

Informe anual

2023





Acesse os
Informes anuais
2023

Informe Anual

2023

Naturgy 



1

Modelo
de negócio

07

2

Atividade
comercial

15

3

Resultado
financeiro

35

4

Valor gerado
para a sociedade

39

5

Acionistas
e Auditores
independentes

49

6

A administração

53

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 completa 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

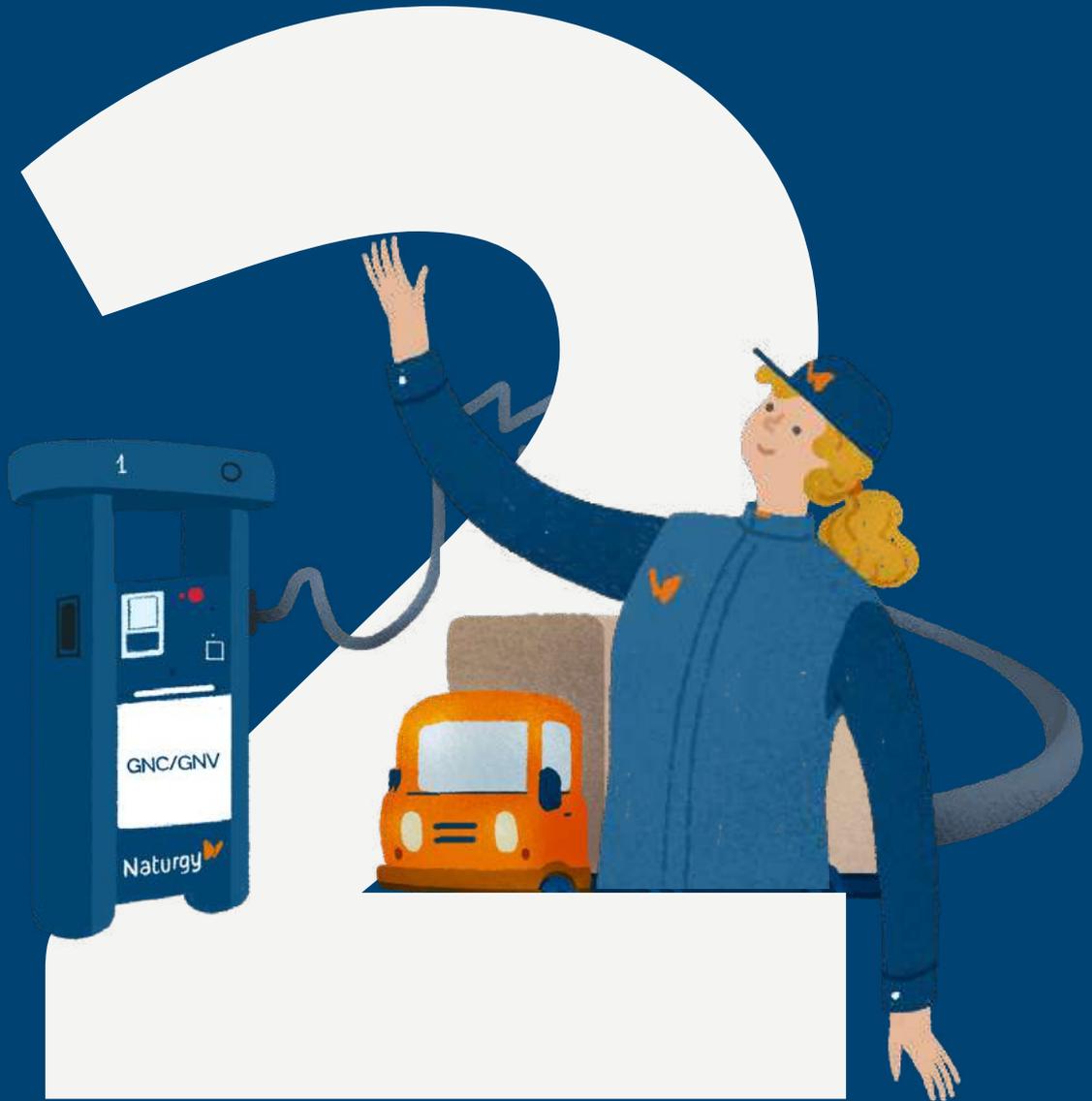
Transformação do mundo com sustentabilidade, respeito e compromisso com o meio ambiente, a sociedade e a governança corporativa, demonstrando ser uma empresa responsável, que contribui de forma relevante para o progresso, bem-estar e futuro do planeta. Na companhia, transformamos juntos, por um mundo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





Transforming together

Atividade comercial



2. Atividade comercial

1. Clientes atendidos
2. Vendas de gás
3. Regulação
4. Serviço a clientes
5. Meio ambiente e segurança
6. Investimentos
7. Gestão jurídica

A área de concessão da CEG RIO é composta pelas regiões Norte e Noroeste Fluminense; Baixada Litorânea; Região Serrana; Médio Paraíba e Centro-Sul do Estado. A distribuição de gás é feita nessas regiões de três formas:

- com rede de gasodutos abastecida por gás natural recebido nos *citygates*;
- por meio do sistema estruturante de abastecimento no qual é construída uma rede interna no município, abastecida com Gás Natural Comprimido (GNC), através de uma base de descompressão de gás natural;
- por meio de sistema de abastecimento ponto a ponto, no qual a entrega do gás é feita individualmente a cada cliente.



1. Clientes atendidos

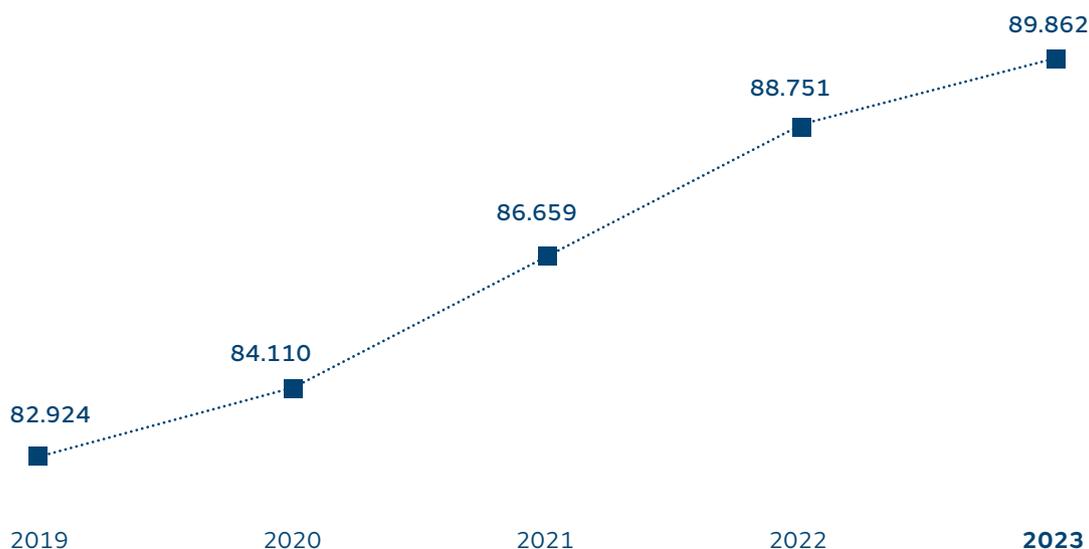
Em 2023, a CEG RIO começou a fornecer o gás natural para mais de 2 mil novas residências e 150 novos estabelecimentos comerciais, que passaram a contar com o conforto e a segurança do gás canalizado. Além disso, mais 8 novos postos de GNV e 3 novas indústrias também passaram a ser abastecidos. Esse crescimento demonstra o compromisso da Companhia em continuar ampliando a interiorização da distribuição de gás e de realizar investimentos que melhoram a infraestrutura do interior do Estado.

No período, o incremento total foi de 1.113 novos clientes, que passaram a ser atendidos com gás natural nos municípios da área de concessão da Companhia. Assim, ao final do ano, a Companhia já atendia 89.864 clientes.

Número de Clientes	2023	2022	Variação
Residencial	88.048	86.872	1.176
Comercial	1.586	1.653	-67
Industrial	84	86	-2
Postos de GNV	144	138	6
Geração Elétrica + ATR*	22	2	-
Total	89.864	88.751	1.113

*ATR – Acesso de Terceiros à Rede

— Evolução do número de clientes nos últimos 5 anos



2. Vendas de gás

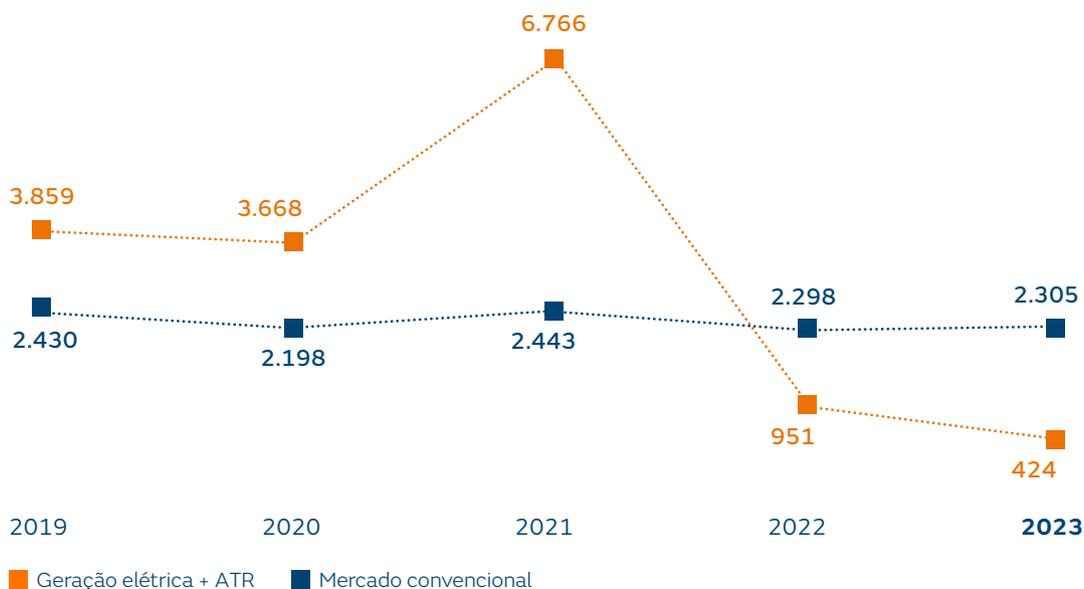
O total das vendas médias diárias de gás natural atingiram 2.730 mil m³/dia, apresentando uma redução de -16% frente a 2022, quando somaram 3.249 mil m³/dia. Já o segmento industrial apresentou um incremento de 5,5% frente ao ano anterior e o mercado convencional se manteve em linha. Os segmentos, residencial (-2,5%), comercial (-3,5%) e GNV (-13,2%), tiveram redução das vendas.

Com a melhora nos níveis dos reservatórios das hidroelétricas - o que reduziu o acionamento das termoelétricas, que têm custo de energia mais elevado - a redução das vendas para a Geração Elétrica chegou a -55,46%. As vendas para esse mercado totalizaram 424,3 mil m³/dia.

Vendas (mil m ³ /dia)	2023	2022	Variação%
Residencial	18,15	18,61	-2,5%
Comercial	14,06	14,57	-3,5%
Industrial	1.736,35	1.646,47	+5,5%
Postos de GNV	536,77	618,60	-13,2%
Total do mercado convencional	2.305,31	2.298,25	+0,3%
Geração Elétrica + ATR*	424,32	950,90	-55,4%
Total	2.729,64	3.249,15	-16,0%

*ATR – Acesso de Terceiros à Rede

— Evolução do volume de vendas nos últimos 5 anos



3. Regulação

4ª e 5ª Revisões de Tarifas para os Quinquênios 2018-2022 e 2023-2027

4ª Revisão Tarifária

No 2º semestre de 2017, a Companhia enviou à Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – AGENERSA a proposta de revisão tarifária (4ª Revisão Quinquenal Tarifária), conforme determina a cláusula sétima do contrato de concessão firmado entre a Companhia e o Estado do Rio de Janeiro em 21 de julho de 1997. Posteriormente, em 28/09/2018 e em 19/11/2018, foram enviados Relatórios Complementares da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas, visando adequar ao cenário mais atual e ainda atender à solicitação do Poder Concedente.

Em 10/03/2021, a Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – AGENERSA realizou sessão regulatória pública, de forma *on-line*, para julgamento do processo referente à 4ª revisão quinquenal tarifária (quinquênio 2018-2022).

Em 24/03/2021 foi publicada a Deliberação AGENERSA nº 4.199/2021 com os resultados da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas da CEG RIO. A referida Deliberação imputou à Companhia uma redução de 84% em sua margem tarifária com vigência a partir de 01 de abril de 2021. Posteriormente, em 29/03/2021, a AGENERSA publicou a suspensão dos efeitos e prazos da referida Deliberação. Em 14/06/2021, a AGENERSA publicou sua decisão por manter os efeitos suspensos da referida Deliberação, reestabelecendo os prazos processuais, permitindo a interposição dos Embargos Declaratórios.

Em 12/04/2022 foi publicada a Deliberação AGENERSA nº 4.408, a qual nega provimento aos Embargos de Declaração interpostos pela Concessionária, tendo a Concessionária interposto Recurso Administrativo em 25/04/2022. O referido recurso encontra-se pendente de julgamento e os efeitos da Deliberação AGENERSA nº 4.199/2021 permanecem suspensos.

5ª Revisão Tarifária

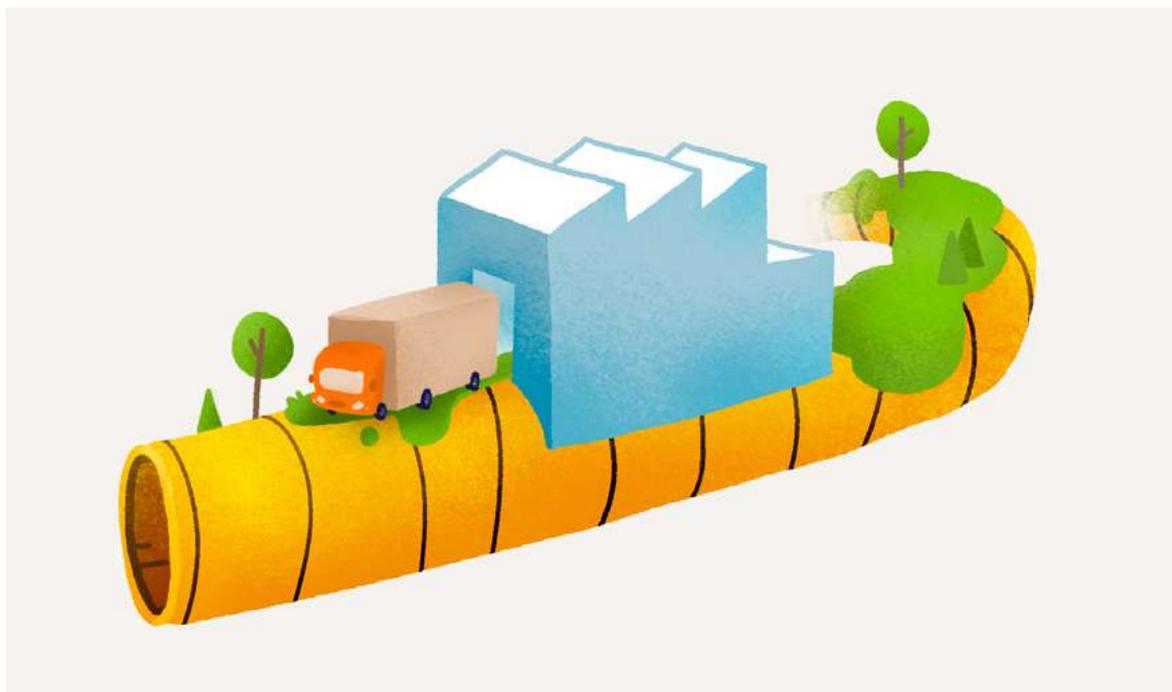
Em 30/09/2022, como parte do processo de 5ª Revisão Quinquenal de Tarifas (2023-2027), e em conformidade com o Ofício AGENERSA/SCEXEC SEI nº 698/2022, a Concessionária entregou a Proposta de Taxa de Remuneração de Capital, bem como a Base Inicial de Remuneração de Ativos.

Em 27/09/2022, através do Ofício AGENERSA/SCEXEC nº 1002, fica estabelecido que a entrega do Plano de Negócios de 5ª Revisão Quinquenal de Tarifas (2023-2027), pela Concessionária, deverá ser realizada após Deliberação do Regulador sobre Taxa de Remuneração.

Contrato de suprimento de gás

Em 31 de outubro de 2023, foram celebrados os 4 contratos de fornecimento de gás natural com a Petróleo Brasileiro S.A. – Petrobras, com manutenção de quantidade diária contratual para 2.400.000 m³/dia (01/12/2023 a 31/12/2028) e redução para 1.632.000 m³/dia (01/01/2029 a 31/12/2034).

Nos referidos contratos, a CEG RIO se compromete, a partir de 01/12/2023: (i) a retirar da Petrobras e, mesmo que não retire, a pagar uma quantidade de gás que, na média diária do referido mês, corresponda a 90% da QDC – compromisso Retirada Mínima Mensal (RMM); e (ii) a retirar da Petrobras e, mesmo que não retire, a pagar um Encargo de Capacidade do referido mês, correspondente a 100% da QDC.



4. Serviço a clientes

Investindo na qualidade de atendimento e ampliação dos seus canais de contato, a CEG RIO seguiu buscando ainda mais proximidade com seus clientes em 2023. O objetivo foi oferecer um atendimento rápido, simples e de acordo com a necessidade dos diferentes perfis de cliente. A atuação da empresa esteve alinhada com os 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 à disposição dos seus clientes vários canais para que eles possam acionar em caso de necessidade. A empresa registrou, ao longo do ano, 124 mil contatos pelo canal digital, telefônico, presencial, sendo o canal digital o mais representativo, concentrando mais de 75% das demandas.



contatos

124 mil



canal digital



telefônico



presencial

Transformação digital do atendimento

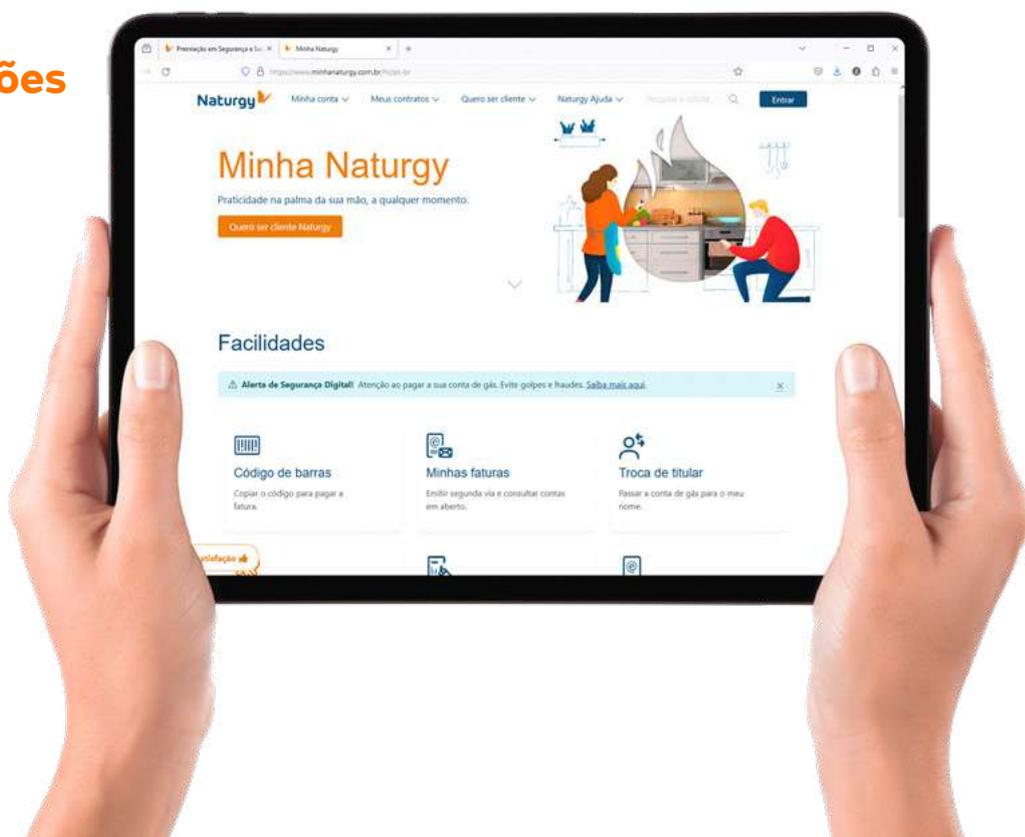
Tendo em vista o crescimento do atendimento via *Chat*, a empresa passou a disponibilizar o atendimento por meio de WhatsApp, aplicativo de mensagens fortemente utilizado pelos clientes. Ambos os canais estão preparados para atender automaticamente aos pedidos de segunda via, consulta de débitos e parcelamento 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 milhões de acessos, sendo a maior parte consultas ao histórico de faturas, trocas de titularidade da conta, pedidos de gás para um novo endereço, atualização de 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, que 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



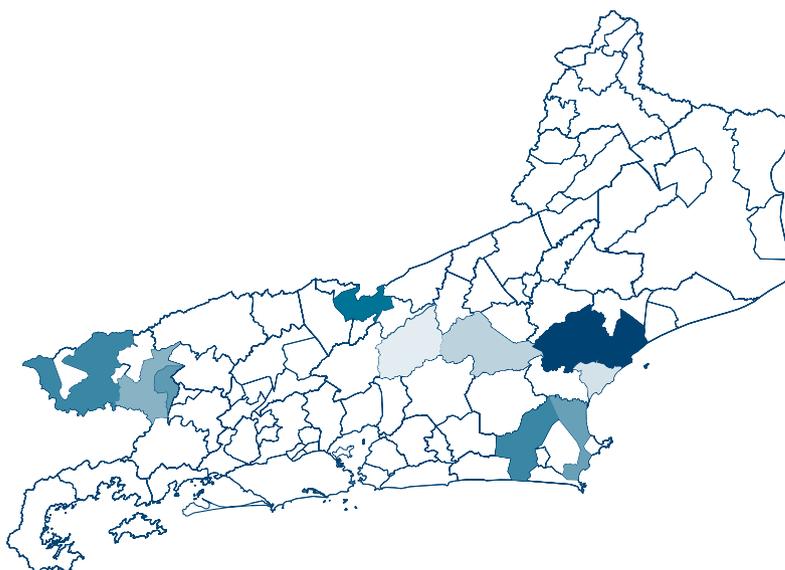
Ampliação do atendimento presencial

Atenta aos diversos perfis de clientes, sobretudo aqueles que ainda preferem o atendimento preferencial, a empresa fechou um contrato de parceria com os Correios para disponibilizar aos clientes de sua área de concessão mais um canal de atendimento presencial. Através do Balcão Cidadão, 13 agências dos Correios, que em setembro foram ampliadas para 19, passaram a atender o cliente oferecendo os seguintes serviços: segunda via da conta de gás, consultar débitos, contratar gás, entre outros.

O objetivo da iniciativa é usar a capilaridade das agências dos Correios para **ampliar o atendimento e oferecer mais comodidade à população.**

Municípios/Bairros atendidos

- Arraial do Cabo
Angra dos Reis
Barra do Pirai
- Barra Mansa
Cachoeira do Macacu
- Cabo Frio
- Macaé
Mangaratiba
- Nova Friburgo
Paraíba do Sul
- Petrópolis
Porto Real
- Resende
- Rio das Ostras
- São Pedro da Aldeia
Saquarema
- Teresópolis
- Três Rios
- Volta Redonda



Facilidade no pagamento da fatura

A Naturgy passou a oferecer 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 paga 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 de o cliente pagar seus débitos via máquina de débito e, assim, evitar o corte. O objetivo foi oferecer mais uma alternativa de pagamento, dando ao cliente uma última chance de evitar o corte do fornecimento. Em decorrência deste projeto, a empresa reduziu em até 30% o corte por dívida.

Em todos os canais de atendimento, a CEG RIO registrou mais de 8.229 contatos de clientes que negociaram suas dívidas ao longo do ano de 2023.

A empresa permaneceu oferecendo aos clientes a opção de receberem a fatura por *e-mail* e fechou o ano com 49.324 de clientes inscritos nessa modalidade. A modalidade de pagamento por Pix apresentou crescimento ao longo do ano e a empresa já registra um total de 9,4% de clientes que utilizam esse meio de pagamento.

Diálogo com clientes

A empresa também manteve o estreitamento de sua parceria com as instituições de amparo e defesa ao consumidor e melhorou os prazos de atendimentos, participando de todos os mutirões organizados pelo Procon Carioca (Municipal) e o Procon Estadual.

Por meio de uma parceria com o Procon do Estado do Rio de Janeiro, a Naturgy participou do “Expressinho” – iniciativa voltada para resolução de queixas dos consumidores. A empresa realizou atendimento semanal no órgão e formalizou uma série de acordos com clientes de forma satisfatória. Além disso, participou da semana do “Desenrola”, projeto organizado pelo órgão, que teve foco na negociação de dívidas.

Experiência do cliente

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

Foram criados dois novos serviços no site da empresa. 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 com a criação de uma facilidade em que basta incluir o número de cliente, CPF ou ordem de serviço, para saber o nome do técnico e a empresa que irá atender na residência do cliente.

Foi lançada uma nova plataforma de treinamento, totalmente no formato 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. A finalidade 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, 422 acionaram a empresa por meio de sua Ouvidoria, 197 através das redes sociais e 48, via AGENERSA. Em todos esses canais, a empresa atingiu 100% dos indicadores da qualidade em relação aos prazos de resposta.



Ouvidoria



Redes sociais



**via agência
reguladora**

5. Meio ambiente e segurança

A Naturgy mantém um Sistema Integrado de Gestão de Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho, em conformidade com as normas internacionais ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e Organização Saudável, respectivamente. Desenvolve suas atividades com foco na satisfação do cliente, com respeito ao meio ambiente e cuidando para que não haja danos à saúde ou à segurança do trabalhador.

No contexto da certificação ISO 14001, a Companhia pauta suas ações visando, inclusive, garantir a prevenção de contaminação e o emprego das melhores técnicas disponíveis de controle e minimização dos riscos ambientais. Em 2023, passou por algumas auditorias, dentre elas as Auditorias Internas do Sistema Integrado de Gestão – SIG, Auditoria Ambiental Legal e Auditoria Externa de Organização Saudável, quando foram identificados vários pontos fortes e inexistência de nãoconformidades maiores.

A sua atuação se pauta pela difusão entre seus colaboradores e prestadores de serviços das temáticas de segurança, saúde, meio ambiente, dentre outras, como valores éticos e compliance, por meio de treinamentos e campanhas de conscientização.

Além dos treinamentos, a Companhia dissemina temas de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, através de publicações às partes interessadas, como, por exemplo, o Portal Energia Parceira. O Portal, mantido pela Naturgy, visa influenciar e estimular as boas práticas em matéria de Saúde, Segurança e Meio Ambiente e é um canal de consulta e participação para fornecedores contratados. Além das postagens, o portal permite a criação de fóruns de discussão entre os contratados.



Nas suas redes sociais, dissemina e estimula, para todos os públicos, a conscientização ambiental, como, por exemplo, o incentivo ao uso de combustíveis mais limpos, como o GNV, bem como a reciclagem de resíduos. Além das publicações, a Companhia mantém, em sua página web, links específicos para fornecedores e clientes, bem como mantém seus informes anuais e canais de participação e consulta disponíveis para acesso.

Reduzir as emissões de gases de efeito estufa é uma das principais preocupações e focos de atenção ambiental da Companhia, por isso busca tornar seus processos e suas atividades cada vez mais eficientes e com baixas emissões. Uma das ações contínuas de mitigação de emissões 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.

Entre 2015 e 2023, houve uma redução significativa de consumo de papel e de água em seus centros de trabalho, mediante a adoção de impressoras inteligentes, lavagem de veículos da frota a seco, sensores e temporizadores em torneiras, digitalização de processos e campanhas de conscientização.

No âmbito da segurança e saúde, a certificação ISO 45001 demonstra que a Companhia tem um Sistema de Gestão que permite controlar perigos e riscos de doenças das partes interessadas que possam estar expostas aos eventos de Saúde e Segurança do Trabalho – SST, além de se comprometer com a melhoria contínua e as diretrizes do Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde. O Plano foca em alguns pontos de atuação que alavancam e guiam a cultura interna: liderança, empregados, empresas colaboradoras, instalações e processos.



Em 2023, a Companhia realizou eventos mensais como os Comitês de Segurança, Saúde e Meio Ambiente, com as empresas contratadas, além dos comitês internos com as lideranças. Nesses Comitês foram discutidas as medidas para fortalecer a cultura da prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, bem como acompanhados os resultados dos indicadores.

Visando apoiar a cultura do Sistema Integrado de Gestão – SIG (Qualidade, Segurança, Saúde e Meio Ambiente) de seus fornecedores, a Companhia realizou, em 2023, os chamados Itinerários SIG, que levaram informações aos trabalhadores mais operacionais das contratadas, nas sedes e locais de operação, além da realização dos workshops com os profissionais de segurança e saúde do trabalho destas empresas. Os workshops permitiram a troca de experiências entre a Companhia e os contratados e a disseminação de boas práticas, lições aprendidas e melhoria contínua na formação destes profissionais.

6. Investimentos

Em 2023, os investimentos totais da Companhia foram de R\$ 43.992 mil, valor 33% superior ao total investido em 2022.

Esses investimentos foram utilizados na realização de obras para ampliação do fornecimento de gás – novas redes e infraestrutura de distribuição – e, ainda, para a melhoria, conservação e manutenção necessária à segurança da infraestrutura de distribuição existente, que é um dos mais importantes e essenciais compromissos assumidos na prestação de seu serviço.

A rede de distribuição de gás canalizado da região abastecida pela CEG RIO teve uma ampliação de 12,20 km frente a 2022, passando de 1.322,30 km para um total de 1.334,50 km de extensão em 2023.

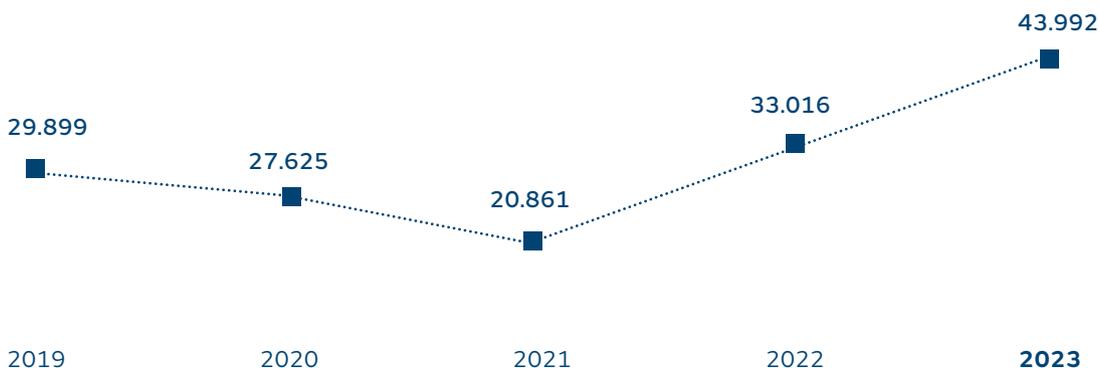
A segurança é o objetivo prioritário desse trabalho, seguindo a linha de atuação da Companhia. Toda a rede está dentro de padrões internacionais de segurança e de confiabilidade. A Companhia tem um sistema de detecção preventiva e de inspeção constante que mantém os índices de segurança de acordo com as mais eficientes referências internacionais.

Investimentos (R\$ Mil)	2023	2022	Variação %
Investimento total em redes	16.711	15.559	+100%
Investimentos tangíveis ¹	27.281	17.457	+56%
Total	43.992	33.016	+33%

¹ Máquinas / Equipamentos / ERMs / Veículos / etc.

Vale destacar o crescimento dos investimentos no período pós-pandemia, demonstrando o compromisso da Companhia em ampliar o serviço de distribuição de gás, realizando investimentos que melhoram a infraestrutura na região de concessão da CEG RIO.

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



7. Gestão jurídica

Na sua atuação com foco na celebração de acordos judiciais, especialmente nos Juizados Especiais Cíveis, em 2023, a Companhia obteve uma redução de custos de aproximadamente R\$ 307 mil, tendo por parâmetro os valores das causas nos 22 processos em que se concluíram os acordos.

Com relação aos acordos (judiciais e extrajudiciais) visando à recuperação de dívidas, aos valores associados à reparação de avarias causadas por terceiros na rede de distribuição e aos casos de recuperação judicial, o montante recuperado chegou a cerca de R\$ 500 mil. Vale destacar o êxito na celebração de acordos (judiciais e extrajudiciais) visando à recuperação de dívidas, valores associados à reparação/recuperação de créditos em atraso pelos clientes inadimplentes e casos de recuperação judicial, nos quais o montante recuperado chegou a cerca de R\$ 89.286,86, nos segmentos residencial e de pequenos comércios.

A Área de Compliance realiza a gestão e o monitoramento do Canal de Denúncias desde 2019, possibilitando o registro e tratamento de denúncias relacionadas às violações ao Código de Ética, à Política Anticorrupção, à Política de Compliance e à Política de Conflito de Interesses da Companhia, **de forma autônoma, garantindo a confidencialidade e o anonimato dos denunciantes.**

Dados de 2022 indicam que o Canal do Código de Ética mostra-se eficaz e confiável, considerando a expressiva adesão e confiança dos denunciantes. Ao longo do ano, o canal não recebeu reclamação de consumidores, demonstrando uma maturidade em seu uso. Foram feitos treinamentos *on-line* e presenciais, relativos ao Programa de *Compliance* ao Código de Ética e demais temas inerentes à pasta. A Companhia também realizou comunicações internas e externas sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação, além de treinamento massivo, por meio de *lives*, cursos *on-line* e palestras presenciais para colaboradores e fornecedores, em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados.

Vale destacar que, desde 2016, a Companhia já tinha orientações específicas quanto à proteção de dados pessoais, principalmente no tocante aos seus parceiros e fornecedores. Desde 2018, a Companhia vem diagnosticando e implementando medidas de adequação à LGPD, como a divulgação da Política Global de Proteção de Dados Pessoais e a Governança em Privacidade. Em atenção às políticas da Companhia, todos os fornecedores foram contatados para reafirmarem seus compromissos com o Programa de Compliance e de Privacidade, além do sigilo e da confidencialidade das informações quanto aos dados pessoais tratados.

Em 30/12/2021, a AGENERSA submeteu a julgamento os processos SEI 220007/003633/2021 e SEI 220007/003633/2021 e proferiu deliberações impedindo o reajuste de tarifas de gás natural e GLP a partir de janeiro de 2022. Tais deliberações foram objeto de mandado de segurança, no qual foi proferida decisão liminar autorizando o reajuste das tarifas pelo IPCA e, com relação às térmicas, pelo IGPM. Em setembro/2023, foi proferida sentença concedendo parcialmente a segurança, para determinar que a AGENERSA se abstenha de impor óbice à aplicação do reajuste anual previsto no contrato de concessão, devendo fazê-lo observando o IPCA. Ambas as partes opuseram Embargos em face da sentença, os quais pendem de julgamento.

Após julgamento, no início de 2021, do processo da 4ª Revisão Quinquenal Tarifária (ciclo 2018-2022), a Companhia interpôs Embargos de Declaração e Recurso. Em que pese os esforços empreendidos pela Companhia, o processo pende de apreciação do Recurso interposto, com expectativa de julgamento no início de 2024.

O pedido do Estado do Rio de Janeiro (ERJ), em ação judicial de cobrança proposta em 2020 em face da Companhia, foi julgado improcedente em primeira instância. Foi reconhecida na sentença a boa-fé da Companhia; a má-fé do ERJ por pretender obter vantagem indevida após já ter recebido as parcelas previstas no 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão; e a necessidade de respeitar o acordo firmado na oportunidade da assinatura do referido Aditivo, que não previa atualização monetária e autorizava a compensação de créditos da Companhia. Na ação judicial, o ERJ cobra cerca de R\$ 42 milhões, referentes: (i) à atualização de valores de duas parcelas previstas no 3º Termo Aditivo do Contrato de Concessão; (ii) aos créditos compensados no pagamento da terceira parcela prevista no Aditivo, pela Companhia em face do ERJ (pelo fornecimento não pago de gás para diversos órgãos públicos estaduais); e (iii) o custo financeiro pela antecipação do pagamento da terceira parcela do referido Aditivo. O ERJ já interpôs Embargos de Declaração e Recurso de Apelação em face da sentença de improcedência, ambos rejeitados. Em seguida, interpôs Recurso Especial e Recurso Extraordinário com vias a levar a discussão aos Tribunais Superiores. Os Recursos ainda não foram julgados.

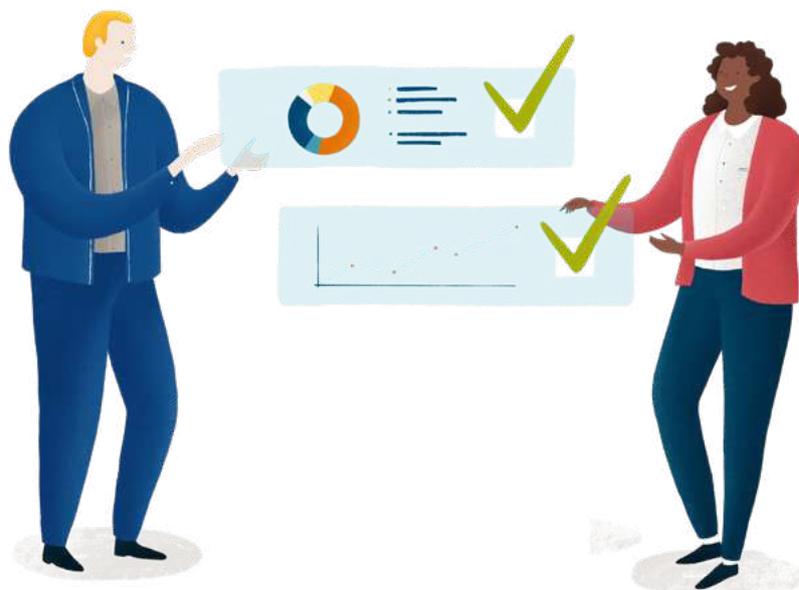
As ações interpostas pelo Estado do Rio de Janeiro e pela ALERJ contra a Petrobras, em dezembro de 2021, tiveram liminares deferidas para determinar a manutenção do preço de venda do gás – 12% do *Brent* – pelo período de 12 meses, sob pena de multa diária no valor limitado a R\$ 100 mil.

Após o ajuizamento das ações judiciais, a Petrobras requereu a instauração de procedimento arbitral com pedido liminar de declaração de que o contrato de compra e venda de gás natural celebrado entre as partes findou-se, de pleno direito, em 31/12/2021, sendo ilegal a prorrogação do contrato. Pediu, ainda, a fixação do preço do gás natural no período sem contrato conforme os valores praticados para o mercado spot ou, subsidiariamente, o depósito pela Companhia da diferença entre o valor do Contrato que se encerrou em 31/12/2021 e o valor praticado pela Petrobras no mercado spot. No mérito, pugnou pela confirmação da liminar e condenação da Companhia no pagamento dos prejuízos suportados.

É necessário destacar que o custo da compra de gás, assim como impostos, são repasses. Eles não trazem nenhum ganho para a concessionária, que tem sua margem regulada pela Agência Reguladora estadual, a AGENERSA, e, ao contrário, impactam na competitividade nos mercados automotivo, residencial, industrial e comercial.

Durante o ano de 2023, foram realizadas intensas negociações com a Petrobras com vias a firmar novos contratos de suprimento e, em novembro/2023, as partes concluíram as tratativas com a anuência do Estado do Rio de Janeiro e da ALERJ, tratativas estas que resultaram na celebração de (i) Termos de Encerramento de Pendências que colocaram fim às disputas judiciais e arbitrais em curso e (ii) novos contratos de compra e venda de gás natural para abastecimento do Estado do Rio de Janeiro. Tais novos contratos geram maior segurança jurídica, atendem o interesse público mediante o fornecimento em melhores condições e, ainda, fomentam o desenvolvimento do mercado livre de gás.

Na AGENERSA, foram submetidos a julgamento os processos regulatórios SEI-220007/000256/2022 e SEI-220007/000638/2020, que envolvem a construção, operação e manutenção do gasoduto dedicado da UTE Marlim Azul. A matéria é inédita e inovadora. A Agência autorizou a operação e manutenção do gasoduto pela Companhia, e determinou que este deverá ser incorporado ao patrimônio estadual mediante indenização.



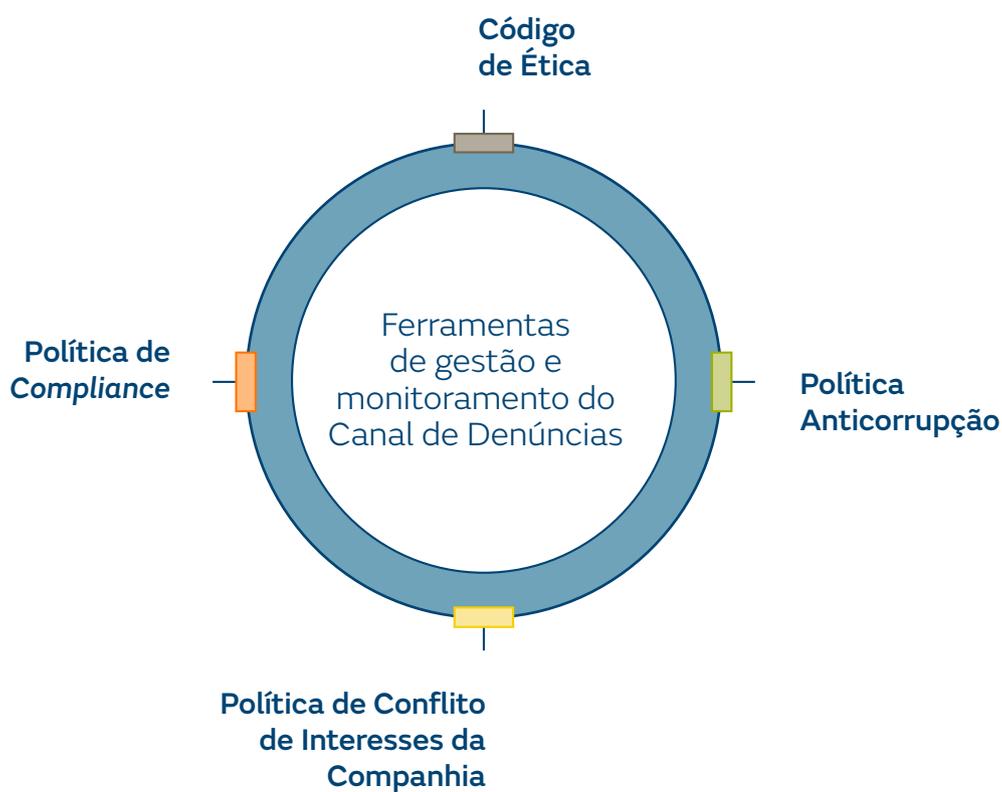
A Companhia interpôs Embargos de Declaração em ambos os processos, os quais pendem de julgamento. Atualmente, CEG RIO e Marlim Azul estão em tratativas junto ao Regulador com vistas a finalizar minuta contratual relativa à operação e manutenção do gasoduto. Pela Deliberação, foi definido um contrato provisório para que CEG RIO preste serviço de distribuição pelo prazo de 180 dias, até que sejam definidas as condições tarifárias e que o Poder Concedente homologue os custos de CAPEX a serem indenizados à Marlim Azul. Foi, ainda, instaurado perante a AGENERSA o processo SEI-220007/002146/2023, com objetivo de acompanhar o contrato de prestação de serviços.

O referido Contrato foi firmado entre CEG RIO e a Marlim Azul em outubro/2023 e, mediante acordo entre as partes, a Naturgy deu início à operação comercial da UTE Marlim Azul em 15.12.2023.

No que se refere ao tema do mercado livre de gás, é importante mencionar que os debates seguem em curso perante a AGENERSA e, em outubro/2023, ocorreu audiência pública para debates sobre (i) Metodologia de Cálculo da Tarifa Específica; (ii) Condições Gerais de Fornecimento e O&M e (iii) Agente Comercializador. A Naturgy, com vistas a contribuir com o tema, apresentou uma minuta de Contrato de Uso de Sistema de Distribuição – CUSD, a qual aguarda avaliação da AGENERSA e dos demais interessados.



Importa destacar ainda que, no âmbito da ALERJ, foi instaurada a CPI dos Serviços Delegados, com o objetivo de investigar a ocorrência de irregularidades nos serviços públicos. A CEG RIO, na qualidade de Concessionária de Serviços Públicos, compareceu à sede da ALERJ e prestou todos os esclarecimentos solicitados. Atualmente a CPI está suspensa, com retorno previsto no ano 2024.



Resultado financeiro



3.

Resultado financeiro

1. Sumário financeiro
2. Financiamentos
3. Remuneração aos acionistas

1. Sumário financeiro

Conta de Resultados (R\$ mil)	2023	2022	Varição (R\$)	Varição (%)
Receita líquida das vendas e serviços	3.170.148	3.399.222	(229.074)	-6,74%
Lucro bruto	378.765	346.822	31.943	9,21%
Lajida (Ebitda)	360.120	305.715	54.405	17,80%
Lucro operacional	318.526	265.044	53.482	20,18%
Lucro líquido do exercício	224.966	174.134	50.832	29,19%
Margem Bruta	11,95%	10,20%		

Houve maior receita de rentabilidade dos recursos financeiros mantidos em caixa/aplicação, e maior atualização monetária de créditos fiscais compensados ao longo de 2023.

LAJIDA	2023	2022	Variação (R\$)	Variação (%)
Lajida (R\$ mil)	360.120	305.715	54.405	17,80%
Resultado financeiro	(2.631)	15.375	(18.006)	-117,11%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	96.191	75.535	20.656	27,35%
Depreciação e amortização	41.594	40.671	923	2,27%
Lucro líquido do exercício	224.966	174.134	50.832	29,19%

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

2. Financiamentos

Foi mantida, ao longo de 2023, a estrutura de financiamentos necessários à realização dos investimentos e cumprimento das obrigações da Companhia, que renovou as linhas de crédito que tinham vencimento no curso de 2023. Nesse sentido, a Companhia não enfrentou dificuldades em razão de sua solidez e da boa classificação de risco avaliada pelo mercado.

A dívida bruta encerrou o ano de 2023 em R\$ 370 milhões, em linha com o resultado de 2022, enquanto o caixa/equivalente de caixa fechou o ano com R\$ 464 milhões, frente aos R\$ 324 milhões do final de 2022.

3. Remuneração aos acionistas

No dia 15 de dezembro de 2023, foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas (AGE) o pagamento dos juros sobre capital próprio, no montante máximo de R\$ 28.761.781,64 (0,01441677 bruto por ação), o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 24.447.514,39. O pagamento será efetuado em parcela única, no dia 25 de julho de 2024, a todos os acionistas titulares das ações da Companhia na data de sua aprovação pela AGE.

O dividendo mínimo obrigatório, no valor de R\$ 31.793.981,56, foi registrado de forma a atender ao disposto no Estatuto da Companhia, que estabelece uma distribuição mínima de 25% do lucro líquido do exercício, após as deduções previstas em lei.

O saldo remanescente, no valor de R\$ 164.410.220,60, permaneceu no patrimônio líquido da Companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2024, que vai deliberar sua retenção ou sua distribuição aos acionistas.

Valor gerado para a sociedade



4.

Valor gerado para a sociedade

1. Relacionamentos com a sociedade
2. Prêmios, certificações e destaques

1. Relacionamento com a sociedade

Atendendo ao seu compromisso com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável, a CEG RIO desenvolve ações para criar confiança junto a seus públicos e trazer benefícios para os mesmos.

Neste contexto, destaca-se o projeto Rio Gastronomia. Considerado o maior evento de gastronomia do Brasil, aconteceu em agosto, no Jockey Club, na Gávea. O evento, que movimentava a cidade e que é esperado pelos cariocas, tem o patrocínio da Naturgy desde sua primeira edição.

Em 2023, foram 34 restaurantes participantes, entre veteranos e estreantes, que ofereceram cardápios exclusivos com valores acessíveis e mais de 120 opções gastronômicas de diversas nacionalidades e estilos. Além disso, o Rio Gastronomia recebe e promove uma seleção especial de pequenos produtores do interior do estado que, desta forma, ganham a oportunidade de mostrar seus produtos, na sua maioria artesanais – como doces e temperos naturais – para um grande número de pessoas.

Paralelo ao evento, aconteceram as tradicionais aulas com grandes chefs. As noites do festival também foram animadas e o público pode ouvir boa música, com shows de grandes atrações musicais.

2. 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 Naturgy 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. A Companhia recebeu, pelo sexto ano consecutivo, a certificação Top Employers Brasil, concedida pelo Top Employers Institute. A certificação posiciona a nossa empresa como líder em práticas de Recursos Humanos. A certificação é resultado de um processo de auditoria que analisa as práticas de gestão. Essa certificação reconhece a assertividade da empresa na gestão com foco na potencialização do capital humano. EFR Global. Reforçando o compromisso que iniciamos em 2012, de promover a conciliação entre a vida pessoal e profissional de nossos empregados, realizamos a renovação Global do certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável). O certificado reconhece a Companhia como líder internacional na qualidade de emprego, flexibilidade e estímulo à vida social dos colaboradores, bem como à sua formação e ao seu desenvolvimento profissional.

Companhia Cidadã. Renovação da certificação de Companhia Saudável. Para obter a certificação, as Companhias devem cumprir com os requisitos do Modelo de Companhia Saudável e identificar os fatores de risco que podem influenciar no ambiente de trabalho, a fim de controlá-los, reduzi-los e eliminá-los, tendo em vista as particularidades de cada organização. Esses fatores dividem-se em quatro âmbitos: ambiente físico, psicossocial, recursos de saúde e participação da Companhia na comunidade.

- **Organização Saudável.** A Naturgy evoluiu no compromisso com a saúde e segurança. Migramos de Empresa Saudável para Organização Saudável. Os novos pilares sustentam a evolução do nosso compromisso com a saúde e a segurança: Saúde e Segurança para as pessoas da organização, Cultura focada no bem-estar da organização, Estilo de vida e Compromisso com a Comunidade.

- **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 levou a prata desenvolveu uma nova forma de transmitir a relevância dos projetos de responsabilidade social da Naturgy, evidenciando o enorme impacto positivo deles 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, e conseguiu ir além do cumprimento da legislação nº 9.018 e dos critérios estabelecidos pela AGENERSA. 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.



- **Prêmio Sindirepa Melhores do Ano.** A Naturgy recebeu o Prêmio Melhores do Ano 2023, realizado pelo Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios do Rio de Janeiro (SINDIREPA-RJ) e Comitê Nacional do GNV, na categoria Distribuidora de GNV. O evento aconteceu na Casa Firjan (RJ) e contou com a presença de mais de 350 empresários e profissionais do setor. A Diretora-Presidente da empresa, Katia Repsold, também recebeu o prêmio “Parceiros da Reparação Automotiva”.



Certificações

A CEG RIO tem um Sistema Integrado de Gestão (SIG) que conta com certificações verificadas periodicamente por auditores independentes: ISO-9001 – Sistema de Gestão de Qualidade, ISO 14001 – Sistema de Gestão ambiental, ISO 45001 – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho. Em outubro de 2022, concluiu com êxito a auditoria externa de recertificação SIG, mantendo as certificações ISO 9001, 14001 e 45001.

Rankings

Tradicionalmente, a Naturgy faz parte das maiores e melhores empresas do país e tem participação constante nos mais reconhecidos e respeitados rankings de revistas especializadas. Entre os principais rankings nos quais estivemos presentes em 2023, destacam-se:

Valor Econômico

A edição 2023 do anuário Valor 1000, um dos mais respeitados indicadores empresariais do país, elaborado pelo jornal Valor Econômico, apontou as dez melhores empresas no setor de Petróleo & Gás, classificadas por meio de sete indicadores. A CEG RIO encontra-se em 10º lugar na classificação final por Margem Ebtida e na classificação geral ocupa o 330º lugar.

Isto É Dinheiro

O anuário As Melhores da Dinheiro, da revista IstoÉ Dinheiro, traz o ranking com as 1000 Maiores empresas do Brasil por faturamento. Nesta classificação, a CEG RIO ocupa o 336º.

Nesta nova edição foi adotada uma nova metodologia que considera o faturamento líquido das empresas e não o consolidado. Também houve um cuidado extra em definir o critério do faturamento (resultado líquido) de cada uma das empresas conforme seu plano contábil.

Maiores e Melhores

No anuário Maiores & Melhores de 2023, da revista Exame, a CEG RIO ocupa a 296ª posição na categoria Energia. O anuário existe desde 1974, destacando e premiando, em ranking e publicação anual, as melhores empresas do Brasil em seus setores de atividade. A Exame, ao iluminar os melhores, ajudou a desenvolver o ambiente empreendedor no país.



Acionistas e Auditores independentes



5.

Acionistas e Auditores independentes

Acionistas

Em 31 de dezembro de 2023, o capital social da Companhia estava representado por 1.995.022.625 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 (1.995.022.625)*		Capital Social (%)	Quantidade de Ações (%)	
	Ordinárias	Preferenciais		Capital Votante (Ordinárias)	Preferenciais
Naturgy (Grupo)	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 Energy Group S.A.	1	0	0	0	0
Pluspetrol Energy AS	22.256.472	37.594.206	3	3,35	2,8
Commit**	174.175.374	572.075.712	37,41	26,19	43
Totais	665.007.548	1.330.015.077	100	100	100

*Não estão computadas as 19 ações preferenciais em poder de pessoas físicas ex-Conselheiros de Administração.

**anteriormente denominada Gaspetro.

Ao longo de 2023, não houve alteração no quadro de acionistas da Companhia.

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 Companhia não possui sociedades por ela controladas.

Nossos auditores independentes não prestaram serviços que não sejam de auditoria durante a vigência do contrato de auditoria. Neste sentido, inexistiram questões de conflito de interesse, 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.



A administração

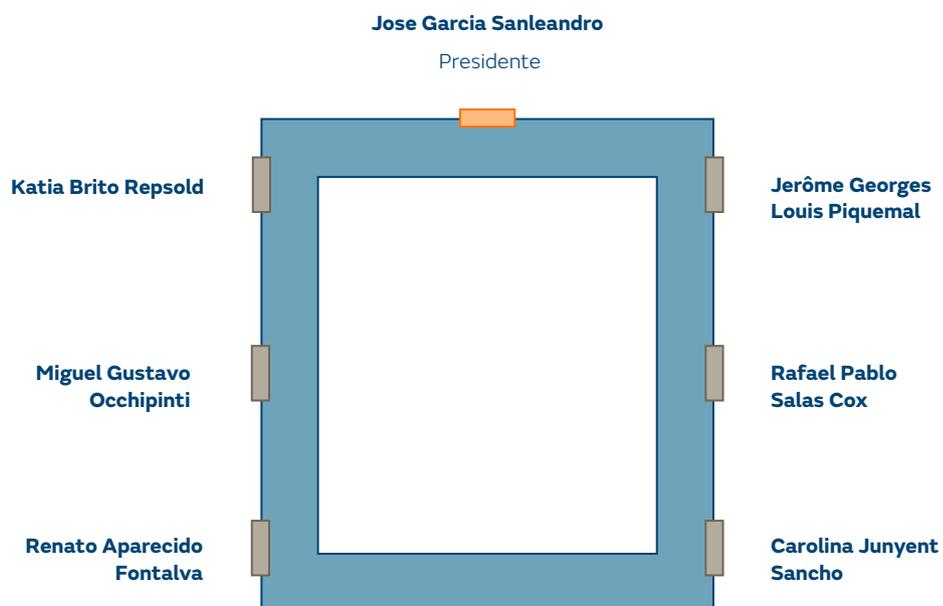


6. A administração

Diretoria



Conselho de administração



Conselho fiscal



Naturgy 

www.naturgy.com.br