

Informe Anual

**2023**





Acesse os  
**Informes anuais**  
**2023**

Informe Anual

**2023**

Naturgy 



**1**

**Modelo  
de negócio**

07

**2**

**Atividade  
comercial**

15

**3**

**Resultado  
financeiro**

27

**4**

**Responsabilidade  
social corporativa**

31

**5**

**Acionistas  
e Auditores  
independentes**

43

**6**

**A administração**

47

# Modelo de negócio



# 1. Modelo de negócio

1. Cenário macroeconômico
2. Missão, visão e valores. Nossos valores transformam o mundo através da energia

Em 2024 a Naturgy completará 170 anos com incontestável trajetória de excelência operacional e conquistas significativas que impulsionaram uma transformação energética de forma responsável e eficiente não só nas áreas onde atua, mas em todo o mercado de gás natural.

Nossa abordagem de negócios tem criado um valor sustentável, fornecendo serviços de alta qualidade e segurança para nossos clientes. Temos nos dedicado ao desenvolvimento das comunidades onde operamos, contribuindo para aprimorar a infraestrutura local. Este compromisso reflete não apenas nossa responsabilidade ambiental, mas também um papel ativo na promoção do bem-estar e progresso das regiões que atuamos. Nossos mais de um milhão de clientes são a prova disso.

O sucesso na expansão do uso do gás natural veicular também é um marco. Fomos os responsáveis por transformar o mercado de GNV no Brasil, sendo hoje o do Rio de Janeiro o maior do país, com uma rede atual de mais de 670 postos de abastecimento. Evidenciamos, com isso, que o compromisso com as premissas ambientais, sociais e de governança (ESG) é fundamental para nossa abordagem empresarial. Valorizamos a responsabilidade ambiental, a equidade social e a governança transparente como princípios orientadores. Ao priorizar os pilares ESG, fortalecemos a sustentabilidade do nosso negócio e contribuímos para um impacto positivo da nossa atividade.



Reforçando nosso compromisso com a diversidade, promovemos um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, que valoriza a multiplicidade de perspectivas, reconhecendo que a diversidade é essencial para impulsionar a inovação e o crescimento sustentável.

O projeto de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) implantado também veio reforçar nosso compromisso com a segurança e privacidade dos dados dos clientes, garantindo padrões rigorosos de conformidade. Com ele, não apenas cumprimos requisitos legais, mas também solidificamos a confiança dos clientes, proporcionando a eles maior segurança no tratamento de suas informações.

Ao longo de todos os anos de sua história, a Naturgy tem se destacado na construção de relações sólidas e benéficas com os grupos que impacta. O resultado dessa vocação se traduz em prêmios e certificações que recebemos, especialmente em 2023, junto a nossos clientes.

A nossa visão de futuro visa estabelecer as bases para continuar a criar valor, promovendo a eficiência energética, apostando nas energias mais limpas e consolidando nossa posição de liderança no mercado do gás natural.

## 1. Cenário macroeconômico

Ainda que o resultado do Produto Interno Bruto (PIB) no terceiro trimestre de 2023 tenha apresentado um processo de desaceleração, o desempenho anual permite projetar um crescimento econômico próximo a 3%. O ano de 2023 foi marcado pela recuperação do consumo interno canalizado para o setor de serviços, puxado pela retomada do mercado de trabalho e transferências dos programas sociais.

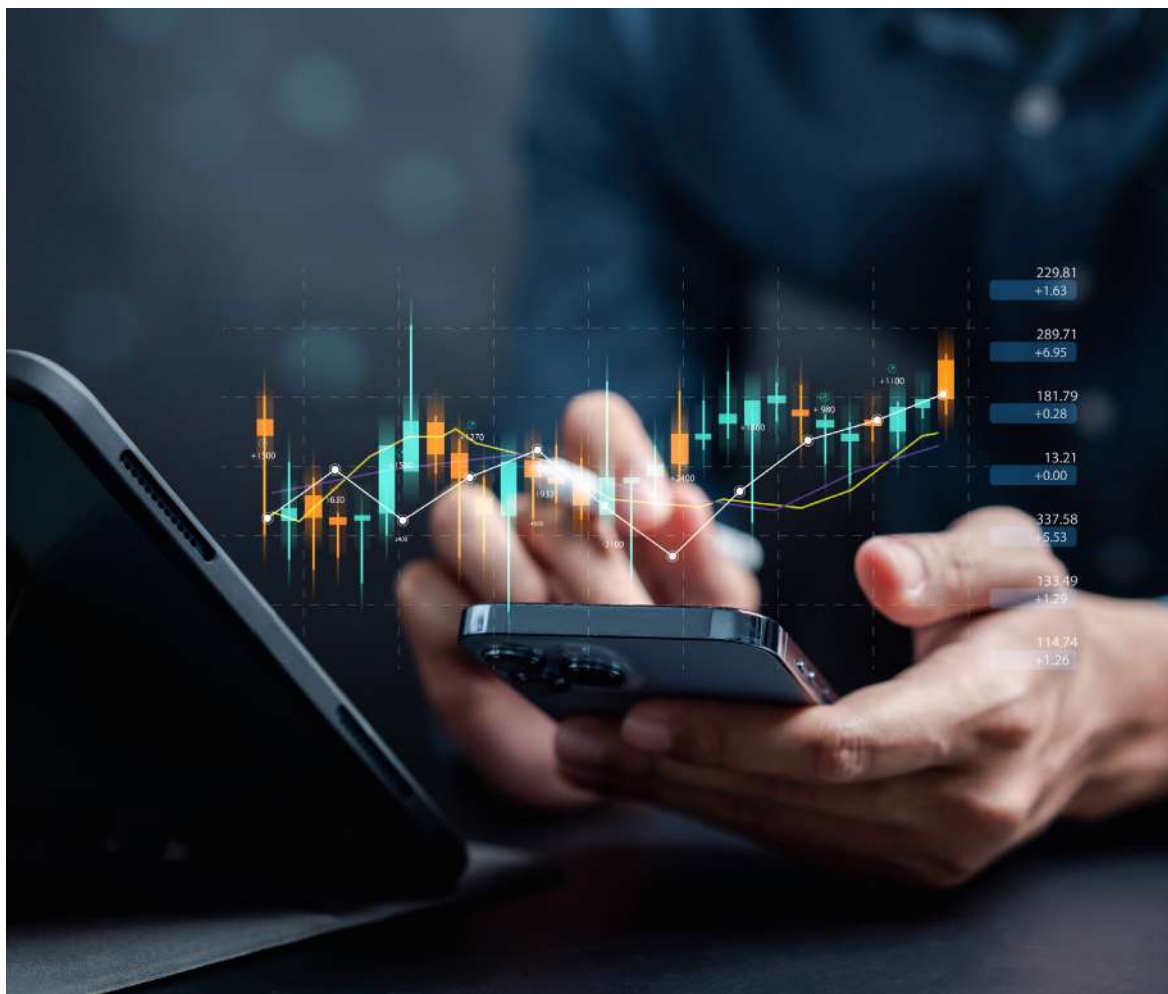
Em novembro de 2023, o mercado de trabalho apresentou uma taxa de desemprego de 7,5%, dando continuidade à trajetória de queda apresentada nos trimestres anteriores. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o desemprego caiu de 7,9% em 2022 para 7,5% no trimestre móvel terminado em novembro de 2023, quando o Brasil apresentava 8,2 milhões de desempregados. Vale destacar também o desempenho do setor agropecuário.

O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), que mede oficialmente a inflação, encerrou 2023 em 4,62%, conforme divulgado pelo IBGE. O resultado anual ficou dentro do intervalo da meta definida pelo Conselho Monetário Nacional, de 4,75% para 2023, o que não ocorria desde 2020.

Acompanhando o cenário de inflação, o Banco Central manteve a taxa Selic durante o primeiro semestre de 2023, interrompendo em agosto essa estabilidade, quando iniciou-se um ciclo de corte de juros, encerrando o ano com a taxa de 11,75%, frente a uma Selic de 13,75% no final de 2022.

O Ibovespa fechou 2023 aos 134.185 pontos, acumulando uma alta de 22,28% ao ano, atingindo o maior patamar da história. Apesar do cenário externo ter sido um forte impulsionador, o Brasil fez a sua parte com o controle da inflação e a redução da taxa de juros Selic.

O dólar, por sua vez, acumulou queda de 8,08% em 2023, registrando a maior baixa anual desde 2016, saindo de R\$ 5,27 ao final de 2022 para fechar o ano de 2023 cotado a R\$ 4,85.



## 2. Missão, visão e valores

Nossos valores transformam o mundo através da energia

# Transforming Together

### Visão de Futuro:

#### inovando para um futuro melhor

Transformação do mundo por meio da inovação, proatividade e capacidade de adaptação, enfrentando os desafios e impulsionando as oportunidades da transição energética, dos novos modelos de negócios e da digitalização. Na companhia, transformamos juntos, olhando para o futuro.



### Movidos pela Excelência:

#### trabalhando com excelência

Transformação do mundo com liderança, determinação e melhoria contínua, apostando na geração de valor a partir de cada um dos negócios e mercados, e respondendo com rigor às expectativas de todas as partes interessadas. Na companhia, transformamos juntos, com excelência.



### Orientado para as Pessoas:

#### o lado mais humano

Transformação do mundo com proximidade, transparência e confiança, reforçando seu firme compromisso com as pessoas, os funcionários, clientes, acionistas, colaboradores e a sociedade, transformando talento e paixão em impacto positivo. Na companhia, transformamos juntos, com nosso lado mais humano.



### Um só Planeta:

#### por uma sociedade mais sustentável

Transformação do mundo com sustentabilidade, respeito e compromisso com o meio ambiente, a sociedade e a governança corporativa, demonstrando ser uma empresa responsável, que contribui de forma relevante para o progresso, bem-estar e futuro do planeta. Na companhia, transformamos juntos, por um mundo mais sustentável.





# Atividade comercial



## 2. Atividade comercial

1. Clientes atendidos
2. Evolução do volume de vendas de gás natural
3. Serviço a clientes
4. Atividade técnica e Operações
5. Investimentos
6. Regulação

### 1. Clientes atendidos

Em 2023, a Naturgy em São Paulo alcançou a marca de 97.279 clientes, o que representou um aumento de 1% em relação ao ano anterior e um incremento líquido de 1.131 usuários em toda a área de atuação da Companhia.

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

#### Municípios atendidos em 2023

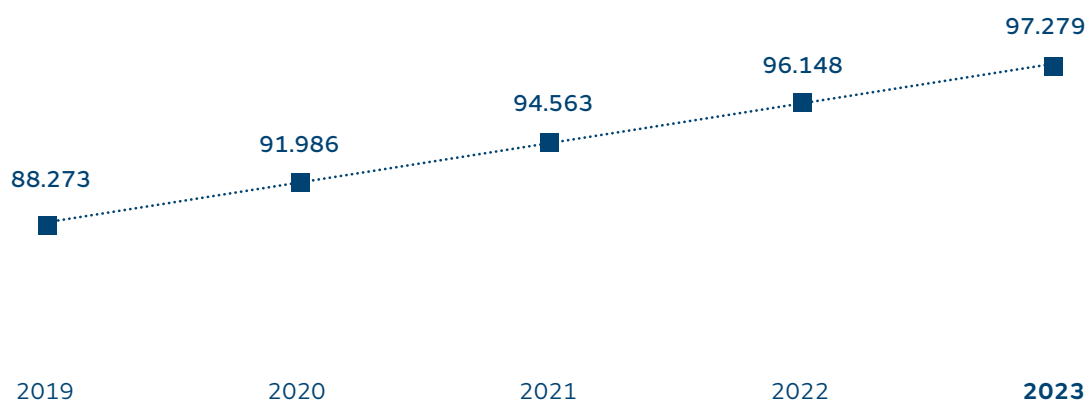
|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| Com rede de gás canalizado | 18        |
| Com GNC                    | 0         |
| <b>Total</b>               | <b>18</b> |

| Clientes     | 2023          | 2022          | Variação     | Variação (%) |
|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Residencial  | 95.153        | 93.938        | 1.215        | 1%           |
| Comercial    | 1.927         | 1.979         | -52          | -3%          |
| Industrial   | 174           | 206           | -32          | -16%         |
| GNV          | 25            | 25            | 0            | 0%           |
| <b>Total</b> | <b>97.279</b> | <b>96.148</b> | <b>1.131</b> | <b>1%</b>    |

### — Número de clientes

| Clientes     | 2019          | 2020          | 2021          | 2022          | 2023          |
|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Residencial  | 86.018        | 89.688        | 92.276        | 93.938        | 95.153        |
| Comercial    | 2.032         | 2.071         | 2.055         | 1.979         | 1.927         |
| Industrial   | 199           | 202           | 207           | 206           | 174           |
| GNV          | 24            | 25            | 25            | 25            | 25            |
| <b>Total</b> | <b>88.273</b> | <b>91.986</b> | <b>94.563</b> | <b>96.148</b> | <b>97.279</b> |

### — Evolução do número de clientes nos últimos 5 anos



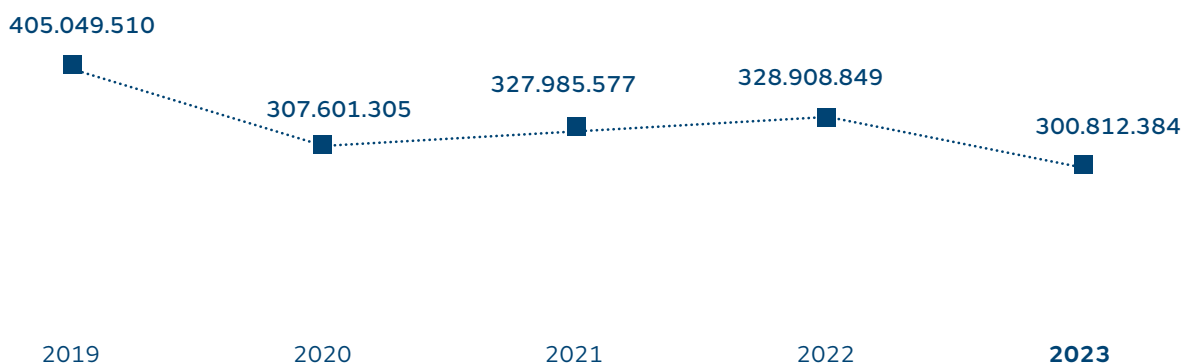
## 2. Evolução do volume de vendas de gás natural

Um total de 300.812 mil m<sup>3</sup> foi distribuído ao longo do ano de 2023. O segmento residencial apresentou 7.668 mil m<sup>3</sup> com – 5% comparado com o ano de 2022. Já o setor comercial reduziu em -3% e o industrial -8% o volume consumido. O segmento GNV 7.866 mil m<sup>3</sup>, -26% em comparação com o ano anterior.

### — Evolução do volume de vendas

| Volume (mil m <sup>3</sup> ) | 2023           | 2022           | Variação (%) |
|------------------------------|----------------|----------------|--------------|
| Residencial                  | 7.668          | 8.075          | -5%          |
| Comercial                    | 7.133          | 7.325          | -3%          |
| Industrial                   | 278.145        | 302.900        | -8%          |
| GNV                          | 7.866          | 10.609         | -26%         |
| <b>Total vendido</b>         | <b>300.812</b> | <b>328.909</b> | <b>-9%</b>   |

### — Evolução do volume em m<sup>3</sup> de vendas nos últimos 5 anos



### 3. Serviço a clientes

Em 2023, a empresa buscou estar ainda mais próxima de seus clientes, ampliando e investindo na qualidade de atendimento em todos os seus canais de contato. Tudo com objetivo de oferecer um atendimento rápido, simples e de acordo com a necessidade dos diferentes perfis de cliente. Como fator-chave de sustentabilidade, a empresa atuou alinhada com os seguintes princípios de sua responsabilidade social corporativa:

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

#### Clientes que buscaram o atendimento

A Naturgy coloca a disposição dos seus clientes uma série de canais para que ele possa acionar em caso de necessidade. A empresa registrou, ao longo do ano, 154.081 contatos pelo canal digital, telefônico e presencial, sendo o canal digital o mais representativo, concentrando mais de 75% das demandas.



**contatos**

**154.081**



**canal digital**



**telefônico**



**presencial**

## Transformação digital do atendimento

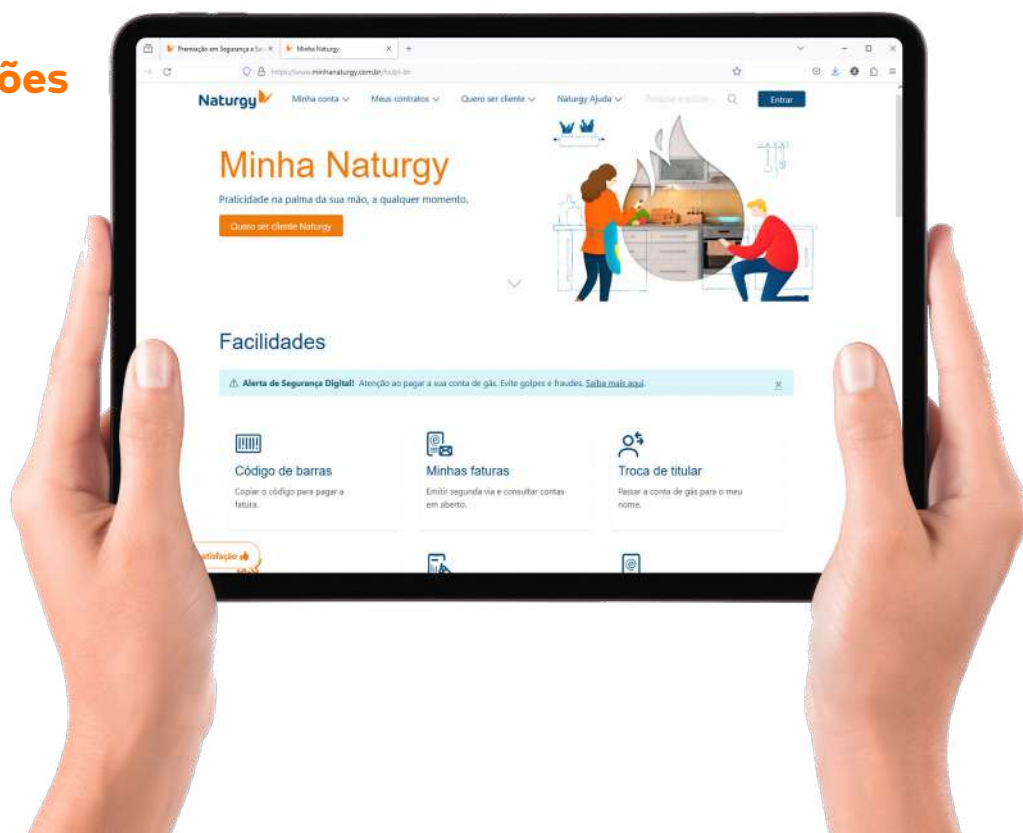
Tendo em vista o crescimento do atendimento via chat, a empresa disponibilizou também o atendimento por meio de Whatsapp, aplicativo de mensagens fortemente utilizado pelos clientes. Ambos os canais estão preparados para atender automaticamente aos pedidos de segunda via, consulta de débitos e parcelamento da fatura. O objetivo dessa iniciativa foi permitir o atendimento 24h, para atender de forma rápida e automática demandas simples, sem a necessidade de intervenção de um operador.

Em 2023, a Companhia registrou forte aumento no atendimento digital. Por intermédio do portal Minha Naturgy foram registrados 7,4 milhão de acessos, sendo a maior parte consultas ao histórico de faturas, trocas de titularidade da conta, pedidos de gás para um novo endereço, atualização do cadastro, cancelamentos de contrato de fornecimento ou parcelamento de contas em atraso. O portal Minha Naturgy recebeu três importantes reconhecimentos externos em 2023. Foi finalista do prêmio Inovativos, que conta com o apoio do Movimento Inovação Digital, e tem a participação da Fundação Dom Cabral e Accenture. Também foi eleito o melhor case na categoria Relacionamento Digital, do Prêmio Smart. E, mais recentemente, o case ficou em segundo lugar na categoria Transformação do Relacionamento Digital, do prêmio The Customer Summit.



acessos

7,4 milhões



## Facilidade no pagamento da fatura

A Naturgy disponibilizou aos seus clientes novos serviços voltados para o pagamento da fatura. Além da possibilidade de pagamento via Pix, a empresa facilitou ainda mais o pagamento da dívida, que passou a poder ser negociado em até 24 vezes na conta de gás, condição que pode ser feita pelos canais digitais (Minha Naturgy, Chat e WhatsApp), sem necessidade de entrada para quem está fazendo a primeira negociação. Essa possibilidade também passou a ser oferecida pelo canal telefônico, de forma automatizada.

Além disso, antes de efetuar a interrupção temporária do serviço por dívida, a empresa passou a oferecer a possibilidade para o cliente pagar seus débitos via máquina de débito e, com isso, evitar o corte. O objetivo foi o de oferecer mais uma alternativa de pagamento, dando ao cliente uma última chance de evitar o corte do fornecimento. Graças a esse projeto, a empresa reduziu em até 30% o corte por dívida. Em todos os canais de atendimento a empresa registou mais de 4.038 clientes que negociaram suas dívidas ao longo do ano de 2023.

A empresa permaneceu ainda oferecendo aos clientes a opção de receberem a fatura por e-mail. Ao longo do ano, mais 64% deles aderiram a essa forma de entrega da fatura. O Pix também foi uma forma de pagamento que apresentou crescimento ao longo do ano e a empresa já registra um total de 9,4% de clientes que utilizam esse meio de pagamento.



## Experiência do cliente

Graças aos diferentes canais de escuta ao cliente e como resultado das diferentes pesquisas realizadas ao longo do ano, mais de 220 procedimentos de atendimento ao cliente foram revistos. O objetivo foi tornar o atendimento cada vez mais simples, rápido e menos burocrático.

Para isso, a empresa criou dois serviços novos em seu site. Um com o passo a passo do processo de ligação de gás para residências, informando todos os itens que são verificados pela Naturgy na primeira visita. O outro foi a criação de um serviço em que basta incluir o número de cliente, CPF ou ordem de serviço e é possível consultar o serviço, saber o nome do técnico e a empresa que irá na casa do cliente.

Foi lançada ainda uma nova plataforma de treinamento, totalmente em EAD, para toda a operação, com intuito de oferecer uma formação personalizada, de acordo com a necessidade de cada operador.

A empresa também implantou o BKO Reclamações, com o objetivo de garantir a qualidade e prazo de resposta aos clientes que tiveram alguma insatisfação. O objetivo é reduzir as entradas de reclamações nos canais de segundo nível e dar a melhor assistência possível, por meio do contato telefônico e respostas personalizadas.

Os clientes que não ficaram satisfeitos com o atendimento em primeiro nível, puderam recorrer aos canais de segunda instância. No total, 584 atendimentos acionaram a empresa por meio de suas redes sociais (242), Ouvidoria (287) ARSESP (55). Em todos esses canais a empresa atingiu 100% dos indicadores da Qualidade em relação aos prazos de resposta.



**Ouvidoria**



**Redes sociais**



**via agência  
reguladora**

## 4. Atividade técnica e Operações

A rede de distribuição de gás canalizado da região teve uma ampliação de 8,90 km frente a 2022, passando de 1.892,00 km para um total de 1.900,90 km de extensão, em 2023.

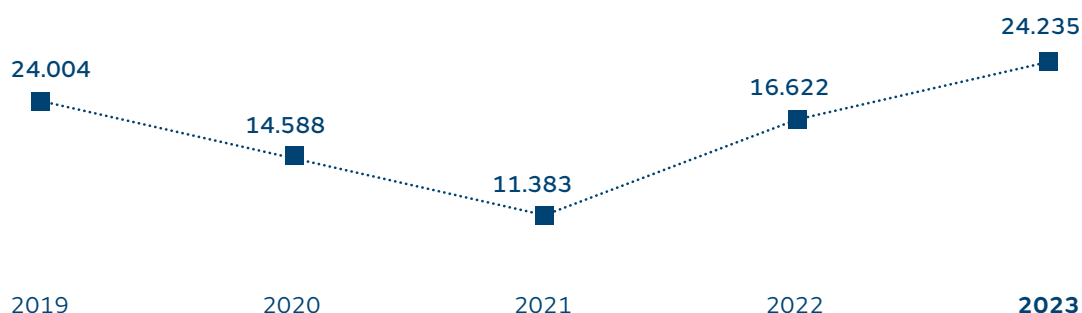
Seguindo padrões internacionais de segurança e de confiabilidade, a Companhia tem um sistema de detecção preventiva que inspeciona constantemente a rede de distribuição de gás e mantém os índices de segurança conforme as mais eficientes referências internacionais e dentro dos objetivos fixados pelo grupo controlador.

## 5. Investimentos

Um investimento de R\$ 24.235 milhões foi realizado pela companhia em 2023, 46% a mais do que o registrado em 2022. Credita-se esse aumento, principalmente, à conclusão de grandes investimentos para a chegada do gás natural canalizado em novos municípios e à pandemia. Do total aportado, R\$ 13.101 milhões foram destinados à construção de infraestrutura para expansão da distribuição em toda a região atendida e os restantes R\$ 11.133 milhões foram utilizados para manutenção de redes e demais necessidades de recursos da Companhia.

| Investimento                           | 2023          | 2022          | Variação (R\$) | Variação (%) |
|----------------------------------------|---------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Infraestrutura de distribuição</b>  | 13.101        | 7.509         | +5.592         | +74%         |
| <b>Manutenção demais investimentos</b> | 11.133        | 9.114         | +2.019         | +22%         |
| <b>Total (R\$ milhões)</b>             | <b>24.235</b> | <b>16.622</b> | <b>+7.613</b>  | <b>+46%</b>  |

### — Evolução dos investimentos nos últimos 5 anos (R\$ mil)



## 6. Regulação

### Revisão de Tarifas

De acordo com Deliberação 1.010/2020, o preço do gás e a parcela de repasse da conta gráfica são atualizados trimestralmente para os usuários industriais e GNV. Para os segmentos residencial e comercial, o repasse é anual, exceto quando o IMCG ultrapassar o limite de 0,6%, o que, excepcionalmente, poderá resultar no ajuste fora do tempo das tarifas para estes segmentos.

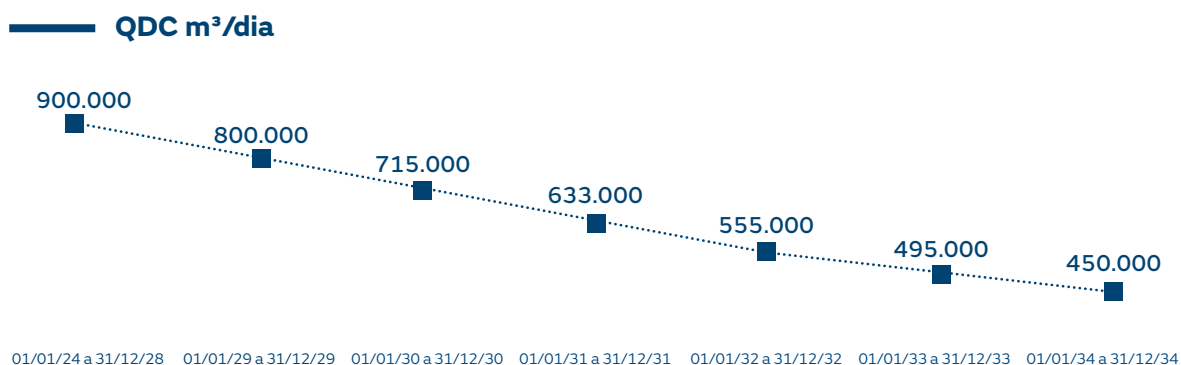
A última Deliberação publicada em 2023 foi a de número 1.473/2023, devido ao reajuste nos preços do gás fornecido pela Petrobras de mais 7,76. Nas tarifas para os grandes consumidores, houve aumento médio de 9,67% no segmento industrial e de 9,72% no GNV. Para os segmentos residencial e comercial não houve alteração. Os valores estão vigentes desde 30 de novembro de 2023.

### Contrato de suprimento de gás

Em 31 de julho de 2023, foi celebrado com a PETROBRAS o Contrato de Compra e Venda de Gás Natural na Modalidade Firme Inflexível (CONTRATO) com vigência até dezembro de 2034, que entrou em vigor na data de sua assinatura, sendo que o início de fornecimento ficou estabelecido a partir de 1º de janeiro de 2024.

Por esse contrato, a GNSPS se compromete:

(i) a retirar as seguintes quantidades:



(ii) a retirar da PETROBRAS e, mesmo que não retire, a pagar uma quantidade de gás que, na média diária do correspondente mês, seja 90% da QDC - compromisso Retirada Mínima Mensal (RMM) – durante o período de vigência do contrato.

No exercício de 2023, não ocorreu pagamento relacionado à Retirada Mínima Mensal.



# Resultado financeiro



# 3.

## Resultado financeiro

1. Sumário financeiro
2. Remuneração aos acionistas

### 1. Sumário Financeiro

| Conta de Resultados (R\$ mil)         | 2023    | 2022      | Variação (R\$) | Variação (%) |
|---------------------------------------|---------|-----------|----------------|--------------|
| Receita Líquida das Vendas e Serviços | 988.328 | 1.169.081 | (180.753)      | -15,46%      |
| Lucro Bruto                           | 224.785 | 224.674   | 111            | 0,05%        |
| Lajida (Ebitda)                       | 228.661 | 240.383   | 11.722         | -4,88%       |
| Lucro Operacional                     | 184.211 | 191.416   | (7.205)        | -3,76%       |
| Lucro Líquido do Exercício            | 155.695 | 149.818   | 5.877          | 3,92%        |
| Margem Bruta                          | 22,74%  | 19,22%    |                |              |

| LAJIDA                           | 2023    | 2022    | Variação (R\$) | Variação (%) |
|----------------------------------|---------|---------|----------------|--------------|
| Lajida                           | 228.661 | 240.383 | (11.722)       | -4,88%       |
| Lucro líquido do exercício       | 155.695 | 149.818 | 5.877          | 3,92%        |
| Tributos sobre o lucro (IR/CSLL) | 57.331  | 55.984  | 1.347          | 2,41%        |
| Resultado financeiro             | 28.815  | 14.386  | 14.429         | 100,30%      |
| Depreciação e amortização        | 44.450  | 48.967  | (4.517)        | -9,22%       |

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

## 2. Remuneração aos acionistas

No dia 15 de dezembro de 2023, foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor bruto de R\$ 44.183 milhões, a serem pagos em uma única parcela, no dia 25 de julho de 2024. O saldo remanescente, no valor de R\$ 103.894 milhões, excetuando-se o valor da reserva legal de R\$ 7.793 milhões, permaneceu no patrimônio líquido da companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, que será realizada em abril de 2024.



# Responsabilidade social corporativa



## 4.

# Responsabilidade social corporativa

1. Responsabilidade social corporativa
2. Relacionamentos com a sociedade
3. Prêmios, certificações e destaques

## 1. Responsabilidade social corporativa

### Principais indicadores CEG



Quadro de  
pessoal/ números  
de funcionários

**30**  
2023

**32**  
2022



Homens (%)  
**73** 75  
2023 2022



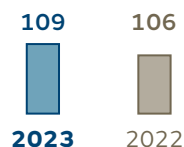
Mulheres (%)  
**27** 25  
2023 2022



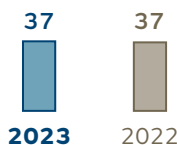
Gastos de pessoal  
R\$ 8.693.921,18

\*Diretivos = diretores e gerentes

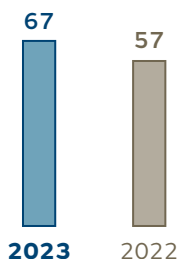
Gastos de pessoal  
(mil R\$)



Horas de treinamento  
por empregado



Investimento em  
formação anual (mil R\$)



## Somos orientados para as pessoas

Em 2023, a Naturgy fez da experiência do empregado sua maior prioridade, investindo na integração, fortalecimento da comunicação e na promoção da transversalidade. Essa abordagem proativa foi essencial para nutrir e fortalecer a cultura organizacional, consolidando um ambiente que valoriza a colaboração e impulsiona o sucesso coletivo. Promovemos ações que apoiam o desenvolvimento profissional, a cultura da diversidade e da inclusão e o bem-estar, gerando a retenção de talentos e fortalecendo o clima laboral. Destacam-se as seguintes ações:

- > **Avaliação de Competências:** em 2023 realizamos o ciclo de avaliações 360º para diretivos e gerenciais, avaliação 180º para os colaboradores individuais, e iniciamos o ciclo de avaliações 270º para a média liderança. As competências avaliadas são as do nosso modelo de liderança e o objetivo é o desenvolvimento profissional e pessoal através da prática do *feedback* e da elaboração de planos de desenvolvimento individuais. O nosso **Modelo de Liderança** tem como pilares as PESSOAS, as RELAÇÕES e os RESULTADOS e foi desenhado para dar uma resposta ágil aos novos desafios e exigências, ganhando competitividade e diferenciação. Esse modelo é a base que norteia nossas ações de desenvolvimento e formação.
- > **Desenvolvimento Profissional:** seguimos com projetos importantes de promoção da mobilidade interna, consultoria de carreira, programa de *mentoring*, *coaching*, mapa de sucessão e entrevistas de retenção de talentos. Atualizamos o nosso Plano de Cargos e Carreiras para contribuidores individuais, dando foco ao desenvolvimento de competências técnicas, comportamentais e promovendo uma maior visibilidade nas oportunidades de desenvolvimento de carreira dentro da Organização.
- > **Formação:** a Universidade Corporativa é uma das alavancas de transformação, a serviço das pessoas e do negócio, para contribuir com a criação de valor e a consecução dos objetivos da Organização. Possibilita a participação em treinamentos nos Institutos Técnico e de Liderança, seja presencial, híbrido ou através da plataforma *on-line*, participação em seminários externos, curso de idiomas, bolsa de estudos e no apoio à formação de empresas parceiras, através da Universidade Estendida.



- > **Diversidade e Inclusão:** a Companhia promove uma cultura inclusiva, orientando a maneira de trabalhar e alcançar os objetivos, tendo como base o interesse pelas pessoas. A diversidade é uma alavanca cultural, incentivando um ambiente de respeito às diferenças, de escuta e diálogo permanente. Em 2023, demos continuidade às ações de Diversidade e Inclusão, compartilhando conteúdos e atividades relevantes que dizem respeito a todos nós como indivíduos, sociedade e Companhia. Fomentamos a contratação e desenvolvimento de talentos jovens para reforçar a diversidade geracional, através do programa Flex&Lead. Hoje, 77% do quadro de funcionários está acima dos 40 anos de idade. O programa tem como objetivo formar jovens em nosso seguimento e promover a gestão do conhecimento.
- > **Transversalidade:** através do projeto “Fique por Dentro”, realizamos apresentações das áreas para os colaboradores, com o intuito de ampliar o conhecimento sobre suas atividades, projetos e desafios, promovendo integração, transversalidade, gerando visão global, assim como o conhecimento do impacto de cada atividade nos resultados da Companhia e o reconhecimento das contribuições individuais.
- > **Café com a Direção:** foram realizados cafés da manhã com diretores da empresa, reiterando o compromisso com uma comunicação próxima e transparente, promovendo um espaço de diálogo aberto entre colaboradores e a liderança. Tudo isso em um clima informal e descontraído.
- > **Saúde e bem-estar:** promovemos ações de suporte à saúde física e emocional, tais como: a consolidação da plataforma de apoio psicológico disponível para os colaboradores e seus familiares, campanha de vacinação contra a gripe, sessões de fisioterapia, reflexologia, *shiatsu*, ginástica laboral, incentivo à realização de atividades físicas através do benefício *gympass*, também disponível aos familiares; assim como a realização de palestras de saúde integral.
- > **Flexibilidade:** seguimos com a jornada híbrida, com a política de horários flexíveis e com a compensação de horas, com as saídas antecipadas às sextas-feiras e ponte nos feriados adotados, visando a conciliação da vida pessoal e profissional do colaborador.

- > **Benefícios:** focando em melhoria contínua, ampliamos os nossos benefícios como o incentivo ao exercício físico (*gympass*) e apoio psicológico extensivos aos familiares, “apoio pass” para consultoria de apoio social, financeiro e jurídico, auxílio medicamentos e melhorias no plano de saúde e odontológico.
- > **Instalações:** modernizamos ainda mais nosso espaço de trabalho da sede corporativa, com a inauguração de novas salas de reunião, garantindo o conforto, tecnologia e praticidade necessários. O espaço voltado para a decompressão e interação social também foi adaptado.



E para medir a experiência dos nossos empregados, seguimos utilizando a ferramenta de medição da satisfação, do compromisso e do engajamento de nossos colaboradores. Além da ferramenta também proporcionar uma forma simples de reconhecimento entre todos, estimula a geração de ideias e incentivo a uma comunicação através de sugestões, contribuindo assim para a evolução da nossa cultura de *feedback*, medição constante e melhoria contínua da experiência do empregado.

Fechamos o ano com maior percentual de **Employee Net Promoter Score eNPS**, (39 pontos, 15 pontos acima do resultado de 2022), maior percentual de promotores (51,5%, 9,6% acima do resultado de 2022), o que representa alta conexão dos funcionários com a empresa.



+ 15  
pontos

**39 pontos**

+ 9,6%  
promotores

**51,5%**

## 2. Relacionamento com a sociedade

A Naturgy está em constante aprimoramento do seu relacionamento com a sociedade, reafirmando seu compromisso em 2023. A empresa persiste na missão de conduzir campanhas preventivas e prestar auxílio a instituições necessitadas, com o objetivo fundamental de promover a colaboração.

As campanhas realizadas foram amplamente divulgadas na região de atuação da empresa, ganhando visibilidade também nos seus canais oficiais e em interações diretas com seus clientes. Nesse contexto, a Companhia visa manter sua trajetória de contribuição para um futuro mais saudável e seguro para todos.

Além disso, a empresa realizou uma significativa doação ao Fundo Social de Solidariedade de Sorocaba, composta por produtos de limpeza, roupas e calçados. Esses itens foram generosamente arrecadados junto aos colaboradores da empresa, consolidando o compromisso social da Naturgy.

Em uma iniciativa especial de Páscoa, a empresa também presenteou o Lar Casa Bela com doações destinadas aos acolhidos na instituição. Essa ação demonstra o constante empenho da empresa em contribuir de maneira positiva para o bem-estar da comunidade.

A Naturgy reafirma seu compromisso social, buscando estreitar laços e promover impactos positivos na sociedade.



### 3. Prêmios, certificações e destaques

Priorizando a transparência e responsabilidade, buscamos estabelecer confiança com a sociedade e temos sido reconhecidos por isso. No ano de 2023 a empresa conquistou uma série de prêmios e certificações destacados, solidificando nosso compromisso com a excelência. Esses reconhecimentos refletem nosso empenho contínuo em oferecer serviços de alta qualidade e segurança. Entre os prêmios recebidos, destacam-se os de excelência no atendimento ao cliente.

#### Top Employers

Em 2023, por mais um ano consecutivo, a Naturgy Brasil foi certificada pelo Top Employers Institute e está entre as melhores empresas empregadoras do mundo, com destaque para suas práticas eficientes na gestão de pessoas.

Um total de 57 companhias brasileiras foram reconhecidas entre 2.052 empresas de 121 países. O número brasileiro é recorde, registrando um aumento de 14% com relação à edição anterior. A certificação reflete a evolução das empresas brasileiras nos diversos aspectos organizacionais frente ao mercado mundial.

Ser certificado como Top Employer é uma prova da dedicação e comprometimento das organizações em implementar excelentes políticas de RH e práticas de gestão de pessoas com o intuito de melhorar o mundo do trabalho. Esse ano foram certificadas no Brasil empresas de 13 setores da economia, com destaque para os segmentos de serviços, consumo, farmacêutico, tecnologia, financeiro, manufatura, varejo, química e logística. O Programa de Certificação se baseia em um inventário de Melhores Práticas em Recursos Humanos, apoiada em fatos e evidências, e auditada de forma independente.

O Top Employers Institute é a principal certificadora global especializada no reconhecimento da excelência de políticas e práticas em gestão de pessoas. Fundado há mais de 30 anos, o instituto já certificou 2.053 organizações em 121 países, impactando positivamente a vida de mais de 9,5 milhões de trabalhadores em todo o mundo.



## XXIII Prêmio ABT

"Naturgy: um serviço essencial com uma solução criativa de cobrança" foi o case ganhador do primeiro lugar do XXIII Prêmio ABT (Associação Brasileira de Telesserviços), na categoria Operação de Cobrança, sobre a nova possibilidade de pagamento das contas de gás atrasadas no momento do corte. Já o case "O poder da imagem para ressignificar projetos da Naturgy que transformam vidas" foi o segundo colocado na categoria Responsabilidade Social, apresentando o vídeo dos projetos sociais da empresa, produzido pela área de Comunicação.



O projeto que ganhou ouro mostrou como a Naturgy proporcionou uma alternativa de pagamento para os clientes inadimplentes, melhorando sua experiência nesse processo e garantindo sua adesão. A estratégia da empresa transformou os técnicos em agentes negociadores, treinando-os para abordar e ofertar ao cliente uma nova forma de pagamento, através da máquina de cartão de débito, antes de realizarem o corte no fornecimento, de uma maneira simpática, disruptiva e acolhedora.

A iniciativa que ganhou a premiação prata desenvolveu uma nova forma de transmitir a relevância dos projetos de responsabilidade social da Naturgy, evidenciando o enorme impacto positivo dos mesmos na vida dos participantes – em sua maioria jovens em situação de vulnerabilidade. Projetos como o Energia do Sabor, A Todo Gás e Formação em Audiovisual são alguns exemplos que transformaram o futuro de centenas de pessoas, dando novas perspectivas de inserção no mercado de trabalho.



### Prêmio Smart Customer

O site Minha Naturgy e o atendimento presencial em agências dos Correios foram os temas ganhadores de ouro e prata no Prêmio Smart Customer, um dos mais importantes em CX (customer experience), relacionamento e tecnologia do país.

O case "Minha Naturgy: transformação do atendimento digital" ficou em 1º lugar na categoria Relacionamento Digital, concorrendo com o Banco Bradesco, Carrefour e Yduqs; enquanto o case "Naturgy/Correios: solução criativa do atendimento presencial" obteve a 2ª colocação na categoria Relacionamento, Regulação e Governo, disputando com Banco BMG e SKY. Um total de 140 cases, divididos em 30 categorias, concorreram ao Prêmio Smart.

Os trabalhos desenvolvidos mostraram, no caso do Minha Naturgy, como a equipe se empenhou em construir um novo portal de serviços para autoatendimento, adequado ao perfil de seus clientes, que transformasse o atendimento convencional em um modelo de relacionamento digital (conveniente, fácil e rápido), com eficiência operacional e proporcionando a melhor experiência ao consumidor. Somente em 2022, o portal realizou três vezes mais operações do que os canais convencionais e é atualmente responsável por 66% do autoatendimento e da demanda de atendimento digital.

Já o Naturgy/Correios mostrou como a empresa criou o projeto de parceria com os Correios que transformou o atendimento presencial a seu cliente, modulado pelo conceito Balcão Cidadão. A iniciativa é um sucesso e amplia a abrangência do atendimento, facilitando o acesso do cidadão ao serviço, otimizando e reduzindo o custo da operação e, ainda, garantindo mais conforto e proximidade ao cliente.

### The Customer Summit Awards 2023

No início de dezembro, a área de Serviços Lean da Naturgy foi duplamente premiada com o troféu The Customer Summit Awards 2023. O setor de Atendimento ao Cliente (Ouvidoria e Call Center) foi ganhador da 2ª colocação em duas categorias. O case "Minha Naturgy – Transformação do Relacionamento Digital" participou na categoria melhor inovação tecnológica aplicada ao relacionamento com o cliente. Já o case "Naturgy/Correios – Uma solução criativa do atendimento presencial" foi premiado na categoria melhor estratégia de encantamento do cliente.

O prêmio internacional The Customer Summit Awards é voltado para os países de língua portuguesa, em especial Brasil e Portugal, e tem o objetivo de reunir em uma grande comunidade projetos e iniciativas que trazem grandes benefícios para os clientes, empresas e sociedade.



## Ranking

Em 2023, a empresa fez parte do ranking do anuário As Melhores da Dinheiro, da revista IstoÉ Dinheiro, que traz o as 1000 Maiores empresas do Brasil por faturamento. Nesta classificação, a Gás Natural São Paulo Sul está na 778ª posição.

Esta nova edição passou a ser elaborada pela Austin Rating e tem como base os dados financeiros de 2022. Assim, foi adotada uma nova metodologia que considera o faturamento líquido das empresas e não o consolidado. Por isso, não é possível comparar os resultados das edições de 2022 e 2021.

O anuário As Melhores da Dinheiro relaciona as empresas de todos os segmentos e setores de atividades no mesmo ranking. De acordo com a IstoÉ Dinheiro, desta forma pretende fornecer um melhor panorama das maiores do Brasil.



# **Acionistas e Auditores independentes**



## 5.

# Acionistas e Auditores independentes

### Acionistas

#### PRINCIPAIS ACIONISTAS SPS (Capital Fechado)

| Acionista                               | Percentual  | Quantidade Ações   |
|-----------------------------------------|-------------|--------------------|
| Naturgy Distribucion Latinoamerica S.A. | 99,99%      | 595.799.976        |
| Katia Brito Repsold                     | 0,01%       | 1                  |
| <b>Total</b>                            | <b>100%</b> | <b>595.799.977</b> |

Todas as ações da SPS são ordinárias, nominativas e sem valor nominal.

## Auditores independentes

A Companhia contratou a KPMG Auditores Independentes Ltda. (“KPMG”) para a realização de serviços de auditoria independente relativamente aos exercícios sociais de 2021 a 2023. A KPMG também presta serviços de auditoria independente de Demonstrações Financeiras das demais Companhias do grupo Naturgy no Brasil, sendo todas de capital fechado. A Companhia não tem sociedades por ela controladas.

Nossos auditores independentes não prestaram serviços que não sejam de auditoria durante a vigência do contrato de auditoria, nesse sentido, inexistiram questões de conflito de interesses, perda de independência ou objetividade de nossos auditores independentes, questões essas que são avaliadas pelos nossos órgãos de governança antes de qualquer contratação para novos serviços.

O valor anual contratado pelos serviços de auditoria independente prestados pela KPMG à GNSPS perfaz o valor de R\$ 207.000,60, acrescido de impostos e corrigido anualmente pelo INPC.



# A administração



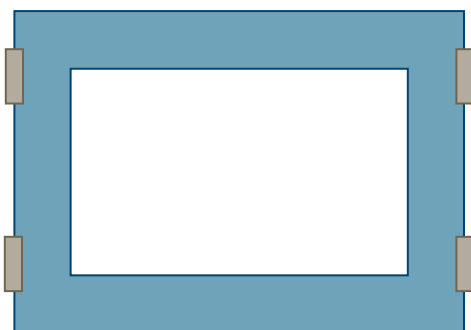
## 6.

# A administração

### Diretoria executiva

**Katia Brito Repsold**  
Diretora-Presidente

**Bianca Giovanna  
Wanderley Mascaro**  
Diretora Comercial

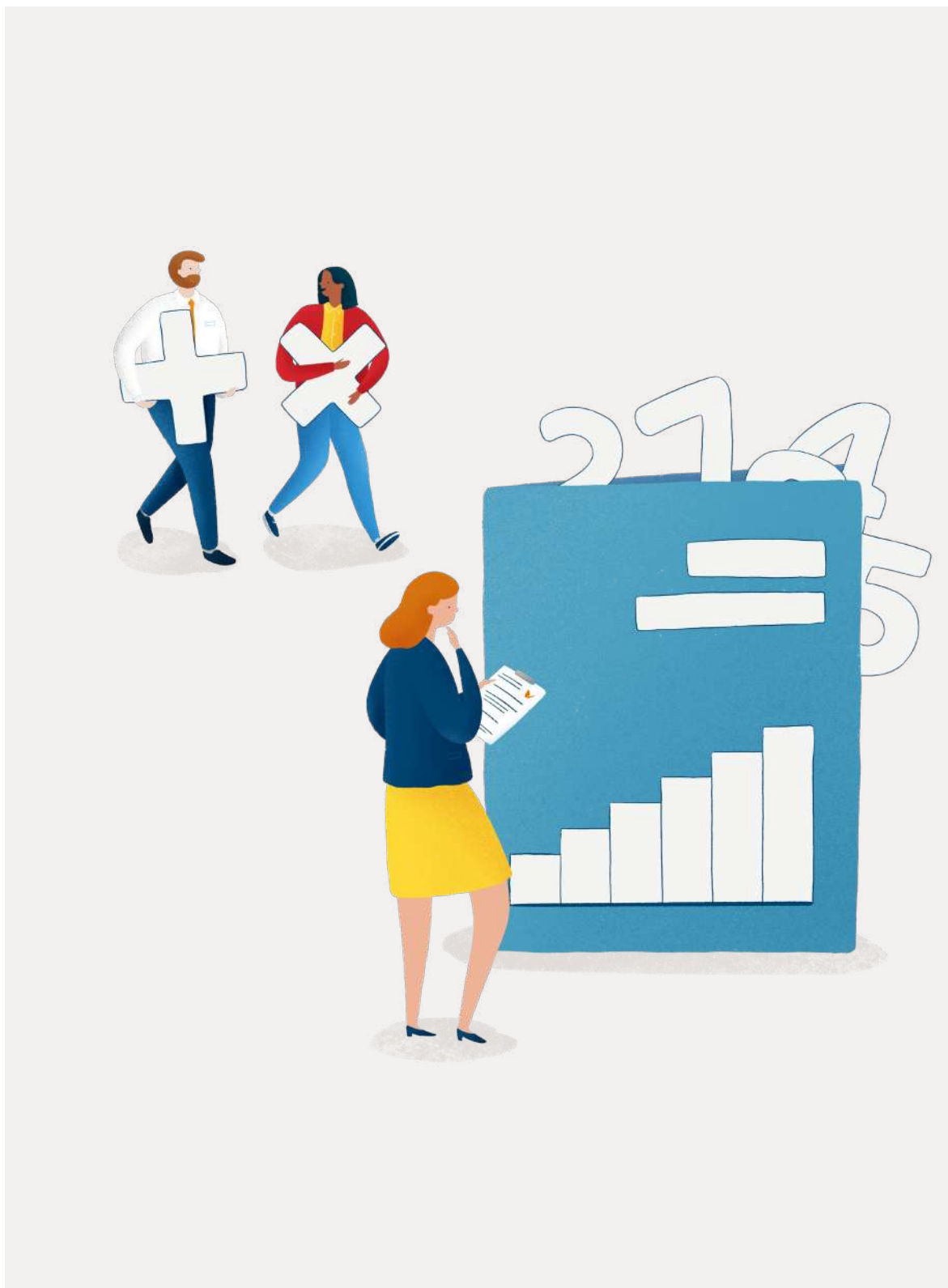


**Christiane Delart Dias  
de Azevedo Ribeiro**  
Diretora de Rede

**Márcio Gomes Vargas**  
Diretor Econômico-Financeiro  
e Relações com Investidores

### Contador

**Flávia Cristina Chibau Cavassani**  
CRC-1SP260400/O-3





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