

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**

**Responsabilidade  
social corporativa**

39

**5**

**Acionistas  
e Auditores  
independentes**

57

**6**

**A administração**

61

# 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 contribuimos 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.

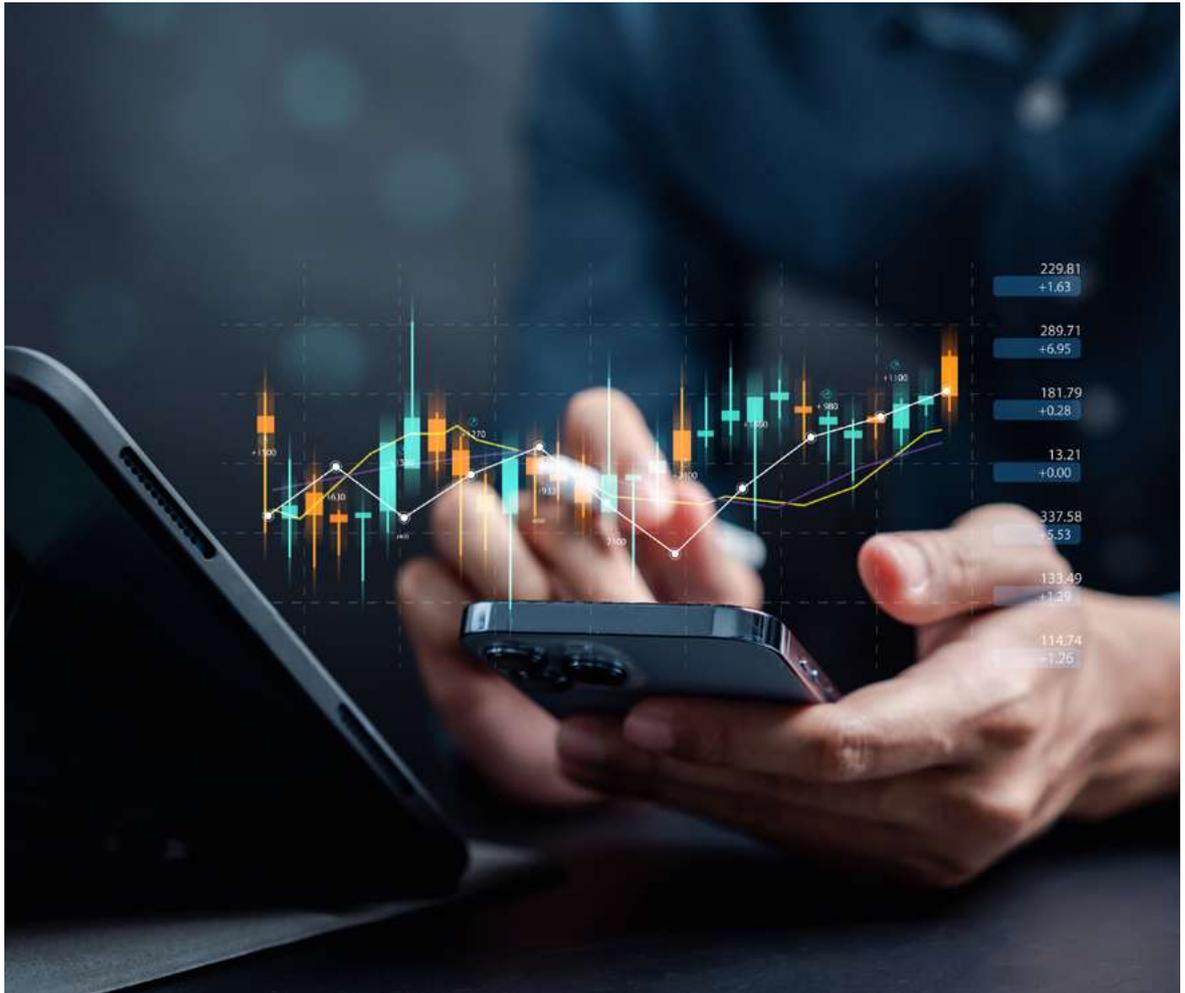
Em novembro de 2023, o mercado de trabalho apresentou uma taxa de desemprego de 7,5%, dando continuidade à trajetória de queda apresentada nos trimestres anteriores. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o desemprego caiu de 7,9% em 2022 para 7,5% no trimestre móvel terminado 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 é composta pela região metropolitana do Rio de Janeiro. A distribuição de gás é feita 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 Companhia começou a fornecer o gás natural para mais de 38 mil novas residências e 713 novos estabelecimentos comerciais, que passaram a contar com o conforto e segurança do gás canalizado.

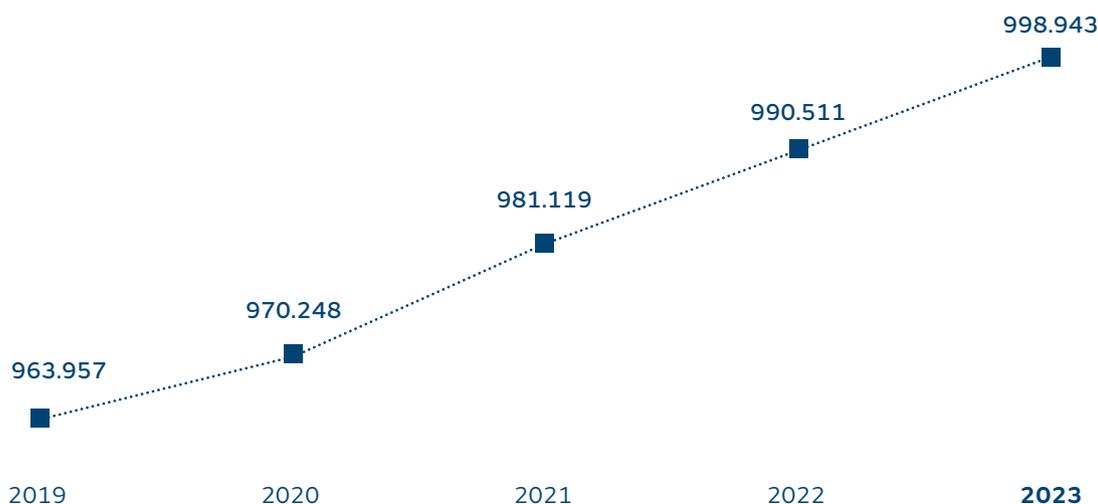
No mercado de GNV, 32 novos postos passaram a ser abastecidos. Foi o maior incremento no número de postos GNV dos últimos **15 anos**, já que, em 2008, o aumento do número de clientes desse segmento chegou a 29 postos, quando a média no período era de 10 novos postos por ano. Esse crescimento demonstra o compromisso da Companhia em ampliar o serviço de distribuição de gás, realizando investimentos que melhoram a infraestrutura da região metropolitana do Rio de Janeiro.

O incremento total foi de 8.432 novos clientes, que passaram a ser atendidos com gás natural em todos os municípios na área de concessão da Companhia. Assim, ao final do ano, a Companhia já atendia a um total de 998.943 clientes.

Número de Clientes	2023	2022	Variação
Residencial	985.407	976.885	8.522
Comercial	12.750	12.849	-99
Industrial	234	255	-21
Geração Elétrica + ATR*	4	4	-
GNV	548	518	30
<b>Total</b>	<b>998.943</b>	<b>990.511</b>	<b>8.432</b>

\*ATR – Acesso de Terceiros à Rede

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



## 2. Vendas de gás

O total de vendas médias diárias totais de gás natural chegou a 6.175 mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando uma redução de 14% frente a 2022, quando somaram 7.162 mil m<sup>3</sup>/dia.

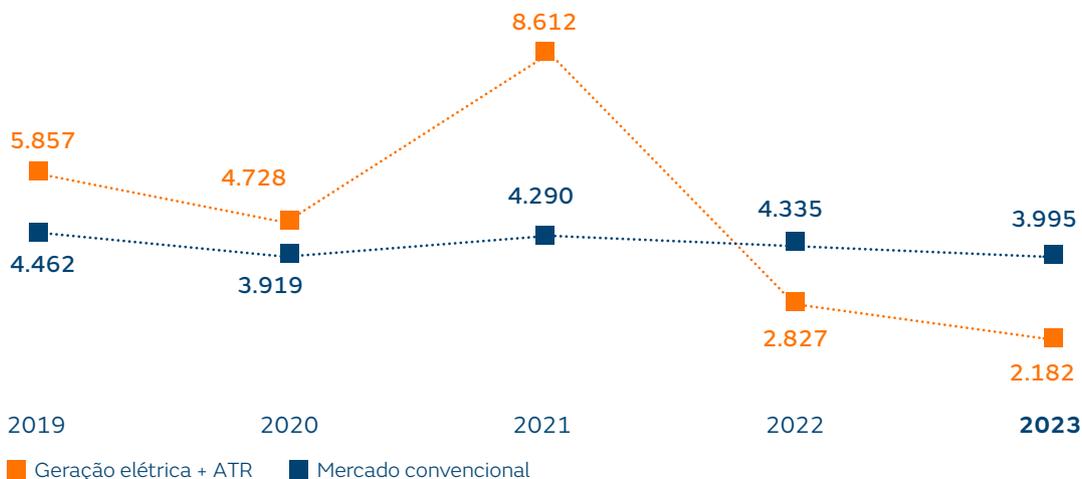
Em comparação com o ano anterior, destaca-se a redução de 22% das vendas de Geração Elétrica, devido a melhoras dos níveis de reservatórios hídricos das hidroelétricas do sudeste, reduzindo o acionamento das termoeletricas. As vendas para esse mercado totalizaram 2.182,1 mil m<sup>3</sup>/dia.

Ainda frente a 2022, o mercado convencional apresentou redução de (-7,9%) das vendas. Com exceção do mercado comercial, que praticamente se manteve estável, os demais mercados apresentaram redução nas vendas em relação ao ano anterior, sendo o residencial (-4,8%), industrial (-5,8%) e o mercado de GNV (-9,6%).

Vendas (mil m <sup>3</sup> /dia)	2023	2022	Variação%
Residencial	310,2	325,8	-4,8%
Comercial	158,6	158,2	0,2%
Industrial	1.106,6	1.175,0	-5,8%
Postos de GNV	2.419,1	2.675,8	-9,6%
<b>Total do mercado convencional</b>	<b>3.994,5</b>	<b>4.334,8</b>	<b>-7,9%</b>
Geração Elétrica + ATR*	2.182,1	2.827,3	-22,8%
<b>Total</b>	<b>6.176,6</b>	<b>7.162,2</b>	<b>-13,8%</b>

\*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 28/09/18 e em 19/11/18, 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 10/03/21, 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 24/03/21 foi publicada a Deliberação AGENERSA nº 4.198/2021 com os resultados da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas da CEG. A referida Deliberação imputou à Companhia uma redução de 13,5% em sua margem tarifária com vigência a partir de 01 de abril de 2021. Posteriormente, em 29/03/21, a AGENERSA publicou a suspensão dos efeitos e prazos da referida Deliberação. Em 14/06/21, a AGENERSA publicou sua decisão por manter os efeitos suspensos da referida Deliberação, reestabelecendo os prazos processuais, permitindo a interposição dos Embargos Declaratórios.

Em 12/04/22 foi publicada a Deliberação AGENERSA nº 4.407, 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 4.198/2021 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.

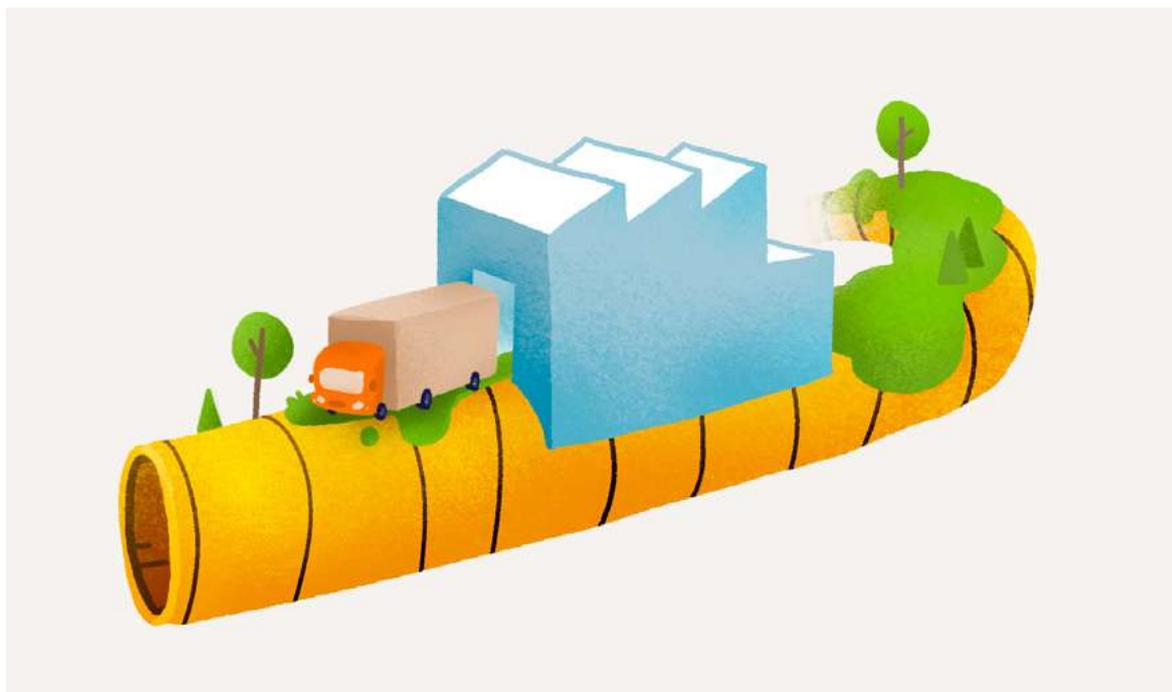
Em 27/09/2022, através do Ofício AGENERSA/SCEXEC nº 1002, ficou estabelecido que a entrega do Plano de Negócios de 5ª Revisão Quinquenal de Tarifas (2023-2027), pela Concessionária, deverá ser realizada após Deliberação do Regulador sobre Taxa de Remuneração.

## 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 redução de quantidade diária contratual para 4.300.000 m<sup>3</sup>/dia (01/12/2023 a 31/12/2028) e para 2.924.000 m<sup>3</sup>/dia (01/01/2029 a 31/12/2034).

Nos referidos contratos, a CEG 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

O ano de 2023 marcou a aposta da empresa na estratégia de acelerar a transformação digital no atendimento ao cliente, buscando estar cada vez mais próxima de seus clientes, ampliando e investindo na qualidade de atendimento. Como fator-chave de sustentabilidade, a empresa seguiu atuando alinhada com os princípios de sua responsabilidade social corporativa, que tem como premissas:

- > 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 uma série de canais que eles podem acionar em caso de necessidade. A empresa registrou ao longo do ano, 1.6 milhão contatos pelo canal digital, telefônico, presencial, sendo o canal digital o mais representativo, concentrando mais de 75% das demandas.



**contatos**

**1.6 milhão**



**canal digital**



**telefônico**



**presencial**

## Transformação digital do atendimento

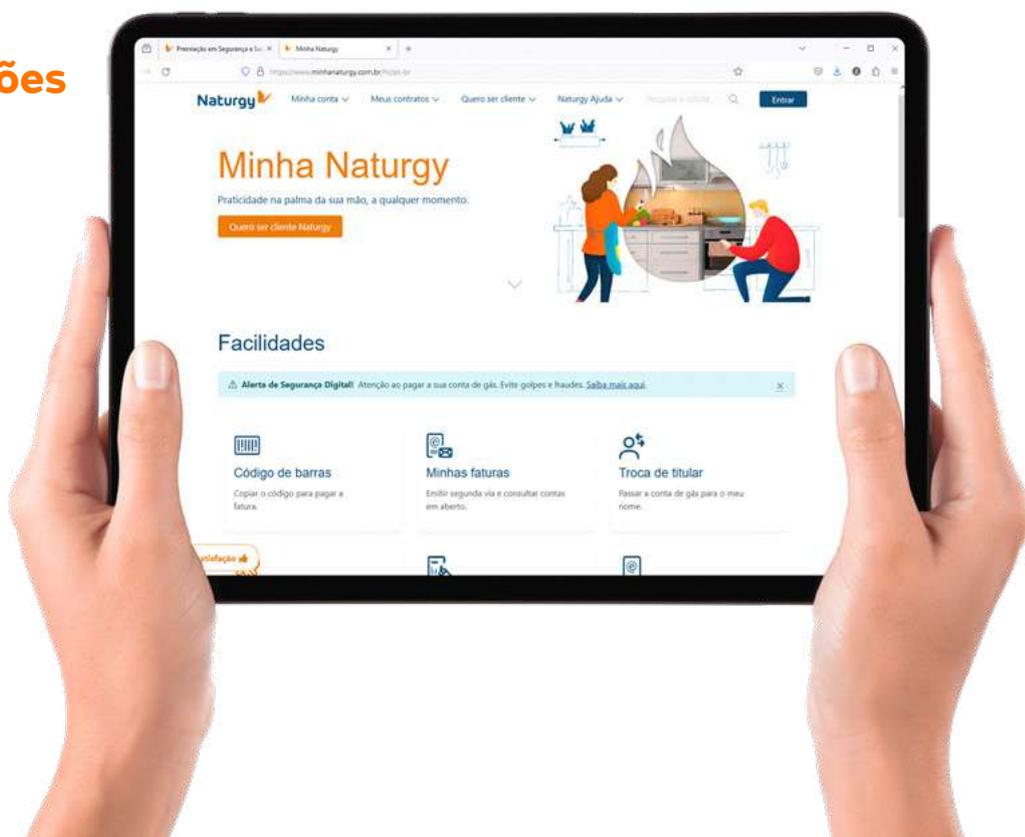
Com o crescimento do atendimento via *chat*, a empresa passou a disponibilizar o atendimento por meio de *Whatsapp*, aplicativo de mensagens fortemente utilizado pelos clientes. Ambos os canais estão preparados para atender automaticamente aos pedidos de segunda via, consulta de débitos e parcelamento da fatura. O objetivo dessa iniciativa foi permitir o atendimento 24h, para atender de forma rápida e automática as 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 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 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



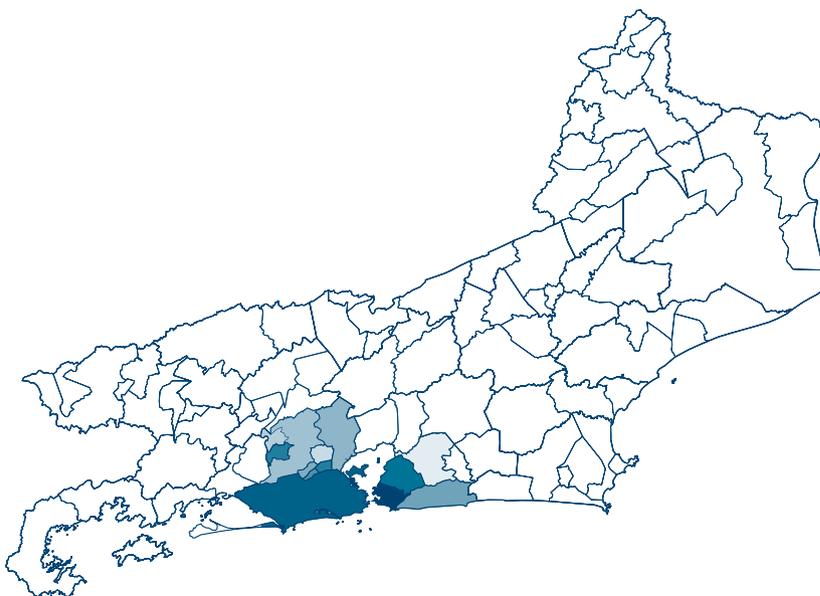
## Ampliação do atendimento presencial

Atenta aos diversos perfis de clientes, sobretudo aqueles que ainda preferem o atendimento preferencial, a empresa fechou 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, 19 agências dos Correios – que em setembro foram ampliadas para 21 – passaram a atender o cliente da empresa 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

- Bangu
- Belford Roxo
- Centro
- Campo Grande
- Duque de Caxias
- Ilha do Governador
- Itaboraí
- Itaguaí
- Guapimirim
- Jacarepaguá
- Japeri
- Madureira
- Maricá
- Mesquita
- Nilópolis
- Niterói
- Nova Iguaçu
- Pavuna
- Queimados
- São João de Meriti
- São Gonçalo



## 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 solicitada 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 empresa registrou mais de 58.810 mil 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 683.952 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 também 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 também 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 implantou ainda 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, 9.076 acionaram a empresa por meio da Ouvidoria, 3.497 através das redes sociais e 976 via agência reguladora (AGENERSA). Em todos esses canais, a empresa atingiu 100% dos indicadores da qualidade em relação aos prazos de resposta.



acionaram a  
empresa por meio  
da Ouvidoria

**9.076**



através das  
redes sociais

**3.497**



via agência  
reguladora  
(AGENERSA)

**976**

## 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 não conformidades 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

Fator fundamental na atividade de distribuição de gás canalizado, a realização de obras de infraestrutura é determinante tanto para a expansão das redes, com a construção de novos dutos, quanto para sua manutenção e conservação.

Em 2023, a Companhia investiu um total de R\$ 101.014 mil em expansão de infraestrutura de rede, ampliando a rede de distribuição em 61,3 km. Manteve, dessa forma, seu compromisso e responsabilidade com a segurança e qualidade dos serviços prestados, com investimentos que chegaram a R\$ 146.791 mil, destinados à Conservação e Renovação de Redes, destacando-se a renovação de 22.185 metros de rede e 765 ramais, frente a 33.387 metros de rede e 779 ramais, renovados em 2022.

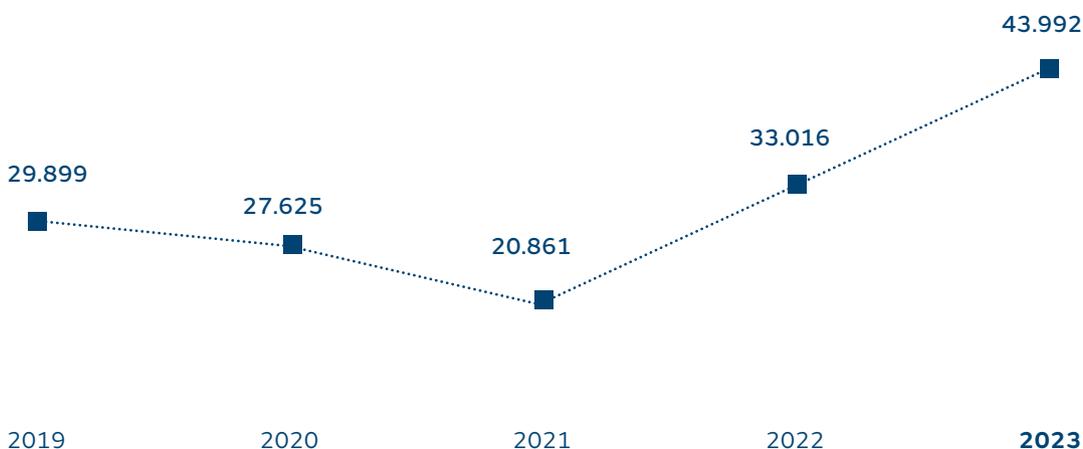
Com isso, o total investido pela Companhia, em 2023, chegou a R\$ 290,9 mil, valor 72% superior ao total investido em 2022.

Investimentos (R\$ Mil)	2023	2022	Variação %
<b>Expansão</b>	101.014	69.411	+46%
<b>Renovação</b>	146.791	130.811	+12%
<b>Outros Investimentos*</b>	43.141	39.286	+10%
<b>Total</b>	<b>290.948</b>	<b>239.507</b>	<b>+21%</b>

\*Tecnologia da Informação/Frota/Instalações/Outros

É importante 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 da região metropolitana do Rio de Janeiro.

### — Evolução dos investimentos operacionais nos últimos 5 anos



## 7. Gestão jurídica

A atuação da Companhia em 2023 manteve o foco na celebração de acordos judiciais, especialmente nos Juizados Especiais Cíveis, obtendo uma redução de custos de aproximadamente R\$ 3 milhões, tendo por parâmetro os valores das causas nos 227 processos em que se concluíram os acordos.

Com relação aos acordos (judiciais e extrajudiciais) visando à recuperação de dívidas, valores associados à reparação de avarias causadas por terceiros na rede de distribuição e casos de recuperação judicial, o montante recuperado em 2023 chegou a cerca de R\$ 1 milhão. Merece destaque 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\$ 339 mil, nos segmentos residencial e de pequenos comércios.

---

A Área de *Compliance* realiza, desde 2019, a gestão e o monitoramento do Canal de Denúncias, 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.**

Em pesquisa interna realizada com os colaboradores em 2022, os dados indicam que o Canal do Código de Ética mostra-se eficaz e confiável, principalmente em função da utilização de uma ferramenta que garante o anonimato dos denunciantes. Não se pode deixar de mencionar que a expressiva adesão dos denunciantes na utilização do canal, ratifica a confiança das pessoas no programa e no processo. Foram feitos treinamentos *on-line* e presenciais, relativos ao Programa de *Compliance*, ao Código de Ética e demais políticas da Companhia, que compõem o programa de integridade. 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 – tanto para colaboradores como para fornecedores – em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Desde 2016, a Companhia já tinha orientações específicas quanto à proteção de dados pessoais, principalmente no tocante aos seus parceiros e fornecedores. Desde 2018, já 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. A empresa encontra-se aderente à LGPD e com seu Programa de Privacidade em total funcionamento. Em atenção às suas políticas, 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 conjunto com a Polícia Civil (DDSD – Delegacia de Defesa dos Serviços Delegados), a ANP (Agência Nacional de Petróleo, Gás e Biocombustível) e o Procon (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – RJ), a Companhia fez operações com o objetivo de garantir a segurança, combater o furto de gás, corrigindo irregularidades e implementando atividades de caráter pedagógico e preventivo, visando evitar novos desvios. Em 2023, foram identificadas e desfeitas dezenas de irregularidades durante as ações em conjunto com a Delegacia de Defesa dos Serviços Delegados.

Em 30 de dezembro de 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/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/23 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. 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, ainda não foi apreciado. O processo encontra-se em fase de produção de prova pericial contábil, a qual foi requerida por ambas as partes. Na ação judicial, o ERJ cobra cerca de R\$ 40 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. A expectativa é que o pedido seja julgado improcedente, assim como ocorreu na ação movida pelo ERJ em face da CEG RIO.

No final do mês de dezembro de 2021, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) concedeu liminar à ação judicial proposta pela Companhia para evitar o reajuste no custo de aquisição do gás (molécula e transporte), vendido pela Petrobras à distribuidora, previsto para incidir a partir de 1º de janeiro de 2022. A decisão do MM. Juiz Carlos Alberto Machado determinou que fosse mantido o custo do gás em 12% *brent* pelo prazo de 12 meses, sob pena de multa diária. O Estado do Rio de Janeiro e a ALERJ também interpuseram ações judiciais contra a Petrobras, nas quais foram proferidas decisões liminares determinando a manutenção do contrato vigente entre a Companhia e a Petrobras, mantendo-se o preço de venda do gás - 12% do *brent*.

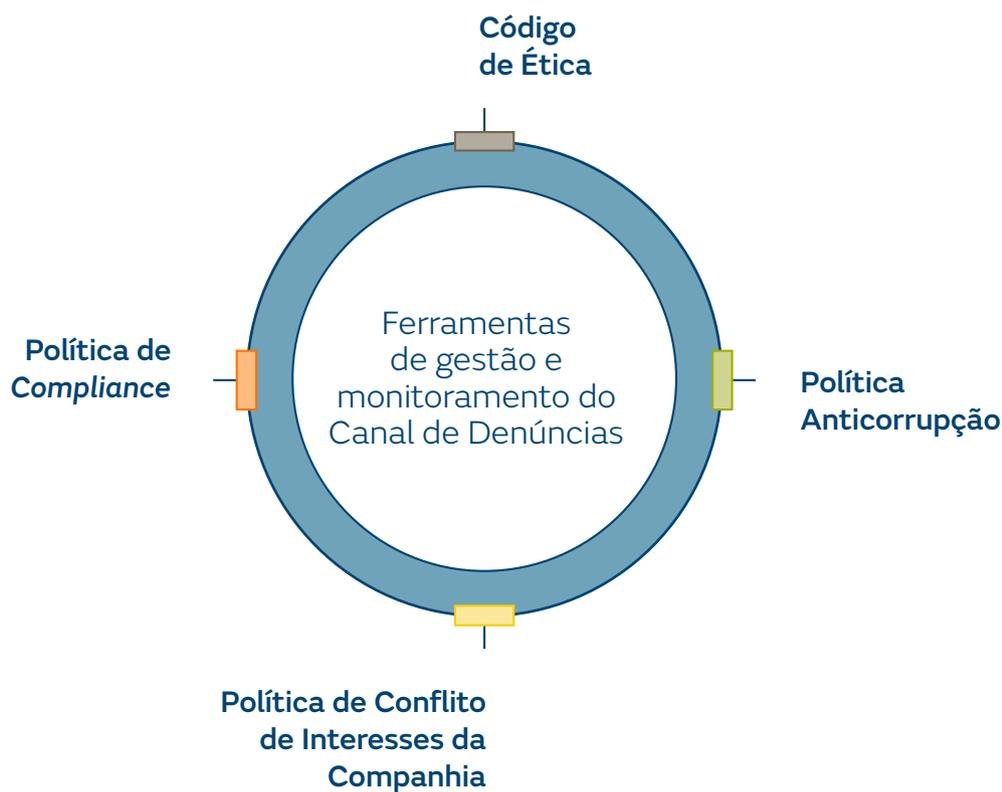
Após o ajuizamento das ações judiciais, a Petrobras requereu a instauração de procedimento arbitral com pedido liminar de declaração de que o contrato de compra e venda de gás natural celebrado entre as partes findou-se, de pleno direito, em 31/12/2021, sendo ilegal a prorrogação do contrato. Pediu, 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.

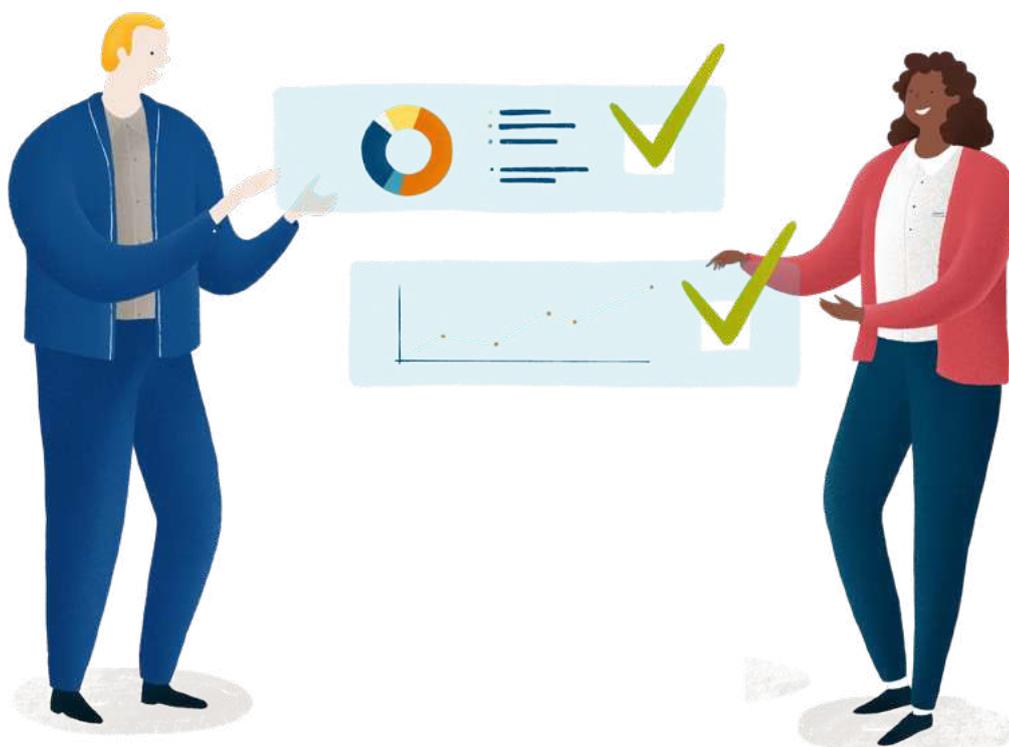
Durante o ano de 2023 foram realizadas intensas negociações com a Petrobras com vias a firmar novos contratos de suprimento e, em novembro/23, as partes concluíram as tratativas com a anuência do Estado do Rio de Janeiro e da ALERJ, tratativas estas que resultaram na celebração de (i) Termos de Encerramento 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.

No que se refere ao tema do mercado livre de gás, é importante mencionar que os debates seguem em curso perante a AGENERSA. Em outubro de 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 o intuito de 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, 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 de 2024.



Em setembro de 2005, a Companhia tomou ciência da decisão emitida pela Delegacia da Receita Federal de Administração Tributária do Rio de Janeiro – DERAT, que tornou sem efeito o reconhecimento do direito creditório das contribuições do PIS e da COFINS pagas em duplicidade em anos anteriores no valor nominal de R\$ 83.459. Por tal motivo, a Companhia ingressou com ação anulatória de nº 0025299-63.2007.4.02.5101, no TRF 2, visando desconstituir a decisão da União Federal que anulou o parecer decisório que permitia a compensação dos montantes de PIS e COFINS. O valor atualizado da causa, incluindo multas, atualização monetária (Selic) e compensação em duplicidade é de R\$ 509.078, em 31 de dezembro de 2023. A sentença de 1ª instância condenou a Companhia a devolver o montante principal atualizado, excluindo a incidência de juros e da compensação em duplicidade, sentença esta que foi objeto de recursos de apelação tanto por parte da CEG quanto por parte da União Federal. As referidas apelações foram pautadas para julgamento em 05/10/2022 pelo TRF2, o que ocorreu parcialmente em função de pedido de vistas de uma desembargadora, contudo, o desembargador relator proferiu seu voto mantendo a sentença de 1ª instância e expressamente inserindo em seu voto a atualização monetária. As apelações foram reincluídas na sessão de julgamento ocorrida no dia 06/12/2023, tendo a 4ª Turma Especializada, por unanimidade, negado provimento a ambos os recursos (interpostos pela CEG e pela União Federal), sendo mantida na íntegra a sentença de parcial procedência proferida em 1ª instância. A Companhia está avaliando, junto ao escritório externo responsável pela causa, a interposição de novo recurso em face do acórdão prolatado. Considerando o andamento processual e contexto atuais, a classificação de risco de perda da causa permanece como provável cujo saldo da provisão em 31 de dezembro de 2023 perfaz o montante de R\$ 394.682, sendo R\$ 104.821 de principal e R\$ 289.861 de encargos e atualização monetária (R\$ 376.709, sendo R\$ 104.773 de principal e R\$ 271.936 de encargos, em 31 de dezembro de 2022).



# Resultado financeiro



# 3.

## Resultado financeiro

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

### 1. Sumário financeiro

O Ebitda e o Lucro líquido de 2023 tiveram crescimento de 21,4% e 117,9% respectivamente, frente a 2022, destacando a indexação das margens de gás à inflação, conforme previsto no contrato de concessão, e menor provisionamento de contingências.

O resultado do ano de 2022 foi impactado pelo provisionamento da contingência da ação ordinária 2007.51.01.025299-3, referente ao reconhecimento do direito creditório das contribuições do PIS e da COFINS, no montante de R\$ 177.130, depois dos impostos. Sem o efeito dessa provisão de gastos, o lucro líquido seria de R\$ 451.070.

Desconsiderando esse efeito o crescimento do lucro líquido de 2023, frente a 2022, é de 32,3%.

Conta de Resultados (R\$ mil)	2023	2022	Varição (R\$)	Varição (%)
Receita líquida das vendas e serviços	5.602.206	6.133.756	(531.550)	-8,67%
Lucro bruto	1.596.557	1.397.594	198.963	14,24%
Lajida (Ebitda)	1.186.728	977.699	209.029	21,38%
Lucro operacional	1.037.352	835.874	201.478	24,10%
Lucro líquido do exercício	596.943	273.940	323.003	117,91%
Margem Bruta (%)	28,50%	22,79%		

O melhor resultado financeiro em 2023, frente ao ano anterior, tem como principal efeito o impacto da constituição de provisão de atualização monetária em 2022, no montante de R\$ 251.612, da ação ordinária 2007.51.01.025299-3, explicada anteriormente.

LAJIDA	2023	2022	Varição (R\$)	Varição (%)
Lajida (R\$ mil)	1.186.728	977.699	209.029	21,38%
Resultado financeiro	161.667	443.842	(282.175)	-63,58%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	278.742	118.092	160.650	136,04%
Depreciação e amortização	149.376	141.825	7.551	5,32%
Lucro líquido do exercício	596.943	273.940	323.003	117,91%

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

## 2. Financiamentos

Ao longo de 2023, foi mantida a estrutura de financiamentos necessários à realização dos seus investimentos e cumprimento de suas obrigações. A Companhia 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.

O endividamento da Companhia, com base na dívida líquida, que era de 43% em 2022, passou para 34% em 2023, com incremento da liquidez de caixa e manutenção da dívida bruta, em linha com o ano anterior.

## 3. Remuneração aos acionistas

Foi aprovado, dia 15 de dezembro de 2023, na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas – AGE, o pagamento dos juros sobre capital próprio, no montante máximo **R\$ 76.483.117,40** (setenta e seis milhões, quatrocentos e oitenta e três mil, cento e dezessete reais e quarenta centavos) - (0,29459013 por ação) o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de **R\$ 66.031.462,21** (sessenta e seis milhões, trinta e um mil, quatrocentos e sessenta e dois reais e vinte e um centavos), cujo 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\$ 83.272.217,84, 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\$ 437.459.384,95, 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, e que irá deliberar sua retenção ou sua distribuição aos acionistas.

# 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

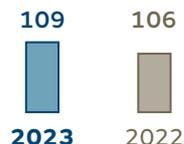
### Principais indicadores CEG



Quadro de pessoal/ números de funcionários

**295** 2023    **316** 2022

Gastos de pessoal (mil R\$)

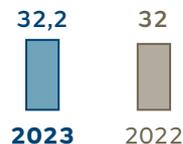


Homens (%)  
**59** 2023    **58** 2022



Mulheres (%)  
**41** 2023    **42** 2022

Horas de treinamento por empregado

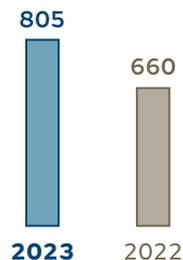


Total de diretivos\*  
**34** 2023    **34** 2022



Mulheres em postos diretivos (%)  
**15** 2023    **16** 2022

Investimento em formação anual (mil R\$)



\*Diretivos = diretores e gerentes

## 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

Atendendo ao seu compromisso com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável, a empresa desenvolve projetos focados em capacitação técnica, educação e formação profissional de jovens. Através de parcerias ou de forma individual, estas iniciativas não apenas buscam suprir lacunas educacionais, mas também capacitar uma nova geração. Os impactos positivos desses programas transformam vidas e contribuem para um futuro mais inclusivo e equitativo. Dentro desse escopo, destacamos os seguintes projetos:

**Curso de extensão “Jovens Profissionais das Mídias Digitais”:** no início de dezembro de 2023 foi realizada a formatura da terceira turma do curso de extensão “Jovens Profissionais das Mídias Digitais: Introdução ao Audiovisual e à Informática”. Neste grupo, 22 alunos obtiveram a certificação.

O curso permite que mais de 100 jovens de baixa renda sejam formados em fotografia, edição e confecção de imagens. O projeto social é patrocinado pela Naturgy e as aulas são ministradas pelo NEAM, núcleo da Vice-Reitoria Comunitária, e pelo Departamento de Artes e Design da PUC-Rio.

Os estudantes passam por classes de edição, cinegrafia e inglês, e cerca de 40% deles já saem do curso empregados. Os critérios de seleção são: idade entre 16 e 24 anos, ser de família baixa renda e ter desempenho escolar satisfatório.



**Projeto Energia do Sabor:** o projeto Energia do Sabor faz parte do Dia Solidário, programa social do grupo Naturgy, que consiste na doação de um dia de salário do funcionário voluntário, durante um ano. A empresa dobra o montante arrecadado pelas empresas no mundo e elege um país para receber essa verba e aplicar em projetos sociais.

Além disso, há ainda a parceria com a Unilasalle, de Niterói, acontece há 12 anos e já formou mais de 200 jovens, entre 17 e 25 anos, em situação de vulnerabilidade, nos cursos de Cozinheiro Internacional, Panificação, Confeitaria e Auxiliar de Cozinha.

No decorrer do ano de 2023 foram formadas 2 turmas de Auxiliar de Cozinha através deste projeto. No curso de Cozinheiro Internacional, a empresa apoiou a formação de 14 jovens de baixa renda, moradores do entorno da universidade. Esse curso tem um ano de duração e esta última turma foi iniciada em setembro/2022 e aproximadamente 70% dos alunos deste ciclo já estão trabalhando na área de alimentação.



**Projeto A Todo Gás:** o Projeto A todo Gás - Naturgy, uma das prioridades das iniciativas de ESG na CEG, é uma tradicional parceria com o Senai que teve início há mais de 15 anos com o objetivo de capacitar e qualificar profissionais na área de gás canalizado. Em 2023, os cursos oferecidos foram de Inspetor de Vistoria e Alta de Instalações de aparelhos de Gás Predial e Projetista de Redes de Distribuição de Gás Predial. As turmas tiveram aulas teóricas com instrutor do SENAI e oficina de Desenvolvimento Humano com facilitador da área de Responsabilidade Social da Firjan SESI. A turma de Inspetor de Vistoria e Alta de Instalações de Aparelhos de Gás Predial foi concluída em dezembro/2023 com 14 formandos. Já a turma Projeto de Redes de Distribuição de Gás Predial foi finalizada em novembro/2023 com 12 formandos.

**Projeto Energia para crescer:** em 2023 teve continuação o Projeto Energia para crescer, que apresenta a peça teatral “Manual para o Futuro BEM Legal”. Com o patrocínio da Naturgy desde 2012, a peça percorre instituições de ensino, em diferentes municípios fluminenses. Em 2023, o projeto chegou a 3.399 alunos e 297 educadores, de escolas públicas e privadas, e Vilas Olímpicas Municipais, nas quais os professores se disseram encantados com a iniciativa.

Após a peça de teatro – que dá aos jovens consciência crítica, multiplicadora de boas práticas ambientais, sobre o uso dos recursos ambientais e do gás natural e demais fontes de energia – tem sequência a palestra lúdica Energia para Crescer, que é ministrada pelos próprios atores da peça. A atividade tem como tema as fontes de energia fósseis e renováveis, o consumo consciente em vez do consumismo desenfreado. A peça e a palestra mostram a natureza como fonte dos recursos que o homem dispõe e a necessidade de serem usados com sabedoria.



## Rio Gastronomia

A 13ª edição do Rio Gastronomia, considerado o maior evento de gastronomia do Brasil, aconteceu em agosto, no Jockey Club, na Gávea. O evento, que movimentou 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.



Em 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.

### Eventos de conteúdo relacionado

Alguns dos apoios a iniciativas realizadas em 2023 para difundir e aprofundar temas essenciais do mercado de gás:

- Seminário Gás Brasileiro para reindustrialização do Brasil – Fiesp
- Seminário de Gás Natural e ESG Energy Forum – IBP
- Seminário Técnico da Abiogás
- 10º Fórum do Biogás

### 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.** 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 evolui 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” recebeu prêmio 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 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 CEG 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 encontra-se em 8º lugar na classificação final por Margem Ebtida,

### IstoÉ 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 ocupa o 188º lugar. 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.

### Época Negócios 360º

A Naturgy está em 169º lugar entre as 410 empresas campeãs da edição de 2023 da Revista Época Negócios 360º, na categoria Energia. Nesta edição foram considerados os desafios de Desempenho financeiro, ESG/Governança, Inovação, Pessoas, ESG/Socioambiental e Visão de futuro.



# Acionistas e Auditores independentes



# 5.

## Acionistas e Auditores independentes

### Acionistas

Em 2023, não houve alteração no quadro acionário da Companhia.

Em 31 de dezembro de 2023, o capital social da Companhia estava representado por 259.637.732 ações ordinárias nominativas, escriturais e sem valor nominal, de propriedade dos seguintes acionistas:

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

## 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, bem como serviços de revisão das Informações Trimestrais da Companhia. 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 CEG perfaz o valor de R\$ 694.488,79, acrescido de impostos, sendo R\$ 682.388,26 referente aos serviços de auditoria das demonstrações financeiras e R\$ 12.100,53 referente à elaboração de relatório e parecer atestando a conformidade dos valores recolhidos à AGENERSA referentes à Taxa de Regulação.

# A administração

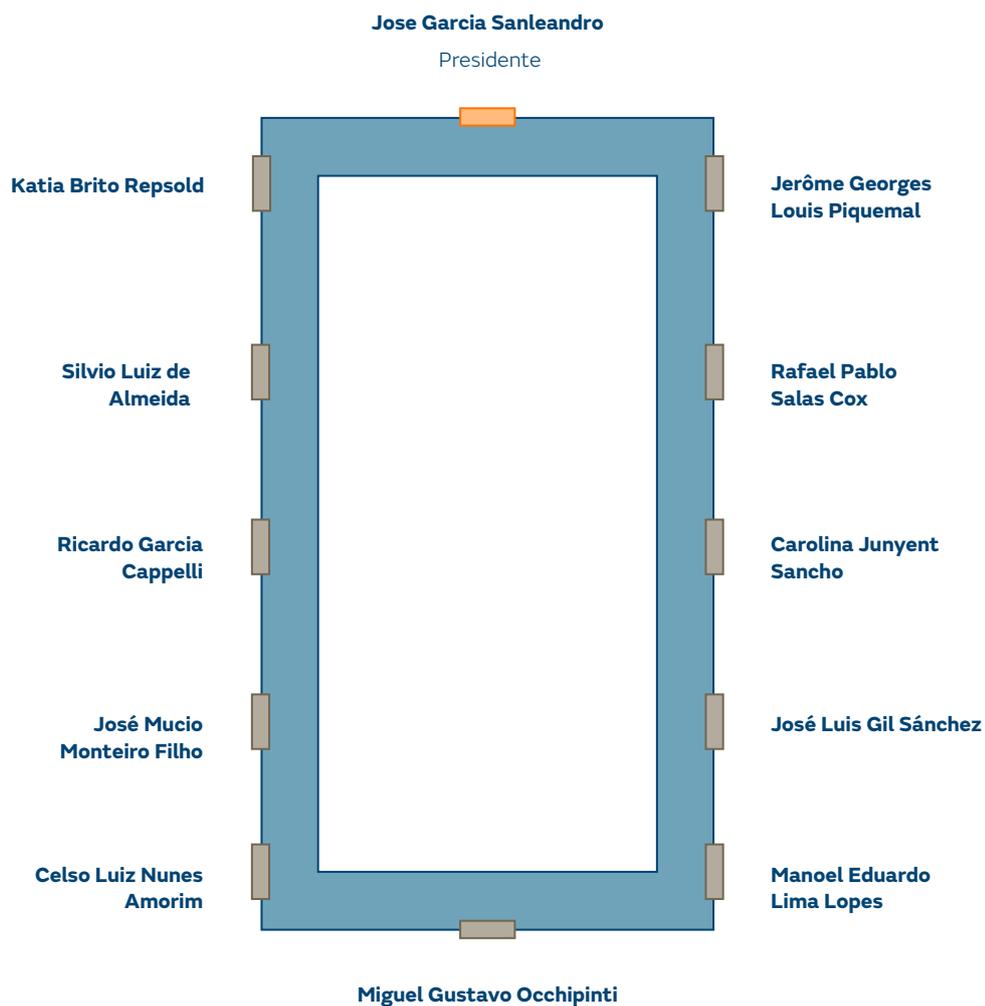


# 6. A administração

## Diretoria estatutária



## Conselho de administração



## Conselho fiscal



**Naturgy** 

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