>
Recursos investidos	<b>22</b>
Sumário financeiro	<b>22</b>
Remuneração aos acionistas	<b>23</b>
Financiamentos	<b>23</b>
<b>Valor gerado para a sociedade</b>	<b>24</b>
Relacionamento com a sociedade	<b>26</b>
Destques e prêmio recebidos em 2018	<b>27</b>
Acionistas	<b>27</b>
Auditores independentes	<b>27</b>
<b>A administração</b>	<b>28</b>
Diretoria Executiva	<b>31</b>
Conselho de Administração (efetivos)	<b>31</b>

# Carta do Presidente do Conselho de Administração

Prezados senhores,

Em nome do Conselho de Administração da Naturgy no Brasil, tenho o prazer de apresentar o Relatório Anual de 2018 da nossa distribuidora do interior do estado do Rio de Janeiro, anteriormente denominada Ceg Rio.

2018 foi um ano desafiante para a nossa companhia. Durante esse período, a distribuidora concluiu com êxito seu plano de reorganização da estrutura organizacional e a adoção da nova marca global, Naturgy.

Avançamos com os objetivos traçados no início desse processo: simplificar a estrutura organizacional e de governo corporativo, padronizar e otimizar os processos e sistemas, capturar sinergias e eficiências em custos e investimentos, caminhar em direção à formação de uma cultura e práticas únicas do grupo que nos permitam melhorar continuamente a qualidade do serviço e de atenção com nossos clientes e estar mais preparados para os desafios que enfrenta o nosso segmento.

Hoje, as empresas se movem em um contexto completamente distinto de alguns anos atrás, com importantes mudanças desde o ponto de vista produtivo e social, e no papel que desempenhamos entre aqueles que têm alguma relação com o nosso negócio. A essa nova realidade devemos somar as inovações tecnológicas e os efeitos da mudança climática, o que está modificando a vinculação do homem com a natureza.

No estado do Rio de Janeiro temos experimentado alguns desses efeitos com situações de emergências naturais, que tendem a se converter em eventos mais recorrentes. Em razão dos investimentos e do preparo permanente do corpo técnico da companhia, seus impactos na distribuição de gás ao estado têm sido minimizados, bem como rapidamente equacionados e normalizados.

## Um novo modelo operativo para atender à comunidade: nossos clientes

Estamos convencidos de que é necessário implantar continuamente novas formas de atuação para enfrentar da melhor maneira o contexto antes descrito. O modelo que adotamos hoje está desenhado para responder a essas novas demandas da sociedade.

Com ele, aspiramos a cumprir com três pilares-chave: crescimento, qualidade e segurança. Trata-se de um modo de fazer as coisas que incorpora as melhores práticas nacionais e internacionais adaptadas à nossa realidade. Esse modelo que começamos a utilizar vai gerar oportunidades de desenvolvimento tanto para os nossos colaboradores como para os nossos clientes.

Compreendemos, ainda, que para empresas como as nossas, que prestam um serviço de utilidade pública e do qual dependemos cada dia mais, é fundamental construir laços de confiança e canais de comunicação efetivos. Essa tarefa requer um trabalho constante e meticuloso, que necessariamente implica conectar-se com os requerimentos particulares de cada área em que operamos.

Para ampliar e otimizar o nosso atendimento através dos canais digitais, implantamos em 2018 um *chat*, um canal ágil e moderno no nosso *site*. Desde 2014, através do nosso *site*, a Agência Virtual proporciona mais agilidade e segurança, com diversos serviços e facilidades *on-line* para os clientes.

A Oficina de Garantia de Serviço ao Cliente atingiu 100% dos indicadores da qualidade em relação aos prazos de resposta da Ouvidoria e Agenersa. Com relação aos atendimentos que entraram pela Ouvidoria, houve redução de 8% em relação a 2017.

No marco de alianças estratégicas, durante o ano desenvolvemos importantes atividades com associações de consumidores, rede de ensino do estado, órgãos de defesa do consumidor e instituições da sociedade civil.

Vale destacar o projeto Cidadão Natural, com o objetivo de aproximar a empresa de condomínios residenciais, realizando visitas periódicas das áreas operativas e levando esclarecimentos sobre tarifas e outros assuntos de interesse. Com o projeto Diálogo Aberto, a empresa fortaleceu sua parceria com as instituições de amparo e defesa do consumidor e melhorou os prazos de atendimento, participando de eventos como os do Procon estadual e do jornal *Extra*. Esse canal foi ampliado com a implantação da plataforma *consumidor.gov*.

Já foi mencionado que a tecnologia é também um desafio da atualidade. Nesse contexto, seguimos ampliando a nossa presença nas redes sociais e meios digitais, onde já temos mais de 1,4 milhão de seguidores e alto grau de engajamento e satisfação no atendimento. Também potencializamos a nossa presença nas plataformas Twitter, Youtube, LinkedIn e Instagram por meio de conteúdos multimídia, com foco estratégico na construção da nova marca implantada em dezembro de 2018.

Pilares da atuação desta empresa, o cuidado com o meio ambiente e a segurança já fazem parte de sua história. A empresa é certificada e mantém um Sistema de Gestão Ambiental desde 2012, em conformidade com a ISO 14001:2004. A partir de 2014, essa certificação foi ampliada para todas as atividades da distribuidora e, em 2018, foi atualizada com sucesso para a versão 2015 (ISO 14001:2015).

Com um sistema de detecção preventiva que inspeciona constantemente sua rede de distribuição de gás, esta companhia conta com altos índices de segurança, os quais mantêm sua malha de distribuição no interior do estado dentro dos mais altos níveis internacionais de segurança e de confiabilidade. Graças aos investimentos realizados nas redes e estações de regulação e medição, não há histórico de anomalias.

## Resultados financeiros

Passo agora a comentar o desempenho financeiro da companhia. Os resultados de 2018 foram bastante positivos, considerando-se as dificuldades impostas pela crise econômica do estado.

Presente em 36 municípios, a empresa encerrou 2018 com um total de 78.770 clientes nos diferentes segmentos, cumprindo assim, por mais um ano, com sua vocação de levar o abastecimento de gás para as regiões do interior do Estado do Rio de Janeiro. Em relação a 2017, mais 4.906 famílias passaram a se beneficiar com a utilização do gás natural.

Em 2018, o Lajida (Ebitda) da companhia correspondeu a R\$ 168 milhões, apresentando uma redução de -15,03% frente ao ano anterior, quando correspondeu a R\$ 197 milhões. A companhia obteve lucro líquido (BDI) de R\$ 70 milhões, sendo -24,24% inferior ao lucro líquido obtido em 2017 (R\$ 93 milhões). Os investimentos da companhia em 2018 somaram R\$ 47 milhões no ano.

O anterior se explica por uma combinação de fatores, impactado pela redução de vendas de gás para o mercado termelétrico.

No mercado de gás natural veicular (GNV), as vendas em 2018 apresentaram aumento expressivo de 9,75% frente a 2017. Da mesma forma, houve aumento de conversões de veículos para o gás.

O mercado industrial apresentou incremento de 5,68% frente a 2017, somando um total de 93 clientes, o que aponta para uma crescente recuperação desse segmento no Rio de Janeiro.

Esses resultados vão ao encontro do nosso objetivo de incrementar o crescimento de clientes nas áreas já atendidas, além da ampliação do consumo, consolidando o crescimento dos últimos anos e aumentando a quantidade de clientes nos municípios do interior atendidos pela empresa.

## Um desafiador 2019

2019 será um ano desafiador para o setor energético. Anunciam-se mudanças que apontam para a incorporação das novas demandas que hoje tem a nossa indústria. Estruturar um novo marco para o setor de gás, com liberalização e maior abertura do mercado, possibilitando competitividade e entrada de novos *players*, é fundamental. Trata-se de um esforço participativo público-privado no qual a empresa tem muito a aportar.

Finalmente, mas não menos importante, quero agradecer a todos os nossos colaboradores que, cotidianamente, realizam importante esforço para entregar um melhor serviço aos nossos clientes e atender com compromisso e dedicação.

Agradecemos, também, aos nossos parceiros de negócio e *stakeholders* pela confiança em nós depositada. Esperamos continuar contando com seu entusiasmo e apoio em 2019.

Antonio Gallart

**Presidente do Conselho de Administração**



# Modelos de negócios e criação de valor

Nova marca	8
Cenário macroeconômico e energético	8
Missão, visão e valores	9





# Nova marca

## Cenário macroeconômico e energético

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

Essa distribuidora de gás passou, a partir de 10 de dezembro de 2018, a ter marca única: Naturgy. A nova marca e a identidade visual da empresa não decorrem nem resultam em mudança do seu controle acionário, nem em qualquer alteração de sua composição acionária ou de sua administração. As atuais razões sociais das empresas não sofrem alteração, contudo todas serão apresentadas por meio da nova marca Naturgy.

A mudança de marca foi precedida de comunicação à Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agensersa) e, desde o seu lançamento, passou a ser divulgada amplamente, a fim de informar não apenas ao mercado, aos acionistas e investidores da empresa, mas também a todos os seus clientes, prestadores de serviços e parceiros comerciais.

Acreditamos que todas as empresas do Grupo no Brasil vão se beneficiar com a renovação trazida pela nova marca.

Em 2018, foi possível observar uma recuperação da economia, embora ainda lenta, com aumento de 1,1% do PIB frente a 2017, e um índice de desemprego ainda elevado, em 12,3% ao final de 2018.

Nova redução da taxa básica de juros Selic, de 7% para 6,5% no ano, representa novo recorde, atingindo o menor nível histórico. O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), índice oficial que mede a inflação no país, sofreu um pequeno aumento frente a 2017, fechando em 3,75%, porém dentro da meta do governo.

Apesar de controlada, a inflação foi impactada pela disparada dos preços dos combustíveis e custo dos transportes, fatos que culminaram na greve dos caminhoneiros, que durou 11 dias, no final de maio de 2018, paralisou o país e resultou no desabastecimento de alimentos, elevando os preços também de diversos itens de hortifrúti, afetando a produção, o consumo e, assim, o PIB de 2018.

O dólar atingiu altas históricas ao longo do ano, mas fechou cotado a R\$ 3,90. Em um contexto otimista do mercado, o Ibovespa fechou o ano com alta de 15%, cotado a 87.887,26 pontos.

No setor de óleo e gás, a produção total de petróleo no país informada no *Boletim da Produção de Petróleo e Gás Natural* emitido pela Agência Nacional do Petróleo (ANP), em dezembro de 2018, foi de 944,1 milhões de barris, com média diária de 2.586 Mbbl/d, apresentando uma redução de 1% em relação à produção de petróleo realizada em 2017. Já a produção de

gás natural, em 2018, correspondeu a 40,8 bilhões de m<sup>3</sup>, com média diária de 111 MMm<sup>3</sup>/d. Nesse caso, apresentando aumento de 1% em relação a 2017.

De acordo com a Abegás (Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás Canalizado), o volume total de gás natural consumido no país em 2018, com média de 64 milhões de m<sup>3</sup>/dia, foi 2,8% inferior ao volume consumido em 2017. Essa redução foi impactada pelo menor consumo das termelétricas (menos 11,4% frente a 2017), especialmente a partir de outubro de 2018, após a decisão do Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE) de desligar as termelétricas despachadas fora da ordem de mérito.

Em todo o país, os demais segmentos consumiram volumes de gás acima do registrado em 2017. A indústria registrou um crescimento de 4,3% no consumo nacional frente a 2017, apontando para uma recuperação do setor. O consumo de gás natural veicular (GNV) apresentou aumento de 12,25% em 2018, favorecido pelo aumento frequente dos valores dos outros combustíveis e pela greve dos caminhoneiros, que causou escassez dos demais combustíveis e acabou por favorecer o aumento de conversões de veículos para o gás natural e, conseqüentemente, o aumento das vendas no setor. No comércio, o consumo nacional teve uma alta de 7,94%. O desempenho do consumo de gás residencial mostra um incremento de 7,05% e, na cogeração de energia, o aumento correspondeu a 7,28% frente a 2017.

# Missão, visão e valores

## A missão

A missão da empresa 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

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

Os valores que guiam a forma de agir da empresa são:



**Orientação ao cliente:** Dedicamos os nossos esforços a conhecer e satisfazer as necessidades dos 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 da 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, o meio ambiente e social, tanto a curto como a longo prazo.



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



**Responsabilidade social:** Aceitamos a 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 incrementa 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.

# Resultado operacional

Atividade comercial	12
Serviço a clientes	15
Atividade técnica e operações	17
Gestão jurídica	19



## Atividade comercial

### Clientes atendidos

A área de concessão da empresa é composta pelas regiões Norte e Noroeste Fluminense, Baixada Litorânea, Região Serrana, Médio Paraíba e Centro-Sul do estado, nas quais 36 municípios são atendidos.

O fornecimento de gás natural canalizado é feito em 27 municípios: Arraial do Cabo; Barra do Piraí; Barra Mansa; Cabo Frio; Campos dos Goytacazes; Casimiro de Abreu; Engenheiro Paulo de Frontin; Itatiaia; Macaé; Paraíba do Sul; Petrópolis; Piraí; Porto Real; Quatis; Resende; Rio das Flores; Rio das Ostras, São Pedro d'Aldeia; Três Rios; Volta Redonda; Carapebus e Quissamã.

Cachoeiras de Macacu, Nova Friburgo, Saquarema, Teresópolis e, a partir de 2018, Angra dos Reis, são atendidos com rede de gás canalizado (redes) através do Sistema Estruturante, no qual é construída uma rede internamente no município, que é abastecida com GNC (gás natural comprimido), através de uma base de descompressão de gás natural.

Araruama, Iguaba Grande, Itaipava (Distrito de Petrópolis), Paty do Alferes, Paraty, Rio Bonito, Santo Antônio de Pádua, Valença e Vassouras já são atendidos com GNC, no Sistema Ponto a Ponto, entrega do gás a cada cliente. O aumento da captação de clientes neste sistema torna possível a construção de uma rede de gasodutos interna no município e permite o abastecimento a partir de uma base de descompressão de gás natural, migrando do atendimento pelo Sistema Ponto a Ponto para o Sistema Estruturante. Desde o final de 2018 estão em curso obras para

atendimento ao município de Itaperuna, já no Sistema Estruturante.

Municípios atendidos	2018
Com rede de gás canalizado e GNC estruturante	29
Com GNC ponto a ponto	7
<b>Total</b>	<b>36</b>

Ao final de 2018 a empresa atingiu o total de 78.770 clientes nos diferentes segmentos. Passaram a ser atendidos 4.945 clientes a mais do que em 2017 em toda a área de concessão. Com isso, a empresa vem cumprindo seu objetivo de levar o fornecimento de gás para as regiões do interior do estado, contribuindo com infraestrutura para o desenvolvimento das áreas onde atua.

Levar conforto e segurança para as famílias foi a prioridade da empresa em 2018. Frente a 2017, mais 4.906 famílias passaram a se beneficiar com a utilização do gás natural em suas casas. O segmento residencial foi o que apresentou o maior aumento no número de clientes, já sendo atendidas 77.169 moradias.

Um total de 243 estabelecimentos comerciais das cidades do interior do Estado passaram a receber gás natural canalizado. Esse aumento corresponde a 21,33% do número de clientes do segmento comercial frente a 2017.

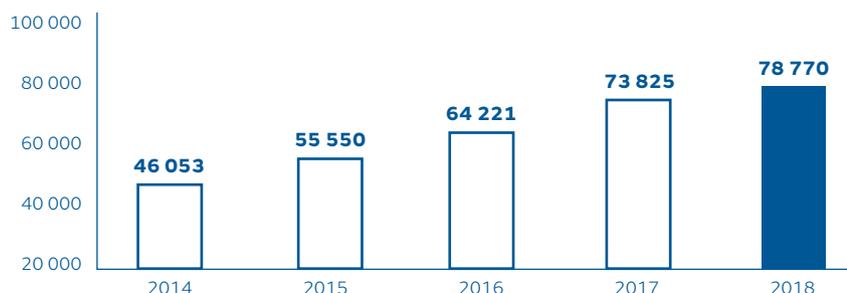
Com isso, a empresa já atende a um total de 1.350 pequenos comércios e a 32 grandes comércios, em sua área de concessão.

No mercado de GNV (gás natural veicular), foram ligados dois novos postos na região, chegando a 124 postos em 2018, ampliando a oferta do combustível aos motoristas. Os postos de GNV são clientes importantes para interiorizar o fornecimento de gás natural, pois muitas vezes é a partir da rede de atendimento aos postos que se torna possível expandir a ramificação da rede. A cada novo posto de GNV atendido é possível planejar investimentos em novas redes de média e baixa pressão, que são as redes que atendem os clientes GNV, residenciais e comerciais.

No segmento industrial, a empresa passou a atender a mais cinco novos clientes em 2018, somando um total de 93 clientes industriais, um incremento de 5,68% frente ao ano anterior. A captação de novos clientes nesse segmento aponta para a crescente recuperação econômica das indústrias no estado, além de reduzir a dependência da empresa com relação à Companhia Siderúrgica Nacional (CSN), que já respondeu por mais de 85% das vendas para a indústria em anos anteriores e atualmente é responsável por cerca de 70% dessas vendas.

Número de Clientes	2018	2017	Variação (R\$)	Variação%
Residencial	77.169	72.474	4.695	6,48
Comercial	1.382	1.139	243	21,33
Industrial	93	88	5	5,68
Postos de GNV	124	122	2	1,64
Geração Elétrica	2	2	0	0
<b>Total</b>	<b>78.770</b>	<b>73.825</b>	<b>4.945</b>	

## Evolução do número de clientes nos últimos 5 anos (Clientes - unidades)



## Vendas de gás

As vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 5.451,78 Mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando uma redução de -32,85% frente a 2017, quando somaram 8.119,05 Mil m<sup>3</sup>/dia. Essa redução decorreu, principalmente, em razão da queda das vendas para geração elétrica, conforme decisão do governo de reduzir o acionamento de termelétricas no curso de 2018, sobretudo daquelas localizadas na área de concessão da empresa.



### Vendas diárias de gás natural

5.451,78  
Mil m<sup>3</sup>/dia

## Vendas para o mercado convencional

No mercado convencional, o **segmento industrial** foi o único que apresentou redução nas vendas de gás, -4,01% frente ao ano anterior, em decorrência de menor consumo das indústrias CSN (-15%), que realizou uma parada para manutenção em seus fornos: Lactalis (-61%) e Guardian (-7%). A ligação de cinco novos clientes industriais não foi suficiente para compensar essas reduções no curto prazo, por se tratar de três das maiores indústrias atendidas pela empresa.

No **segmento residencial**, as vendas de gás mantiveram o ritmo de crescimento dos últimos anos, com aumento de 12,73% em comparação com 2017. No ano anterior, o aumento foi de 12,79% frente a 2016. Esse aumento constante é resultado da continuidade da ampliação da base de clientes nesse segmento.

No **segmento comercial**, que também teve um incremento importante em seu número de clientes – chegando a 243 novos clientes em 2018 –, as vendas de gás apresentaram o melhor

resultado, com aumento de 20,79% em comparação com 2017, resultado também do aumento da base de clientes.

As vendas do **segmento GNV** em 2018 apresentaram aumento expressivo de 9,75% frente a 2017. Nos últimos seis anos (de 2013 a 2018), a empresa conseguiu ampliar a oferta de GNV na sua área de concessão, passando a abastecer 16 novos postos nesse período. Atualmente são abastecidos 124 postos de GNV. O sucesso do esforço da empresa no combate às fraudes em postos de GNV também vem favorecendo esse resultado. O aumento nas conversões de veículos para o gás natural, que passaram a engrossar a frota de veículos que fazem transportes alternativos, e a greve geral de caminhoneiros que teve duração de cerca de 10 dias – com uma paralisação em todo o país, causando esgotamento dos demais combustíveis no estado – também impactaram positivamente as vendas de GNV da empresa e o aumento de conversões de veículos para o GNV com instalação do kit gás.



### Vendas de gás natural veicular

+ 9,75%  
em 2018

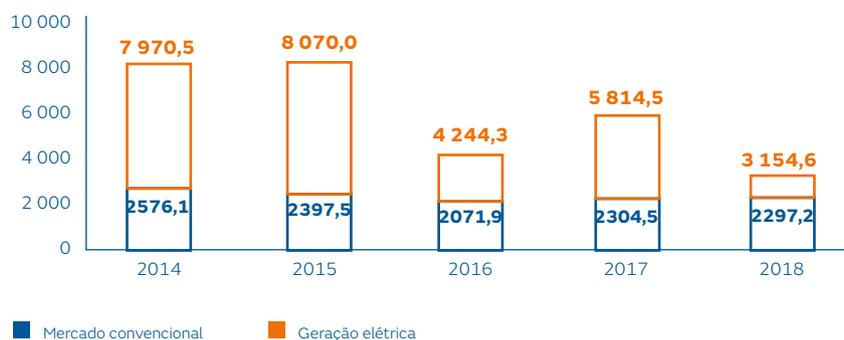
## Vendas para geração elétrica

As vendas de gás para as termelétricas na área de concessão da empresa somaram em 2018 um total de 3.154,61 Mil m<sup>3</sup>/dia, registrando uma redução de -45,75% frente às vendas efetuadas em 2017 (5.814,46 Mil m<sup>3</sup>/dia), afetadas pela decisão do governo de reduzir o acionamento das térmicas situadas na área de concessão da empresa.

Vendas (mil m <sup>3</sup> /dia)	2018	2017	Varição%
Residencial	16,03	14,22	12,73
Comercial	11,97	9,91	20,79
Industrial	1.629,91	1.698,01	-4,01
Postos de GNV	639,26	582,45	9,75
<b>Total do mercado convencional</b>	<b>2.297,17</b>	<b>2.304,59</b>	<b>-0,32</b>
Geração Elétrica	3.154,61	5.814,46	-45,75
<b>Total</b>	<b>5.451,78</b>	<b>8.119,05</b>	<b>-32,85</b>

### Evolução do volume de vendas nos últimos 5 anos

Vendas (Mm<sup>3</sup>/dia) nos últimos 5 anos



## 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 (Agenssa), 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. O processo de revisão tarifária está em andamento conforme cronograma estabelecido pela agência reguladora.



## Serviço a clientes

Mantendo o foco na qualidade do serviço prestado e na satisfação do cliente, a empresa implantou novos projetos e ações que geraram resultados positivos e consolidaram ainda mais a imagem de excelência no atendimento ao cliente, durante o ano de 2018.

Foi implantado plano de ação de eficiência na operação de atendimento telefônico, assegurando um mínimo de impacto na qualidade do serviço prestado aos clientes.

Foram desenvolvidas ações para melhoria e ampliação do atendimento pelos canais digitais (*chat*, Facebook, Twitter e Reclame Aqui). Em março de 2018, foi implantado o *chat*, um canal ágil e moderno para o cliente, gerando eficiência para a empresa, já que o operador pode realizar atendimentos simultâneos. Em 2018, foram realizados cerca de 14 mil atendimentos por esse canal. Também

houve avanços na avaliação dos clientes do Reclame Aqui, encerrando o ano com avaliação positiva desse canal.

Teve continuidade a melhoria na automatização dos formulários do *site*, gerando redução de contatos e melhora do fluxo de informações entre as áreas. A adesão à Conta Inteligente, nos canais de atendimento foi incentivada. Por meio da conta inteligente o cliente recebe a fatura por e-mail, permitindo maior sustentabilidade, agilidade na entrega e eficiência de custo para a empresa. Também tiveram continuidade as células de variação de consumo e baixas, pelas quais a empresa seleciona e capacita um grupo de atendentes específicos para lidar com as reclamações/solicitações de forma ágil e direcionada.

Em dezembro de 2018, o setor participou da mudança de marca junto aos canais de atendimentos (*call center*, presencial e canais digitais).

A empresa continuou apostando na diversidade de canais de contato com o público, estabelecendo um diálogo mais próximo de seus clientes, através de sua página no Facebook, no Twitter, Instagram, e YouTube.

Desde 2014, através do *site* da empresa, a Agência Virtual proporciona mais agilidade e segurança, com diversos serviços e facilidades *on-line* para os clientes. Em dezembro de 2018 já contava com mais de 16 mil clientes cadastrados. Foram registrados cerca de 100 mil acessos a esse canal, desde a sua criação.



O sistema de atendimento móvel seguiu viabilizando a prestação de serviços presenciais a clientes residenciais localizados em municípios que ainda não dispõem de agências. Além disso, a empresa voltou com o projeto Cidadão Natural, que tem como objetivo aproximar a empresa dos clientes de condomínios Minha Casa Minha Vida (MCMV), através de visitas periódicas das áreas operativas, que levam informações sobre tarifas, consumo consciente do gás, faturas de fornecimento, além da oportunidade de negociação de dívidas, sempre com o foco no perfil de clientes MCMV.

A empresa também deu continuidade ao convênio com o órgão Disque Denúncia, no intuito de estabelecer mais um canal de comunicação, a fim de evitar irregularidades e, por consequência, falta de segurança, comprometendo os demais clientes.

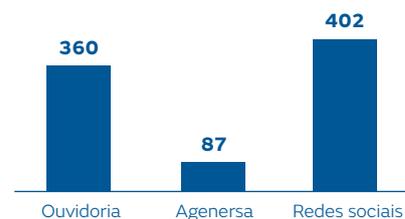
Por meio do projeto Diálogo Aberto, a empresa fortaleceu sua parceria com as instituições de amparo e defesa do consumidor e melhorou os prazos de atendimento, participando de eventos como os do Procon carioca (municipal), Procon estadual e o do jornal Extra. Este canal foi ampliado com a implantação da plataforma *consumidor.gov*.



No projeto Parque de Medidores, foram realizadas 231 substituições.

A Oficina de Garantia de Serviço ao Cliente atendeu, em 2018, 894 clientes, por meio de sua Ouvidoria, redes sociais e da Agenersa, atingindo 100% dos indicadores da qualidade em relação aos prazos de resposta da Ouvidoria e Agenersa.

#### Atendimentos realizados



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



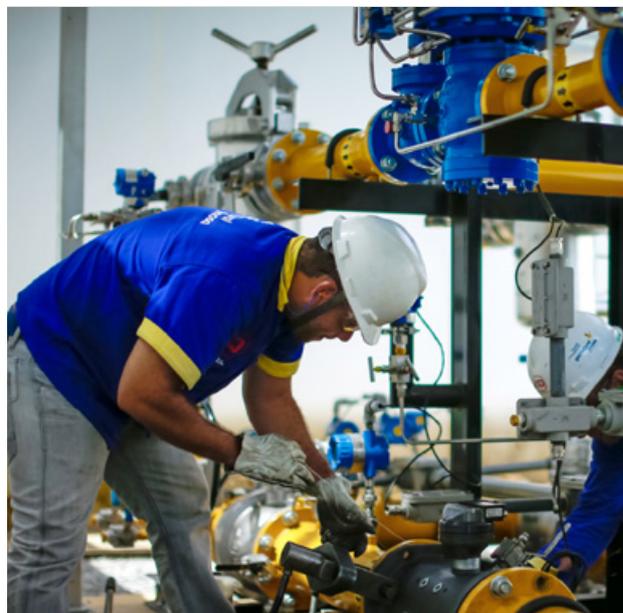
## Atividade técnica e operações

Em 2018, foi concluída a construção do *Gasoduto Cidade do Aço*, em AP16, 10", com 12,2 km de extensão – 11,8 km em 2017 e 0,4 km em 2018 – e colocado em carga em maio de 2018, com o objetivo de reforçar o sistema de distribuição de gás natural do município de Volta Redonda.

Em setembro de 2018 foi iniciado o abastecimento de gás natural canalizado no município de Saquarema (projeto estruturante).

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

A rede de distribuição de gás da região está dentro de padrões internacionais de segurança e de confiabilidade.



### Meio ambiente e segurança

A empresa é certificada e mantém desde 2012 um Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com a ISO 14001:2004, visando atender ao compromisso de desenvolver suas atividades com foco na preservação ambiental e na utilização eficiente dos recursos naturais. A partir de 2014 essa

certificação foi ampliada para todas as atividades da empresa. Em 2018, a certificação foi atualizada com sucesso para a versão 2015 (ISO 14001:2015).

No contexto dessa certificação, a política ambiental da empresa pauta suas ações tendo em conta uma

gestão responsável do meio ambiente incentivando o uso responsável da energia, visando à proteção do meio ambiente e ao uso eficiente dos recursos naturais. **Assim, adota diversas medidas sustentáveis, dentre as quais se destacam:**

a utilização racional dos **recursos naturais e energéticos**

**a minimização** do impacto ambiental

a promoção de economia e eficiência energética com a **adoção de novas tecnologias**

a **diminuição dos efeitos adversos** da sua atuação sobre o ecossistema

incentivo da **conservação da biodiversidade**

utilização racional e eficiente da **água**

e 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, realizando treinamentos e ações de conscientização e segurança no ambiente de trabalho, envolvendo seus colaboradores e prestadores de serviços terceirizados.

O ano de 2018 foi marcado pelo maior estreitamento no relacionamento da empresa junto às suas contratadas de obras de distribuição, através de treinamentos e inspeções em obras e galpões. As inspeções ambientais visam identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria nas unidades da empresa e de seus prestadores de serviços terceirizados da atividade de distribuição de gás. Essa é uma forma de verificar se as atividades e processos estão em conformidade com a legislação vigente e com as normas internas do grupo controlador Naturgy.

Desde 2015, a empresa promove anualmente o Fórum Ambiental com o objetivo de conscientizar os colaboradores e difundir as práticas ambientais desenvolvidas pelo



seu grupo controlador. O IV Fórum Ambiental, realizado no Dia Mundial do Meio Ambiente, teve como temas sustentabilidade, reciclagem e economia circular, contando com a participação de palestrantes internos e externos.

A preocupação com suas emissões atmosféricas de carbono ultrapassa a esfera de seu processo produtivo e administrativo. Por isso, a empresa busca ir além da demanda de captação de carbono de suas atividades operacionais, neutralizando as

emissões de carbono geradas por eventos externos voltados para os colaboradores. A iniciativa de compensação ambiental é voluntária. Em 2018 foram neutralizados 16.988 kg de CO<sub>2</sub>, o que equivale à absorção de carbono de 104 árvores aos 20 anos de idade.

Outra ação voluntária executada pelo grupo é o plantio de mudas nativas da Mata Atlântica como forma de causar impacto positivo na região onde atua, além de estimular a educação ambiental dos colaboradores, – que são convidados a participar do plantio junto a seus familiares. Foram plantadas mudas nativas em área de conservação ambiental do Rio de Janeiro.

Foram realizadas, ainda, ações e campanhas de economia circular a fim de reduzir os impactos negativos decorrentes da atuação da empresa, tais como: redução de consumo de água, energia e papel; fomento ao consumo de GNV e etanol frente à gasolina; ecolavagem da frota (sem uso de água); programa de compostagem do resíduo orgânico; reciclagem de materiais.



## Gestão jurídica



A empresa manteve a atuação na celebração de acordos, especialmente nos processos em trâmite nos Juizados Especiais Cíveis. A medida resultou na redução de custos decorrentes do acompanhamento de processos pelos escritórios de advogados prestadores de serviços, na faixa de R\$ 11 mil e ainda, em uma relevante economia referente aos valores das causas, chegando a cerca de R\$ 481 mil no ano de 2018. Nos processos de recuperação de crédito/cobrança, avarias de terceiros e recuperação judicial de empresas/clientes em trâmite nas varas cíveis, foi recuperado para a empresa o montante de pouco mais que R\$ 31 mil no ano.

Em 2018, a área de Compliance, que antes integrava o setor de Auditoria Interna, passou para a gestão da Diretoria Jurídica, mantendo-se o monitoramento e revisão das normas de Compliance que já eram feitas pelo jurídico e passando a atuar diretamente nas avaliações de riscos de cada setor da empresa.

Desde 2016, a empresa atua em operações contra fraudes identificadas na rede de distribuição de gás natural, em conjunto com a Agência Nacional de Petróleo (ANP), Delegacia de Defesa dos Serviços Delegados (DDSD), Instituto Nacional de Metrologia (Inmetro), Procon, Receita Federal e Ministério Público do Estado

do Rio de Janeiro (MPERJ). A partir de 2017, os setores de recuperação de consumo e security da empresa foram inseridos nas ações adotadas por meio dessa força tarefa, mantida ao longo de 2018, visando inclusive à segurança da prestação do serviço e do sistema de distribuição.

# Resultados financeiros

Recursos investidos	22
Sumário financeiro	22
Remuneração aos acionistas	23
Financiamentos	23



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.



## Recursos investidos

Após a conclusão de projetos importantes previstos para o quinquênio 2013-2017, visando atender a cinco novos municípios por meio do sistema GNC, que em 2017 demandaram um volume de investimentos de R\$ 98.177 mil – em 2018, a empresa investiu um total de R\$ 46.533 mil.

O ritmo dos investimentos em 2018 sofreu uma desaceleração considerando que até dezembro ainda estava em curso o processo de revisão tarifária para o quinquênio 2018-2022, por meio do qual será definido o volume de investimentos que a empresa ainda deverá realizar nos próximos quatro anos.

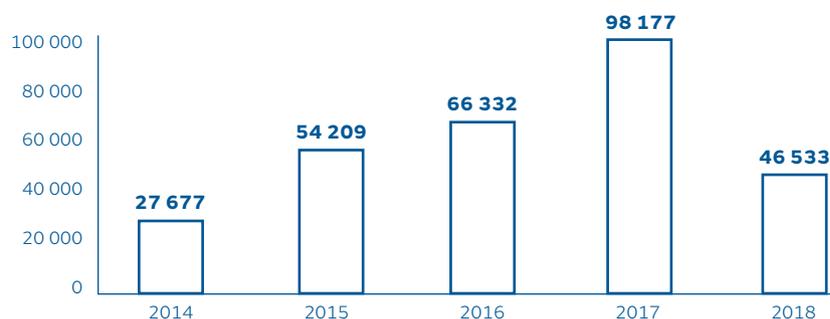
Assim, esse volume de investimentos visou dar seguimento ao atendimento a novos municípios que passaram a ser

atendidos com GNC, além de garantir a manutenção necessária à segurança da rede de distribuição. Somente na renovação e construção de novas redes de gás canalizado locais foram investidos R\$ 16,3 mil. Já na construção

de estações de regulação e medição de gás foram investidos R\$ 12,5 mil; e na aquisição de medidores e em instalações comunitárias a empresa investiu mais R\$ 9,9 mil.

### Evolução dos Investimentos Operacionais

Investimentos (R\$ mil) nos últimos 5 anos



## Sumário financeiro

A redução em -32,85% do volume das vendas de gás totais (mercado convencional e geração elétrica) em 2018 frente a 2017, impactou diretamente os resultados da empresa, identificados acima.

O **lucro líquido** do exercício foi impactado ainda por maior provisão de contingências de ações judiciais ao longo do ano e amortização.

O **Lajida (Ebitda)** apresentou redução de -15,03% frente ao ano anterior.

Conta de Resultados (R\$ mil)	2018	2017	Varição (R\$)	Varição%
Receita líquida das vendas e serviços	2.115.343	2.392.411	(277.068)	-11,58%
Lucro bruto	234.920	254.442	(19.522)	-7,67%
Lajida (Ebitda)	167.574	197.207	(29.633)	-15,03%
Lucro operacional	129.544	161.921	(32.377)	-20,00%
Lucro líquido do exercício	70.298	92.796	(22.498)	-24,24%
<b>Margem Bruta</b>	<b>11,11%</b>	<b>10,64%</b>		<b>0,47%</b>

LAJIDA	2018	2017	Varição (R\$)	Varição%
Lajida (R\$ mil)	167.574	197.207	(29.633)	-15,03%
Lucro líquido do exercício	70.298	92.796	(22.498)	-24,24%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	26.945	36.714	(9.769)	-26,61%
Depreciação e amortização	38.030	35.287	2.743	7,77%

## Resultado financeiro

A política monetária adotada pelo Banco Central do Brasil (Bacen), no início de 2018, foi de continuar com a redução da taxa básica de juros (Selic). Com a lenta recuperação da atividade econômica e com os sinais consistentes do controle e da redução da inflação, o Banco Central manteve a política monetária de redução da taxa Selic, passando-a de 7,00% para 6,50%, em dezembro de 2018.

A empresa manteve estável o custo financeiro em 2018, impactado pela redução da taxa Selic. O resultado financeiro apresentou, em 2018, o valor negativo de R\$ 32.311 mil, frente ao valor negativo de R\$ 32.411, em 2017.

O endividamento da empresa, que era de 48,5% em 2017, passou para 49,9%, em 2018.

	2018	2017	Varição (R\$)	Varição%
Resultado financeiro	-32.301	-32.411	110	-0,34%

## Remuneração aos acionistas

No dia 12 de dezembro de 2018 foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor bruto de R\$ 21.708 mil, a ser pago em parcela única, no dia 30 de julho de 2019. Farão jus ao benefício os acionistas titulares de ações na data da realização da Assembleia de Acionistas.

O valor aprovado, que corresponde a 31% (trinta e um por cento) do lucro

líquido do exercício, após as deduções legais, foi registrado atendendo-se ao disposto no estatuto da empresa, que prevê dividendo mínimo obrigado de 25% (vinte e cinco por cento) do lucro do exercício. Assim, o saldo remanescente, no valor de R\$ 45.075 mil, excetuando-se o valor da reserva legal de R\$ 3.515, permaneceu no patrimônio líquido e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2019.

## Financiamentos

Ao longo de 2018, a empresa manteve a estrutura de financiamentos necessários à realização de seus investimentos.

Para 2019, a meta é a manutenção da busca contínua das melhores condições de financiamento.



# Valor gerado para a sociedade

Relacionamentos com a sociedade	26
Destaques e prêmio recebidos em 2018	27
Acionistas	27
Auditor independentes	27



# Relacionamento com a sociedade

## Gastronomia

A empresa patrocinou por mais um ano consecutivo o **Rio Gastronomia**, maior evento de gastronomia do Brasil, que já faz parte do calendário de eventos do Rio de Janeiro. Em 2018, o **Rio Gastronomia** aconteceu entre os dias 17 e 26 de agosto, nos Armazéns 3 e 4 do Píer Mauá. Os melhores restaurantes e bares da cidade estavam representados por quiosques e estandes espalhados pelos armazéns, servindo o que há de melhor na gastronomia carioca. Durante todo o evento aconteceu, também, uma feira com produtos típicos do interior do estado, como cachaças, doces, chocolates, biscoitos e compotas. Além dos destaques de gastronomia, houve uma programação musical diária.

Dando continuidade ao projeto **Energia do Sabor**, em julho de 2018 outra turma formou 19 jovens carentes em cozinheiros internacionais, com o apoio da Fundação Naturgy. Em novembro de 2018, teve início a sexta turma desse projeto, uma parceria com a universidade Unilasalle, de Niterói, que consiste em oferecer a jovens um curso de extensão de cozinheiro internacional, com duração de um ano. A sexta turma teve o apoio do **Dia Solidário**, um programa do Grupo que investe em cursos para jovens carentes mediante a doação de um dia de salário do colaborador voluntário, sendo que a empresa dobra o valor total arrecadado.

Em sua versão 2018, mais de 200 jovens se inscreveram para as 20 vagas. O curso permite o aproveitamento pelo mercado de trabalho de quase 100% dos aprovados. Há ex-alunos trabalhando em cozinhas renomadas como as do Hotel Fasano, Palácio Tangará (SP) e Copacabana Palace, entre outras. Desde 2012, 87 jovens carentes, com idades entre 17 e 25 anos, já se formaram e receberam seus diplomas de cozinheiro internacional.

**Em 2018, inscreveram-se no projeto Energia do Sabor mais de**

**200** jovens

## Educação

Com o apoio da empresa e da Fundação Naturgy, o Senai iniciou, no dia 1º de outubro de 2018 três turmas técnicas para formar profissionais na área de gás, nas especialidades de agente comercial, instalador predial e técnico de inspeção em gás, cada classe com 12 alunos. Os cursos não têm custo para os alunos, estando contemplados o valor do uniforme, material didático e transporte mais lanche, por dia de aula. Com idade que varia de 21 a 53 anos, todos têm em comum a vontade de se especializar para entrar no mercado de trabalho. E, ao final de cada turma, a empresa disponibilizou os contatos de todos os formandos para que sejam direcionados às empresas parceiras.





## Destaques e prêmios recebidos em 2018

**O ano de 2018 foi de premiações, certificações e destaques importantes para a empresa, indicados a seguir:**

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

## Acionistas

Em 31 de dezembro de 2018, o capital social da empresa estava representado por 1.995.022.644 ações (665.007.548 ordinárias e 1.330.015.096 preferenciais), todas nominativas e sem valor nominal, de propriedade dos seguintes acionistas:

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

No curso de 2018 não houve alteração no quadro acionário da empresa, tão somente a alteração da denominação do grupo controlador e operador técnico.

## Audidores independentes

Em 12/12/2017, o Conselho de Administração da empresa aprovou a substituição do auditor independente PricewaterhouseCoopers (PwC), para a realização dos serviços de auditoria externa a partir do exercício de 2018, dessa forma aprovando a contratação da E&Y Auditores Independentes S/S.

# A Administração

Diretoria Executiva	30
Conselho de Administração (efetivos)	31



## Diretoria Executiva



**Bruno Armbrust**  
Diretor-Presidente



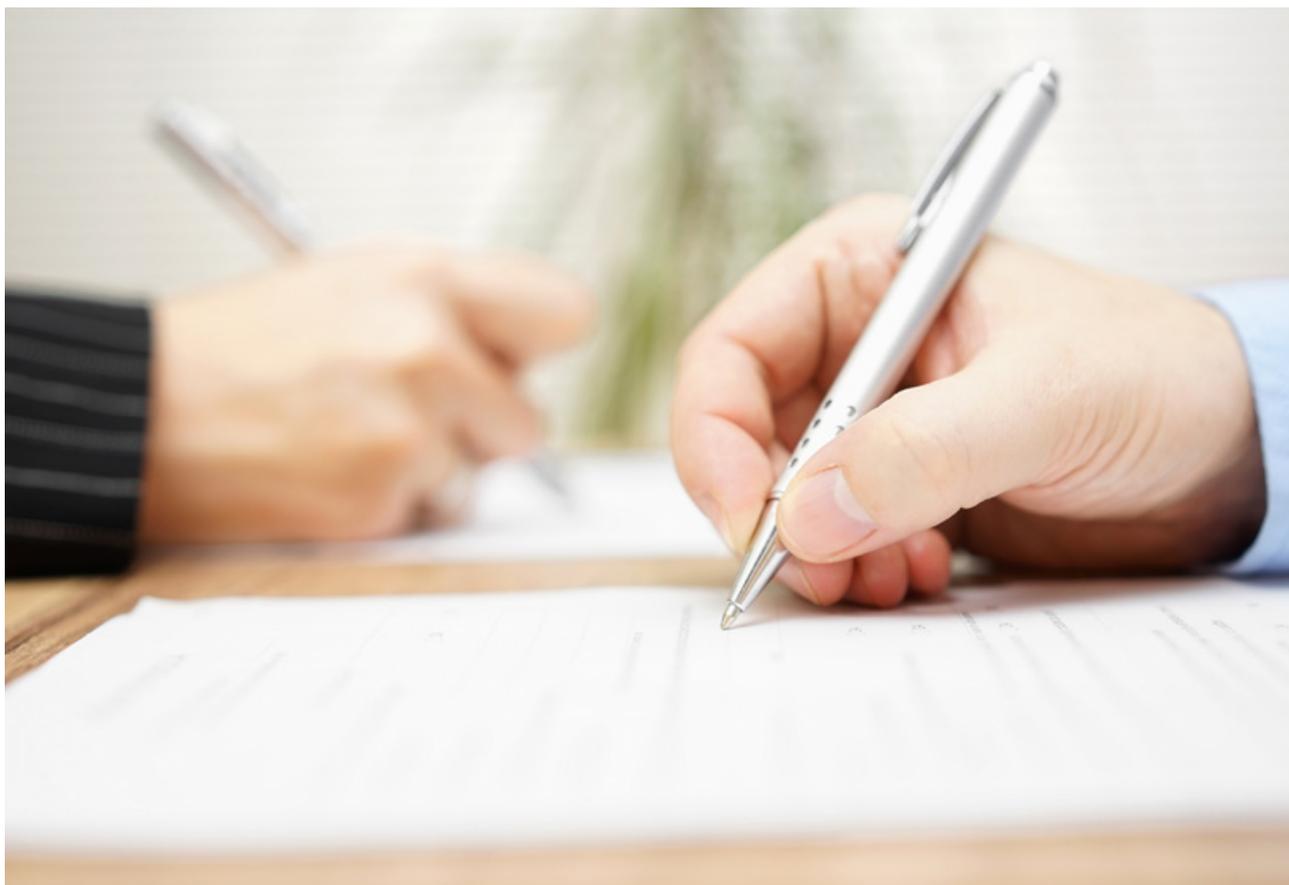
**Katia Brito Repsold**  
Comercial



**Marco Francesco Patriarchi**  
Econômico-Financeiro



**Eduardo Cardenal Rivera**  
Técnico



# Conselho de Administração (efetivos)



**Antonio Gallart Gabás**  
Presidente



**Bruno Armbrust**



**Katia Brito Repsold**



**Rafael Pablo Salas Cox**

**Rita Ruiz**

**Adrian Osvaldo Vila**

**Djalma Roque de Amorim Junior**



**Naturgy** 

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