



Informe  
Anual  
2024

CEG RIO S.A

Naturgy 



Acesse os  
Informes anuais  
**2024**

Informe  
Anual  
2024

Informe  
Anual  
2024

# Sumário

01

Modelo  
de negócio

07

02

Atividade  
comercial

13

03

Resultado  
financeiro

33

04

Valor gerado  
para a sociedade

37

05

Acionistas  
e auditores  
independentes

51

06

A administração

55



# 01

Informe anual  
2024

## Modelo de negócio

- 08 Modelo de negócio sustentável e focado na criação de valor.
- 10 Cenário Macroeconômico
- 11 Missão, visão e valores

# 01 •

## Modelo de negócio

### 1. Modelo de negócio sustentável e focado na criação de valor

Somos fornecedores de um bem básico para a sociedade e temos a responsabilidade de um fornecimento contínuo, seguro, de qualidade e comprometido com o desenvolvimento sustentável. Apostamos nas energias renováveis e estamos empenhando toda a nossa expertise na transição energética, desenvolvendo e preparando o nosso mercado para esse novo ambiente.

Passados quase dois séculos desde sua criação, a distribuidora do Rio continua a ser uma referência no mercado energético brasileiro, transformando-se, atualizando-se e respondendo aos desafios atuais. A empresa segue demonstrando sua vocação de pioneirismo, desde a mudança para o gás natural, passando pela criação do mercado de GNV (gás natural veicular), até a atual adoção dos biocombustíveis, com o objetivo de atender novas demandas, como o mercado livre de gás e a possibilidade de distribuição do biometano.

No centro do nosso Plano Estratégico estão também os nossos compromissos com a sociedade e a governança. Nossa colaboração permanente com a sociedade se dá através de programas culturais, sociais e ambientais que promovemos ou apoiamos. Nós nos empenhamos em criar valor para a sociedade, oferecendo serviços confiáveis, respondendo às necessidades sociais, com dedicação especial às pautas ESG. A empresa tem como prioridade as práticas e políticas ambientais, sociais e de governança, inserindo-as no seu modelo de gestão de acordo com os conceitos ESG.



Queremos promover um crescimento orgânico consistente, com processos de melhoria contínua, reinventando nossa relação com os clientes, aperfeiçoando nossos processos e seguindo com nossa política de diversidade, que já nos colocou como referência em equidade de gênero no setor de energia. Apoiamos e acompanhamos iniciativas colaborativas para transformar a realidade social em favor da maior inserção da mulher no mercado de trabalho.

Estudo recente da Fundação Getúlio Vargas, com 418 empresas analisadas sobre a participação de mulheres em cargos de média e alta lideranças no Brasil, colocou a Naturgy entre os 20 maiores destaques por sua participação feminina, já que atualmente as mulheres formam 75% da nossa diretoria.

Nossa posição de liderança no mercado do gás natural e nosso esforço para a promoção da igualdade de gênero, inclusão e empoderamento feminino no ambiente empresarial têm sido reconhecidos através de prêmios e certificações que nos colocam em um lugar de destaque entre as empresas de energia. São indicadores que ratificam a assertividade do modelo de negócio que adotamos.



Apostamos nas energias renováveis e **estamos empenhando toda a nossa expertise na transição energética.**

## 2. Cenário Macroeconômico

O Produto Interno Bruto (PIB) voltou a crescer no terceiro trimestre de 2024 e o desempenho anual permitiu projetar um crescimento econômico próximo a 3,5%. O ano de 2024 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.

O mercado de trabalho apresentou, em novembro de 2024, uma taxa de desemprego de 6,2%, dando continuidade à trajetória de queda apresentada nos trimestres anteriores. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o desemprego caiu de 7,6% em 2023 para 6,2% no trimestre móvel, terminado em novembro de 2024, quando o Brasil apresentava 6,8 milhões de desempregados. Vale destacar que é a menor taxa de toda série histórica da PNAD contínua, que teve o seu início em 2012.

O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), que mede oficialmente a inflação, encerrou 2024 em 4,83%, conforme divulgado pelo IBGE, pressionado pelo crescimento da atividade econômica e desvalorização do real frente ao dólar ao longo do ano. O resultado anual ficou acima do limite da meta definida pelo Conselho Monetário Nacional, de 4,5% para 2024.

O Banco Central reduziu a taxa Selic durante o primeiro semestre de 2024, acompanhando o cenário de inflação e interrompendo em setembro essa tendência, quando se iniciou um ciclo de aumento de juros, encerrando o ano com a taxa de 12,25%, frente a uma Selic de 11,75% no final de 2023.

O Ibovespa fechou 2024 aos 120.283 pontos, acumulando uma queda de 10,36% no ano, o pior desempenho desde 2021, quando caiu 11,93%. Só no mês de dezembro, as perdas do índice se acumularam em 4,28%.

Já o dólar acumulou alta de 27,3% em 2024, ultrapassando, em novembro, o valor nominal de R\$6,00 pela primeira vez na história. Ao final de 2023, o dólar era cotado a R\$ 4,85, finalizando o ano de 2024 a R\$ 6,18.



### 3. 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 à 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.





Informe anual  
2024

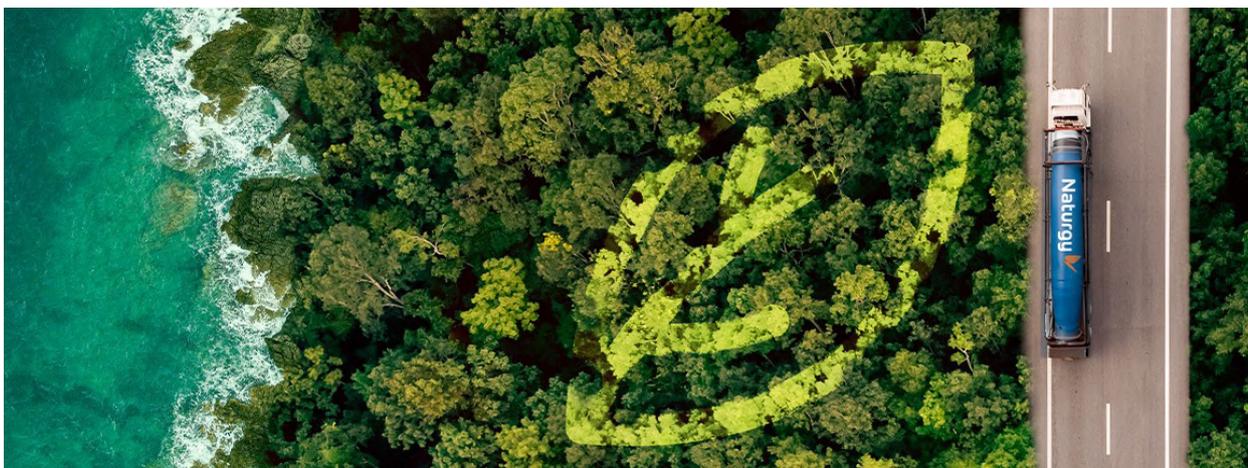
## Atividade comercial

- 15 Clientes atendidos
- 16 Vendas de gás
- 17 Serviço a clientes
- 22 Desenvolvimento Responsável
- 26 Investimentos
- 27 Governança Regulatória e Jurídica

## 02 • Atividade comercial

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

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



## 1. Clientes atendidos

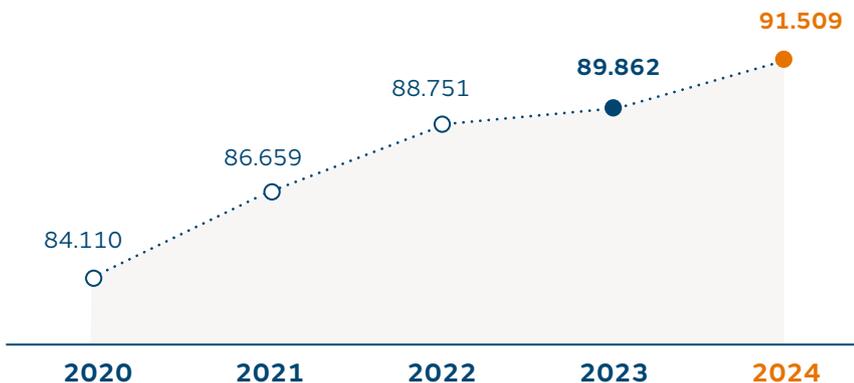
Em 2024, a CEG RIO começou a fornecer o gás natural para mais de 5 mil novas residências e 158 novos estabelecimentos comerciais, que passaram a contar com o conforto e a segurança do gás canalizado.

Além disso, mais 6 novos postos de GNV e 3 novas indústrias também passaram a ser abastecidos. Esse crescimento demonstra o compromisso da Companhia em continuar ampliando a interiorização da distribuição de gás e de realizar investimentos que melhoram a infraestrutura do interior do Estado.

No período, o incremento total foi de 1.647 novos clientes, que passaram a ser atendidos com gás natural nos municípios da área de concessão da Companhia. Assim, ao final do ano, a CEG RIO já atendia 91.509 clientes.

Número de Clientes	2024	2023	Variação
Residencial	89.690	88.048	1.642
Comercial	1.582	1.586	-4
Industrial	85	82	3
Postos de GNV	150	144	6
Geração Elétrica	2	2	-
<b>Total</b>	<b>91.509</b>	<b>89.862</b>	<b>1.647</b>

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



## 2. Vendas de gás

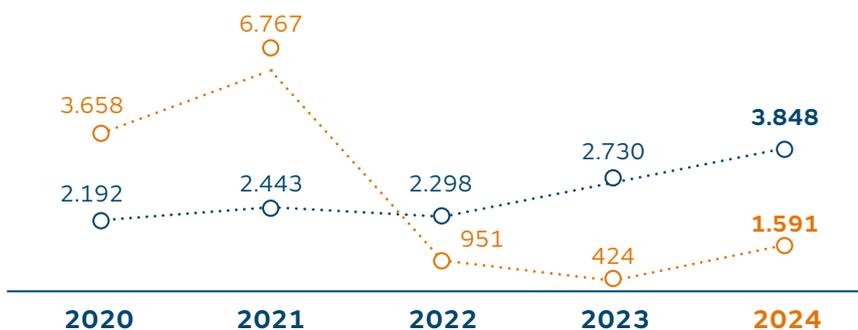
O total das vendas médias diárias de gás natural atingiram 3.848 mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando um aumento de +41% frente a 2023, quando somaram 2.729 mil m<sup>3</sup>/dia.

Em comparação com o ano anterior, destaca-se o aumento de 275% das vendas de Geração Elétrica, devido à redução dos níveis de reservatórios das hidroelétricas do Sudeste, aumentando o acionamento das termoeletricas no segundo semestre do ano. As vendas para esse mercado totalizaram 1.590 mil m<sup>3</sup>/dia.

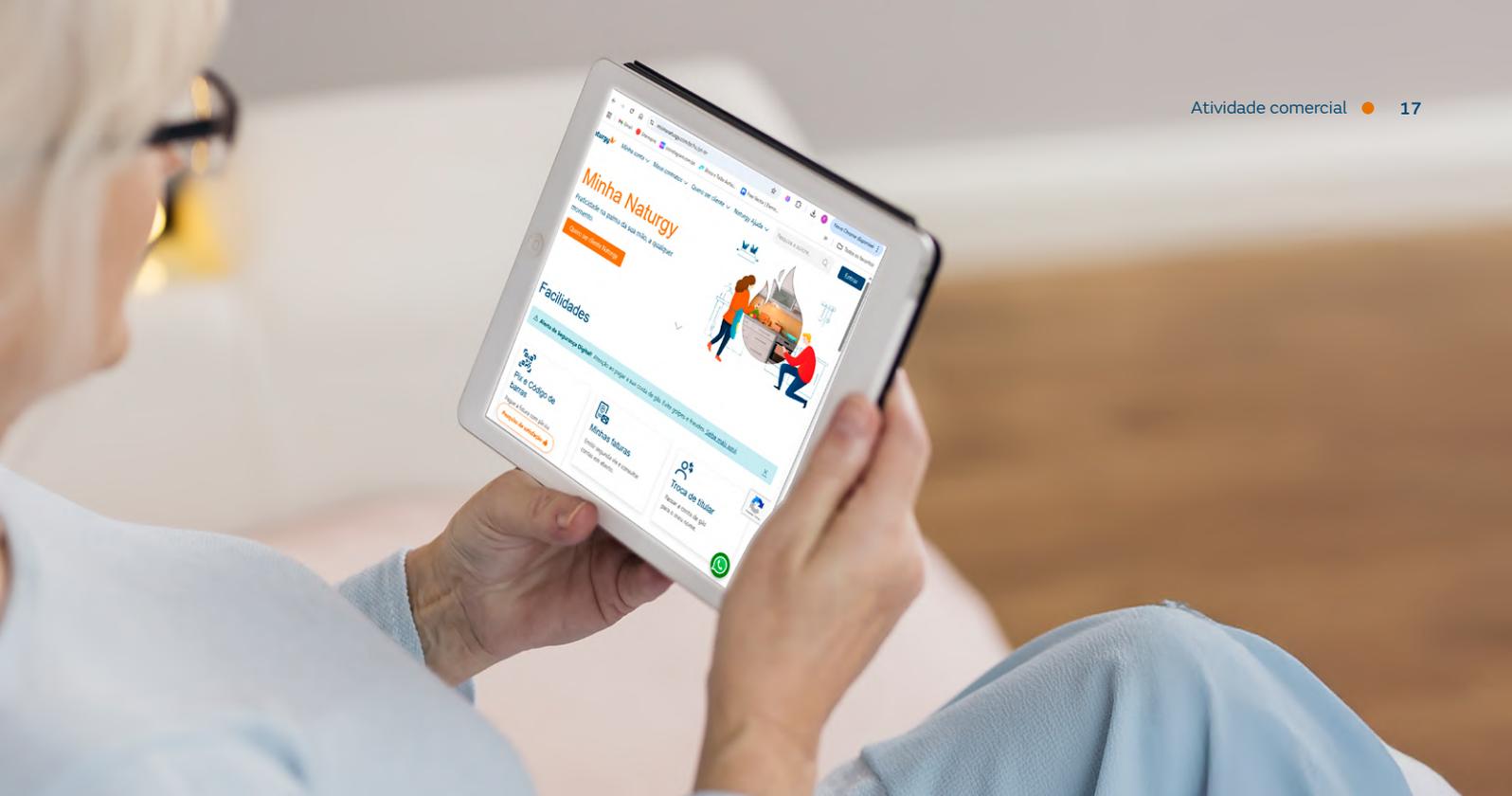
Ainda frente a 2023, o mercado convencional apresentou redução de (-2,1%) das vendas.

Vendas (mil m <sup>3</sup> /dia)	2024	2023	Variação %
Residencial	18,03	18,15	-0,7%
Comercial	14,11	14,06	+0,4%
Industrial	1.755,72	1.736,35	+1,1%
Postos de GNV	467,86	536,77	-12,8%
<b>Total do mercado convencional</b>	<b>2.255,72</b>	<b>2.305,31</b>	<b>-2,2%</b>
Geração Elétrica	1.590,55	424,32	+275%
<b>Total</b>	<b>3.848,27</b>	<b>2.729,64</b>	<b>+41%</b>

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



- Mercado convencional
- Geração elétrica



### 3. Serviço a clientes

Em 2024 a CEG RIO buscou estar ainda mais próxima de seus clientes, ampliando e investindo na qualidade de atendimento em todos os seus canais de contato. Tudo com objetivo de oferecer um atendimento rápido, simples e de acordo com a necessidade dos diferentes perfis de cliente. Como fator-chave de sustentabilidade, a empresa atuou alinhada com os seguintes princípios de sua responsabilidade social corporativa:

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

#### Cientes que buscaram o atendimento

A CEG RIO coloca à disposição dos seus clientes um time de atendimento pronto para ouvir e atender as diferentes demandas. Essa operação registrou, ao longo do ano, um total de cerca de 150 mil contatos e houve uma queda de 2% no volume de reclamações, na comparação com o exercício anterior.



**150 mil**

atendimentos  
em 2024



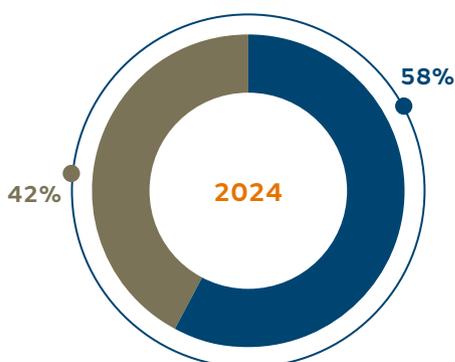
**2%**

de queda no volume  
de reclamações  
comparado a 2023

## Digitalização do atendimento

A Naturgy investiu em tecnologia para processamento de demandas de forma automática, buscando maior agilidade e eficiência no atendimento. Pelos canais de processamento automático, que não precisam de nenhuma intervenção humana, a empresa registrou 1,7 milhão de registros, representando 58% da demanda do atendimento.

- Automatizados
- Humano



O *Minha Naturgy*, portal de autoatendimento disponibilizado pela Web, concentrou o maior volume de atendimentos automáticos, sendo 79% dos registros relacionados à consulta de fatura e outros 21% relacionados a pedidos de gás, troca de titularidade, parcelamento, cancelamento de contrato e religação do gás.

O atendimento processado pelo *bot* no *Whatsapp* também apresentou melhora em sua *performance*, com incremento de 79% na comparação com o exercício anterior. Foram atendimentos que não precisaram de intervenção de um especialista de atendimento.

O incremento do atendimento digital também trouxe desafios. Tendo em vista o crescimento da proliferação de digitais em todo o país, a empresa emitiu alertas em todos os seus canais de atendimento, com intuito de conscientizar os clientes sobre cuidados a serem tomados ao realizar transações digitais. A empresa também reforçou seus sistemas de segurança.

Houve também um incremento na adesão do recebimento da conta por *e-mail*, e a empresa já tem mais de 842 mil inscritos na fatura *on-line*.



**Minha  
Naturgy**

**79%**  
consulta de fatura

**21%**  
pedidos de gás, troca de titularidade,  
parcelamento, cancelamento de  
contrato e religação do gás.



## Ampliação do atendimento presencial

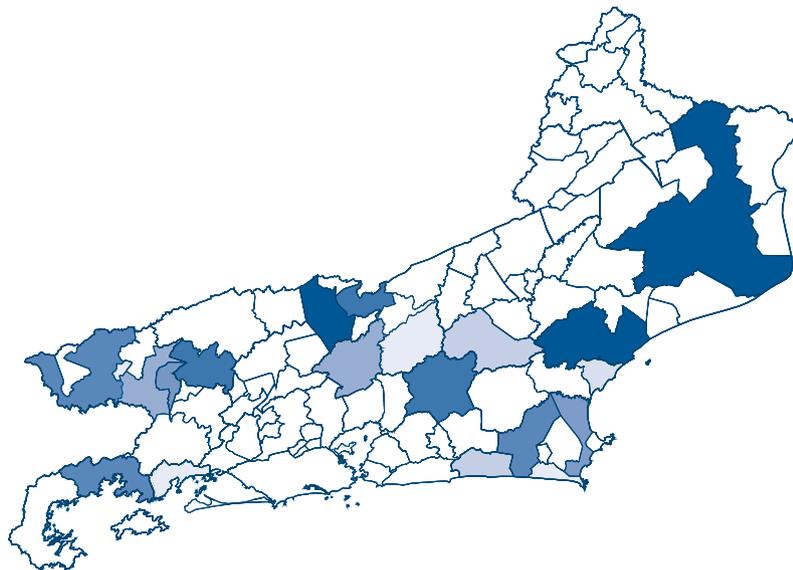
Atenta aos diversos perfis de clientes, sobretudo aqueles que ainda preferem o atendimento presencial, a empresa manteve suas agências próprias em Macaé e Campos.

Também manteve parceria com Correios para atendimento ao cliente. Por meio dessa iniciativa, aumentou sua capilaridade, dando ao cliente o benefício de obter atendimento mais perto de sua casa. Por meio dessa parceria, a CEG RIO já conta com 32 lojas credenciadas dos Correios aptas a realizar atendimento ao cliente.

## Regiões atendidas

### Municípios/Bairros atendidos

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



## Facilidade no pagamento da fatura

Foram mantidos os serviços voltados para o pagamento da fatura, além da possibilidade de pagamento via Pix, que apresentou um incremento de 122% de clientes que optaram por essa modalidade, em relação ao exercício anterior.

A Companhia facilitou ainda mais o pagamento da dívida, que passou a poder ser negociado em até 24 vezes na conta de gás, condição que pode ser feita pelos canais digitais (Minha Naturgy, Chat e WhatsApp), sem necessidade de entrada para quem está fazendo a primeira negociação.

Antes de efetuar a interrupção temporária do serviço por dívida, a empresa envia mensagem informando do corte e, na visita, também oferece a possibilidade de o cliente pagar seus débitos na máquina de débito e, com isso, evitar o corte. Graças a esse projeto, a empresa reduziu em até 30% o corte por dívida.

Em todos os canais de atendimento a CEG RIO registrou 5.288 clientes que negociaram suas dívidas ao longo do ano de 2024. A empresa também participou ativamente de uma série de mutirões promovidos pelo Procon do Estado e dos diferentes municípios do Rio de Janeiro.

## 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 atendimento, participando de todos os mutirões organizados pelo 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 Procon e formalizou uma série de acordos com clientes de forma satisfatória.



**A empresa reduziu em até 30% o corte por dívida.** Em todos os canais de atendimento, registrou mais de 5.288 clientes que negociaram suas dívidas ao longo do ano de 2024.

## Experiência do cliente

Graças aos diferentes canais de escuta ao cliente e como resultado das diferentes pesquisas realizadas ao longo do ano, mais de 168 procedimentos foram revistos. O objetivo foi tornar o atendimento cada vez mais simples, rápido e menos burocrático.

A empresa também criou dois novos serviços em seu site. Um com o passo a passo do processo de ligação de gás para residências, informando todos os itens que são verificados na primeira visita. E outro serviço em que o cliente inclui o seu número, o CPF ou ordem de serviço e consegue consultar o nome do técnico e a empresa que irá fazer atendimento na sua casa.

Na Ouvidoria, identificou um total de 200 manifestações nas quais a Companhia buscou apurar as oportunidades de melhoria em seus processos internos e estabelecer um diálogo ágil e próximo com os clientes. A empresa conquistou a sua meta de dar uma primeira resposta no prazo de 4 horas para os clientes que buscaram esse canal. Também buscou o contato ativo com todos os clientes para completa análise de cada caso. Com isso, identificou um sensível aumento na satisfação dos consumidores junto a esse canal e encerrou o ano com nota de 9,3 de satisfação.

Por meio do *Reclame Aqui*, a CEG RIO registrou 178 manifestações que foram atendidas de forma satisfatória e fechou o ano com ótima reputação nesse canal, com os clientes declarando que retornariam a fazer negócio com a empresa.

Na agência reguladora (Agenera) foram registradas ao longo do ano 75 manifestações e todas atendidas dentro do prazo regulatório.



**acionaram a  
empresa por meio  
da Ouvidoria**

**200**



**site Reclame  
aqui**

**178**



**via agência  
reguladora  
(Agenera)**

**75**

## 4. Desenvolvimento Responsável

### Meio Ambiente, Segurança e Saúde

A Naturgy 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.

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.

A Companhia pauta suas ações visando garantir a prevenção de contaminação e o emprego das melhores técnicas disponíveis de controle e minimização dos riscos ambientais. Em 2024, passou por algumas auditorias, entre elas as Auditorias Interna e Externa do Sistema Integrado de Gestão – SIG, Auditoria Ambiental Legal e Auditoria Interna de Organização Saudável, quando foram identificados vários pontos fortes e inexistência de não conformidades maiores.

A sua atuação está focada na 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 *Workshops*, Comitês de Segurança e Saúde a nível de direção com fornecedores contratados e Itinerários de Segurança que visam atingir os trabalhadores mais operacionais.

A Naturgy criou e mantém o *Portal Energia Parceira* que é um canal de consulta e participação para fornecedores contratados que visa influenciar e estimular as boas práticas em matéria de Saúde, Segurança e Meio Ambiente. Além das postagens, o portal permite a criação de fóruns de discussão entre os contratados.

Com forte presença nas 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.

Em termos de resultado concreto, entre 2015 e 2024, conseguiu 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.

Em 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 2024, a Companhia realizou eventos periódicos sobre Segurança, Saúde e Meio Ambiente com as empresas contratadas, fortalecendo mais ainda a cultura de Segurança e Saúde, e lançou a Campanha Movimento Seguro, que abrangeu ações internas e externas que impactaram positivamente as partes interessadas.

Para reforçar a cultura do Sistema Integrado de Gestão – SIG (Qualidade, Segurança, Saúde e Meio Ambiente) de seus fornecedores, a Naturgy repetiu, em 2024, 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 que tiveram a oportunidade de melhorar sua formação através de treinamentos com profissionais renomados do mercado, especialistas em segurança do trabalho. Os *workshops* permitiram a troca de experiências entre a companhia e os contratados.

Comprometida com a promoção de saúde integral e segurança, a Companhia implementa diversas ações para garantir o bem-estar de seus colaboradores e a sustentabilidade organizacional. É reconhecida por certificações como Organização Saudável, que se baseia em quatro pilares: Saúde e Segurança, Compromisso com a Comunidade, Estilo de Vida e Cultura de Bem-Estar, que promovem um equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

Através da área de Saúde e Bem-estar, as atividades que são realizadas, destacam-se programas voltados à saúde mental, como o *Zenklub*, que oferece sessões de psicoterapia *online*, e campanhas como Janeiro Branco e Setembro Amarelo com a Semana de Saúde Mental, que traz 5 palestras numa semana com temas diferentes, mas todo com foco na saúde mental.

Para promover a saúde física, a Naturgy disponibiliza programas como: exames de qualidade de vida no periódico, *check-up* para executivos, massoterapia, fisioterapia, ginástica laboral e realiza campanhas anuais de vacinação contra gripe. Também apoia tratamentos essenciais por meio de subsídios no programa medicamentos, além de oferecer o serviço de ambulância disponível no Rio de Janeiro. Ações preventivas através de comunicados recorrentes sobre saúde integral e campanhas educativas abrangem temas como saúde bucal, combate ao tabagismo e conscientização sobre obesidade e doenças cardiovasculares.

Essas ações refletem a visão integrativa da Naturgy sobre saúde e bem-estar, consolidando um ambiente de trabalho saudável, seguro e produtivo, que beneficia colaboradores, comunidades e a sustentabilidade do negócio.



**saúde integral**

A Naturgy evolui no compromisso com a saúde e segurança.

**Migramos de Empresa Saudável para Organização Saudável.**

**Naturgy**

**Entenda as mudanças!**

A Naturgy sempre foi referência em cuidado com as pessoas.

Além da presença no Índice Dow Jones Sustainability Index, no Anuário de Sustentabilidade RobecoSAM e no Prêmio Trabalho Saudável, somos a 1ª empresa multinacional de energia certificada pela Associação Espanhola de Normalização de Certificação Mundial da Saúde (AENOR), de acordo com o Plano de Ação Mundial da Organização Mundial da Saúde (OMS). Para obter este reconhecimento, cumprimos todos os requisitos de Empresa Saudável na Espanha desde 2014 e no Brasil desde 2015.

E fomos além. Afinal, somos energia em movimento.

Seguimos adiante para promover mais saúde e segurança, e evoluímos para Organização Saudável.

**O que isso significa?**

Uma ampliação dos nossos pilares de atuação em bem-estar e desenvolvimento pessoal, extensível a terceiros.

**Ou seja: é muito mais benefício para você, seus dependentes e a comunidade.**

**entrenós**

**Janeiro Branco: Cuide de sua saúde mental e bem-estar emocional!**

Edição 636/JANEIRO

LOGIN entrenós | SENHA 2024 | Atenção à nova senha

**Representantes da Secretaria de Energia e Economia do Mar visitam a sede da Naturgy**

Na última terça-feira, 09 de janeiro, uma equipe da Secretaria de Energia e Economia do Mar, composta por Felipe Pires (secretário) e Carolina Oliveira (coordenadora de Ciclo de Trabalho), visitou a sede da Naturgy em São Paulo.

**Área de Meio Ambiente realiza primeiro projeto Rodando com Tampinhas**

A parceria da Naturgy com o projeto social Rodando com Tampinhas, que converte o valor da reciclagem de lâmpadas para cadeiras de rodas, começa a render frutos. Na última semana, foram produzidas 10 cadeiras de rodas.

**Atualize seu perfil no LinkedIn**

Atualize seu perfil no LinkedIn para garantir que você esteja sempre atualizado com as últimas notícias e oportunidades da Naturgy.

**Atualize seu perfil no LinkedIn**

Atualize seu perfil no LinkedIn para garantir que você esteja sempre atualizado com as últimas notícias e oportunidades da Naturgy.

**Atualize seu perfil no LinkedIn**

Atualize seu perfil no LinkedIn para garantir que você esteja sempre atualizado com as últimas notícias e oportunidades da Naturgy.

## 5. Investimentos

Em 2024, os investimentos totais da Companhia foram de R\$ 47.465 mil, valor 8% superior ao total investido em 2023.

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

A rede de distribuição de gás canalizado da região abastecida pela CEG RIO teve uma ampliação de 8,5 km frente a 2023, passando de 1.397 km para um total de 1.405 km de extensão em 2024.

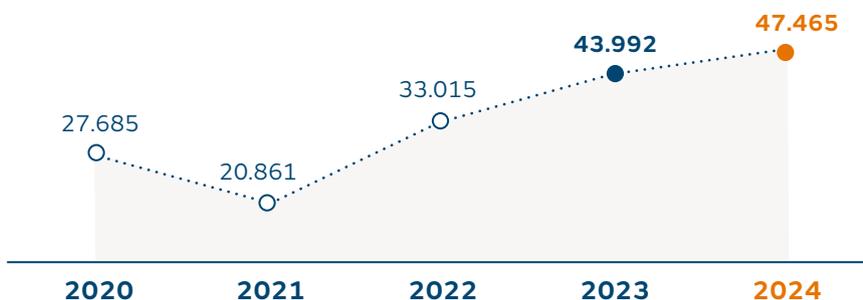
A segurança é o objetivo prioritário desse trabalho, seguindo a linha de atuação da Companhia. Toda a rede está dentro de padrões internacionais de confiabilidade, com um sistema de detecção preventiva e de inspeção constante que mantém os índices de segurança de acordo com as mais eficientes referências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

Investimentos (R\$ Mil)	2024	2023	Variação %
Investimento total em redes	20.955	16.711	+25%
Investimentos tangíveis*	26.510	27.281	-3%
<b>Total</b>	<b>47.465</b>	<b>43.992</b>	<b>+8%</b>

\* Máquinas / Equipamentos / ERMs / etc.

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



## 6. Governança Regulatória e Jurídica

### Regulação

#### Compromissos: Fornecedor de gás

Em 31 de outubro de 2023, foram celebrados contratos de fornecimento de gás natural com a Petróleo Brasileiro S.A. - Petrobras, com manutenção de quantidade diária contratual (QDC) para 2.400.000 m<sup>3</sup>/dia no período de 01/12/2023 a 31/12/2028, com redução para 1.632.000 m<sup>3</sup>/dia para o período de 01/01/2029 a 31/12/2034.

Ao longo de 2024 foram celebrados os seguintes aditamentos ao contrato de suprimento:

- **O Aditivo Nº 1**, celebrado em 31 de maio de 2024, instituiu um novo preço para a molécula de gás natural (11%), a ser aplicado entre o consumo de 60% e 105% da QDC, no período entre 01/06/2024 até 31/12/2025. Em contrapartida a essa redução, foi realizada contratação adicional de 135 mil m<sup>3</sup>/dia entre os anos de 2029 e 2034;
- **O Aditivo Nº 2**, celebrado em 28 de junho de 2024, instituiu a migração do cliente CSN ao mercado livre e reduziu-se a QDC em 1.390.000 m<sup>3</sup>/dia a partir de 01/07/24.
- **O Aditivo Nº 3**, celebrado em 17 de dezembro de 2024, aos contratos de fornecimento de gás natural com a Petróleo Brasileiro S.A. - Petrobras, onde acordou-se um novo preço para a molécula de gás natural (10%), que será aplicado entre o consumo de 90% e 115% da QDC, no período entre 01/01/2025 e 31/12/2026.

#### Revisão tarifária (RTI)

##### 4ª Revisão Tarifária

do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA a proposta de revisão tarifária (4ª Revisão Quinquenal Tarifária 2018-2022), conforme determina a cláusula sétima do contrato de concessão firmado entre a Companhia e o Estado do Rio de Janeiro em 21 de julho de 1997. Posteriormente, em 28/09/2018 e em 19/11/2018, foram enviados Relatórios Complementares da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas, visando adequar ao cenário mais atual e ainda atender à solicitação do Poder Concedente.

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

Em 24/03/21 foi publicada a Deliberação AGENERSA nº 4.199/2021 com os resultados da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas da CEG RIO. A referida Deliberação imputou à Companhia uma redução de 84% em sua margem tarifária com vigência a partir de 01 de abril de 2021. Posteriormente, em 29/03/21, 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 12/04/2022 foi publicada a Deliberação AGENERSA nº 4.408, a qual nega provimento aos Embargos de Declaração interpostos pela Concessionária, mantendo a Deliberação AGENERSA nº 4.199/2021 e a suspensão de seus efeitos.

Tendo em vista a ação judicial anulatória n.º 0290848-46.2020.8.19.0001 que havia sido interposta pela Concessionária, em 2020, contra a AGENERSA, que visava anular Deliberações da Agência que davam interpretações equivocadas ao Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Concessão e, ainda, que a aplicação do Terceiro Termo Aditivo tinha impactos diretos na definição da 4ª revisão tarifária, as Concessionárias deram início a uma proposta de mediação do tema junto à AGENERSA e à Procuradoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro.

Como resultado do processo de mediação, que durou mais de 01 (um) ano, as partes chegaram a um acordo equilibrado, com concessões mútuas e recíprocas, onde se definiu a aplicação do Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, inclusive, com a definição de que a outorga paga será considerada como ativo indenizável, cuja metodologia de pagamento será definida até o último ano da 5ª revisão tarifária.

Como consequência, em 14.11.2024, a AGENERSA julgou o recurso administrativo interposto pela Concessionária, encerrando a 4ª revisão tarifária sem alteração tarifária, tendo em vista que o ciclo se encerrou em 2022. Como consequência do acordo, a CEG RIO assumiu um compromisso de realização de investimentos em 2025 e 2026, no valor de 573 milhões (moeda dez/21), que terão tratamento regulatório na 5ª revisão tarifária, mediante a comprovação da realização dos mesmos.

O plano de investimentos foi apresentado pela CEG RIO à Secretaria de Energia e Economia do Mar (SEENEMAR), em 13.12.2024, e teve sua aprovação confirmada pela Secretaria em janeiro de 2025.

Em 13.12.2024 o acordo foi assinado pela Concessionária e pelo Poder Concedente, tendo sido homologado na ação anulatória supracitada em 09.01.2025.

### **Considerações sobre a 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 Nº698/2022, 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 Nº1002, fica estabelecido que a entrega do Plano de Negócios de 5ª Revisão Quinquenal de Tarifas (2023-2027), pela Concessionária, deverá ser realizado após Deliberação do Regulador sobre Taxa de Remuneração.

## Gestão jurídica

Na sua atuação com foco na celebração de acordos judiciais, especialmente nos Juizados Especiais Cíveis, em 2024, a Companhia obteve uma redução de custos de aproximadamente R\$ 320 mil, tendo por parâmetro os valores das causas nos 23 processos em que se concluíram os acordos.

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 2023 indicam que o Canal do Código de Ética mostra-se eficaz e confiável, considerando a expressiva adesão e confiança dos denunciantes. Ao longo do ano, o canal não recebeu reclamação de consumidores, demonstrando uma maturidade em seu uso. Foram feitos 11 treinamentos e 3 palestras *on-line* e presenciais, relativos ao Programa de *Compliance* ao Código de Ética e demais temas inerentes à pasta. A Companhia também realizou comunicações internas e externas sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação, além de treinamento massivo, por meio de lives, cursos *on-line* e palestras presenciais para colaboradores e fornecedores, em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados.

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

Em 30/12/2021, a AGENERSA submeteu a julgamento o processo SEI 220007/003633/2021 e proferiu deliberações impedindo o reajuste de tarifas de gás natural e GLP a partir de janeiro de 2022. Tais deliberações foram objeto de mandado de segurança, no qual foi proferida decisão liminar autorizando o reajuste das tarifas pelo IPCA e, com relação às térmicas, pelo IGPM. Em setembro/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. A Naturgy interpôs recurso de apelação em face da sentença, abrangendo a recomposição inflacionária e requerendo que seja respeitado o IGPM previsto no contrato de concessão. O recurso foi provido para manter a previsão do pacto concessivo e determinar que seja observado o IGPM em detrimento do IPCA.

Após julgamento, no início de 2021, do processo da 4ª Revisão Quinquenal Tarifária (ciclo 2018-2022), a Companhia interpôs Embargos de Declaração e Recurso. Em novembro/2024, finalmente o processo foi submetido a julgamento, mediante julgamento pela AGENERSA, com a posterior assinatura de acordo entre a Cia e o Poder Concedente. O acordo envolveu concessões mútuas e recíprocas entre as partes, traduzindo-se em um acordo equilibrado, com a renúncia de direitos importantes pela CEG RIO e que possibilitou equacionar as divergências em torno do Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Concessão.

Dentre os resultados decorrentes do acordo realizado no âmbito da 4ª Revisão Quinquenal Tarifária, está o encerramento da ação judicial de cobrança proposta pelo Estado do Rio de Janeiro (ERJ) em face da Companhia que envolveu cerca de R\$ 42 milhões, referentes: (i) à atualização de valores de duas parcelas previstas no 3º Termo Aditivo do Contrato de Concessão; (ii) aos créditos compensados no pagamento da terceira parcela prevista no Aditivo, pela Companhia em face do ERJ (pelo fornecimento não pago de gás para diversos órgãos públicos estaduais); e (iii) o custo financeiro pela antecipação do pagamento da terceira parcela do referido Aditivo. O pedido de desistência foi protocolado em dezembro/2024 e aguarda homologação judicial.

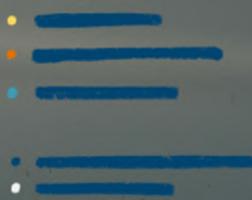
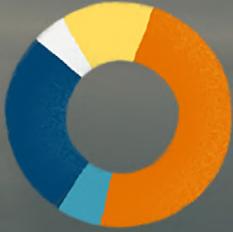
Na AGENERSA, foram submetidos a julgamento os processos regulatórios SEI-220007/000256/2022 e SEI-220007/000638/2020, que envolvem a construção, operação e manutenção do gasoduto dedicado da UTE Marlim Azul. A matéria é inédita e inovadora. A Agência autorizou a operação e manutenção do gasoduto pela Companhia, e determinou que este deverá ser incorporado ao patrimônio estadual mediante indenização. Atualmente, CEG RIO e Marlim Azul estão em tratativas junto ao Regulador com vistas a finalizar minuta contratual relativa à operação e manutenção do gasoduto. Em paralelo, em outubro de 2023, foi firmado um contrato provisório para que CEG RIO preste serviço de distribuição, até que sejam definidas as condições tarifárias e que o Poder Concedente homologue os custos de CAPEX a serem indenizados à Marlim Azul. A operação comercial foi iniciada em 15.12.2023, e o contrato provisório foi prorrogado tendo em vista que não se chegou a um consenso com o Regulador relativo ao contrato definitivo. Foi, ainda, instaurado perante a AGENERSA, o processo SEI-220007/002146/2023, com objetivo de acompanhar o contrato de prestação de serviços, que permanece em andamento.

No que se refere ao tema do mercado livre de gás, é importante mencionar que os debates seguem em curso perante a AGENERSA. Em abril/24 a AGENERSA, num marco importante para o tema, homologou a minuta de Contrato de Uso de Sistema de Distribuição – CUSD. Para o seguimento industrial, em processo que contou com a participação de diversos players do setor. Com relação ao Contrato de Uso de Sistema de Distribuição – CUSD Para o seguimento termoelétrico, em agosto/2024 foi instituída Consulta Pública para recebimento de contribuições que possam subsidiar a AGENERSA na elaboração e homologação da minuta para o seguimento.

No âmbito da ALERJ, foi instaurada a CPI dos Serviços Delegados, com o objetivo de investigar a ocorrência de irregularidades nos serviços públicos. A CEG RIO, na qualidade de Concessionária de Serviços Públicos, compareceu à sede da ALERJ e prestou todos os esclarecimentos solicitados. Atualmente a CPI está suspensa, com retorno previsto no ano 2025.

Importante destacar também que em julho de 2024 a Naturgy protocolou, junto à AGENERSA, o pedido de renovação da concessão.





Informe anual  
2024

## Resultado financeiro

- 34 Sumário financeiro
- 35 Financiamentos
- 35 Remuneração aos acionistas

# 03 •

## Resultado financeiro

### 1. Sumário Financeiro

Em 2024 o Ebitda e o Lucro líquido tiveram uma variação negativa de -16,2% e -21,1% respectivamente, frente a 2023, destacando a aplicação do IGPM negativo de 3,46% sobre as margens de gás no ano de 2024, conforme previsto no contrato de concessão, além do impacto das menores vendas no mercado convencional, compensadas em parte pelo maior volume de geração elétrica.

Conta de Resultados (R\$ mil)	2024	2023	Variação (%)	Variação (%)
Receita líquida das vendas e serviços	2.717.519	3.170.148	-452.629	-14,3%
Lucro bruto	344.809	378.765	-33.956	-9,0%
Lajida (Ebitda)	301.784	360.120	-58.336	-16,2%
Lucro operacional	259.300	318.526	-59.226	-18,6%
Lucro líquido do exercício	177.420	224.966	-47.546	-21,1%
Margem bruta (%)	12,69%	11,95%		

<b>LAJIDA (R\$ mil)</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>Varição (R\$)</b>	<b>Varição (%)</b>
Lajida	301.784	360.120	-58.336	-16,2%
Resultado financeiro	2.767	-2.631	5.398	-205,2%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	79.113	96.191	-17.078	-17,8%
Depreciação e amortização	42.484	41.594	890	2,1%
<b>Lucro líquido do exercício</b>	<b>177.420</b>	<b>224.966</b>	<b>-47.546</b>	<b>-21,1%</b>

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

## 2. Financiamentos

Foi mantida, ao longo de 2024, a estrutura de financiamentos necessários à realização dos investimentos e cumprimento das obrigações da Companhia.

A dívida bruta encerrou o ano de 2024 em R\$ 281 milhões, inferior aos R\$ 370 milhões de 2023, enquanto o caixa/equivalente de caixa fechou o ano com R\$ 442 milhões, frente aos R\$ 464 milhões do final de 2023.

## 3. Remuneração aos acionistas

No dia 06 de dezembro de 2024, foi aprovada na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas (AGE) a revisão proposta para distribuição de resultado do ano de 2023 com a destinação do saldo remanescente no valor de R\$ R\$ 164.410.220,61 destinado a constituição da reserva de dividendos adicionais propostos nos termos do § 6º do artigo 202 da Lei 6.404/76 e Interpretação Técnica ICPC 08.

Na mesma Assembleia foi aprovado o pagamento dos juros sobre capital próprio, no montante máximo de R\$ 29.100.428,07, o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 24.735.363,86, cujo pagamento será efetuado em parcela única no dia 30 de julho de 2025.

O dividendo mínimo obrigatório, no valor de R\$ 19.619.604,44, 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\$ 128.699.840,69, permaneceu no patrimônio líquido da Companhia e terá a destinação deliberada pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2025.



Naturgy

MADE  
YDE

Informe anual  
2024

## Valor gerado para a sociedade

- 38 Relacionamentos com a sociedade
- 39 Apoio e participação em eventos
- 39 Prêmios, certificações e destaques

# 04 •

## Valor gerado para a sociedade

### 1. Relacionamento com a sociedade

A Naturgy é uma empresa consciente do seu compromisso com a sociedade e seu engajamento em temas importantes para as populações das áreas onde atua vai muito além da distribuição de gás de forma segura e eficiente. A empresa ajuda na melhoria da qualidade de vida das pessoas, apoiando e desenvolvendo ações para a manutenção limpa e saudável dos municípios onde está presente.

Em 2024 seguiu apoiando projetos e ações, entre eles:

#### Festival Rio Gastronomia

O 14º Rio Gastronomia, maior festival gastronômico do país, que conta com patrocínio master da Naturgy desde a sua primeira edição, aconteceu em agosto de 2024. Durante três semanas, de quinta a domingo, no Jockey Club Brasileiro, o festival reuniu restaurantes premiados e queridos entre os cariocas, aulas e talks com grandes chefes e exposição de produtores regionais do Estado do Rio, além de shows musicais.

Com esse patrocínio, a Naturgy reafirma sua parceria com a cidade do Rio de Janeiro e, em 2024, reforçou esse apoio estando presente no túnel de acesso ao festival onde celebrou, com painéis e muitas fotos, os 170 anos de sua atuação.

Atualmente, o Rio Gastronomia é uma referência no calendário da cidade e seu sucesso mostra a importância do apoio das empresas para o desenvolvimento de projetos que dão visibilidade à cidade e ao estado.



## 2. Apoio e participação em eventos

### Setor de energia e sustentabilidade:

Rio, Oil & Gas, Fórum Biogás, Circuito Biogás nos estados, XII Lean Six Sigma Congress (ACRJ), Conferência Ethos 2024 – edição RJ, Fórum Global de Inovação e Tecnologia em Sustentabilidade (FITS), Fórum Esfera, Seminário de GNV - Sindirepa.

### Focados em mulheres que trabalham com energia:

Pacto pela Equidade de Gênero na Energia; Meeting of Women Energy Leaders; 3º Congresso Mulheres da Energia.

## 3. Prêmios, certificações e destaques

Em 2024 a Naturgy conquistou certificações e premiações externas em áreas-chave como Recursos Humanos, Comunicação e Serviço ao Cliente, reforçando a visibilidade de suas ações práticas em gestão de pessoas, compromisso com a diversidade, responsabilidade social, e excelência no atendimento. As certificações em recursos humanos validam os esforços da empresa em criar um ambiente de trabalho saudável e produtivo, enquanto os reconhecimentos nas demais áreas destacam a qualidade da comunicação interna, a experiência do cliente e o relacionamento transparente com os *stakeholders*.

Esses prêmios não apenas reforçam a reputação institucional e a marca, mas também evidenciam o compromisso contínuo da Naturgy com a inovação, a excelência e o desenvolvimento sustentável de suas práticas empresariais.

## Prêmio Ouro e Bronze da Associação Brasileira de Telesserviço (ABT)

Os cases “Naturgy: há 25 anos conectando pessoas” e “Naturgy: Equidade e responsabilidade social na prática” receberam os troféus Ouro e Bronze, respectivamente, do Prêmio ABT. Esta é a maior premiação em relacionamento com o cliente no Brasil e tem como propósito reconhecer e divulgar as melhores práticas das organizações, transformando os vencedores em referência para o mercado. Esses prêmios demonstram a consistência das ações da Naturgy, tanto em diversidade e inclusão, quanto em resultados alcançados na campanha de comunicação junto aos colaboradores nos 25 anos da empresa no Brasil.

O case premiado com Ouro na categoria Campanha de Comunicação foi desenvolvido pela área em 2023, para ampliar o engajamento dos colaboradores e aumentar sua percepção de valor quanto aos projetos que a empresa vem desenvolvendo ao longo dos 25 anos de atuação no Brasil. O segundo case abordou o plano de diversidade da Naturgy, que materializa o compromisso de promover uma cultura inclusiva, a visão do interesse pelas pessoas e os resultados atingidos.



## Prêmio Aberje Regional

### categoria Diversidade e Inclusão

A Naturgy ganhou o prêmio regional da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje) na categoria Diversidade e Inclusão, com o case “Empoderamento em Ação: Promovendo Equidade Feminina Através da Responsabilidade Social”. O projeto destacou as ações da empresa voltadas para a promoção da inclusão e da equidade de gênero em seu ambiente de trabalho e na sociedade.

Diante da persistente desigualdade de gênero em diversos setores, a Naturgy implementou políticas para fortalecer a diversidade, com ênfase no aumento da participação feminina em áreas tradicionalmente dominadas por homens. Uma das iniciativas de maior impacto foi a reserva de 50% das vagas em seus programas de capacitação para mulheres. Essa medida tem contribuído para qualificar essas profissionais, ampliando sua representatividade e garantindo mais oportunidades em setores técnicos e estratégicos da empresa.



## **Prêmio Ser Humano** **Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)**

Em novembro, a Naturgy participou do prêmio Ser Humano, iniciativa da ABRH para valorizar as melhores iniciativas em gestão de pessoas dentro e fora das organizações, assim como de estímulos ao pensamento criativo e de novos talentos.

A *Escola da Felicidade* ficou entre os três primeiros colocados da categoria Case Organizacional/Média Organização, modalidade Desenvolvimento. A iniciativa da Naturgy, implantada em 2024, é um espaço dedicado a programas, tendências, ferramentas e melhores práticas para impulsionar o desenvolvimento de habilidades e competências do colaborador. O Prêmio Ser Humano é concedido, anualmente, aos profissionais e às organizações do setor público e privado, cujas práticas inovadoras tenham alcançado significativos resultados quantitativos e qualitativos e que possam ser consideradas uma referência no mercado.



## Prêmio Smart Customer 2024

A Naturgy foi premiada com o Ouro na categoria Gestão de Riscos e Crise, e Prata, na categoria Responsabilidade Social e Diversidade, do Prêmio Smart Customer 2024. O case que obteve o 1º lugar, “Gestão *End to End*”, destaca as medidas inovadoras que a empresa implementou para aprimorar a experiência do cliente em situações de reclamação. A empresa construiu uma célula especializada no tratamento dos casos de ponta a ponta com soluções de forma funcional, rápida, com empatia e cuidado. E ainda processos para eliminar pontos de atrito, reduzir entradas e melhorar a nota de satisfação do cliente, que atingiu recorde neste último ano.

Na categoria Responsabilidade Social e Diversidade, o case “Naturgy: Equidade e responsabilidade social na prática” ressalta as iniciativas para promover a equidade de gênero e o desenvolvimento social nas comunidades onde a Naturgy atua. Duas áreas da empresa se reuniram para elaborar o case premiado: Comunicação, Relações Institucionais e ESG e a área de Pessoas e Organização. Na Naturgy, 70% da diretoria é composta por mulheres. O compromisso começa dentro da empresa e também atinge parte da população. Desde o ano passado, as turmas de cursos profissionalizantes que a Naturgy apoia têm como premissa inscrições com 50% de mulheres.



## Prêmio Ouvidorias Brasil

O Canal do Síndico, da Ouvidoria da Naturgy, meio criado para atuação de forma proativa em casos de interrupção do serviço de gás, foi o case ganhador do Prêmio Ouvidorias Brasil 2023 e recebeu, em 2024, o troféu Azul da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente.

Desde que o Canal do Síndico foi criado, para orientar e efetuar uma comunicação mais rápida com clientes e evitar reclamações, a Naturgy já atendeu de forma personalizada 1.478 síndicos de prédios que tiveram o fornecimento interrompido e que afetaram mais de 30 mil imóveis. Com isso, houve uma redução de reclamações e a nota média de satisfação dos clientes atendidos foi 4,8 (numa escala de 0 a 5).



## Prêmio Ouro da Associação Brasileira de Marketing de Dados

A área de Serviços de Atendimento ao Cliente recebeu o Prêmio Ouro da Associação Brasileira de Marketing de Dados (ABEMD) na categoria *call center* e experiência do cliente. O case vencedor “Naturgy, atendimento de primeira”, descreve a trajetória de melhorias de processos que resultou no incremento do indicador FCR (*First Call Resolution/ Resolução no Primeiro Contato*) de 72% para 79%, indicador que reflete na melhoria na solução dos casos e, conseqüentemente, na satisfação dos nossos clientes.

A Naturgy ampliou as opções de canais de atendimento e estudou oportunidades de melhorias de processos e procedimentos, de modo a garantir que todos os canais atendessem todas as demandas, mantendo a eficiência e evitando a necessidade de troca de canal. Os processos foram aprimorados para solucionar os casos no primeiro contato. Em sua 30ª edição, a iniciativa reconhece cases que impulsionam a transformação do mercado, valorizando projetos que entregam resultados e aprimoram o relacionamento com o cliente.

## Melhor Distribuidora - Prêmio Os Melhores do Ano

A Naturgy recebeu o título de Melhor Distribuidora de Gás Natural Veicular durante a 9ª edição do Prêmio Os Melhores do Ano do Setor de Reparação Automotiva, promovido pelo Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios do Rio de Janeiro (Sindirepa).

Apontado como o maior reconhecimento do setor automotivo, o evento reuniu empresários, representantes de grandes indústrias e lideranças da cadeia produtiva, consolidando sua importância na valorização das boas práticas no mercado. A Naturgy também foi homenageada por sua contribuição estratégica ao setor de reparação automotiva, evidenciando seu papel como parceira essencial na busca por inovação, sustentabilidade e fortalecimento da indústria fluminense. Esse reconhecimento reflete o compromisso da empresa em oferecer soluções energéticas eficientes e contribuir para o avanço da indústria automotiva no Brasil.



## Certificações



### Top Employers 2024

Pelo sétimo ano consecutivo, a Naturgy Brasil é reconhecida como uma das melhores empregadoras do mundo, com destaque para suas práticas eficientes na gestão de pessoas.

Em 2024, o Top Employers Institute reconheceu 71 empresas brasileiras que fazem parte de um grupo de 2.200 organizações de 122 países. As empresas foram avaliadas pelo Instituto em 20 itens, tais como gestão de pessoas, liderança, sustentabilidade, RH, digital, marca empregadora, carreira, *onboarding*, aprendizado, ética, engajamento e diversidade.

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

### Selo Empresa Amiga da Mulher

O governo do Estado do Rio de Janeiro, por meio das secretarias da Mulher e de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio e Serviços, concedeu à Naturgy o Selo Empresa Amiga da Mulher. A Naturgy foi **reconhecida na categoria Ouro**, como empresa que demonstra compromisso com a promoção e defesa dos direitos das mulheres.

O selo foi atribuído a 31 empresas após uma comissão analisar 12 requisitos, incluindo o ambiente de trabalho, que deve prezar pela saúde, integridade física, emocional e dignidade da mulher. O selo está classificado em três categorias: bronze para empresas que atingiram acima de 50% dos requisitos solicitados; prata para aquelas que preencheram mais de 70% dos requisitos; e ouro para as que atingiram acima de 90% dos requisitos.





## EFR Global

A Naturgy foi reconhecida, em Madri (Espanha), por ser a primeira empresa do mundo certificada na Norma Global 1000/23 Empresa Familiarmente Reconhecida (EFR) e pela Associação Espanhola de Normalização e Certificação (AENOR). A empresa vem mantendo o compromisso com uma gestão eficiente de pessoas que promovem a conciliação, nos 10 anos que vem recebendo o selo.

A certificação EFR 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. Ao longo dos anos, a empresa evoluiu no critério de empresa proativa por promover, de forma ativa, políticas e práticas que ajudam a manter o equilíbrio pessoal, profissional e familiar.

## Organização Saudável

A Naturgy evoluiu no compromisso com a saúde e segurança, consolidando-se como uma Organização Saudável. A empresa tem fortalecido a cada ano os pilares que sustentam a evolução do seu compromisso com a saúde e segurança: Saúde e Segurança para as pessoas da organização, Cultura focada no bem-estar da organização, Estilo de vida e Compromisso com a Comunidade.



## **SIG – Sistema Integrado de gestão**

A auditoria externa do Sistema Integrado de Gestão da Naturgy foi concluída com a empresa TÜV Rheinland Ibérica, que avaliou durante sete dias as atividades e os processos da Naturgy quanto à eficácia do atendimento aos requisitos das normas ISO9001; ISO14001 e ISO45001, além do modelo de organização saudável.

A auditoria concluiu que a Companhia tem um sistema de gestão maduro e destacou a seriedade e a transparência dos colaboradores. Como ponto forte, apontou o fato de cada área da Naturgy manter sua própria planilha de necessidades e expectativas das partes interessadas.

## **Rankings**

### **Revista Época Negócios**

A revista Época Negócios traz, no seu anuário 360º, a classificação das 500 Maiores empresas, onde a Naturgy (CEG RIO) ocupa o 366º lugar.

### **1000 Maiores Empresas - Jornal Valor Econômico**

O anuário Revista Valor 1000 Maiores Empresas, do jornal Valor Econômico, em sua Classificação Geral, coloca a Naturgy (CEG RIO) na 355ª posição.

### **Maiores & Melhores 2024**

O anuário Exame - Maiores & Melhores 2024 relaciona as 1.000 empresas com os melhores desempenhos econômicos no País. Na listagem, a Naturgy (CEG RIO) ocupa o 332º lugar. O *ranking* também é publicado no portal Exame Online. A presença das empresas em *rankings* empresariais de renome fortalece a confiança e a credibilidade do Grupo perante o público e o mercado.





Informe anual  
2024

## Acionistas e Auditores Independentes

- 52 Acionistas e auditores independentes
- 53 Auditores Independentes

## 1. Acionistas e auditores independentes

Em 31 de dezembro de 2024, o capital social da Companhia estava representado por 1.995.022.625 ações (665.007.548 ordinárias e 1.330.015.096 preferenciais), todas nominativas e sem valor nominal, de propriedade dos seguintes acionistas:

Acionista	Quantidade de Ações (1.995.022.625)*		Capital Social (%)	Quantidade de Ações (%)	
	Ordinárias	Preferenciais		Capital Votante (Ordinárias)	Preferenciais
<b>Naturgy (Grupo)</b>	<b>468.575.702</b>	<b>720.345.159</b>	<b>59,59</b>	<b>70,46</b>	<b>54,2</b>
Naturgy Distribución Latinoamérica S/A	468.575.701	720.345.159	59,59	70,46	54,2
Naturgy Energy Group AS	1	0	0	0	0
<b>Pluspetrol Energy AS</b>	<b>22.256.472</b>	<b>37.594.206</b>	<b>3</b>	<b>3,35</b>	<b>2,8</b>
Commit**	174.175.374	572.075.712	37,41	26,19	43
<b>Total</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.

\*\*anteriormente denominada Gaspetro.

Ao longo de 2024, não houve alteração no quadro de acionistas da Companhia.

## 2. 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 2024. A Companhia não possui sociedades por ela controladas.

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

O valor anual contratado pelos serviços de auditoria independente prestados pela KPMG à CEG RIO perfaz o valor de R\$ 335.309,00, acrescido de impostos, sendo R\$ 324.323,00 referente aos serviços de auditoria das demonstrações financeiras e R\$ 10.986,00 referente à elaboração de relatório e parecer atestando a conformidade dos valores recolhidos à AGENERSA referentes à Taxa de Regulação.





%



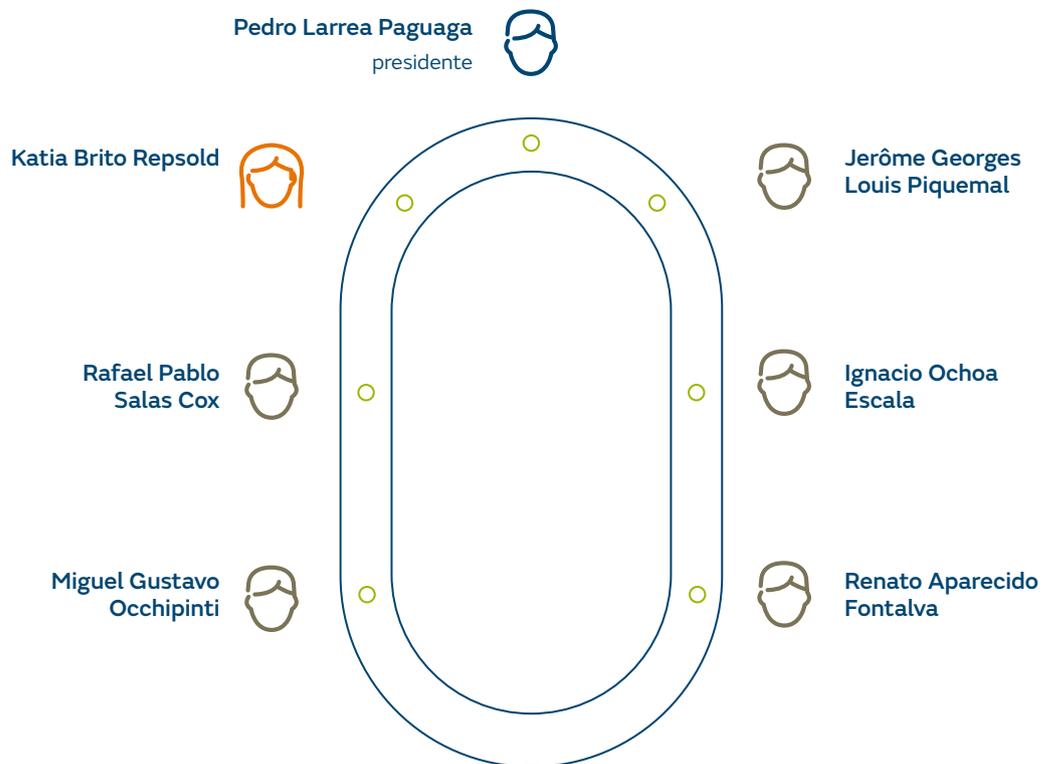
Informe anual  
2024

## Administração

- **Diretoria Estatutária**

<b>Katia Brito Repsold</b>	Diretora-Presidente
<b>Bianca Giovana Wanderley Mascaro</b>	Diretora Comercial
<b>Christiane Delart Dias de Azevedo</b>	Diretora Técnica
<b>Rafael Antonio Bettini Gomes</b>	Diretor Econômico-Financeiro

- **Conselho de Administração - Efetivos**



● **Conselho Fiscal - efetivos**

**Renato Achutti**

**Felipe Kfuri Moreira da Silva**

**Paulo Andrade Rodrigues**

**Marcelo Vieira Wrneck**

**Pedro Antônio Martins Aparício**

● **Contador**

**Emerson de Pontes Sales**

Contador - CRC 110288/O-9 RJ



**Sede**

Avenida das Americas 4200, Barra da Tijuca - Rio de Janeiro

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

**Edição**

Diretoria de Comunicação

**Diagramação**

f/damatta design

**Naturgy** 

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