



Informe
Anual
2024

Naturgy 



Acesse os
Informes anuais
2024

Informe
Anual
2024

Naturgy 

Informe
Anual
2024

Naturgy 

Sumário

01

Modelo
de negócio

07

02

Atividade
comercial

13

03

Resultado
financeiro

24

04

Valor gerado
para a sociedade

29

05

Acionistas
e auditores
independentes

43

06

A administração

47



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.

A empresa já é uma referência no mercado de gás, está se transformando, se atualizando e respondendo aos desafios atuais, como é o caso da 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. Apoiamos e acompanhamos iniciativas colaborativas para transformar a realidade social em favor da maior inserção da mulher no mercado de trabalho.

Um estudo recente da Fundação Getúlio Vargas com 418 empresas analisadas sobre a participação de mulheres em cargos de média e alta liderança 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 às expectativas de todas as partes interessadas. Na companhia, transformamos juntos, com excelência.



Orientado para as Pessoas:

o lado mais humano

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



Um só Planeta:

por uma sociedade mais sustentável

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





Informe anual
2024

Atividade comercial

- 14 Clientes atendidos
- 16 Vendas de gás
- 17 Serviço a clientes
- 21 Investimentos
- 22 Regulação

02 • Atividade comercial

1. Clientes atendidos

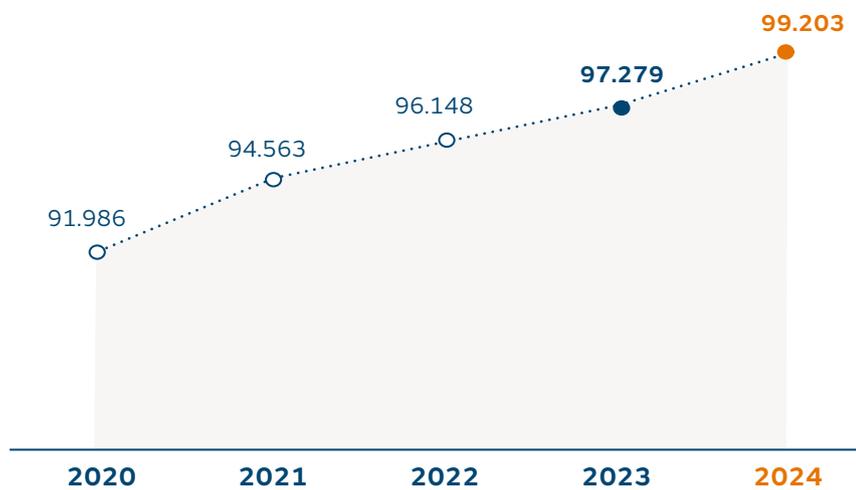
Em 2024 a Naturgy em São Paulo alcançou a marca de 99.203 clientes, o que representou um aumento de 2% em relação ao ano anterior e um incremento líquido de 1.924 usuários em toda a área de atuação da Companhia.

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



Número de Clientes	2024	2023	Variação
Residencial	97.054	95.153	1.901
Comercial	1.949	1.927	22
Industrial	175	174	1
Geração Elétrica	25	25	0
GNV	99.203	97.279	1.924
Total	1.000.015	998.941	1.074

● Evolução do número de clientes nos últimos 5 anos

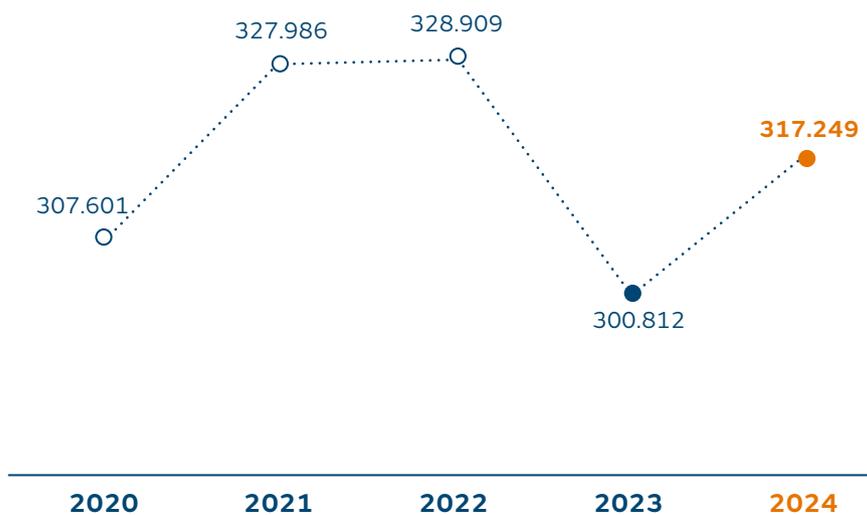


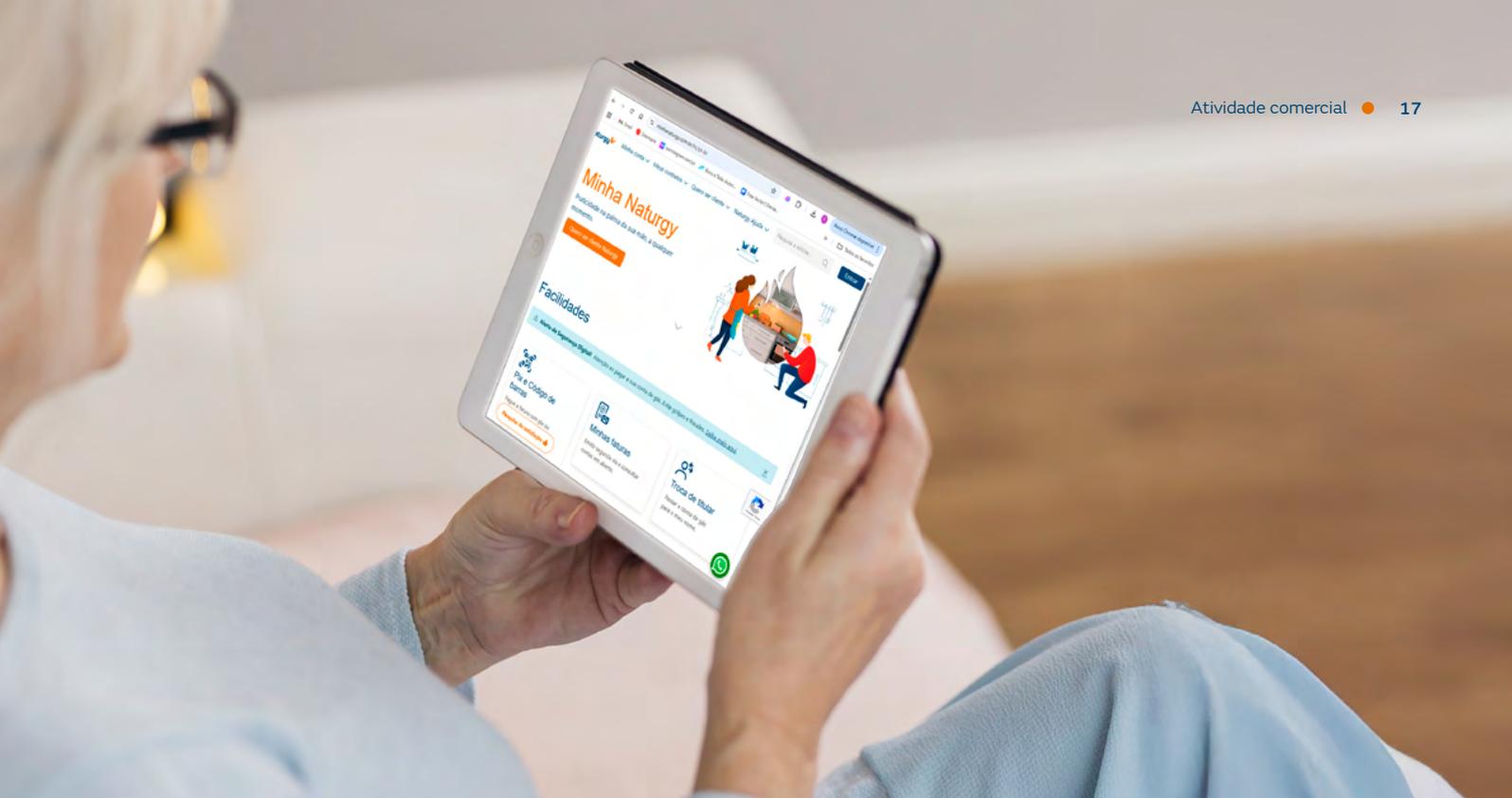
2. Vendas de gás

Um total de 317.249 mil m³ foi distribuído ao longo do ano de 2024. Frente a 2023, as vendas apresentaram um aumento de (5,5%), sendo o comercial (1,8%) e o mercado industrial (6,6%).

Vendas (mil m ³ /dia)	2024	2023	Variação %
Residencial	7.503	7.668	-2,2%
Comercial	7.265	7.133	+1,8%
Industrial	296.418	278.145	+6,6%
GNV	6.062	7.866	-22,9%
Total	317.249	300.812	+5,5%

● Evolução do volume de vendas nos últimos 5 anos (mil m³/dia)





3. Serviço a clientes

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

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

Clientes que buscaram o atendimento

A Naturgy São Paulo coloca à disposição dos seus clientes um time de atendimento pronto para ouvir e atender às diferentes demandas de seus clientes. Essa operação contou, em 2024, com um total de 169 mil contatos.

Ao longo do ano, a Companhia registrou uma queda importante nas reclamações de consumidores. Na comparação com o exercício anterior, foi registrado um volume de reclamações 37% inferior.



169 mil

de atendimentos
em 2024



- 37%

no volume de
reclamações
comparado a 2023

Digitalização do atendimento

Em contrapartida, a empresa investiu em tecnologia para processamento de demandas de forma automática, buscando maior agilidade e eficiência no atendimento, usando os canais de processamento automático, que não precisaram de nenhuma intervenção humana.

O *Minha Naturgy*, portal da empresa na 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.



79%

consulta de fatura

.....

**Minha
Naturgy**

21%

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

Facilidade no pagamento da Fatura

A Naturgy São Paulo manteve serviços voltados para o pagamento da fatura, além da possibilidade de pagamento via Pix, que apresentou incremento de 122% na comparação com exercício anterior.

A Companhia também buscou facilitar 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 sobre o corte e na visita também oferece a possibilidade de o cliente pagar seus débitos via máquina de débito e, com isso, evitar o corte. O objetivo é dar ao cliente uma última chance de evitar o corte do fornecimento. Graças a esse projeto, a empresa reduziu em até 30% o corte por dívida.

Em todos os canais de atendimento a Naturgy São Paulo 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 e também fortaleceu o contato ativo com todos os clientes para completa análise de cada caso. Com isso, identificou um sensível aumento na satisfação dos consumidores que usaram esse canal, e encerrou o ano com nota 9,3 de satisfação.

No site *Reclame Aqui*, a Naturgy São Paulo registrou 165 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 ARSESP (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo) foram registradas ao longo do ano 40 manifestações e todas atendidas dentro do prazo regulatório.



**redução
no corte
por dívida**

30%



**site Reclame
aqui**

165



**via agência
reguladora
(Agenera)**

40

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 de atendimento foram revistos. O objetivo foi tornar o atendimento cada vez mais simples, rápido e menos burocrático. Os clientes que não ficaram satisfeitos com o atendimento em primeiro nível, puderam recorrer aos canais de segunda instância.

Na Ouvidoria, foi identificado um total de 233 manifestações nas quais a Naturgy São Paulo não só buscou apurar as oportunidades de melhoria em seus processos internos como também 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 priorizou o contato ativo com todos os clientes para completa análise de cada caso. Com isso, identificou uma sensível aumento na satisfação dos consumidores que buscaram esse canal e encerrou o ano com nota de 9,3 de satisfação.



acionaram a empresa por meio da Ouvidoria

233



A nota de satisfação

9,3



4. Investimentos

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

A rede de distribuição de gás canalizado da região teve uma ampliação de 8,90 km frente a 2023, passando de 1.900,90 km para um total de 1909,90 km de extensão, em 2024.

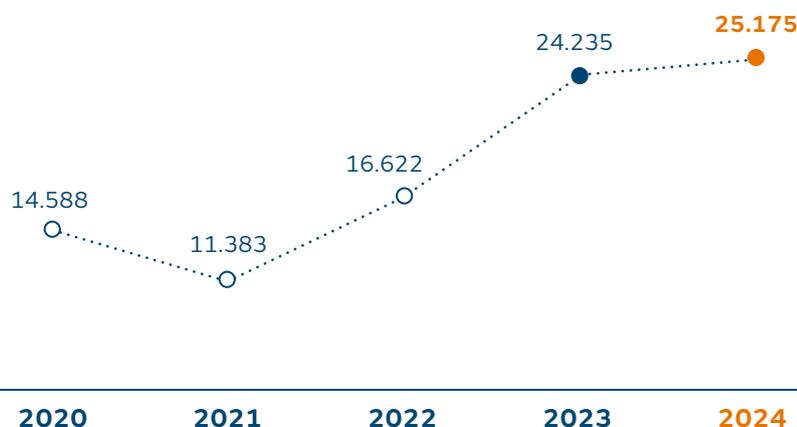
Seguindo padrões internacionais de segurança e de confiabilidade, a Companhia tem um sistema de detecção preventiva que inspeciona constantemente a rede de distribuição de gás e mantém os índices de segurança conforme as mais eficientes referências internacionais e dentro dos objetivos fixados pelo grupo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

Em 2024, a Companhia fez investimentos de R\$ 25.175 mil, valor 4% superior aos investimentos de 2023, destinados à manutenção e construção de infraestrutura para expansão da distribuição em toda a região atendida, mantendo seu compromisso e responsabilidade com a segurança e qualidade dos serviços prestados.

Investimentos (R\$ Mil)	2024	2023	Variação %
Infraestrutura de distribuição	14.786	13.101	+13%
Manutenção e demais investimentos	10.389	11.133	-7%
Total	25.175	24.235	+4%

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.

● Investimentos nos últimos 5 anos (R\$ mil)



5. Regulação

Revisão de Tarifas

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

A última Deliberação publicada em 2024 foi a de número 1.605/2024, devido ao reajuste de -1,20% nos preços do gás fornecido pela Petrobras. Nas tarifas para os grandes consumidores industriais, por exemplo, houve redução de 2,51% (consumo superior a 10 milhões de m³) e de 2,52% no mercado GNV. Para os segmentos residencial e comercial não houve alteração. Os valores estão vigentes desde 30 de novembro de 2024.

Contrato de suprimento de gás

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

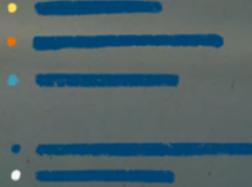
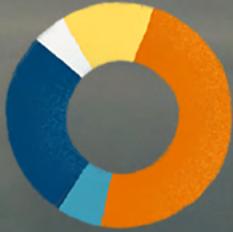
Por esse contrato, a GNSPS se compromete a:

(i) retirar as seguintes quantidades:

Ano	QDC m ³ /dia
01/01/24 a 31/12/28	900.000
01/01/29 a 31/12/29	800.000
01/01/30 a 31/12/30	715.000
01/01/31 a 31/12/31	633.000
01/01/32 a 31/12/32	555.000
01/01/33 a 31/12/33	495.000
01/01/34 a 31/12/34	450.000

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





Informe anual
2024

Resultado financeiro

- 26 Sumário financeiro
- 27 Remuneração aos acionistas

03 • Resultado financeiro

1. Sumário Financeiro

O Ebitda e o Lucro Líquido de 2024 tiveram uma redução de -11,5% e -11,8%, 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	1.059.745	988.328	71.417	7,2%
Lucro bruto	265.911	224.785	41.126	18,3%
Lajida (Ebitda)	269.662	228.661	41.001	17,9%
Lucro operacional	224.532	184.211	40.321	21,9%
Lucro líquido do exercício	181.222	155.695	25.527	16,4%
Margem Bruta (%)	25,1%	22,7%		

LAJIDA (R\$ mil)	2024	2023	Varição (R\$)	Varição (%)
Lajida	269.662	228.661	41.001	17,9%
Resultado financeiro	28.037	28.815	(778)	-2,7%
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	71.347	57.331	14.016	24,4%
Depreciação e amortização	45.130	44.450	680	1,5%
Lucro líquido do exercício	181.222	155.695	25.527	16,4%

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

2. Remuneração aos acionistas

No dia 02 de dezembro de 2024 foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor bruto de R\$ 43.686 milhões, a serem pagos em uma única parcela, no dia 30 de julho de 2025. O dividendo mínimo obrigatório, no valor de R\$ 5.907 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\$ 122.568 milhões, excetuando-se o valor da reserva legal de R\$ 9.061 milhões, permaneceu no patrimônio líquido da Companhia e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, que será realizada em abril de 2025.



Naturgy

MADE
YDE

Informe anual
2024

Valor gerado para a sociedade

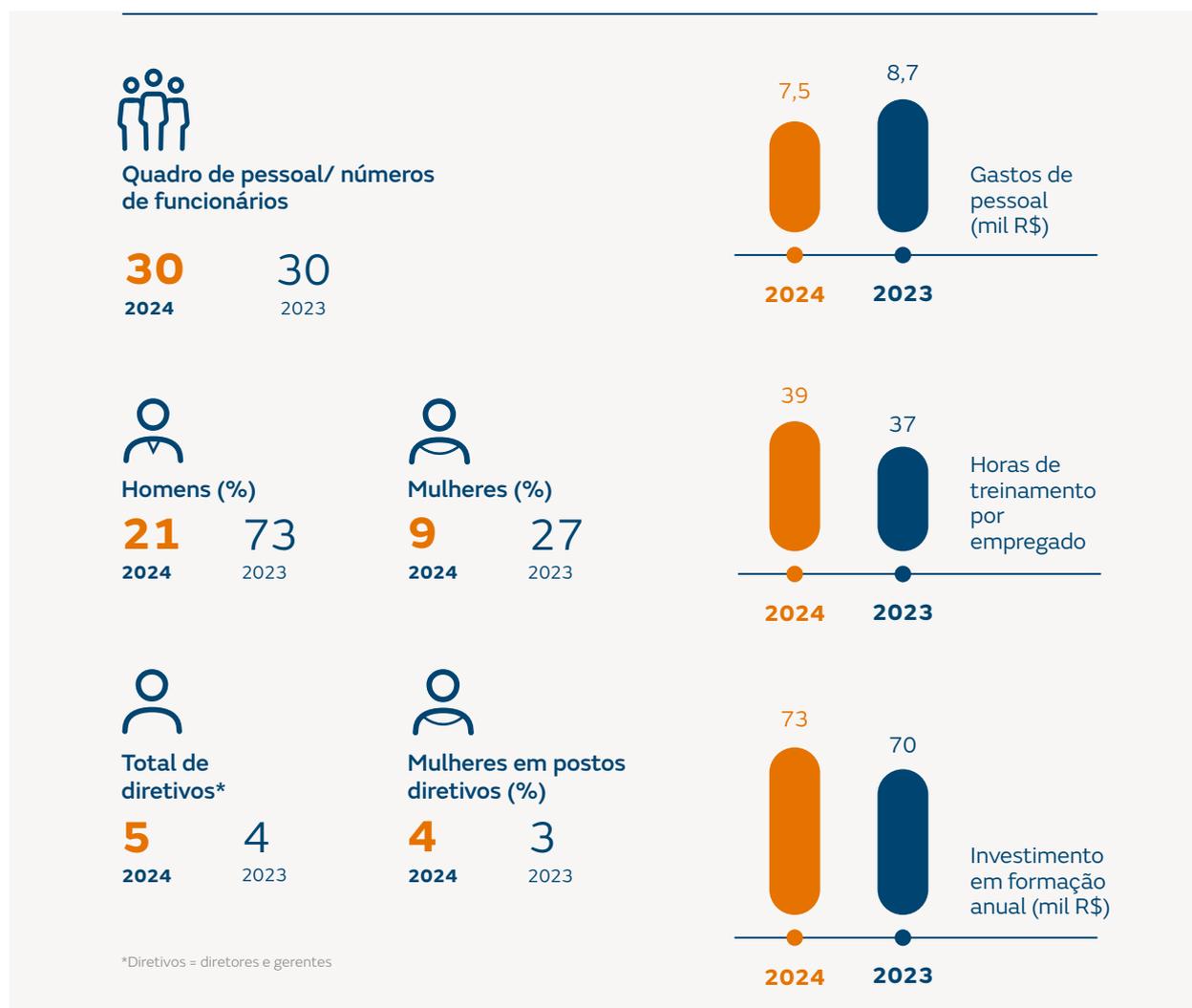
- 30 Responsabilidade social corporativa
- 34 Relacionamentos com a sociedade
- 36 Prêmios, certificações e destaques

04 •

Valor gerado para a sociedade

1. Responsabilidade social corporativa

Principais indicadores GNSPS





Somos orientados para as pessoas

Em 2024, a Naturgy potencializou o desenvolvimento da liderança, a consolidação da cultura organizacional e o fortalecimento do engajamento dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho positivo e produtivo.

Reforçou a experiência do colaborador e promoveu ações de saúde e bem-estar, investindo na integração, troca de ideias, reconhecimento, fortalecimento da comunicação, flexibilidade, terapia e promoção da transversalidade. Consolidou, assim, um ambiente que valoriza a colaboração, impulsiona o equilíbrio com a conciliação entre vida pessoal e profissional, apoiando o desenvolvimento profissional, a cultura da diversidade e inclusão, gerando a retenção de talentos e fortalecendo o clima organizacional.

Destacamos algumas das ações realizadas:

- **Universidade Corporativa:** é uma das principais alavancas de transformação, servindo tanto às pessoas quanto ao negócio, contribuindo para a criação de valor e a consecução dos objetivos da organização. A Universidade oferece treinamentos nos Institutos Técnico e de Liderança, disponíveis em formatos presencial, híbrido ou *on-line*, além de participação em seminários externos, cursos de idiomas, bolsas de estudo e apoio à formação de empresas parceiras através da Universidade Estendida.
- **Escola da Felicidade:** em 2024, lançamos a Escola da Felicidade, um espaço formal dedicado a programas, tendências, ferramentas e melhores práticas para capacitar os profissionais da empresa em *soft skills*. A Escola da Felicidade disponibiliza cerca de 50 programas de formação, focados em temas como autoconfiança, motivação e engajamento.
- **EmpowerLead e InspiringLead:** formação dedicada ao desenvolvimento das médias lideranças e gerenciais. Com foco no autoconhecimento e empoderamento, fortalecendo a formação de líderes que desenvolvem talentos, promovem um ambiente de trabalho positivo e administram conflitos de maneira eficaz. Isso resulta em equipes mais engajadas, produtivas e satisfeitas, o que, por sua vez, contribui para a retenção de talentos e o fortalecimento da cultura organizacional.
- **Avaliação de Competências:** em 2024, foi fechada a avaliação 270º para a média liderança. As competências avaliadas são as do nosso modelo de liderança e o objetivo é o desenvolvimento profissional e pessoal através da prática do *feedback* e da elaboração de planos de desenvolvimento individuais. O nosso Modelo de Liderança tem como pilares as PESSOAS, as RELAÇÕES e os RESULTADOS e foi desenhado para dar uma resposta ágil aos novos desafios e exigências, ganhando competitividade e produtividade. Esse modelo é a base que norteia nossas ações de desenvolvimento e formação. Foram avaliadas 62 pessoas (100% do público-alvo).
- **Desenvolvimento Profissional e Talentos:** a Companhia seguiu com projetos importantes que

promovem a mobilidade interna, disponibilização da consultoria de carreira ao longo de todo o ano, realização dos programas de *mentoring* e *coaching*. Além disso, foi mantido um mapa de sucessão atualizado, identificando talentos, e realizadas entrevistas de retenção de talentos para apoiar e garantir o desenvolvimento contínuo e a satisfação dos colaboradores.

- **Programa Carreira em Foco:** foram 7 dias de programação com palestras e roda de conversas com os colaboradores, com foco em desenvolvimento e carreira. As temáticas envolveram: Marca Pessoal, Protagonismo, Inteligência Artificial, Diversidade e Inclusão, Mesa Redonda com a alta direção, contando o que mudou com a reestruturação; e Café com Pessoas, respondendo às dúvidas dos colaboradores sobre as trilhas de Carreira. As atividades contaram com uma média de 140 colaboradores e satisfação de 9,4.
- **Organização:** no segundo semestre de 2024, foi realizada a reestruturação de postos e áreas, a fim de garantir o alinhamento da força de trabalho às necessidades da empresa e de mercado, visando o cumprimento dos objetivos estratégicos e de negócio do Grupo.
- **Plano de Cargos e Carreiras:** lançamento do site de Cargos e Carreiras, um repositório onde os



colaboradores podem acessar e pesquisar sobre todas as possíveis carreiras no Grupo Naturgy no Brasil, com principais atividades, competências técnicas e comportamentais, além do lançamento da Política de Cargos e Carreiras, tornando ainda mais transparente todas as possibilidades de movimentações, reajustes e promoções na empresa.

- **Remuneração:** foram realizados estudos salariais de 100% dos postos de trabalho e 41% do público foi impactado com reajustes por desempenho, gerando mais satisfação, reconhecimento e retenção dos colaboradores. Além disso, em 2024, o grupo Naturgy promoveu 7,5% de sua força de trabalho, fortalecendo o compromisso em desenvolver e gerar oportunidades internas.
- **Programa de Idiomas:** novo programa de idiomas que contempla 100% dos colaboradores da Naturgy Brasil. A nova plataforma conta com mais de 15 idiomas, conteúdos disponíveis para estudo e aulas em grupo, sendo 100% *on-line*.
- **Diversidade e Inclusão:** a Companhia promove uma cultura inclusiva, orientando a maneira de trabalhar e alcançar os objetivos, tendo como base o interesse pelas pessoas. A diversidade é uma alavanca cultural, incentivando um ambiente de respeito às diferenças, de escuta e diálogo permanente. Em 2024, demos continuidade às ações de Diversidade e Inclusão, compartilhando conteúdos e atividades relevantes que dizem respeito a todos nós como indivíduos, sociedade e Companhia. Fomentamos a contratação e desenvolvimento de talentos jovens para reforçar a diversidade geracional, através do programa *Flex&Lead*. Hoje, 77% do quadro de funcionários está acima dos 40 anos de idade. O programa tem como objetivo formar jovens em nosso seguimento e promover a gestão do conhecimento.
- **Transversalidade:** através do projeto “Fique por Dentro”, foram realizadas apresentações das áreas para os colaboradores, com o intuito de ampliar o conhecimento sobre suas atividades, projetos e desafios, promovendo integração, transversalidade, gerando visão global, assim como o conhecimento do impacto de cada atividade nos resultados da Companhia e o reconhecimento das contribuições individuais.
- **Saúde e bem-estar:** foram promovidas ações de suporte à saúde física e emocional, tais como: a consolidação da plataforma de apoio psicológico disponível para os colaboradores e seus familiares, campanha de vacinação contra a gripe, sessões de fisioterapia, reflexologia, *shiatsu*, ginástica laboral, incentivo à realização de atividades físicas através do benefício *wellhub*, também disponível aos familiares; assim como a realização de palestras em diversos temas de saúde integral e divulgação de *e-mails* informativos através da comunicação interna.
- **Flexibilidade:** a Naturgy seguiu com a jornada híbrida, com a política de horários flexíveis e com a compensação de horas, com as saídas antecipadas às sextas-feiras e ponte nos feriados adotados, visando a conciliação da vida pessoal e profissional do colaborador.
- **Benefícios:** foram ampliados os benefícios como o incentivo ao exercício físico e apoio psicológico extensivos aos familiares, “apoio pass” para consultoria de apoio social, financeiro e jurídico, auxílio medicamentos e melhorias no plano de saúde e odontológico.

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

Com isso, fechamos o ano com 73 pontos de avaliação de felicidade (*HappinessIndex*), com 37 pontos em *Net Promoter Score eNPS*, votação média de 8,1 e 54% de promotores, o que representa confiança e segurança dos funcionários no feedback com a empresa.

2. Relacionamento com a sociedade

Em 2024, a empresa continuou a fortalecer seu relacionamento com as comunidades onde atua, conduzindo campanhas sociais, apoiando públicos em situação de vulnerabilidade e incentivando diversas ações que geram impacto positivo na sociedade. Com os olhos voltados para 2025, a Naturgy planeja ampliar, ainda mais, sua atuação solidária, reforçando o compromisso de transformar vidas e ajudar o próximo.

A Companhia tem como objetivo aumentar o número de iniciativas e estender seu alcance a mais pessoas, levando esperança, apoio e cuidado a quem mais precisa.

Ao longo do ano, diversas ações solidárias foram realizadas, ganhando destaque na região de atuação e também nos canais oficiais da Naturgy, que ampliaram sua visibilidade e engajamento. Entre as principais iniciativas, destacam-se:

Campanha Solidária de Páscoa: doação de caixas de bombons para crianças em situação de vulnerabilidade atendidas pela Casa do Menor, de Sorocaba (SP), levando mais alegria e esperança aos acolhidos.

ESG **Naturgy**

A solidariedade é doce

Doe caixas de bombom para a Páscoa!

A campanha de voluntariado está de volta para arrecadar caixas de bombom e distribuir alegria.

As doações serão entregues para crianças e adolescentes atendidos pelo Instituto Maria Claro, que ficarão muito felizes com a sua contribuição.

Como fazer sua doação:

- Doe quantas caixas de bombom você puder!
- Entrega da sua doação: Aos cuidados de Cristiane Gonçalves, da área de Pessoas.
- As caixas de bombom devem estar embrulhadas e identificadas com seu nome e setor.
- O prazo de entrega vai até o dia 10 de abril.

Páscoa é tempo de doçura e gentileza.
Participe!

gentileza **Maria Claro**

Apoio às vítimas de enchentes no Rio Grande do Sul: arrecadação de itens essenciais, como produtos de limpeza, roupas e calçados, contribuindo para a reconstrução das vidas afetadas pelas enchentes, em parceria com o Fundo Social de Solidariedade de Sorocaba.

Dia das Crianças: em parceria com o Instituto Kayton, de Sorocaba (SP), cada colaborador apadrinhou uma criança, oferecendo presentes e momentos de carinho, que transformaram o dia desses pequenos.

Doações de Natal: presentes natalinos foram entregues às crianças da Creche Maria Claro, de Sorocaba (SP), encerrando o ano com gestos de amor e solidariedade.

Iniciativas de pesquisa, desenvolvimento e conscientização: a Naturgy São Paulo abriu inscrições para o Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (P&D&I) 2025-2026, com o objetivo de promover avanços tecnológicos no setor de gás natural canalizado. A iniciativa visa aumentar a eficiência, a segurança e a sustentabilidade em toda a cadeia de distribuição.

Além disso, campanhas de conscientização destacaram a importância de práticas, como:

- **Economia no uso de aquecedores a gás (março/2024):** incentivo a medidas simples que beneficiam o meio ambiente e proporcionam economia para os consumidores.
- **Manutenção periódica de equipamentos (abril/2024):** reforço na atenção para a necessidade de autovistorias para garantir segurança e eficiência em instalações residenciais e comerciais.

Ações culturais

Acendimento da pira a Gás Natural no início das Comemorações do Aniversário de 414 anos de Itu: a cerimônia anual de acendimento da Pira a gás natural é um marco simbólico das festividades de aniversário da cidade de Itu. O monumento cultural foi construído pela Companhia em 2010, reafirmando seu compromisso com o desenvolvimento sustentável e o apoio às comunidades em sua área de atuação.

As iniciativas citadas foram possíveis graças à generosidade e ao engajamento dos colaboradores da Naturgy, que abraçaram essas causas como parte da cultura da empresa. Cada ação reforça a responsabilidade da Naturgy com o bem-estar e a segurança das comunidades em que está inserida, evidenciando que, no coletivo, é possível construir um mundo mais acolhedor, equilibrado e solidário.

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 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.

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.





Informe anual
2024

Acionistas e Auditores Independentes

- 44 Auditores independientes
- 45 Acionistas

1. 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, bem como serviços de auditoria independente de Demonstrações Financeiras Regulatórias, referente aos exercícios sociais de 2023 a 2024. A KPMG também presta serviços de auditoria independente de Demonstrações Financeiras das demais Companhias do grupo Naturgy no Brasil, sendo todas de capital fechado. A Companhia não tem sociedades por ela controladas.

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

O valor anual contratado pelos serviços de auditoria independente prestados pela KPMG à GNSPS perfaz o valor de R\$ 388.665,00, acrescido de impostos, sendo R\$ 198.665,00 referente aos serviços de auditoria das demonstrações financeiras e R\$ 190.000,00 referente aos serviços de auditoria das demonstrações financeiras regulatórias.

2. Acionistas

Acionistas	Participação no capital social (%)	Quantidade de ações
Naturgy Distribucion Latinoamerica S.A.	99,99%	595.799.976
Katia Brito Repsold	0,01%	1
TOTAL	100%	595.799.977

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



Informe anual
2024

Administração



● **Diretoria Executiva**

Katia Brito Repsold Diretora-Presidente

Bianca Mascaro Diretora Comercial

Marcio Gomes Vargas Diretor Financeiro

Christiane Delart Diretora Técnica

● **Contador**

Flávia Cristina Chibau Cavassani

CRC-15P260400/O-3



www.naturgy.com

Edição

Diretoria de Comunicação

Diagramação

f/damatta design

Naturgy 

www.naturgy.com.br