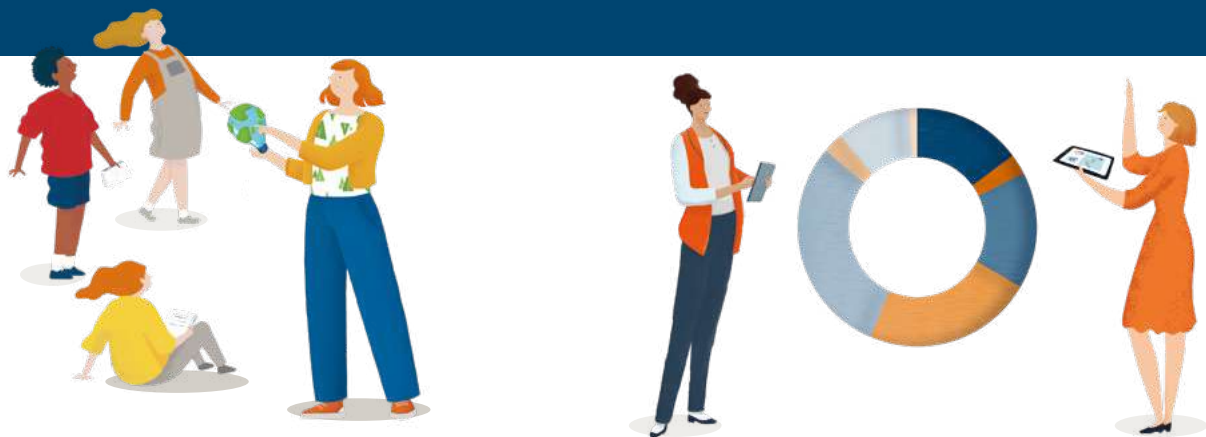




# Naturgy

*Transforming together*

Informe anual  
**2021**





Acesse os  
Informes anuais  
**2021**

Informe anual

**2021**



**1**

Modelos  
de negócios  
e criação de valor

| 5

**2**

Resultado  
operacional

| 11

**3**

Resultados  
financeiros

| 25

**4**

Valor gerado  
para a sociedade

| 31

**5**

A administração

| 45

# Naturgy

*Transforming together*

2021 manteve o cenário de pandemia, mas trouxe boas notícias, com a eficácia **das vacinas.**



# 1

## Modelos de negócios e criação de valor

- | 6 Lidando com a nova realidade.
- | 7 Cenário macroeconômico.
- | 8 Missão, visão e valores.

# 1. Modelos de negócios e criação de valor

## Lidando com a nova realidade

O ano de 2021 continuou com o cenário de pandemia, trazendo inúmeras dificuldades causadas pela Covid-19, mas foi também um ano de boas notícias, como a comprovação da eficácia das vacinas. No Brasil, a vacinação teve início em janeiro, intensificou-se nos primeiros meses do ano e, a partir do segundo semestre, promoveu a redução de casos e a consequente queda em internações.

Ajustando-se a essa nova realidade, as empresas controladas pelo Grupo Naturgy no Brasil seguiram com suas ações de apoio à comunidade e de manutenção do cuidado com seus colaboradores, clientes, fornecedores e sociedade e de prevenção contra a Covid-19.

Com 94% dos colaboradores em regime de *home office*, desde março de 2020, a companhia conseguiu manter em 2021 a qualidade e a segurança na continuidade da prestação dos serviços de distribuição de gás. Adotando planos de contingência, as áreas operacionais, que atuam no monitoramento de toda a rede de gás canalizado e as equipes técnicas de atendimento, continuaram trabalhando. O fornecimento de Gás Natural Veicular (GNV) aos postos de abastecimento também se manteve sem paralisações.

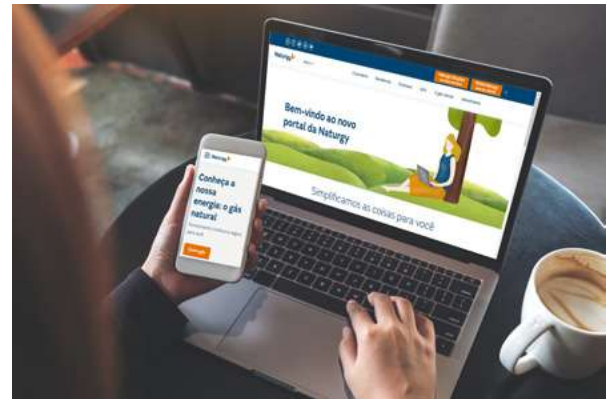
Várias ações adotadas em 2020, visando minimizar os impactos e riscos da pandemia, foram continuadas em 2021. Entre elas estão a doação de gás natural para hospitais que recebem vítimas da Covid-19; a suspensão de cortes de fornecimento para residências, pequenos comércios, MEIs, e serviços médico-hospitalares; a campanha de vacinação contra a gripe para colaboradores; a transmissão de *lives* com profissionais especializados; além da disponibilização um canal gratuito de atendimento 24 horas para apoio à saúde emocional dos colaboradores, estagiários, jovens aprendizes e de seus pais e dependentes.





O atendimento presencial nas agências físicas foi suspenso em 2020 e retomado em 2021, gradualmente, conforme os planos de retorno determinados pelos governos dos estados. Todos com estritas medidas de segurança sanitária, agendamento e horário reduzido.

O portal Minha Naturgy ampliou os serviços oferecidos, permitindo aos clientes resolver remotamente grande parte de suas necessidades na empresa. Nas redes sociais, a companhia também manteve seu atendimento aos clientes de forma efetiva e rápida.



Em outubro, a empresa lançou seu novo site, com um formato mais moderno e fácil, *mobile friendly*, e com várias facilidades para os clientes, como o simulador de economia com o GNV e o mapa dos postos, entre outros. Mais uma maneira de permitir aos clientes obter, de forma *on-line*, o acesso a todas as informações da companhia.

## Cenário macroeconômico

O ano de 2021 continuou impactado pela pandemia causada pelo coronavírus (Covid-19). Ao longo do avanço da vacinação no país, as atividades começaram a ser retomadas gradualmente, porém, abaixo do que se esperava. Consequentemente, a expectativa de retomada da economia também não se realizou.

O Ibovespa fechou 2021 em 104.822 pontos, acumulando uma queda de 11,92% ao ano, refletindo maior rejeição ao risco, ante as incertezas locais em face do risco fiscal e do cenário político conturbado, em um ano pré-eleitoral. Embora menor, foi a primeira queda anual da bolsa, desde 2015, quando recuou em 13,31%.

O Produto Interno Bruto (PIB) apresentou forte desempenho no primeiro trimestre de 2021, porém se estagnou nos dois trimestres seguintes, com uma expectativa de fechamento do índice, divulgada no Boletim Focus do Banco Central, de crescimento de 4,5% frente a 2020, ano em que o PIB recuou 4,1%, diante da crise econômica e sanitária causada pela Covid-19.

No mês de dezembro de 2021, o mercado de trabalho já apresentava recuperação indicando queda do desemprego para o nível de 2019. De acordo com o IBGE, o desemprego caiu de 14,2% para 12,1%. Contudo, o país ainda tem cerca de 13 milhões de desempregados e o rendimento médio também sofreu uma redução de R\$ 2.686,00 para R\$ 2.449,00.

Em um ano marcado pela falta de chuvas e a ocorrência de geadas e ainda impactado pelos efeitos da pandemia com o surgimento de novas variantes do coronavírus (apesar do avanço da vacinação), o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), que mede oficialmente a inflação, encerrou 2021 em 10,06%, conforme divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O percentual é muito superior à meta de 3,75% do Governo, e também ao teto de 5,25% que havia sido previsto para o ano.

Nesse cenário, o Banco Central passou a mirar uma taxa Selic recessiva, buscando sobretudo conter a inflação. O indicador, que vinha num ritmo de queda acentuado nos últimos anos, batendo recordes seguidos de baixas, saltou de 2% em 2020 para 9,25% ao final de 2021.

O dólar acumulou alta de 7,45% em 2021, subindo de R\$ 5,20 ao final de 2020 para fechar o ano cotado a R\$ 5,58, impactado pelos riscos fiscais no Brasil e sinais de aperto monetário em países desenvolvidos.

## Missão, visão e valores

Ao final de novembro de 2021, a companhia atualizou seus conceitos de missão, visão e valores. Com o conceito **“transformamos juntos”**, a empresa trabalha com o objetivo de transformar o mundo por meio da energia, enfrentando com determinação os desafios da transição energética e atendendo às demandas da sociedade e de nossos clientes, trabalhando com excelência, transparência e com o talento de uma equipe comprometida. E queremos fazer isso juntos: com nossos funcionários, clientes, acionistas e colaboradores.

# Transforming Together

### Visão de Futuro

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

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

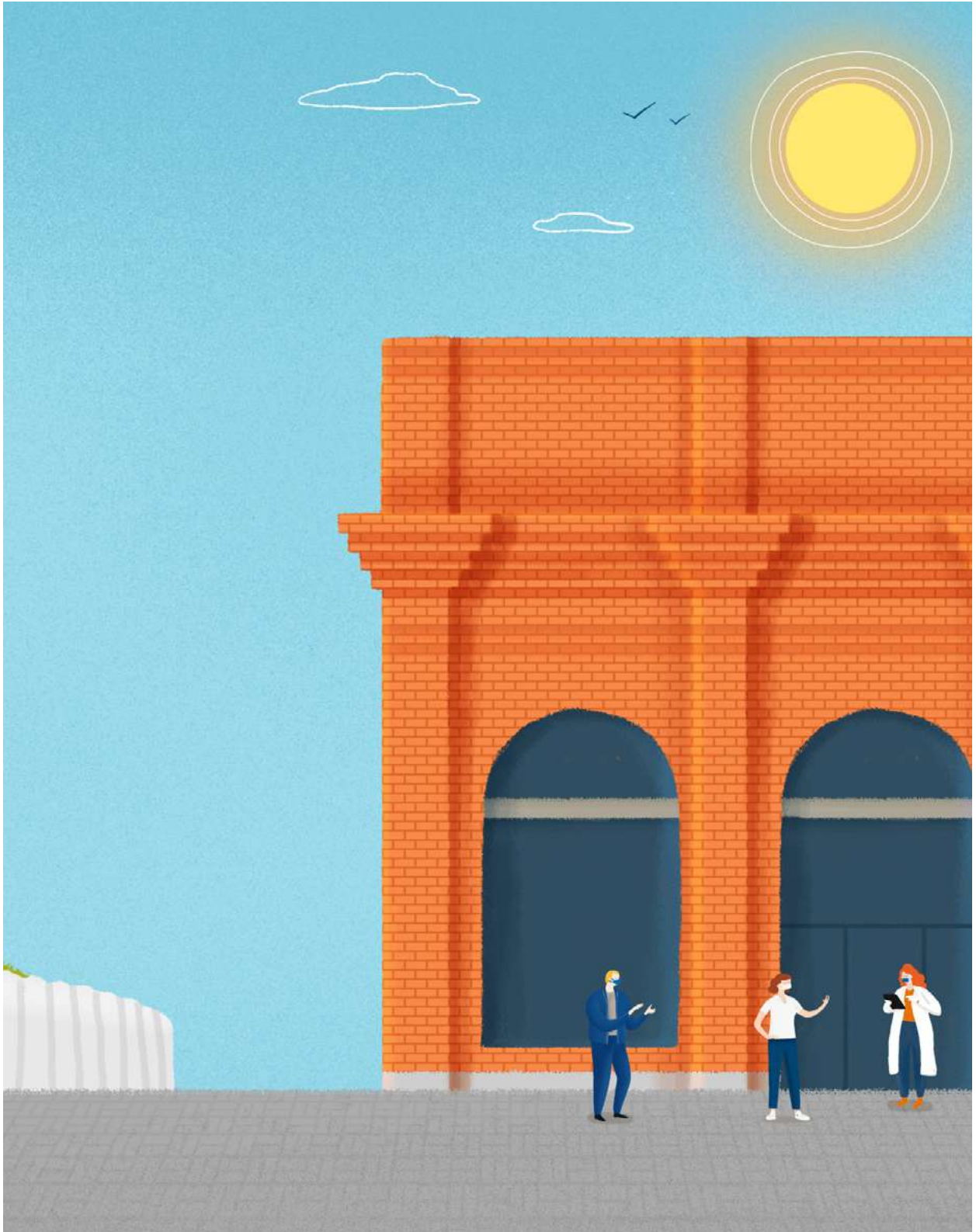
Transformação do mundo com proximidade, transparência e confiança, reforçando seu firme compromisso com as pessoas, os funcionários, clientes, acionistas, colaboradores e a sociedade, transformando talento e paixão em impacto positivo. Na companhia, transformamos juntos, com nosso lado mais humano.



### Um só Planeta

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.





# Naturgy

*Transforming together*

O atendimento a novas residências, comércios e **postos de GNV** demonstra o compromisso de ampliar continuamente a infraestrutura do interior do Estado.



# 2

## Resultado operacional

- | 12 Atividade comercial.
- | 15 Regulação.
- | 16 Serviço a clientes.
- | 18 Atividade técnica e operações.
- | 22 Gestão jurídica.

## 2. Resultado operacional

### Atividade comercial

A área de concessão da empresa é composta pelas regiões Norte e Noroeste Fluminense; Baixada Litorânea; Região Serrana; Médio Paraíba e Centro Sul do Estado. 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.
- Através do sistema de abastecimento ponto a ponto, no qual a entrega do gás é feita individualmente a cada cliente.



### Clientes atendidos

Apesar de o ano continuar impactado pela pandemia, ao longo de 2021, a companhia continuou captando novos clientes. Assim, mais de 2.500 novas **residências** passaram a ser atendidas pela empresa. No segmento de **GNV**, mais seis novos postos também passaram a ser abastecidos nesse ano, sendo quatro postos a mais do que em 2020, superando a média de incremento nos últimos dez anos (3,3 novos postos por ano). Além disso, passaram a ser abastecidos também 34 novos **pontos comerciais**.

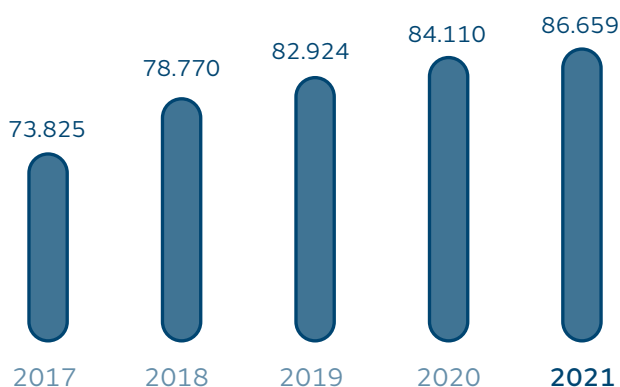
Esse crescimento demonstra o compromisso da companhia de ampliar o serviço de distribuição de gás, realizando investimentos que melhoram a infraestrutura do interior do Estado do Rio de Janeiro, além da busca constante pela diversificação dos seus mercados, visando diminuir a cada ano a dependência do mercado industrial que ainda representa cerca de 73% das vendas de gás para o mercado convencional (excluídas as térmicas) e quase 20% das vendas totais de gás da companhia.

No total, **2.549 novos clientes** passaram a ser atendidos com gás natural em todos os municípios na área de concessão da companhia. Assim, ao final do ano, a empresa já atendia um **total de 86.659 clientes**.

Número de Clientes	2021	2020	Varição
Residencial	84.814	82.304	3,05%
Comercial	1.625	1.591	2,14%
Industrial	85	86	-1,16%
Postos de GNV	133	127	4,72%
Geração Elétrica + ATR*	2	2	0
<b>Total</b>	<b>86.659</b>	<b>84.110</b>	<b>3,08%</b>

\* ATR – Acesso de Terceiros à Rede

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



### Vendas de gás

As vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 9.209,35 mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando um grande aumento de 57,42% frente a 2020, quando somaram 5.850,3 mil m<sup>3</sup>/dia.

Esse forte aumento das vendas totais de gás pela companhia (57,42%) foi resultado especialmente do acionamento de termelétricas ao longo do ano, com o setor impactado pela crise hídrica, decorrente da menor quantidade de chuvas, o que resultou no pior nível de água dos reservatórios em 91 anos. Os reservatórios de águas no Sudeste e Centro-Oeste chegaram a registrar armazenamento médio de 16,7% em outubro de 2021. Assim, as vendas para Geração Elétrica somaram 6.766,74 mil m<sup>3</sup>/dia frente às vendas de 3.658,27 mil m<sup>3</sup>/dia em 2020, apresentando um crescimento de 84,97%.



residencial

**57,42%**

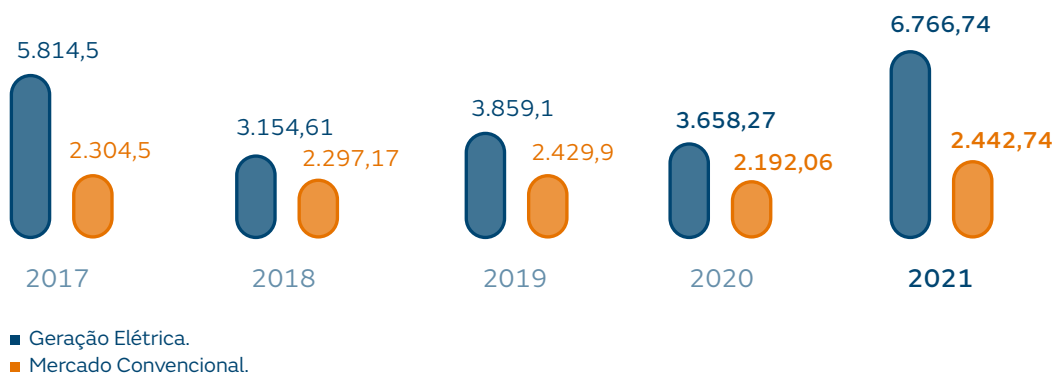
de incremento  
vs. 2020

O mercado convencional também apresentou recuperação nas vendas em todos os segmentos, na comparação com 2020. Esse aumento foi puxado principalmente pelas vendas para os segmentos comercial (+22,49%) e GNV (+13,20%), mercados impactados fortemente pelo cenário de pandemia da Covid-19 no ano de 2020, seguidos pelo setor industrial (+10,88%). As vendas de gás para as residências se mantiveram em linha frente a 2020, com um pequeno aumento de 0,81%. Os resultados positivos decorrem do esforço da companhia na captação de novos clientes combinado com a retomada gradual das atividades comerciais e econômicas em 2021, após o avanço da vacinação e a consequente redução de casos graves da Covid-19.

Vendas (mil m <sup>3</sup> /dia)	2021	2020	Variação %
Residencial	18,57	18,42	0,81
Comercial	13,89	11,34	22,49
Industrial	1.787,48	1.612,11	10,88
Postos de GNV	622,8	550,19	13,20
<b>Total do mercado convencional</b>	<b>2.442,74</b>	<b>2.192,06</b>	<b>11,44</b>
Geração Elétrica + ATR*	6.766,74	3.658,27	84,97
<b>Total</b>	<b>9.209,35</b>	<b>5.850,3</b>	<b>57,42</b>

\* ATR – Acesso de Terceiros à Rede

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





## Regulação

### Revisão de tarifas para o quinquênio 2018-2022

A proposta da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas (2018-2022) foi enviada no segundo semestre de 2017 à Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – Agerensa, conforme procedimento previsto no contrato de concessão firmado com o Estado do Rio de Janeiro.

Em 10/03/2021, em sessão regulatória pública, a agência reguladora julgou o processo referente à 4ª Revisão Tarifária, no qual o Conselho Diretor do órgão aprovou por maioria de votos uma redução na ordem de 84% na margem tarifária da Concessionária. Em 24 de março, foi publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro – DOERJ a deliberação do órgão com a referida decisão. Em 26/03/2021, a companhia recebeu o Ofício Agerensa/SECEX SEI nº316, comunicando sobre a nova decisão do Conselho Diretor da Agerensa de suspender os efeitos e prazos processuais da Deliberação nº 4.199/2021, na qual determinou a redução da margem tarifária. Em 14 de junho de 2021, foi publicada no DOERJ a decisão da Agerensa por manter os efeitos suspensos da referida deliberação, restabelecendo os prazos processuais das decisões constantes da mesma. Em 21/06/21, a concessionária apresentou seus Embargos de Declaração em face do contido na referida deliberação. Até o momento não há definição da Agerensa quanto aos embargos apresentados.

### Contrato de suprimento de gás

Considerando o término da vigência do contrato em 31 de dezembro de 2021, a companhia realizou Chamada Pública, em 03 de setembro de 2021, não tendo recebido proposta elegível. Em consequência, iniciou negociações bilaterais com a Petrobras, tendo sido apresentada proposta bem superior aos patamares até então praticados.

Diante das considerações acima, a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro e o Estado do Rio de Janeiro interpuseram medidas judiciais, sendo concedida decisão liminar que assegurou a manutenção das condições do contrato vigente até 31/12/2021, mantendo as mesmas condições para os próximos 12 meses (até 31/12/2022), ou até que o CADE analise o pleito das concessionárias impactadas, bem como sejam reguladas as condições de acesso ao mercado de gás.

## Serviço a clientes

A companhia deu continuação a uma série de ações alinhadas com o seu compromisso de colocar o cliente no centro de seu modelo de negócio. Como fator-chave de sustentabilidade, a empresa atuou alinhada com os seguintes princípios de sua responsabilidade social corporativa:

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



### Volume de atendimento no ano

Por meio da central de atendimento telefônico, que funciona 24 horas, todos os dias da semana, agências presenciais, *chat* e e-mail, a empresa registrou um total de 94 mil contatos. O *call center* fechou o ano com um total de 43 mil chamadas de clientes. O *chat* foi o segundo canal mais procurado pelo cliente, contabilizando 19.035 atendimentos ao longo do ano e com 93% de aprovação dos clientes. Já as agências presenciais fecharam o ano com um total de 10.565 atendimentos.

**Contatos registrados presencial, *chat* e e-mail**

**94 mil**

total 2021

**Chamadas de clientes *Call center***

**43 mil**

total 2021

**Aprovação Clientes**

**93 %**

total 2021

### Atendimento digital

Em 2021, a companhia registrou forte aumento no atendimento digital. Por intermédio do portal Minha Naturgy foram contabilizados mais de 1,6 milhão de acessos ao longo do ano para obter informações, acessar o atendimento de *chat*, gerar código de barras de fatura ou emitir a segunda via da conta. Desse total, 466 mil acessaram a área privada de clientes para consultar histórico de faturas, trocar o titular da conta, pedir gás para um novo endereço, atualizar cadastro, cancelar o contrato de fornecimento ou parcelar contas em atraso.

Houve também um incremento na adesão do recebimento da conta por e-mail e a empresa já tem mais de 593 mil inscritos na fatura *on-line*.

### Formação da equipe de atendimento

Buscando sempre a excelência no atendimento, foi feita a formação de toda a equipe de atendimento durante o ano, buscando adaptação aos efeitos da pandemia. Assim, foram realizadas mais de 9.767 horas de formação para 225 operadores, sendo em sua maioria por meio do *Teams* ou em formato EAD.

## 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 eventos como o Procon Carioca (Municipal) e o Procon Estadual. Mediante uma escuta ativa das principais queixas de seus clientes, a empresa formou uma série de grupos de trabalho que revisaram a jornada do cliente em diferentes processos. Graças a esse trabalho e ao resultado das diferentes pesquisas realizadas ao longo do ano, mais de 150 procedimentos de atendimento ao cliente foram revistos. O objetivo foi tornar o atendimento cada vez mais simples, rápido e menos burocrático. Também foram revisadas todas as respostas aos clientes, abolindo o envio de correspondência em papel e intensificando a comunicação digital, por e-mail. Por meio da PA Controle, a empresa passou a controlar os prazos de respostas das reclamações e dar *feedback* ao cliente durante todo o tempo de análise do seu atendimento. Os clientes que não ficaram satisfeitos com o atendimento em primeiro nível, puderam recorrer aos canais de segunda instância. No total, 683 atendimentos acionaram a empresa por meio de suas redes sociais (366), Ouvidoria (280) e Agenersa (37).

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



## Atividade técnica e operações

A rede de distribuição de gás canalizado da região abastecida pela CEG RIO teve uma ampliação de 15 km frente a 2020, passando de 1.298,20 Km para um total de 1.313,20 km de extensão em 2021.

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

## Meio ambiente e segurança

A empresa 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 Empresa Saudável, respectivamente. Dessa forma, tem o compromisso de desenvolver suas atividades tendo o foco na satisfação do cliente, sem causar danos ao meio ambiente, nem à saúde e à segurança do trabalhador. No contexto dessa certificação, as regras e práticas ambientais da empresa pautam suas ações visando, inclusive: garantir a prevenção de contaminação mediante a melhoria continuada; o emprego das melhores técnicas disponíveis e o controle e a minimização dos riscos ambientais.

Em 2021, a companhia passou por quatro auditorias: Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão – SIG, Empresa Saudável, Auditoria Ambiental Legal e Auditoria Externa de Empresa Saudável.

A empresa atua difundindo o conhecimento de temas e ações sustentáveis, de preservação e proteção do meio ambiente e segurança, por meio de treinamentos e campanhas de conscientização, envolvendo seus colaboradores e prestadores de serviços. Em 2021, mesmo com a adoção do sistema de trabalho em *home office*, as ações se mantiveram com a realização de treinamentos de meio ambiente sobre resíduos e sustentabilidade no canteiro de obras; e de segurança sobre percepção de riscos e *workshops* de Normas Regulamentadoras (NR-10 e NR-35). Além disso, foram enviados diversos comunicados aos colaboradores visando conscientizar sobre temas ambientais e de segurança.



São constantes, também, as ações de conscientização quanto ao uso de energia; utilização de equipamentos elétricos mais eficientes; redução no consumo de diesel e gasolina da sua frota de veículos; além da substituição de lâmpadas comuns por lâmpadas LED, mais eficientes, e o incentivo ao uso de combustíveis mais limpos, como o GNV.

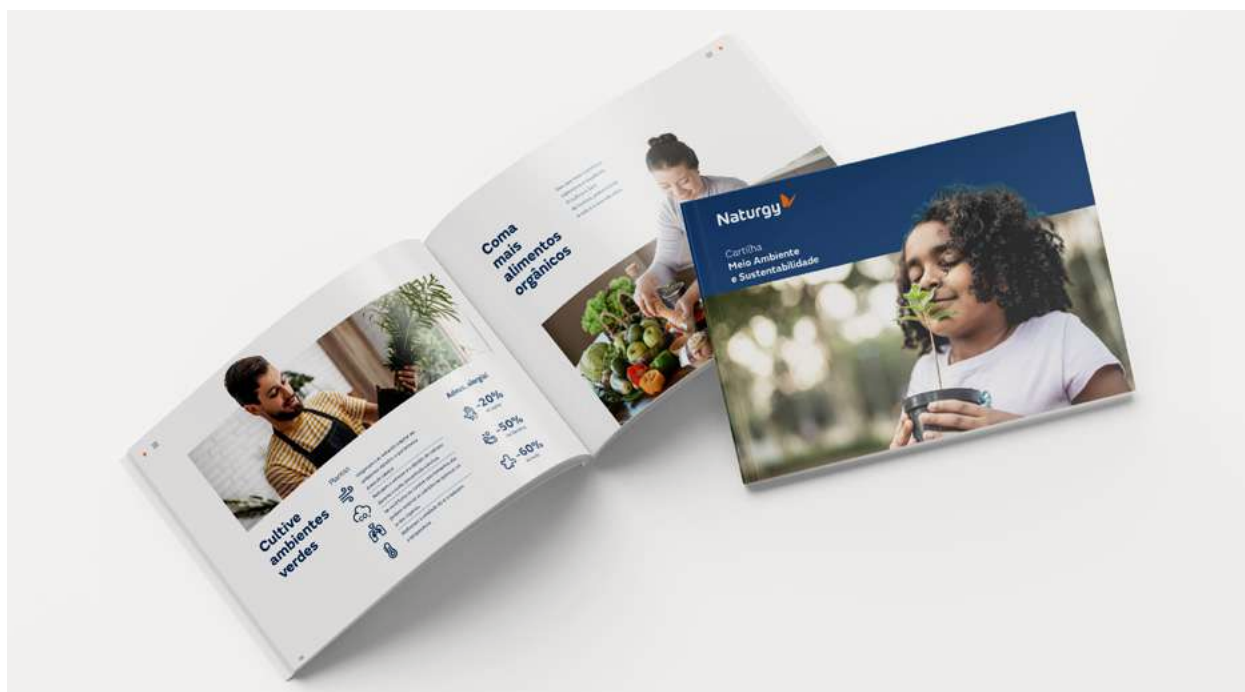
As emissões atmosféricas de carbono são uma das principais preocupações e focos de atenção. Por isso, a empresa busca tornar seus processos e suas atividades cada vez mais eficientes. Uma das ações contínuas adotadas é a renovação da sua rede de distribuição de gás, substituindo o ferro fundido por polietileno (material mais eficiente e com menor fator de emissão).

Desde 2020, o Portal Energia Parceira incentiva a comunicação das empresas colaboradoras com a companhia nos temas de Segurança e Saúde, difundindo boas práticas e expandindo o compromisso da empresa com foco em acidente zero. O canal permite o compartilhamento de projetos e ações que contribuem para uma rotina de trabalho mais segura. Em 2021, foram abertos mais de 20 fóruns de discussão sobre segurança e publicadas no *blog* mais de dez matérias, que abordavam temas como os cuidados no trabalho em altura, a direção defensiva, entre outros.

Entre 2015 e 2021, houve uma redução significativa de consumo de papel, mediante a substituição de impressoras a jato de tinta/laser pelo uso de multifuncionais monitoradas em tempo real, com controle de páginas impressas.

Em 2021, em comemoração ao Dia do Meio Ambiente, foi lançada a Cartilha de Sustentabilidade com dicas sobre como ter uma vida mais sustentável, que está disponível no site da empresa para leitura e *download*.

No contexto da segurança, a certificação demonstra que a empresa implantou um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do trabalho que permite controlar seus perigos e riscos, além das doenças ocupacionais, eliminar ou minimizar riscos às pessoas e a outras partes interessadas que possam estar expostas aos eventos de SST associados a suas atividades, além de comprometer a empresa com a melhoria contínua, seguindo, dessa forma, as diretrizes do Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde, que foca em quatro pontos de atuação: liderança, empregados, empresas colaboradoras, instalações e processos, que alavancam e guiam a transformação cultural interna.



## Investimentos na operação

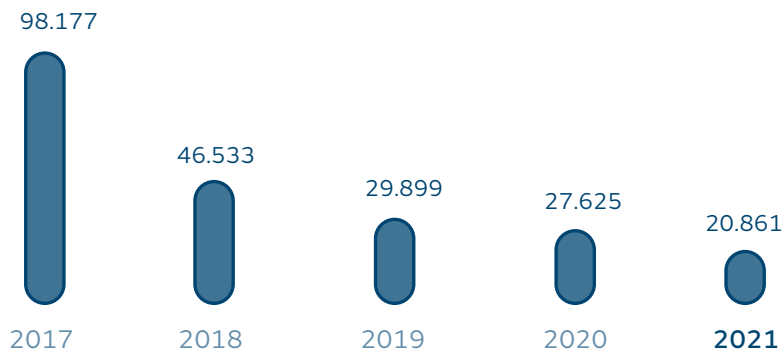
Em 2021, a companhia investiu um total de R\$ 20.861 mil, realizando obras para ampliação do fornecimento de gás (novas redes de distribuição) e também a manutenção necessária à segurança da rede, que é um dos mais importantes e essenciais compromissos assumidos na prestação de seu serviço.

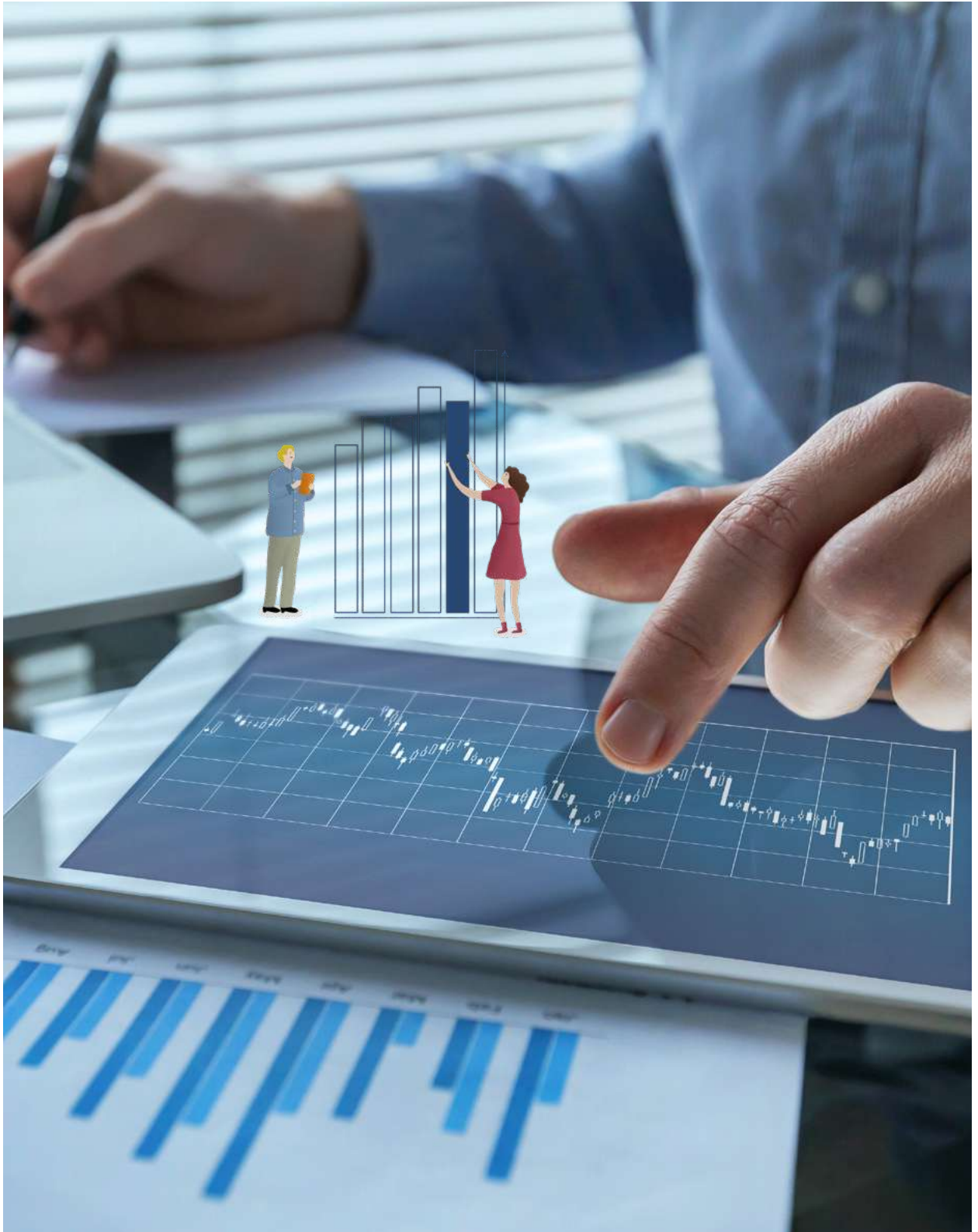
A maior parte dos investimentos foi destinada às redes de distribuição de gás (R\$ 7.789 mil). Na **renovação** dessas redes (manutenção) foram investidos R\$ 4.288 mil, praticamente mantendo-se o mesmo ritmo de investimento feito em 2020, no total de R\$ 4.011 mil. Para **novas redes** de alta pressão foram destinados R\$ 160 mil. Esses investimentos são dedicados principalmente ao fornecimento a indústrias e comércios de grande porte. As novas redes de média e baixa pressão atendem os clientes residenciais e pequenos comércios e receberam um total de R\$ 2.137 mil em investimentos, ampliando-se o fornecimento aos clientes desses segmentos.

Investimentos R\$ mil	2021	2020	Variação %
Investimento total em redes	7.789	12.563	-38,00
Investimentos tangíveis <sup>1</sup>	13.072	15.061	-13,21
<b>Total</b>	<b>20.861</b>	<b>27.625</b>	<b>-24,49</b>

1 Máquinas / Equipamentos / ERMs / Veículos / etc.

### • Evolução dos Investimentos Operacionais nos últimos 05 anos





## Gestão jurídica

Na sua atuação com foco na celebração de acordos judiciais, especialmente nos Juizados Especiais Cíveis, em 2021, a companhia obteve uma redução de custos de aproximadamente R\$ 195 mil, tendo por parâmetro os valores das causas nos 21 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\$ 600 mil.

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 2021 indicam que o Canal do Código de Ética se mostra eficaz e confiável, considerando a expressiva adesão e confiança dos denunciantes. Ao longo do ano, o canal não recebeu reclamação de consumidores, apontando uma maturidade em seu uso. Foram feitos treinamentos *on-line* relativos ao Programa de *Compliance* ao Código de Ética. A companhia também iniciou comunicações internas e externas sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação, além de treinamento massivo, por meio de *lives* e cursos *on-line* para colaboradores e fornecedores, em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados.

Vale destacar que, desde 2016, a empresa 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.

Embora este ano a Agenesra tenha recorrido da decisão que concedeu tutela provisória para a companhia, na ação proposta em 2020, visando à implementação da revisão automática e imediata da tarifa de gás natural a partir de 01/11/2020, a agência reguladora ainda não conseguiu revertê-la. Ao final de 2020, a Agenesra havia negado a revisão da tarifa, prevista no contrato de concessão, que implica o *pass trough* do custo do gás, alegando, equivocadamente, desacordo com a Lei nº 8.769/2020. A decisão judicial possibilitou o repasse às tarifas conforme pleiteado. Após essa decisão, ao longo de 2021, a companhia recebeu quatro demandas de postos de combustíveis e duas dos Sindicatos do Comércio Varejista e de Lubrificantes, pleiteando que o reajuste fosse aplicado apenas a partir da decisão que deferiu a tutela e não a partir de 01/11/2020. Essas ações estão em curso.

Após julgamento, no início de 2021, do processo da 4ª Revisão Quinquenal Tarifária (ciclo 2018-2022), que está em curso, perdeu o objeto a tutela pleiteada, em 2020, em ação judicial proposta pela companhia em face da Agenesra, que visava afastar deliberações da Agência em processo regulatório o qual apurou o cumprimento de obrigações constantes do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão e que impactavam na 4ª Revisão Tarifária.

O pedido do Estado do Rio de Janeiro (ERJ), em ação judicial 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. O ERJ recorreu da decisão, cujo processo terá seguimento. 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.

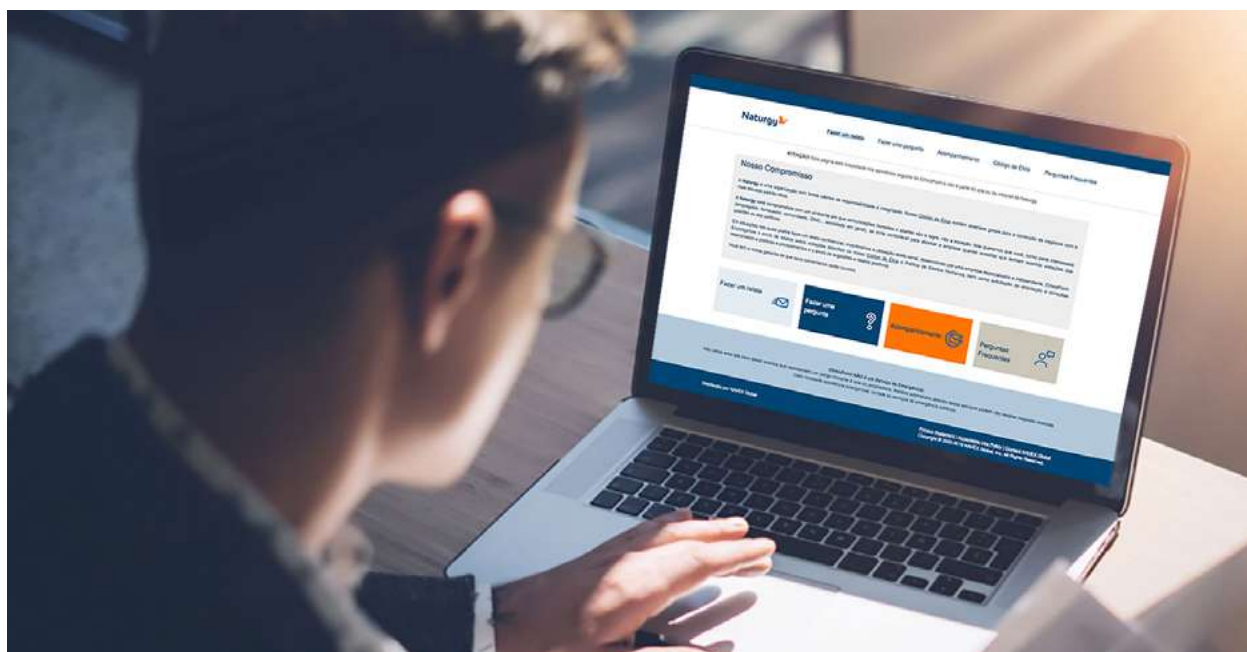


No final do mês de dezembro de 2021, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) concedeu liminar à ação civil pública impetrada pela Alerj em defesa dos consumidores do estado, impedindo o aumento da Petrobras de 50% no preço do gás fornecido à distribuidora. A liminar concede a manutenção das condições dos contratos atuais de fornecimento e preço, até que o CADE aprecie a representação ofertada pela companhia e que sejam reguladas as condições de acesso ao mercado de gás, permitindo assim a instauração de plena concorrência no fornecimento de tal insumo.

O ERJ também obteve decisão liminar, proferida pelo MM. Juiz Carlos Alberto Machado, no Plantão Judiciário do Recesso. O pedido do Estado, na ação judicial em face da Petrobras, baseia-se no argumento de que a distribuidora depende da estatal, única produtora e transportadora de gás natural capaz de atender à demanda do estado. Valendo-se de sua posição de monopólio, condiciona a renovação dos contratos de fornecimento de gás com vencimento em 31/12/2021 ao aumento excessivo do preço do gás em 50% sobre o preço atual. O ERJ alegou, ainda, que a conduta da estatal repercute direta e imediatamente no contrato de concessão em vigor com a distribuidora. A decisão judicial teve em conta o legítimo interesse do Estado na prestação adequada e contínua do serviço, além da modicidade no valor da tarifa a ser cobrada dos consumidores. Assim, a decisão determinou a manutenção do contrato vigente entre a companhia e a Petrobras, mantendo-se o preço atual de venda do gás pelo período de 12 meses, sob pena de multa diária no valor limitado a R\$ 100 mil. A Firjan figura no processo como *amicus curiae* com o objetivo de cessar o abuso do poder econômico e prejuízo à concorrência.

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 Agensersa e, ao contrário, impactam na competitividade nos mercados automotivo, residencial, industrial e comercial.

A companhia e a Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás Canalizado (Abegás) já haviam ingressado no Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) com pedido de medida cautelar para a manutenção do contrato de fornecimento vigente até 31/12/2021, até que sejam definidas pela Agência Nacional do Petróleo (ANP) questões de infraestrutura que possibilitem a oferta do produto às distribuidoras no livre mercado. O intuito é que seja possível adquirir o gás a preço competitivo de fontes concorrenciais. O requerimento no CADE ainda não foi pautado e trata de apuração de abuso de poder econômico e prática lesiva à livre concorrência por parte da Petrobras.



# Naturgy

*Transforming together*

O ano registrou **crescimento** dos resultados frente à 2021, principalmente pelo incremento das vendas de gás.



# 3

## Resultados financeiros

- | 26 Sumário financeiro.
- | 27 Remuneração aos acionistas.

# 3. Resultados financeiros

## Sumário financeiro

Houve um importante crescimento dos resultados de 2021, principalmente pelo incremento das vendas de gás no ano (+57,42%), frente ao ano de 2020, fortemente impactado pelo cenário de pandemia.

Contas de Resultado (R\$ mil)	2021	2020	Variação (R\$)	Variação (%)
Receita líquida de vendas e serviços	3.127.227	2.182.934	944.293	43,26
Lucro bruto	310.221	249.599	60.622	24,29
Lajida (Ebitda)	296.260	233.561	62.699	26,84
Lucro operacional	255.531	193.556	61.975	32,02
Lucro líquido do exercício	161.990	124.647	37.343	29,96
Margem bruta	9,92%	11,43%		

LAJIDA	2021	2020	Variação (R\$)	Variação (%)
Lajida (R\$ mil)	296.260	233.561	62.699	26,84
Lucro líquido do exercício	161.990	124.647	37.343	29,96
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	73.413	57.307	16.106	28,10
Resultado financeiro	20.128	11.602	8.526	73,49
Depreciação e amortização	40.729	40.005	724	1,81

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

## Resultado financeiro

Destaca-se, em 2021, o aumento da taxa Selic de 2% para 9,25% pelo Banco Central, que buscou sobretudo conter a inflação ao longo do ano, impactando no custo financeiro dos empréstimos e financiamentos bancários indexados à Selic. Parte desse impacto é compensada pela rentabilidade, também indexada à Selic, dos recursos financeiros mantidos em caixa pela companhia.

Assim, o resultado financeiro apresentou, em 2021, o valor negativo de R\$ 20.128 (expurgado o JCP), frente ao valor de R\$ 11.602 em 2020.

O endividamento da empresa, com base na dívida líquida, que era de 29% em 2020, passou para 4% em 2021, pelo incremento da liquidez de caixa e manutenção da dívida bruta em linha com o ano anterior.

## Financiamentos

Ao longo de 2021, a empresa manteve a estrutura de financiamentos necessários à realização dos seus investimentos e cumprimento de suas obrigações. Apesar do cenário adverso atravessado ao longo do ano, impactado pelos efeitos da pandemia, a companhia adotou medidas conservadoras visando à proteção do caixa, com a renovação de parte das linhas de crédito que tinham vencimento no curso de 2022. Nesse sentido, a empresa não enfrentou dificuldades em razão de sua solidez e da boa classificação de risco avaliada pelo mercado.

## Remuneração aos acionistas

No dia 16 de dezembro de 2021, foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas – AGE o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor bruto de R\$ 19.543.611,74 (0,00979619 bruto por ação), o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 16.612.069,98. O pagamento será efetuado, em parcela única, no dia 27 de julho de 2022, a todos os acionistas titulares das ações da companhia na data de sua aprovação pela AGE.

O dividendo mínimo obrigatório, no valor de R\$ 22.305.242,71, foi registrado de forma a atender ao disposto no Estatuto da Companhia, que estabelece uma distribuição mínima de 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido do exercício, após as deduções previstas em lei.

O saldo remanescente, no valor de R\$ 113.820.396,29, permaneceu no patrimônio líquido da companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2022.

# Naturgy

*Transforming together*

Na Naturgy, **transformamos juntos**, por uma sociedade mais justa e participativa.



# 4

## Valor gerado para a sociedade

- | 30 Relacionamentos com a sociedade.
- | 32 Prêmios, certificações e destaques.
- | 35 Acionistas.
- | 35 Auditores independentes.

## 4. Valor gerado para a sociedade

### Relacionamento com a sociedade

A CEG RIO é uma empresa ciente da importância que suas ações têm sobre as pessoas e o entorno de onde realiza sua atividade e assume uma série de compromissos que garantem o bem-estar das pessoas e dos ambientes com os quais tem contato. Trabalha para entregar à sociedade um apoio efetivo no que diz respeito à sua responsabilidade social corporativa.

Em 2021, apesar de ainda estar sob o impacto da pandemia, a empresa apoiou projetos relevantes para o Estado e a Cidade do Rio de Janeiro. Entre esses projetos, o Rio Gastronomia.

O interior e a capital do Estado do Rio estiveram juntos, lado a lado, no maior evento de gastronomia do país, o **Rio Gastronomia**, patrocinado pela companhia pelo 11º ano consecutivo. Depois de acontecer de forma totalmente virtual em 2020, o evento retornou presencialmente, em dezembro, desta vez no Jockey Club do Rio de Janeiro. Como nos anos anteriores, o Rio Gastronomia teve aulas, bate-papos, degustações, presença de chefs nacionais e internacionais, filiais dos melhores restaurantes, bares, *food trucks* e *food bikes* da cidade, feira de cachaça e de produtos artesanais, além de atividades infantis e shows com nomes da música brasileira.

O espaço contou com a presença de 22 restaurantes, sete *food trucks* e *bikes*, e 23 produtores artesanais. Os restaurantes e produtores do interior do Estado também estiveram representados e puderam ter experiências de troca importantes. João Blanco, por exemplo, levou massas, como lasanha e talharim, que ele faz com a produção de palmito pupunha que tem em Magé, na Baixada Fluminense. É a quarta vez que a Fazendinha José de Carvalho participa do Rio Gastronomia. Para os produtores do interior, o evento é muito relevante e já rendeu parcerias importantes com empresários do setor e com outros produtores.

O Rio Gastronomia seguiu os protocolos sanitários contra a Covid-19 elaborados em parceria com o Hospital Sírio-Libanês e com autoridades de saúde. Também foi exigido o passaporte da vacina, com documento de identificação, para entrada no evento.





## Prêmios, certificações e destaques

Os prêmios falam muito sobre os produtos ou serviços de uma empresa e comprovam sua credibilidade. O maior compromisso da companhia é fornecer um serviço da mais alta qualidade e segurança para os clientes, e o reconhecimento ao trabalho realizado mostra que a empresa está no caminho certo. A empresa já recebeu, desde 2010, mais de 50 prêmios por excelência e projetos socioambientais. Em 2021, destacaram-se os seguintes:

### Prêmio Líderes Unidades do Brasil 2021

A presidente da companhia, Katia Repsold, recebeu o prêmio Líderes Unidades do Brasil 2021, concedido pelo Lide – Grupo de Líderes Empresariais RJ. A premiação reconhece nacionalmente o talento, a competência e o comprometimento dos executivos atuantes no Brasil e que contribuem para um país melhor e mais competitivo, de forma ética e transparente.

As empresas reconhecidas no Prêmio Líderes do Brasil, que chegou em 2021 à 10ª edição, foram escolhidas pelo Comitê de Gestão do Lide. O comitê é composto por líderes empresariais de diversos setores da economia brasileira.



## Top Employers

A companhia recebeu, pela quarta vez, a certificação *Top Employers Brasil*, concedida pelo *Top Employers Institute*, e o Selo de Excelência de RH, concedido a 42 empresas brasileiras. A certificação é resultado de um processo de pesquisa, que dura cerca de seis meses e analisa mais de 600 práticas de gestão. Ao todo, foram analisadas cerca de 1.700 empresas, em 120 países. Entre as certificadas, estão também empresas como Atento Brasil, Banco do Brasil e Pepsico. Essa certificação reconhece a assertividade da empresa na gestão com foco na potencialização do capital humano.



## Prêmio ESARH – Humanização Corporativa

Em 2021, a companhia recebeu a premiação ESARH (Encontro Sul-Americano de Recursos Humanos) na categoria Humanização Corporativa. Esse prêmio é um dos mais importantes reconhecimentos na área de Gestão de Pessoas do país. Tem como objetivo reconhecer, homenagear e incentivar as melhores práticas de gestão de pessoas, humanização corporativa e responsabilidade socioambiental, contemplando cases nacionais e internacionais.

## Empresa Cidadã

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ) concedeu à área Financeira da empresa a certificação de Empresa Cidadã. Instituído pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro em 2001, o projeto objetiva incentivar a elevação da qualidade das informações contábeis e socioambientais publicadas nos relatórios anuais de empresas de todos os portes, segmentos e regiões do Brasil. Os profissionais contábeis responsáveis pelos relatórios das organizações certificadas recebem o Diploma de Mérito Contábil – Empresa Cidadã.

## Ranking

- O anuário Valor Grandes Grupos relaciona os 200 maiores Grupos empresariais do país, em 2021. Nesse levantamento, a CEG RIO ficou em 117º lugar. O Grupo Naturgy, controlador da companhia, também foi classificado em 11º lugar entre os 20 Melhores em Rentabilidade Patrimonial. A presença em um *ranking* do porte do Valor Grandes Grupos mostra a relevância entre as organizações.
- Maiores e Melhores da revista “Exame” traz a listagem das 627 maiores empresas do país, em 2021. Nessa relação, a CEG RIO ocupa a 261ª posição.
- A inclusão da CEG RIO em *rankings* de renome ratifica a sua importância no cenário econômico nacional. A empresa também foi incluída no *ranking* Valor 1000, do jornal “Valor Econômico”, na 340ª posição entre as empresas de petróleo e gás.
- A edição especial 360º, da revista “Época Negócios”, apontou as 500 melhores empresas do país por receita líquida. Por essa avaliação, a CEG RIO ficou na 352ª posição.



## Acionistas

Em 31 de dezembro de 2021, o capital social da empresa 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
<b>Naturgy (Grupo)</b>	468.575.702	720.345.159	59,59	70,46	54,2
Naturgy Distribución Latinoamérica S/A	468.575.701	720.345.159	59,59	70,46	54,2
Naturgy Energy Group S.A.	1	0	0	0	0
<b>Pluspetrol Energy AS</b>	22.256.472	37.594.206	3	3,35	2,8
<b>Gaspetro</b>	174.175.374	572.075.712	37,41	26,19	43
<b>Totais</b>	<b>665.007.548</b>	<b>1.330.015.077</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* Não estão computadas as 19 ações preferenciais em poder de pessoas físicas ex-Conselheiros de Administração.  
Ao longo de 2021 não houve alteração no quadro acionário da empresa.

## Audidores independentes

Em 2021, a companhia contratou a KPMG Auditores Independentes Ltda. (“KPMG”) para a realização de serviços de auditoria independente, em substituição à Ernst & Young Auditores Independentes S/S (“EY Brasil”), relativamente aos exercícios sociais de 2021 a 2023. A companhia não possui sociedades por ela controladas.

Nossos auditores independentes não prestaram serviços de consultoria 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.

# Naturgy

*Transforming together*

Na Naturgy, **transformamos juntos**, trabalhando com excelência.



# 5

## A administração

- | 38 Conselho de administração (efetivos).
- | 38 Diretoria.
- | 39 Conselho fiscal (efetivos).

## 5.

# A administração

## Conselho de administração (efetivos)



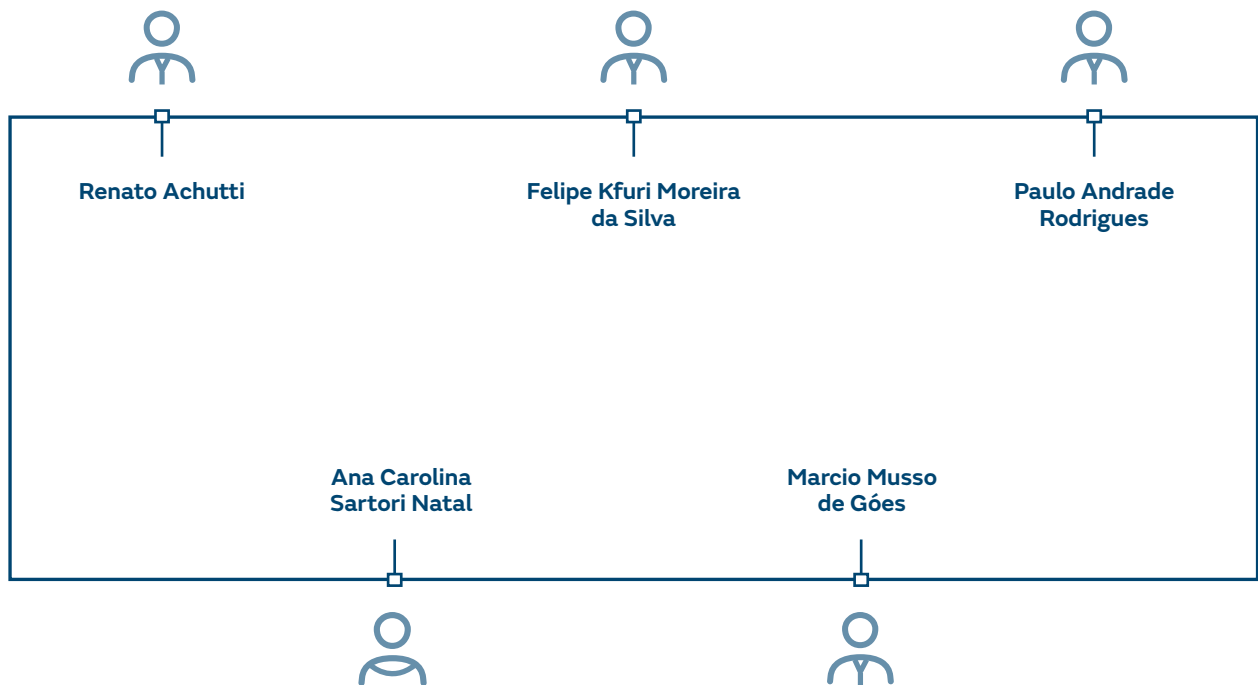
## Diretoria



- Presidente da Diretoria Executiva.
- Membros Diretoria Executiva.



## Conselho fiscal (efetivos)



 ■ Emerson de Pontes Sales  
Contador  
CRC-RJ 110288/09

■ Contador.  
□ Membros do Conselho fiscal.

**Naturgy** 

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