



**Naturgy**   
*Transforming Together*

Informe de  
Responsabilidade  
Corporativa

**2021**





Informe de  
Responsabilidade  
Corporativa

**2021**



Acesse o  
Informe de sustentabilidade  
2021



Carta da  
*Country Manager*  
| 4

**1**  
Nossos  
compromissos  
e objetivos  
| 8

**2**  
Modelo de negócio  
e estratégia de  
sustentabilidade  
| 12

**3**  
Integridade  
e confiança  
| 62

**4**  
Meio  
ambiente  
| 134

**5**  
Experiência  
do cliente  
| 146

**6**  
Compromissos de  
responsabilidade  
corporativa  
| 160

**7**  
Compromisso  
com a sociedade  
| 200

**8**  
Informações  
adicionais  
| 208



## Carta da Country Manager

[GRI 102-14]

### Caros leitores e leitoras,

Embora tenha sido um período dos mais difíceis e complexos da história mundial, o ano de 2021 foi marcado por um sentimento de esperança, principalmente por conta da vacinação contra a Covid-19 em todo o mundo. Mas os enormes efeitos da pandemia provocaram mudanças em praticamente todas as ordens da vida social, econômica e até política, colocando à prova toda a infraestrutura da companhia.

Diante destas condições, é com satisfação que apresento este relatório. Com resiliência e inovação, nós, da Naturgy, conseguimos manter nosso serviço de forma contínua e com qualidade, adequando nossa operação ao novo cenário, tendo sempre como objetivo principal o cuidado com a saúde dos nossos colaboradores, de seus familiares e dos nossos clientes.

Em 2021, a saúde para todos foi nossa prioridade. Para tanto, desde março de 2020, mantivemos 94% dos colaboradores em regime de *home-office*. As áreas operacionais, que atuam no monitoramento de toda a rede de gás canalizado, e as equipes técnicas de atendimento continuaram trabalhando, adotando planos de contingência. Também o fornecimento de GNV aos postos de abastecimento se manteve sem paralisações.

Em relação aos que realizam tarefas presenciais, essenciais ao funcionamento do sistema, adotamos as salvaguardas necessárias para minimizar a possibilidade de contágio por meio de exigentes protocolos sanitários. Esse trabalho foi fundamental para manter o bom funcionamento do sistema e dos serviços e não afetar o abastecimento normal nas residências, comércios e indústrias, o que nos deu muito orgulho, pelo empenho demonstrado por nossos colaboradores.

Várias outras ações adotadas em 2020, visando minimizar os impactos e riscos da pandemia, foram continuadas. Entre elas estão a doação de gás natural para hospitais que recebem vítimas da Covid-19, o parcelamento das dívidas de clientes, a suspensão de cortes de fornecimento para residências, pequenos comércios, MEIs, e serviços médico-hospitalares e a campanha de vacinação contra a gripe.

Nas agências físicas, o atendimento presencial foi suspenso em 2020 e retomado em 2021, gradualmente, com estritas medidas de segurança sanitária, agendamento e horário reduzido. Evitando o deslocamento até as agências, nosso canal *on-line* Minha Naturgy ampliou os serviços oferecidos. Nas redes sociais, mantivemos o atendimento aos clientes de forma efetiva e rápida, reduzindo o tempo do primeiro atendimento para até 36 minutos. O Facebook continuou sendo o canal mais usado pelos clientes, seguido pelo Instagram e pelo Twitter. E buscando mais uma maneira de permitir aos clientes obter *on-line* o acesso a todas as informações da empresa, lançamos, em outubro, nosso novo site, com um formato mais moderno e fácil, *mobile friendly*.

Mesmo com todas as dificuldades que a pandemia impôs, seguimos em 2021 realizando nossas atividades de distribuição de gás natural nos 66 municípios do Rio e de São Paulo nos quais estamos presentes.

Chegamos com o gás natural a mais 15.928 novas residências, que passaram a contar com o conforto e a segurança do nosso serviço. Mais 20 novos postos de GNV também começaram a ser abastecidos em 2021. Vale ressaltar que os investimentos acumulados das três distribuidoras dirigido ao mercado brasileiro, de 1997 a 2021, chegaram a R\$ 7,3 bilhões.

Essas atividades foram executadas de forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável com a minimização do impacto ambiental, buscando a mitigação das mudanças climáticas e garantindo a prevenção da poluição através do uso das melhores técnicas disponíveis, controlando e minimizando os riscos ambientais.

A aplicação de medidas para cumprir esse compromisso teve continuidade e incluiu algumas ações e programas já implantados e que foram expandidos durante o ano, como a renovação da rede de distribuição. De 1998 até 2021, a companhia modernizou 854,38 km da rede, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa e aumentando a eficácia na distribuição de gás natural.

Atualmente, as empresas movem-se em um espaço completamente diferente do que há alguns anos, com transformações importantes do ponto de vista produtivo e social. Nossa estratégia de ação inclui o permanente compromisso com a integridade e transparência para alcançar nossos objetivos e administrar o negócio de forma sustentável. Avançamos nos desafios em matéria de integridade através de um foco de gestão baseado em diversas políticas, procedimentos e ferramentas específicas, entre elas o Código Ético, o Código

Ético do Fornecedor, a Política Anticorrupção, a Política de Direitos Humanos. Desde janeiro de 2019, contamos também com uma Política de *Compliance* para promover uma cultura de cumprimento e tolerância zero com descumprimentos normativos.

A privacidade e proteção de dados pessoais também foi um importante foco da Naturgy em 2021 e representou um grande desafio que envolveu toda a empresa. Durante o ano, conseguimos construir e implantar um robusto programa para atender à lei nº 13.709, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que traz uma série de obrigações, e hoje estamos em total cumprimento à ela.

Reconhecendo a importância do trabalho realizado pelas empresas prestadoras de serviço, seguimos estendendo a elas também a mesma cultura de prevenção com a qual desenvolvemos nossas próprias atividades.

Após já ter consolidado o uso das ferramentas do nosso Plano de Segurança e Saúde, no qual os colaboradores passaram a observar e relatar os comportamentos seguros e inseguros dentro e fora da empresa, continuamos a investir nesse plano, realizando, constantemente, ações para envolver as empresas contratadas.

O interesse pelas pessoas é um princípio inspirador da Naturgy e define a nossa Cultura Corporativa. Em 2021, diante do cenário adverso, a empresa se antecipou e montou um comitê de crise para tomar decisões que o momento exigia e implantou diversas medidas de combate e prevenção contra a contaminação pela Covid-19. Entre as principais ações estão a criação de ferramenta de rastreamento e monitoramento semanal do estado de saúde física e emocional, apoio à saúde emocional para funcionários e familiares, ginástica laboral remota, ações de comunicação interna, engajamento e liderança, entre outras.

O cuidado na gestão de políticas de atendimento aos colaboradores recebeu reconhecimentos externos importantes, com destaque para a certificação Top Employer obtida pela empresa pelo quarto ano consecutivo. Concedida pelo Top Employers Institute, a certificação é resultado de um processo de pesquisa que dura cerca de seis meses e analisa mais de 600 práticas de gestão, analisando cerca de 1.700 empresas, em 120 países.

Ainda no âmbito de reconhecimento externo, fomos incluídos em diversos dos principais *rankings* corporativos de grande relevância, entre eles o do anuário Valor Grandes Grupos, que relaciona os 200 maiores grupos empresariais do País, e no qual a empresa ficou em 117º lugar.

Nós, da Naturgy, planejamos ações que nos permitem conhecer as expectativas de nossos *stakeholders* e desenvolver com eles relações duradouras e estáveis. Essa diretriz se traduz, por exemplo, em ações como as parcerias que estabelecemos para empoderamento de nossos clientes, como a que ocorre com os chefes de cozinha e donos de comércios relacionados à gastronomia.

Traduz-se também na colaboração com a comunidade, como, por exemplo, os projetos que desenvolvemos para ampliar oportunidades de entrada de jovens no mercado de trabalho.

Entre esses projetos, estão o Projeto Energia do Sabor, que certifica e capacita através do curso de cozinheiro internacional jovens, entre 17 e 25 anos, de famílias com renda de até três salários-mínimos, e o Projeto Energia para Crescer, que faz apresentações de teatro e palestras sobre o uso seguro do gás natural em escolas públicas e particulares do Rio de Janeiro e Niterói. São ações que nos aproximam das pessoas nos locais onde realizamos nossa atividade.

Este 2021 foi, enfim, um dos anos mais complexos para a humanidade e suas consequências continuarão a se projetar em 2022. Os efeitos globais da pandemia deixarão diversas transformações sociais e econômicas.

Acreditamos que o ano também será repleto de situações que vão novamente desafiar a nossa operação, mas temos confiança no nosso trabalho e na capacidade de adaptação da empresa. Confiamos, principalmente, no compromisso permanente dos nossos colaboradores, que são os principais agentes de todas as nossas conquistas.

**Katia Repsold**



# 1

## Nossos objetivos e compromissos



# 1. Nossos objetivos e compromissos

## Plano de Sustentabilidade 2021-2025

Em julho de 2021, a Naturgy lançou um novo Plano Estratégico para o período 2021-2025. Um dos pilares fundamentais do Plano é a sustentabilidade, resumida nos aspectos Ambientais, Sociais e de Governança (ASG).

Como consequência, foi definido um Plano de Sustentabilidade para 2025 com objetivos quantificáveis que permitem que a Comissão de Sustentabilidade acompanhe o cumprimento da estratégia sustentável da sociedade. O Plano está estruturado em 6 alavancas, com 21 linhas de ação e 74 objetivos comprometidos e alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda de 2030.

Os objetivos-chave do Plano de Sustentabilidade são mostrados a seguir e explicados ao longo deste relatório:

	Objetivo 2025 <sup>1</sup>	2021	2020
<b>Indicadores Plano de sustentabilidade – Alavanca 1. Integridade e confiança</b>			
Índice internacional BitSight de Naturgy Energy Group	790	690	680
Nível de cobertura de auditorias ASG sobre volume de compra com alto risco ASG (%)	95,0	72,2	69,6
Manter e renovar a Certificação ISO37001 y UNE19601 (gestão antissuborno e <i>compliance</i> penal)	Renovar	Sim	Sim
<b>Indicadores Plano de sustentabilidade – Alavanca 2. A oportunidade dos desafios ambientais</b>			
Emissões absolutas GEI alcance 1 e alcance 2 (milhões tCO <sub>2</sub> eq)	11,4	13,5	15,5
Emissões absolutas GEI alcance 3 (milhões tCO <sub>2</sub> eq)	114,1	136,5	123,2
Intensidade de CO <sub>2</sub> em geração elétrica (tCO <sub>2</sub> /GWh)	171	261	297
Mix de geração de origem renovável medido em potência instalada sobre total do grupo (%)	56	33	29
<b>Indicadores Plano de sustentabilidade – Alavanca 3. Experiência do cliente</b>			
Satisfação global com a qualidade do serviço (1-10)	8,0	7,5	7,7
Interação canais digitais (%)	53,8	48,7	41,4
<b>Indicadores Plano de sustentabilidade – Alavanca 4. Compromisso e talento</b>			
Mulheres em cargos de direção (%)	>40	21,2	22,6
Satisfação do funcionário (eNPS) - 0 a 100. Número de ações com impacto na satisfação global (%)	40	24	Não disponível
Índice de frequência de acidentes com tempo perdido pessoal próprio (critério OSHA)	*0,12	0,10	0,04
Índice de gravidade de acidentes com tempo perdido pessoal próprio (critério OSHA)	*6,15	2,61	4,14
<b>Indicadores Plano de sustentabilidade – Alavanca 5. Inovação e desenvolvimento de novos negócios</b>			
Projetos de gás renovável em serviço (número)	>30	2	2
Desafios e testes de conceito com <i>startups</i> em programas de inovação aberta (número)	>100	5	12
<b>Indicadores Plano de sustentabilidade – Alavanca 6. Responsabilidade social</b>			
Investimento social total <sup>2</sup> (milhões de euros)	*>8	10	10

<sup>1</sup> Os objetivos marcados com um asterisco (\*) são objetivos em revisão, já que no momento de sua definição se dispunha de menos informações das hoje disponíveis, o que faz com que seu grau de ambição deva ser reconsiderado.

<sup>2</sup> Inclui investimento social na comunidade local e investimento filantrópico. Estima-se que quando se dispuser de uma metodologia de avaliação do Impacto social, estes números sofrerão uma variação e serão estabelecidos os objetivos definitivos.



# 2

## Modelo de negócio e estratégia de sustentabilidade

- | 14 Resiliência do modelo de negócios.
- | 31 Estratégia da Naturgy.
- | 46 Criação de valor.
- | 58 Finanças sustentáveis.

## 2. Modelo de negócio e estratégia de sustentabilidade

### Resiliência do modelo de negócios

A história de mais de 175 anos da Naturgy comprova que a permanência da sociedade é consequência de ter sabido adaptar o seu modelo empresarial às mudanças sociais, tecnológicas e econômicas que o mundo sofreu durante todo este tempo, aproveitando sempre as oportunidades que o ambiente tem proporcionado.

Novamente, diante de uma mudança de paradigma no setor energético como resultado do desafio global imposto pelo combate às mudanças climáticas, a Naturgy se transforma e reorienta seu modelo de negócios para a transição energética.

Foi possível alcançar o sucesso na adaptação aos desafios e às oportunidades do ambiente graças ao fato de que a sociedade tem um modelo de gestão sólido e robusto, que tem sido aprovado ao longo da história em diferentes contextos, e também graças à cultura transformadora que caracteriza a sociedade.

Atualmente, a Naturgy enfrenta os desafios globais quanto à transição energética e outros que a sociedade terá que enfrentar nas próximas décadas, através de uma estratégia transformadora e um modelo de negócios sustentável e resiliente, que contribua para os desafios sociais e ambientais que a humanidade enfrenta.



## Estrutura organizacional e negócios em que opera

[102-3], [102-4], [102-6], [102-10]

A Naturgy Energy Group, S.A. foi constituída em 1843 e tem sua sede na Avenida de América, número 38, em Madri.

Naturgy Energy Group, S.A. e suas filiais (doravante, Naturgy) é um grupo dedicado à geração, distribuição e comercialização de energia e serviços. O modelo de negócios do grupo, focado na criação de valor para todos os *stakeholders*, está comprometido com o desenvolvimento sustentável da sociedade, garantindo o fornecimento de energia competitiva, segura e com o máximo respeito ao meio ambiente.

Naturgy está presente em mais de 20 países, fornece gás e eletricidade a 16 milhões de clientes e tem uma potência instalada de 15,9 GW e um mix diversificado de geração de eletricidade.

Opera nos mercados regulados e liberalizados de gás e eletricidade, com uma contribuição relevante da atividade internacional, principalmente nas seguintes áreas:

- Distribuição de gás e eletricidade.
- Geração e comercialização de eletricidade.
- Infraestrutura, abastecimento e comercialização de gás.

Nossa visão de futuro, sem esquecer nossas raízes e nossos mais de 175 anos de história, tem como objetivo transformar o modelo atual de negócios e estabelecer as bases para continuar criando valor através da transição energética, apostando nas energias renováveis, desenvolvendo o gás renovável (hidrogênio e biometano) graças à posição de liderança no mercado do gás natural convencional, e impulsionando a eficiência energética e a economia circular.

Com esta visão, o novo propósito da sociedade, preparado durante o processo de elaboração do Plano Estratégico 2021-2025, foi concebido para responder à necessidade de construir um modelo de crescimento sustentável que nos permita alcançar os desafios da transição energética.

# Transforming Together

Transformamos o mundo através da energia, enfrentando com determinação os desafios da transição energética e as demandas da sociedade e de nossos clientes, trabalhando com excelência, transparência e o talento de uma equipe comprometida. E queremos fazer isto juntos: com nossos funcionários, clientes, acionistas e colaboradores, com base em quatro valores que estão no DNA da sociedade:

### FORWARD VISION:

#### inovando para um futuro melhor

Transformamos o mundo a partir da inovação, da proatividade e da capacidade de adaptação, enfrentando os desafios e estimulando as oportunidades da transição energética, os novos modelos de negócios e a digitalização.



### EXCELLENCE DRIVEN:

#### trabalhando com excelência

Transformamos o mundo a partir da liderança, da determinação e da melhoria contínua, apostando na geração de valor de cada um dos negócios e mercados e atendendo rigorosamente às expectativas de todos os *stakeholders*.



### PEOPLE ORIENTED:

#### transformando a partir do lado mais humano

Transformamos o mundo a partir da proximidade, da transparência e da confiança, mantendo ativo seu compromisso firme com as pessoas – funcionários, clientes, acionistas e colaboradores –, e transformando o talento e a paixão em impacto positivo.



### ONE PLANET:

#### por uma sociedade mais sustentável

Transformamos o mundo a partir da sustentabilidade, do respeito e compromisso com o meio ambiente, sociedade e governança corporativa, demonstrando ser uma empresa responsável que contribui de maneira relevante para o progresso, bem-estar e futuro do planeta.



Com este propósito, a Naturgy atua com o objetivo de manter um perfil financeiro e de negócio sólido e sustentável. O modelo de negócio da sociedade, comprometido com a sustentabilidade, busca um equilíbrio entre as atividades reguladas e as não reguladas e segue uma rígida política financeira.

Por este motivo, o novo **Plano Estratégico 2021-2025** da Naturgy foca os esforços nos seguintes pilares:

- Crescer: realizar um crescimento orgânico coerente com a transição energética e implementar a rotatividade oportunista dos ativos para acelerar a transformação.
- Focar: nas atividades de Renováveis e Redes dessas geografias e estruturas regulatórias estáveis e reduzir a volatilidade nos compromissos de abastecimento.
- Ser uma empresa “best in class”: realizar processos de melhoria contínua, aumentando a pegada digital e reinventando o relacionamento com os clientes.
- Continuar incorporando aspectos ASG: enraizados na essência da empresa, alinhados aos ODS e orientados por metas tangíveis para cumprir os compromissos.
- Mudar a cultura: estimular a paixão nos funcionários por meio de valores fundamentais e estar alinhado com os diferentes stakeholders.



## Modelo de negócios

O modelo de negócios da Naturgy é desenvolvido através de um amplo número de empresas, principalmente na Espanha, América Latina (Argentina, Chile, Brasil, México e Panamá) e Austrália.

A Naturgy organiza seus negócios em torno de três áreas estratégicas (Gestão de Energia e Redes, Renováveis e Novos Negócios e Comercialização), que dão visibilidade à evolução da sociedade e com base nas quais são definidos os seguintes segmentos de atuação:

### - Gestão da Energia e Redes:

- Redes Iberia: engloba os negócios de redes de gás e redes de eletricidade na Espanha.
- Redes América Latina: engloba os negócios de redes de gás na Argentina, Chile, Brasil e México e os negócios de redes de eletricidade na Argentina e Panamá.
- Gestão da Energia: engloba os negócios de comercialização internacional de GNL, mercados e abastecimentos, gestão de gasodutos, geração térmica Espanha e geração térmica América Latina (México, República Dominicana e Porto Rico).

### - Renováveis e Novos Negócios:

- Renováveis Espanha e Estados Unidos: inclui a gestão do parque e os projetos de geração de fontes de energia hidráulica, eólica, mini-hidráulica, solar e cogeração. Até 2020, as atividades incluídas neste segmento eram realizadas exclusivamente na Espanha. Em 2021, a Naturgy adquiriu nos Estados Unidos uma carteira de projetos solares de 8 GW, juntamente com 4,6 GW de projetos de armazenamento de energia, dos quais 25 projetos, num total de 3,2 GW solar e 2 GW de armazenamento, poderão estar em operação antes de 2026.
- Renováveis América Latina: inclui a gestão do parque e os projetos de geração de eletricidade renovável de Global Power Generation (GPG) situado na América Latina (Brasil, Chile, Costa Rica, México e Panamá).
- Renováveis Austrália: inclui a gestão do parque e os projetos de geração de eletricidade renovável de GPG situado na Austrália.

- Comercialização: tem como objetivo administrar o modelo comercial para clientes finais tanto para gás quanto para eletricidade e serviços, incorporando novas tecnologias e serviços, e desenvolver todo o potencial da marca.

Ao longo da cadeia de valor, o modelo de negócios da Naturgy se diferencia por ser líder no setor do gás e ser uma referência no setor elétrico, em ambos os casos garantindo a continuidade do fornecimento, aspecto essencial para prestar um serviço de qualidade e para o cumprimento da função social da sociedade, proporcionando uma ampla oferta de serviços de valor agregado e estimulando a inovação sustentável como motor de desenvolvimento.

## Negócios em que atua

### Liderança no negócio do gás

	Redes	Gás	Abastecimento	Comercialização
	<b>Distribuição de gás</b> [EU4] [EU3]	<b>Infraestruturas</b>		
	11 milhões de pontos de fornecimento. 135.640 km de rede.	Navios-tanque l/p. Gasoduto de transporte Medgaz.	~ <b>29 bcm</b> de carteira de fornecimento.	<b>372 TWh</b> de gás fornecido.
<b>Nossa posição</b>	<p><b>Espanha</b> Líder na Espanha com uma cota de mercado de 68%, distribuindo gás natural para mais de 1.100 municípios em nove comunidades autónomas e 5,4 milhões de clientes.</p> <p><b>América Latina</b> Primeira distribuidora da América Latina, onde fornece para mais de 5,6 milhões de clientes.</p> <p>Presença na Argentina, Brasil, Chile, México e em cinco das principais cidades latino-americanas.</p>	<p>Nove navios-tanque (1,43 Mm³).</p> <p>Participação de 24,5% no gasoduto de Medgaz.</p> <p>Participação na usina de regaseificação de Ecoelétrica e na usina de liquefação de Qalhat.</p> <p>Capacidade de armazenamento próprio de 0,8 bcm e arrendado de 0,8 bcm.</p>	<p>Modelo de negócios baseado na diversificação e na flexibilidade, que tornou a Naturgy um operador global com um forte perfil internacional.</p> <p>A Naturgy tem contratos de abastecimento com fornecedores em todo o mundo, tanto em estado gasoso (GN) quanto em forma de gás natural liquefeito (GNL).</p>	<p>Acesso a <b>11 milhões</b> de clientes e vendas de GNL em diversos países do mundo.</p> <p>Operador global com flexibilidade para explorar mercados que apresentem margens atrativas.</p> <p>Cota de mercado de contratos de gás de <b>45,9%</b> na Espanha.</p> <p>Fornecimento competitivo às usinas de ciclo combinado (CCC).</p>
<b>Nossos pontos fortes</b>	<p>A Naturgy mantém uma posição de destaque nos mercados em que atua, o que significa uma plataforma de crescimento orgânico, tanto pela captação de novos clientes em municípios com gás, quanto pela expansão de redes para zonas não gasificadas.</p> <p>Investimento e desenvolvimento de projetos em novas tecnologias de gases renováveis, neutros ou também negativos em CO<sub>2</sub>.</p>	<p>A Naturgy tem uma infraestrutura de gás integrada voltada a dotar o negócio com grande estabilidade, proporcionar flexibilidade às operações e permitir transportar o gás para as melhores oportunidades de negócio.</p>	<p>Uma carteira de contratos de abastecimento diversificada e flexível, com mecanismos de revisão face aos desequilíbrios dos preços.</p>	<p>A Naturgy tem uma carteira diversificada de clientes finais, atuando como comercializador de gás tanto na Espanha quanto no mercado internacional.</p> <p>A Naturgy é líder na oferta combinada de energia dual e oferece uma ampla gama de serviços de valor agregado.</p>

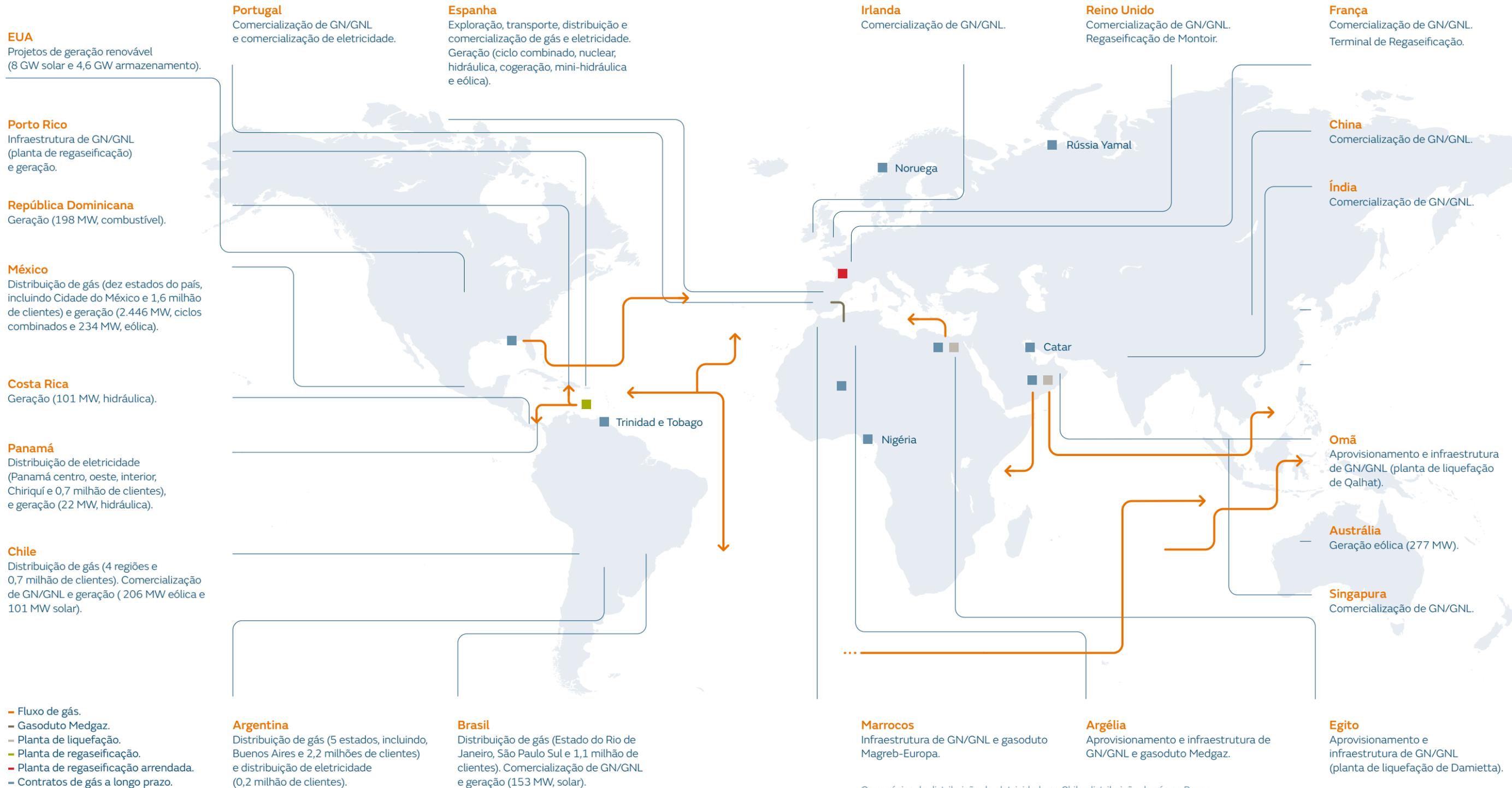


Referência no negócio elétrico

	Redes	Eletricidade		
	Distribuição de eletricidade [EU4] [EU3]	Geração térmica	Geração renovável	Comercialização
	4,7 milhões de pontos de fornecimento. 153.981 km de red.	10,6 GW de capacidade de geração	5,2 GW de capacidade de geração	23,9 TWh comercializados
<b>Nossa posição</b>	<p><b>Espanha</b> Terceiro operador no mercado espanhol, onde distribui eletricidade a 3,8 milhões de clientes.</p> <p><b>América Latina</b> Presença na Argentina e no Panamá (0,9 milhões de clientes).</p> <p>A Naturgy tem uma posição de liderança nos mercados em que atua.</p>	<p><b>Espanha</b> Capacidade de 8,0 GW (7,4 GW usinas de ciclo combinado e 0,6 GW nuclear).</p> <p>Em junho de 2020, abandonou a atividade de geração de carvão.</p> <p>A cota de mercado da Naturgy é de 17,5%.</p> <p><b>Internacional</b> Capacidade de 2,6 GW: 2,4 GW usina de ciclo combinado (México) e 0,2 GW fuel (República Dominicana).</p>	<p><b>Espanha</b> Capacidade de 4,1 GW (2,0 GW hidráulica, 1,8 GW eólica, 0,2 GW solar e 0,1 GW cogeração). A cota de mercado da Naturgy excluindo cogeração é de 6,1%.</p> <p><b>Internacional</b> Capacidade de 1,1 GW: 0,1 GW hidrelétrica (Costa Rica e Panamá), 0,7 GW eólica (México, Chile e Austrália) e 0,3 GW solar (Brasil e Chile).</p>	<p>Líder nos segmentos de grande consumo e residencial com uma cota do mercado total na Espanha de 10%.</p> <p>Um dos principais agentes do mercado espanhol.</p> <p>Oferta combinada de energia dual e ampla gama de serviços de valor agregado.</p>
<b>Nossos pontos fortes</b>	<p>A Naturgy é um operador eficiente em termos de custos de operação e manutenção do negócio de distribuição elétrica.</p> <p>Em julho de 2021, foi realizada a venda do negócio de distribuição de eletricidade no Chile, atividade classificada como mantida para a venda.</p>	<p>A empresa tem um grande conhecimento nas tecnologias de geração em que atua e possui uma infraestrutura capaz de se ajustar às necessidades de cada modelo energético e à realidade de cada país.</p> <p>Investimento e desenvolvimento de projetos em novas tecnologias de gases renováveis, neutros ou ainda negativos em CO<sub>2</sub>.</p>	<p>A Naturgy mantém um boa posição voltada ao crescimento na Espanha e na Austrália, o que permitirá aproveitar oportunidades de investimento em geração nessas geografias.</p> <p>Em 2021, a Naturgy adquiriu nos Estados Unidos uma carteira de projetos solares de 8 GW junto com 4,6 GW de projetos de armazenamento de energia.</p>	<p>A posição de liderança na comercialização combinada de gás natural e eletricidade apresenta vantagens importantes, como menor custo de serviço, um serviço integrado para o cliente e menores custos de aquisição, sem esquecer a obtenção de um maior vínculo com os clientes.</p>



## Presença geográfica



Os negócios de distribuição de eletricidade no Chile, distribuição de gás no Peru e geração de carvão na Espanha, foram considerados como atividades interrompidas em 31.12.2020.

## Situação da empresa

### Principais magnitudes econômicas [102-7]

	2021	2020
Valor líquido do volume de negócios (milhões de euros)	22.140	15.345
Lucro operacional bruto (ebitda) (milhões de euros)	3.529	3.449
Investimentos totais (milhões de euros)	1.484	1.279
Lucro líquido (milhões de euros)	1.214	(347)
Dividendo pago (milhões de euros)	1.290	1.370
Cotação da ação em 31 de dezembro (euros)	28,63	18,96
Lucro por ação (euros)	1,26	(0,36)

Nota: melhoria generalizada dos indicadores em 2021 pelo impacto em 2020 do efeito da Covid e da deterioração de ativos em 1.019 M€ (depois dos impostos).

### Contribuição para o Ebitda por atividades (%)

	2021	2020
Renováveis, Novos Negócios e Inovação	13,8	10,4
Comercialização	(2,7)	9,5
Gestão da Energia e Redes	92,6	82,6
Outros	(3,7)	(2,5)

### Principais magnitudes operacionais da Naturgy [102-7]

	2021	2020
Vendas de atividade de distribuição de gás (GWh)	449.435	403.910
Transporte de gás/EMPL (GWh)	74.241	49.383
Pontos de fornecimento de distribuição de gás (em milhares)	11.037	11.052
Pontos de fornecimento de distribuição de eletricidade (em milhares)	4.776	4.727
Rede de distribuição de gás (km)	135.640	134.802
Extensão das linhas de distribuição e transporte de eletricidade (km)	153.981	151.495
Energia elétrica produzida (GWh) <sup>1</sup>	41.754	41.977

<sup>1</sup> Em 2020 está incluída a energia elétrica produzida por carvão na Espanha.

### Abastecimento e transporte de gás (%)

	2021	2020
Outros (GNL)	9,4	15,5
Nigéria	5,2	5,6
Trinidad e Tobago	6,7	10,3
Estados Unidos	21,3	17,5
Outros (GN)	6,5	14,1
Argélia	22,8	15,0
Omã/Egito/outros <sup>1</sup>	11,9	4,0
Qatar	11,9	4,0
Noruega	0,6	3,2
Rússia	10,5	11,0

<sup>1</sup> Em 2020, gás proveniente de Unión Fenosa Gas.

Durante o ano de 2020, enfrentou-se a redução da demanda em razão da pandemia, utilizando ferramentas de flexibilidade existentes em alguns dos contratos de fornecimento, como os dos EUA e da Argélia. Em 2021, o contrato de fornecimento de GNL a partir de Corpus Christi (EUA), que começou as operações no segundo trimestre de 2020, já forneceu 100% de seu volume contratual. Quanto ao fornecimento de GN da Argélia, em outubro foi concluído o contrato que fornecia gás através de Magreb, ficando apenas vigentes os contratos que são abastecidos através do gasoduto Medgaz.

### Gás renovável

	2021	2020
Projetos de gás renovável em serviço (número)	2	2
Capacidade de produção ou injeção de gás renovável (TWh)	0,14	0

Os gases renováveis, dentre os quais estão o biometano e o hidrogênio, são uma alavanca fundamental para a descarbonização do negócio de gás da Naturgy. Por isso, estão sendo estimulados novos projetos para aumentar sua geração e injeção nas redes.

### ■ Mix energético da Naturgy (%)

	2021	2020
Térmica	1,2	4,6
Hidráulica	13,1	13,1
Eólica	15,6	12,8
Nuclear	3,8	3,8
Mini-hidráulica	0,7	0,7
Solar	3,2	2,5
Cogeração	0,3	0,3
Ciclo combinado	62,1	62,2

Nota: em 2020 foram integralmente fechadas as usinas de carvão.

### ■ Capacidade instalada por fonte de energia (MW) [EU1]

	2021	2020
Nuclear	604	604
Carvão	0	530
Ciclo combinado	7.427	7.427
Cogeração	51	51
<b>Produção térmica. Espanha</b>	<b>8.082</b>	<b>8.612</b>
Hidráulica	1.951	1.951
Eólica	1.764	1.691
Solar	250	249
Mini-hidráulica	111	
<b>Produção renovável. Espanha</b>	<b>4.076</b>	<b>4.002</b>
<b>Potência instalada total. Espanha</b>	<b>12.158</b>	<b>12.614</b>
Fuel	198	198
Ciclo combinado	2.446	2.446
<b>Produção térmica. Internacional</b>	<b>2.644</b>	<b>2.644</b>
Hidráulica	123	123
Eólica	717	330
Solar	254	153
<b>Produção renovável. Internacional</b>	<b>1.094</b>	<b>606</b>
<b>Potência instalada total. Internacional</b>	<b>3.738</b>	<b>3.250</b>
<b>Potência instalada total</b>	<b>15.896</b>	<b>15.864</b>

Em 2020, incorpora atividade de carvão, apesar de se apresentar como atividades interrompidas na conta de resultados consolidada.

### ■ Produção líquida por fonte de energia (GWh) [EU2]

	2021	%	2020	%
Nuclear	4.274	10%	4.387	10%
Carvão	0	0%	958	2%
Ciclo combinado	12.675	30%	12.856	31%
Cogeração	342	1%	315	1%
<b>Produção térmica. Espanha</b>	<b>17.291</b>	<b>41%</b>	<b>18.516</b>	<b>44%</b>
Hidráulica	2.991	7%	3.011	7%
Eólica	3.856	9%	3.546	8%
Solar	268	1%	320	1%
Mini-hidráulica	507	1%	524	1%
<b>Produção renovável. Espanha</b>	<b>7.622</b>	<b>18%</b>	<b>7.401</b>	<b>18%</b>
<b>Produção total. Espanha</b>	<b>24.913</b>	<b>6%</b>	<b>25.917</b>	<b>62%</b>
Fuel	637	2%	481	1%
Ciclo combinado	13.305	32%	13.778	33%
<b>Produção térmica. Internacional</b>	<b>13.942</b>	<b>33%</b>	<b>14.259</b>	<b>34%</b>
Hidráulica	566	1%	465	1%
Eólica	1.790	4%	1.041	2%
Solar	536	1%	295	1%
<b>Produção renovável. Internacional</b>	<b>2.892</b>	<b>7%</b>	<b>1.801</b>	<b>4%</b>
<b>Produção total. Internacional</b>	<b>16.834</b>	<b>40%</b>	<b>16.060</b>	<b>38%</b>
<b>Produção total</b>	<b>41.747</b>	<b>100%</b>	<b>41.977</b>	<b>100%</b>

Em 2020, incorpora atividade de carvão, apesar de se apresentar como atividades interrompidas na conta de resultados consolidada.

### ■ Produção de eletricidade mediante fontes renováveis por país (GWh)

	2021	2020
Chile	573	0
Costa Rica	462	371
Espanha <sup>1</sup>	7.622	7.715
México	694	754
Panamá	104	94
Brasil	290	295
Austrália	769	287
<b>Total</b>	<b>10.514</b>	<b>9.516</b>

<sup>1</sup> Em 2020, inclui-se cogeração.

### ■ Eficiência média por tecnologia (%)

	2021	2020
Ciclo Combinado (Espanha)	52,8	52,8
Térmica Carvão (Espanha)	0,0	31,2
Ciclo Combinado (Internacional)	55,1	55,3
Fuel (Internacional)	40,5	40,5

### ■ Fator de disponibilidade médio por tecnologia (%) [EU30]

	2021	2020
Hidráulica (Espanha)	87,3	85,7
Térmica Carvão (Espanha)	0,0	48,9
Nuclear (Espanha)	87,3	90,5
Ciclo Combinado (Espanha)	82,2	87,3
Eólica (Espanha)	98,5	98,5
Solar (Espanha)	99,1	99,0
Mini-hidráulica (Espanha)	96,9	96,5
Cogeração (Espanha)	91,4	87,0
Hidráulica (internacional)	95,5	94,7
Eólica (internacional)	92,8	93,0
Solar (internacional)	96,3	98,5
Fuel (internacional)	87,0	83,8
Ciclo Combinado (internacional)	96,5	90,4

### ■ Perdas de energia elétrica em transporte e distribuição (%)

	2021	2020
Espanha	8,5	8,3
Argentina	13,3	13,2
Chile <sup>1</sup>	-	9,7
Panamá	14,5	14,4

<sup>1</sup> Negócio vendido em julho de 2021.

## Estratégia da Naturgy

A transição ecológica para uma economia neutra em carbono é uma oportunidade em termos ambientais, sociais e econômicos. Permite reduzir a dependência energética externa, melhorar a balança comercial e avançar para uma economia moderna e próspera. Neste contexto global, alcançar o desafio da neutralidade climática passa por uma transformação do sistema energético. Alcançar este objetivo requer uma visão transversal que passe da consideração clássica em que se analisavam e administravam de forma individualizada os principais usos energéticos (eletricidade, calefação, usos térmicos industriais, transporte) para uma gestão integrada que combine de forma flexível a geração renovável, o armazenamento, a gestão da demanda e a geração de combustíveis renováveis para otimizar os recursos energéticos.

Esta visão é a que inspira as linhas estratégicas da empresa e o plano de negócios dos próximos cinco anos.



## Plano Estratégico 2021-2025

### Pilares estratégicos



#### Crescimento

##### Nosso crescimento pretende ser:

- Principalmente orgânico, mantendo a disciplina financeira.
- Consistente com a transição energética.
- Com rotação de ativos favoráveis para acelerar a transformação.

#### Foco

##### Colocamos o foco em:

- Renováveis e Redes.
- Geografias e marcos regulatórios estáveis.
- Redução da volatilidade nos compromissos de abastecimento.

#### Best in class

##### Colocamos o foco em:

- Renováveis e Redes.
- Geografias e marcos regulatórios estáveis.
- Redução da volatilidade nos compromissos de abastecimento.

#### ASG

**Temos um firme compromisso com as questões ambientais e sociais. Nosso roteiro inclui um Plano de Sustentabilidade com objetivos sólidos nas áreas ambiental, social e de governança, integrando assim o ASG ao núcleo da empresa.**

- Enraizado na essência da empresa.
- Alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).
- Metas tangíveis para cumprir os compromissos.

#### Cultura

##### Graças à nossa cultura corporativa:

- Impulsionamos a paixão em nossos funcionários.
- Consolidamos valores fundamentais.
- Estamos alinhados com grupos de interesse.

## Principais objetivos de investimento

Em matéria econômica, nosso Plano Estratégico busca alguns objetivos de investimento ambiciosos, fixando um investimento estimado para este período de **14 bilhões de euros**.

Este investimento é estabelecido mantendo a disciplina financeira e focando em projetos com retornos previsíveis. Por outro lado, 80% do investimento previsto será elegível de acordo com a Taxonomia da UE de finanças sustentáveis, estando, portanto, alinhado com a transição energética.

O investimento é distribuído da seguinte forma:

#### Renováveis

##### 8,7 bilhões de euros

- Tecnologias de geração testadas.
- Foco em geografias atraentes.
- Compromisso com a inovação.
  - Geração distribuída.
  - Biogás e hidrogênio.
  - Mobilidade sustentável.

#### Redes

##### 4,1 bilhões de euros

- Foco em estruturas sólidas com gestão regulatória proativa.
- Projetos em curso para alcançar uma automatização e operação remota total.
- Adaptação das infraestruturas existentes para que desempenhem um papel-chave na transição energética.

## ASG no centro de nossa visão

O Plano Estratégico enquadra-se dentro dos compromissos da Naturgy com o meio ambiente, a sociedade e a governança. Colocar a sustentabilidade como espinha dorsal de nossa estratégia nos permite reduzir o impacto ambiental, aumentar o envolvimento e o compromisso de nossos stakeholders e afirmar-nos como uma empresa responsável com a transição energética.

#### ■ Nossos principais objetivos até 2025 em ASG são os seguintes:

##### (A) Meio ambiente Zero emissões líquidas em 2050

- Reduzir as emissões totais de CO<sub>2</sub> em 24% (2025 vs. 2017).
- Proteger a diversidade, alcançando mais de 350 projetos para preservar os ecossistemas.

##### (S) Social Igualdade de gênero em 2030

- Promover a diversidade, alcançando mais de 40% de mulheres em cargos de direção.
- Estender as políticas ASG na cadeia de fornecimento em até 95%.

##### (G) Governança Remuneração da equipe de direção alinhada com ASG

- Estabelecer uma remuneração de 10% alinhada com objetivos ASG.
- Implantar as recomendações e metodologia de risco de mudança climática e Taxonomia UE para manter posições de liderança nos índices de sustentabilidade.

## Compromisso com a sustentabilidade

### Propósito sustentável da Naturgy

Com o novo propósito “*Transforming together*” e seus quatro valores que identificam a cultura da Naturgy, a empresa se orienta para este objetivo de sua Política de Responsabilidade Corporativa e seu Plano de Sustentabilidade 2021-2025, nos quais estabelece uma série de compromissos que garantem o bem-estar – atual e futuro – das pessoas e ambientes com os quais se relaciona.

### Política de Responsabilidade Corporativa

A Política de Responsabilidade Corporativa da Naturgy – revista e aprovada pelo Conselho de Administração pela última vez em 2019 – define o compromisso com a criação de valor a longo prazo e a gestão sustentável através de uma estrutura comum de atuação, que orienta o comportamento socialmente responsável da empresa.

O objetivo principal da política é estabelecer os princípios de atuação e os compromissos com seus *stakeholders*, alinhados com a estratégia corporativa, bem como determinar as responsabilidades e os instrumentos específicos de acompanhamento para garantir seu cumprimento.

Além de aplicável a todas as empresas do grupo, estimula-se o conhecimento e a aplicação de tal política pelas pessoas ou empresas que trabalham com a sociedade e que influenciam sua reputação.



### Compromissos da Naturgy

Os oito compromissos da Política de Responsabilidade Corporativa com seus *stakeholders* são:



**01**

Excelência no serviço



**02**

Compromisso com os resultados



**03**

Gestão responsável do meio ambiente



**04**

Interesse pelas pessoas



**05**

Segurança e saúde



**06**

Cadeia de fornecimento responsável



**07**

Compromisso social



**08**

Integridade e transparência

Estes compromissos são transversais e estão presentes em todo o processo de negócios da empresa, baseado na geração de riqueza econômica, social e ambiental.

## Contribuição para os ODS

A Organização das Nações Unidas (ONU) apresentou, em agosto de 2015, a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável e estabeleceu 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas conexas.

Portanto, a Naturgy analisou cada uma das metas e se aliou a estes desafios universais de duas maneiras:

- Direta: mediante iniciativas, programas ou ações que contribuam para a meta mencionada.
- Indireta: através do impacto que as políticas e práticas geram nos países em que atua.

A Naturgy está comprometida em contribuir ativamente para o alcance global dos 17 objetivos, entretanto, através da atividade de negócio que realiza, contribui mais diretamente para:

- **Objetivo 7.** Garantir o acesso universal a uma energia acessível, confiável e moderna, aumentar o uso de energias renováveis e fomentar a eficiência energética. Em 2021, a Naturgy aumentou sua potência instalada em energias renováveis em mais de 10% e trabalha ativamente para oferecer à sociedade e seus clientes formas alternativas de energia que respeitem o meio ambiente, como o gás renovável.
- **Objetivo 11.** Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis. A Naturgy trabalha ativamente para oferecer produtos e serviços a seus clientes que contribuam para melhorar a eficiência energética e a qualidade do ar nas cidades, tornando-as mais saudáveis.
- **Objetivo 13.** Adotar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus efeitos. Em 2021, a Naturgy evitou a emissão na atmosfera de 142 MtCO<sub>2</sub>eq.

A seguir, estão listados os eixos principais e as linhas de ação do Plano de sustentabilidade, seu alinhamento com os compromissos da Política de Responsabilidade Corporativa e os principais ODS para os quais contribuirão, seja de forma direta ou indireta.

Alavanca	Linha de Ação	ODS	Compromisso Política RC
Integridade e Confiança	Governo e reporting		Integridade e transparência Cadeia de fornecimento responsável
	Gestão de risco	8 10 12 16 17	
	Compliance		
A oportunidade dos desafios ambientais	Mudança climática e transição energética		Gestão responsável do meio ambiente
	Economia circular e ecoeficiência	3 6 7 9 11	
	Biodiversidade e capital natural	12 13 14 15	
	Governança e gestão ambiental		
Experiência do cliente	Experiência do cliente		Excelência no serviço
	Digitalização	7 9 11 12 17	
	Serviços de valor agregado		
Compromisso e Talento	Qualidade de serviço		Interesse pelas pessoas Segurança e saúde
	Transformação		
	Gestão do talento	3 4 5 8 9 10	
Inovação e desenvolvimento de novos negócios	Diversidade		Compromisso com os resultados Excelência no serviço
	Segurança e saúde		
	Novos negócios	7 8 9 11 12	
Responsabilidade Social	Otimização	13 15 17	Compromisso social Cadeia de fornecimento responsável Integridade e transparência
	Inovação		
	Vulnerabilidade energética	1 3 7 8 10	
	Contribuição social	11 12 17	
	Transição Justa		



Além disso, o Plano de sustentabilidade contribui para facilitar a supervisão da Política de Responsabilidade Corporativa e do desempenho da estratégia sustentável na Comissão de Sustentabilidade. Define um caminho para seguir ocupando posições de liderança na gestão dos aspectos ambientais, sociais e de boa governança (ASG); impulsiona o cumprimento da Agenda 2030 e permite definir a ambição a médio prazo da Naturgy nos aspectos ASG; tudo isso atendendo às expectativas dos stakeholders da Naturgy.

## Definição do plano de sustentabilidade e seus indicadores associados

Para elaborar o Plano de sustentabilidade, foi realizada uma análise de materialidade que incluiu uma análise interna, na qual se levou em consideração:

- A estratégia da empresa.
- O mapa de riscos.
- Os relatórios anuais.
- A Política de Responsabilidade Corporativa.
- O Código de Ética.
- Outras políticas internas e documentação preparada internamente sobre desempenho ASG.

Também foi realizada uma análise externa em que se consideraram:

- Tendências regulatórias e do setor.
- Requerimentos de analistas e investidores.
- Análise de concorrentes.
- Notícias de diferentes meios de comunicação.
- A mudança de contexto decorrente da crise da Covid-19.

Como resultado da análise, foram identificados os assuntos relevantes para a empresa e seus *stakeholders*.

O Plano está focado e orientado em promover tópicos que no contexto de transformação do setor estão menos desenvolvidos pela sociedade.

## As operações da Naturgy no Brasil

### Presente no Brasil desde 1997

[102-1] [102-2] [102-5] [102-6]

A Naturgy iniciou suas atividades no Brasil em 1997, quando, após vencer o leilão de privatização do serviço de distribuição de gás no Estado do Rio de Janeiro, passou a operar a Ceg, que atende a região metropolitana, e a Ceg Rio, que atua no interior do Estado.

Em 2000, a Naturgy passou a atuar também no interior do Estado de São Paulo. A Ceg e Ceg Rio fornecem gás diariamente para residências, comércios, indústrias, postos de GNV e termelétricas instaladas no Estado do Rio de Janeiro. A Naturgy em São Paulo fornece gás para o mercado convencional na região sul de São Paulo.

As três distribuidoras atendem, juntas, a mais de 1 milhão de clientes, acumulam investimentos de R\$ 7,3 bilhões e fecharam o ano de 2021 com vendas de 8,4 bilhões de metros cúbicos/ano. Todas atuam em ambiente regulado. No Rio de Janeiro, Ceg e Ceg Rio são fiscalizadas pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio (Agenera) e, em São Paulo, a fiscalização é feita pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps).

Além das distribuidoras de gás, as empresas Naturgy Soluções, Naturgy do Brasil e Naturgy Engineering Brasil integram o Grupo Naturgy no Brasil e atuam no mercado não regulado.

Atualmente, a Ceg realiza sua atividade de distribuição de gás natural em 19 municípios com rede de gás natural canalizado na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro. A Ceg Rio está presente em 24 municípios com rede de gás natural canalizado nas regiões Norte e Noroeste Fluminense; Baixada Litorânea; Região Serrana; Médio Paraíba e Centro Sul do Estado. A Naturgy em São Paulo foi responsável por inaugurar a distribuição de gás na região Sul do Estado de São Paulo e totalizou, em 2021, 18 municípios atendidos nessa região.

Desde 2002, a Naturgy também opera na área de negócios não regulados no Brasil. Por meio da Naturgy Soluções, a empresa atua no mercado de assistência residencial de gás e eletricidade, venda de aquecedores e soluções energéticas.

Em 2016, a Naturgy Engineering Brasil (GNFE BR), outra empresa de capital fechado ligada ao Grupo na Europa, especializada em realizar obras para construção de gasodutos, começou a operar em São Paulo e já atua também no Rio de Janeiro.

## Estratégia da Naturgy no Brasil

A universalização do gás natural em suas áreas de concessão é a base estratégica da atuação do Grupo.

As unidades brasileiras atuam alinhadas a esse objetivo, investindo fortemente no crescimento da sua base de clientes para cinco diferentes mercados: residencial, comercial, industrial, GNV e geração térmica.

A estratégia da empresa tem em conta a captação de clientes não só por meio da expansão da rede para novas localidades, mas também nas zonas já consolidadas, onde já possui clientes, e pode ampliar a prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado.

A empresa vem atuando para ampliar o fornecimento de gás natural na sua área de concessão, visando a atender a cada vez mais pessoas que se beneficiam desse serviço e contribuindo no desenvolvimento econômico da região onde atua com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

## Potencial dos mercados residencial e comercial

[102-6]

As empresas operadas no Brasil pela Naturgy investem no desenvolvimento do mercado residencial e comercial, que, atualmente, é atendido em apenas 3% de sua totalidade, demonstrando enorme potencial de expansão.

Essa atividade expansionista está baseada em destacar o conforto, a comodidade e a segurança que proporciona o uso do gás natural, que, além de não precisar ser armazenado em botijões, é ainda uma das energias que menos agride o meio ambiente.

### Mercado Residencial

No mercado residencial, a Naturgy investe na parceria com construtoras para expansão de sua rede de distribuição em novos empreendimentos, para que eles já sejam planejados com a disponibilização de instalações adequadas ao uso do gás natural.

Na área de concessão da Ceg e da Ceg Rio são aplicadas normas de segurança do Regulamento de Instalações Prediais de Gás do Rio de Janeiro (RIP/RJ).

Em São Paulo, mesmo não havendo tal exigência, a Naturgy segue as mesmas regras impostas ao Rio de Janeiro, como garantia extra aos usuários do produto.

### Mercado Comercial

O fornecimento contínuo, sem interrupções e ainda com a vantagem da segurança de não necessitar ser armazenado no local, são diferenciais importantes para o mercado comercial optar pelo gás natural.

Para otimizar o uso do produto, a Naturgy desenvolve uma linha de equipamentos voltados para estabelecimentos comerciais a fim de proporcionar maior eficiência energética, tais como: geradores de pequeno porte, churrasqueiras, fornos para padaria, entre outros.

## Enfoque na diversificação dos mercados

[102-6]

### Industrial

As indústrias formam um mercado especialmente atraente para a distribuidora em função de seu potencial de consumo. O gás natural, por ser considerado o menos poluente dentre os combustíveis fósseis, gera um diferencial extremamente relevante para esses clientes.

### GNV

O Rio de Janeiro lidera o mercado de GNV no Brasil com a maior frota e o maior número de postos de revenda do combustível. A Naturgy tem exclusividade de distribuição do combustível no Estado do Rio de Janeiro.

Os postos de combustíveis instalados nas três áreas de concessão são abastecidos pela Naturgy com GNV por meio da rede de distribuição e com o GNC pelo sistema de gás natural comprimido.

### Geração

Para o mercado de geração, a Naturgy fornece gás natural às termelétricas instaladas em suas áreas de concessão, colocadas em operação sempre que os reservatórios de água das hidrelétricas ficam abaixo dos níveis mínimos considerados pelo Operador Nacional do Sistema (ONS), assegurando o abastecimento de energia elétrica e evitando a ocorrência de apagões.

## Municípios atendidos pela Naturgy no Rio de Janeiro

[102-3] [102-4]

### Ceg

Atualmente, a Ceg realiza sua atividade de distribuição de gás natural em 19 municípios com rede de gás natural canalizado na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, atendendo aos mercados residencial, comercial (que inclui pequenos e grandes comércios), industrial, aos postos de gasolina (com o Gás Natural Veicular – GNV) e às termelétricas.

São eles: Belford Roxo, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Itaguaí, Magé, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Paracambi, Queimados, Rio de Janeiro, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica e Japeri. Em Maricá e Mangaratiba, a companhia realiza o abastecimento por meio do sistema de gás natural comprimido (GNC).

### Ceg Rio

Atualmente, a Ceg Rio está presente em 24 municípios com rede de gás natural canalizado nas regiões Norte e Noroeste Fluminense, Baixada Litorânea, Região Serrana, Médio Paraíba e Centro Sul do Estado. São eles: Arraial do Cabo, Barra do Piraí, Barra Mansa, Cabo Frio, Campos dos Goytacazes, Casimiro de Abreu, Engenheiro Paulo de Frontin, Itatiaia, Macaé, Paraíba do Sul, Petrópolis, Piraí, Porto Real, Resende, Rio das Flores, Rio das Ostras, São Pedro D'Aldeia, Três Rios, Volta Redonda.

A empresa também fornece gás natural para os municípios de Nova Friburgo, Cachoeiras de Macacu, Teresópolis, Saquarema e Angra dos Reis – distribuição por meio do sistema de gás natural comprimido (GNC).



### Área de concessão da Naturgy em São Paulo

[102-3] [102-4]

A área de concessão abrange o total de 93 municípios ao sul do Estado de São Paulo.

Atualmente, a Naturgy em São Paulo está presente em 18 municípios.

### Principais Magnitudes das empresas no Brasil

[102-7]

#### 2021

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.162.341	981.119	86.659	94.563
Vendas totais de gás (m³)	8.398.232	4.709.200	3.361.046	327.986
Investimentos (MR\$)	171.841	139.597	20.861	11.383
Km de rede	8.223	5.023	1.313	1.888
Número de empregados	353	321	-	32
Ebitda (MR\$)	1.465.911	990.799	307.286	167.826
Faturamento bruto (MR\$)	10.183	5.444	3.777	962
Faturamento líquido (MR\$)	8.130	4.294	3.113	723
Opex (MR\$)	370.631	299.012	42.520	29.098

#### 2020

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.146.344	970.248	84.110	91.986
Vendas totais de gás (m³)	5.613.912	3.165.089	2.141.222	307.601
Investimentos (MR\$)	185.313	143.101	27.625	14.588
Km de rede	7.853	4.780	1.375	1.699
Número de empregados	395	361	-	34
Ebitda (MR\$)	1.207.929	858.645	239.176	110.107
Faturamento bruto (MR\$)	7.164	3.867	2.603	694
Faturamento líquido (MR\$)	5.745	3.057	2.162	526
Opex (MR\$)	368.402	293.834	44.649	29.919

#### 2019

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.135.154	963.957	82.924	88.273
Vendas totais de gás (m³)	6.467.033	3.766.478	2.295.505	405.050
Investimentos (MR\$)	214.423	160.520	29.899	24.004
Km de rede	7.778	4.732	1.357	1.688
Número de empregados	428	393	-	35
Ebitda (MR\$)	1.196.328	826.012	230.181	140.135
Faturamento bruto (MR\$)	9.921.494	5.588.710	3.282.512	1.050.272
Faturamento líquido (MR\$)	7.999.357	4.490.943	2.712.169	796.244
Opex (MR\$)	399.664	316.104	52.215	31.345

## 2018

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.116.240	954.631	78.770	82.839
Vendas totais de gás (m³)	6.595.288	4.203.254	1.989.902	402.132
Investimentos (MR\$)	230.395	154.099	46.533	29.764
Km de rede	7.678	4.676	1.340	1.662
Número de empregados	449	413	-	36
Ebitda (MR\$)	841.151	578.396	171.070	91.685
Faturamento bruto (MR\$)	8.340.777	4.977.291	2.510.260	853.226
Faturamento líquido (MR\$)	6.999.151	4.178.240	2.131.857	689.054
Opex (MR\$)	460.128	361.653	60.753	37.722

## 2017

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.089.707	940.298	73.825	75.584
Vendas totais de gás (m³)	8.150.890	4.771.369	2.963.451	416.070
Investimentos (MR\$)	408.798	274.318	98.177	36.303
Km de rede	7.536	4.606	1.302	1.628
Número de empregados	510	474	-	36
Ebitda (MR\$)	1.011.944	714.372	200.092	97.480
Faturamento bruto (MR\$)	7.012.754	3.711.485	2.605.397	695.872
Faturamento líquido (MR\$)	6.501.785	3.629.510	2.341.659	530.617
Opex (MR\$)	468.699	367.824	60.314	40.561

## 2016

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	1.037.267	907.309	64.221	65.737
Vendas totais de gás (m³)	6.572.575	3.866.044	2.305.449	401.082
Investimentos (MR\$)	362.354	257.037	66.332	38.984
Km de rede	7.276	4.489	1.219	1.568
Número de empregados	487	454	-	33
Ebitda (MR\$)	893.709	630.173	153.795	109.741
Faturamento bruto (MR\$)	6.023.236	3.468.133	1.968.958	586.145
Faturamento líquido (MR\$)	5.138.315	2.902.926	1.773.585	461.804
Opex (MR\$)	438.877	343.330	55.042	40.505

## 2015

	Brasil	Ceg	Ceg Rio	GNSPS
Clientes	986.395	873.585	55.550	57.260
Vendas totais de gás (m³)	9.461.976	5.234.002	3.820.643	407.332
Investimentos (MR\$)	381.109	266.915	54.209	59.986
Km de rede	7.033	4.386	1.153	1.494
Número de empregados	495	462	1	32
Ebitda (MR\$)	928.371	639.724	203.715	84.931
Faturamento bruto (MR\$)	7.811.092	4.018.900	3.258.869	533.323
Faturamento líquido (MR\$)	6.916.805	3.483.188	3.013.345	420.271
Opex (MR\$)	705.630	517.949	94.979	92.702



## Criação de valor

O propósito transformador da Naturgy representa um compromisso com a criação de valor a longo prazo para todos os seus *stakeholders*.

Os compromissos assumidos com os *stakeholders* na Política de Responsabilidade Corporativa se tornam realidade através de uma estratégia de negócios estruturada por meio das ações e objetivos definidos no Plano de sustentabilidade.

Ao mesmo tempo, ouvir e manter um diálogo permanente com eles permite conhecer suas expectativas e adaptar a resposta que a empresa pode oferecer. Oferecer uma resposta de acordo com as expectativas e necessidades dos *stakeholders* requer sistemas de gestão e controle e uma cultura de excelência que permitam atingir os objetivos de negócio, os compromissos assumidos e atender às exigências da sociedade.

Como consequência deste conceito da empresa, a Naturgy, durante sua longa trajetória, contribuiu com sua visão e forma de entender a gestão empresarial, demonstrando a capacidade de criar valor tanto para seus acionistas quanto para a sociedade, oferecendo soluções energéticas confiáveis, gerando emprego estável e de qualidade, atendendo às necessidades sociais, com foco especial nos vulneráveis, e trabalhando dia a dia para reduzir seu impacto ambiental e contribuir para uma transição energética justa.

Há décadas a empresa vem sendo reconhecida por diferentes analistas, agências e *rankings* que avaliam seu bom desempenho tanto econômico quanto sua contribuição para a criação de uma sociedade mais sustentável.



## Stakeholders da Naturgy

[102-40]

A Naturgy considera essencial para a criação de valor e construção de confiança manter uma conduta íntegra e responsável com seus *stakeholders*, bem como promover a sustentabilidade e visão ao longo prazo da empresa; sendo estes os pilares fundamentais e intrínsecos de seus valores e cultura corporativa.

O cenário global apresenta uma série de desafios que, no âmbito da crise produzida pela Covid-19, só viram crescer sua relevância. A mudança climática, a transição energética, a escassez de recursos naturais, a ruptura tecnológica e digital, o crescimento da população e urbanização são desafios aos quais a Naturgy se antecipa e se adapta. A empresa consegue, assim, antecipar-se aos riscos tradicionais e emergentes, encontrar novas oportunidades de negócios e dar resposta às necessidades dos diferentes *stakeholders*.

## Diálogo com os stakeholders

[102-42] [102-43] [102-44]

A Naturgy identificou como seus principais *stakeholders*:

- **Fornecedores.**
- **Sócios de negócios.**
- **Funcionários.**
- **Analistas.**
- **Agentes de mercado.**
- **Sociedade.**
- **Administração.**
- **Órgãos reguladores.**
- **Grupos financiadores.**
- **Clientes.**

A empresa projeta ações que lhe permitem conhecer as expectativas de seus *stakeholders* para, deste modo, avaliar alguns dos principais riscos e oportunidades associados ao negócio e estabelecer relações duradouras e estáveis com os atores principais dos mercados onde está presente.

As ações de diálogo da Naturgy se dividem em:

- Ações de consulta: bidirecionais, onde a empresa e seus *stakeholders* interagem para uma troca de informação ágil e fluida.
- Ações de divulgação: unidirecionais, onde a empresa fornece a informação para seus *stakeholders*.

[102-40] [102-43] [102-44]

Stakeholder	Interesses e expectativas	Nível de relacionamento proposto	Canais e áreas de relacionamento
Cliente Residencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento de qualidade nos canais de relacionamento</li> <li>- Pontualidade nas visitas técnicas</li> <li>- Transparência no processo de faturamento</li> <li>- Segurança e confiabilidade no abastecimento</li> <li>- Assessoria técnica de empresa especializada em distribuição de gás</li> <li>- Auxílio em casos de emergência</li> <li>- Facilidade na instalação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboração</li> <li>Orientação</li> <li>Atuação com segurança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relacionamento permanente: por meio de fatura, central telefônica de atendimento ao cliente, agências presenciais, web/site, e-mail, ouvidoria, chats, atendimento móvel</li> <li>- Assessoria Técnica</li> <li>- Atendimento de urgência 24h</li> <li>- Relacionamento pelas Redes Sociais</li> </ul>
Cliente Construtoras de Empreendimentos Residenciais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar projeto de acordo com as normas técnicas</li> <li>- Garantir segurança nas instalações a gás projetadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboração</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atuação em parceria para viabilizar que empreendimentos de primeira locação tenham instalações adequadas para gás natural</li> </ul>
Cliente Chefs de Cozinha e donos de comércios relacionados à gastronomia (restaurantes, bares e padarias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidade no abastecimento</li> <li>- Tarifas mais competitivas</li> <li>- Segurança</li> <li>- Uso de energia mais limpa</li> <li>- Eficiência energética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empoderamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parcerias com clientes que sejam chefs e donos de estabelecimentos comerciais como estratégia para ampliar notoriedade, reputação e marca por meio de divulgação de vídeos no Facebook</li> </ul>
Cliente Indústria/ termelétrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidade no abastecimento</li> <li>- Tarifas mais competitivas</li> <li>- Segurança</li> <li>- Uso de energia mais limpa</li> <li>- Eficiência energética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboração</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento de projetos de eficiência energética</li> <li>- Relacionamento institucional em eventos corporativos, congressos e atividades relacionados à agenda do setor</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades de desenvolvimento (plano de carreira)</li> <li>- Excelente clima laboral / reconhecimento</li> <li>- Qualidade de vida</li> <li>- Conhecer e colaborar para os principais desafios e estratégias da empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empoderamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicação interna por meio do Programa Dialogar</li> <li>- Comunicados diários, TVs corporativas on-line</li> <li>- Newsletter semanal</li> <li>- Portal Dialogar</li> <li>- E-mail: dialogar@naturgy.com</li> <li>- E-mail marketing</li> <li>- Treinamentos, reuniões para gestores e colaboradores, mobilidade interna, avaliação e programa de qualidade de vida e ações de reconhecimento.</li> </ul>

Imprensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informação rápida e segura 24h</li> <li>- Relacionamento próximo</li> <li>- Entrevistas com presidente, diretores e gerentes sobre temas que estão na pauta do setor</li> <li>- Respostas para dúvidas e denúncias de consumidores sobre o fornecimento de gás que se transformam em temas de interesse da mídia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envolvimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notas, releases sugestões de pauta e sistema de plantão 24h para atender às demandas da imprensa a qualquer hora</li> </ul>
Governo Federal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidência da República</li> <li>- Congresso Nacional</li> <li>- Ministério de Minas e Energia</li> <li>- Ministério do Meio Ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negociação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política voltada para a segurança no abastecimento de gás natural</li> <li>- Regulação do Setor</li> <li>- Criação e aprovação de leis para o setor conforme interesses do país</li> <li>- Agenda do setor e políticas voltadas para o setor de energia e gás natural</li> </ul>
Governo Estadual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar investimentos para o desenvolvimento do gás natural</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negociação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relacionamento direto e permanente com: governador, secretários estaduais, deputados, presidência e conselheiros do órgão regulador</li> <li>- Estudos de impacto ambiental e processos de licenciamento ambiental</li> </ul>
Governo Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prefeituras dos municípios da área de concessão</li> <li>- Prefeituras dos municípios que irão receber gás natural</li> <li>- Secretaria de Obras</li> <li>- Secretaria de Conservação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negociação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regularizar e controlar obras de emergência e expansão do gás natural</li> <li>- Preocupação com reclamações de formadores de opinião e associações de moradores a respeito de obras e intervenções em ruas e calçadas</li> <li>- Relacionamento institucional com prefeitos e secretários nos municípios nos quais a empresa opera</li> <li>- Licenciamento e plano anual de obras, atuações de emergência na cidade e gestão do subsolo</li> </ul>
Agências Reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agensersa (Rio de Janeiro)</li> <li>- Arsesp (São Paulo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negociação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar investimentos para o desenvolvimento de gás natural nas áreas de concessão</li> <li>- Regular o setor</li> <li>- Cumprir com o estabelecido no Contrato de Concessão</li> <li>- Prestação de contas permanente e envio de informações e esclarecimentos das atividades das empresas da Naturgy no Brasil</li> </ul>

Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integração com a empresa</li> <li>- Relacionamento com empregados da Naturgy</li> <li>- Apoio ao desenvolvimento</li> </ul>	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processo de contratação de fornecedores e relacionamento</li> <li>- Desenvolvimento de ações do plano de Segurança e Saúde</li> <li>- Sistema de cadastro de fornecedores</li> <li>- Reuniões para desenvolvimento das empresas contratadas</li> </ul>
Acionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento Sustentável</li> <li>- Perpetuidade do Negócio</li> <li>- Governança Corporativa</li> </ul>	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniões permanentes, Conselho de Administração e Assembleia de Acionistas</li> <li>- Atendimento pessoal ou por telefone para apresentação dos resultados trimestrais da empresa conforme legislação e critérios de boa governança</li> <li>- Produção dos Relatórios Anuais e publicação nos jornais</li> </ul>
Associações Empresariais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discussão de temas de interesse relacionados à área ou públicos atendidos por cada uma das associações e organizações</li> <li>- Apoio institucional a eventos realizados por essas associações</li> </ul>	Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abegás: presidência e diretorias para discutir agenda do setor</li> <li>- Câmara Espanhola: apoio institucional e participação em eventos com presença da Presidência e diretores</li> <li>- Firjan: Presidência e diretorias no desenvolvimento e apoio a ações voltadas para o desenvolvimento da indústria</li> <li>- Cogen: discussões sobre informações estratégicas do setor</li> <li>- LIIDE: Presidência e diretorias participam de eventos relevantes do setor</li> <li>- Associação Comercial: Presidência e diretorias participam de eventos e colaboram em projetos voltados para o desenvolvimento do comércio</li> <li>- Ethos: Comunicação participa de eventos e apoia as ações de Responsabilidade Social</li> <li>- Aberje: Comunicação participa de eventos, faz apresentações e realiza intercâmbio de boas práticas</li> </ul>
Sindicato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Defender o interesse dos trabalhadores por meio de acordo</li> </ul>	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantém relacionamento permanente relativo aos interesses dos colaboradores</li> </ul>

Poder Judiciário	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolução de ações judiciais relacionadas à empresa, principalmente em relação ao direito do consumidor</li> </ul>	Empoderamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jurídico: interlocução em temas estratégicos com juizes e desembargadores mediante o escritório externo, de forma a minimizar os impactos e inibir demandas sem fundamento, o que contribui para a empresa e para o Judiciário</li> <li>- Política Interna de Acordos – o que gera uma redução de demandas e economia</li> </ul>
Órgãos e Associações de Defesa do Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representar o consumidor na resolução de queixas e procedimentos da empresa que devam ser melhor explicadas ou estejam em desacordo com a lei e o Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, entre outros</li> </ul>	Negociação, conciliação, relacionamento e cumprimento de leis inerentes a temas consumeristas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviço ao Cliente/Canais de Atendimento/Ouvidoria: responsável pelo projeto Diálogo Aberto, que estabelece parcerias com órgãos de amparo e defesa do consumidor para garantir a aproximação com os clientes</li> <li>- Ação global do Procon Estado, Procon Carioca; Comissão de Defesa do Consumidor da Alerj e Defensoria Pública do Estado do RJ: com o objetivo de realizar conciliações com os clientes. O projeto é organizado pelos Procons, Alerj e Defensoria.</li> <li>- Agências Reguladoras do Estado – Rio de Janeiro e São Paulo</li> <li>- Plataforma Consumidor.gov</li> </ul>

Comunidade	<p>- Projetos e parcerias para ampliar oportunidade de entrada de jovens de comunidades no mercado de trabalho</p>	<p>Colaboração</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicação apoia, acompanha e faz gestão de projetos sociais com foco na Educação, Gastronomia e Meio Ambiente. Com destaque para:</li> <li>- Parceria com Senai para formar e capacitar jovens no curso técnico de técnicas para análise de projetos de gás canalizado</li> <li>- Projeto Energia do Sabor: certificação e capacitação no curso de cozinheiro internacional, em parceria com a Unilasalle – instituição de ensino superior de Niterói. Todos os alunos têm entre 17 e 25 anos e pertencem a famílias com renda de até três salários-mínimos</li> <li>- Programa Voluntariado Gentileza: colaboradores da Naturgy Brasil organizam visitas para doações de brinquedos, chocolates, roupas e outros donativos para creches e instituições carentes</li> <li>- Projeto Energia para Crescer, apresentação de teatro e palestra sobre o uso seguro do gás natural em escolas públicas e particulares do Rio de Janeiro e Niterói</li> </ul>
------------	--	---

## Presença em entidades associativas

No âmbito do trabalho permanente que a Naturgy realiza com seus *stakeholders*, a participação da empresa em diversas entidades associativas é fundamental para a contribuição do diálogo social e a construção de melhores políticas públicas.

Desde 2019, a Naturgy conta com a Política de Relações Institucionais que, entre outras matérias, regula estas participações. No encerramento de 2021, a Naturgy contava com mais de 120 participações de relevância e um investimento próximo a 3 milhões de euros anuais.

Dado o volume de participações e o compromisso estrito que a Naturgy tem no combate contra a mudança climática e com a sustentabilidade, em 2020 decidiu-se revisar e analisar o posicionamento que as principais entidades das quais a empresa participa têm nestas áreas. A análise permitiu identificar um grupo de entidades com atuações relevantes nestas matérias e outro grupo com um grau de formalização destes compromissos díspares. Descartou-se ainda que alguma destas associações não esteja alinhada com o compromisso que a Naturgy tem no combate contra a mudança climática, nas diversas formas que esta possa se manifestar.

Como forma de sistematizar esta análise, durante 2021, a Naturgy tem trabalhado na atualização de sua Política de Relações Institucionais, que uma vez aprovada terá requisitos de verificação com relação ao posicionamento no combate contra a mudança climática, como etapa prévia à incorporação em novas entidades associativas. Esta exigência responde a um dos princípios de ação pelo clima refletidos na última revisão aprovada em dezembro da Política de Meio Ambiente, pela qual a participação em entidades ou alianças com terceiros está condicionada ao alinhamento com as políticas climáticas emanadas do Acordo de Paris.

Em matéria fiscal, a ação da Naturgy consiste em ser partícipe das principais associações empresariais e dos grupos de trabalho ou comitês encarregados da análise das iniciativas que, em matéria fiscal, os órgãos públicos introduzem, trazendo sua experiência e tentando transmitir as inquietudes e iniciativas dos diferentes *stakeholders* da empresa.

A Naturgy no Brasil apoia e atua em parceria com as seguintes associações:  
[102-12] [102-13]

- ABEGÁS – Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás Canalizado
- ABERJE – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
- ACRJ – Associação Comercial do Rio de Janeiro
- Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil
- COGEN – Associação da Indústria de Cogeração da Energia
- ETHOS – Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
- LIDE – Lideranças Empresariais LTDA

## Uma gestão integrada e responsável



### O sistema integrado de gestão

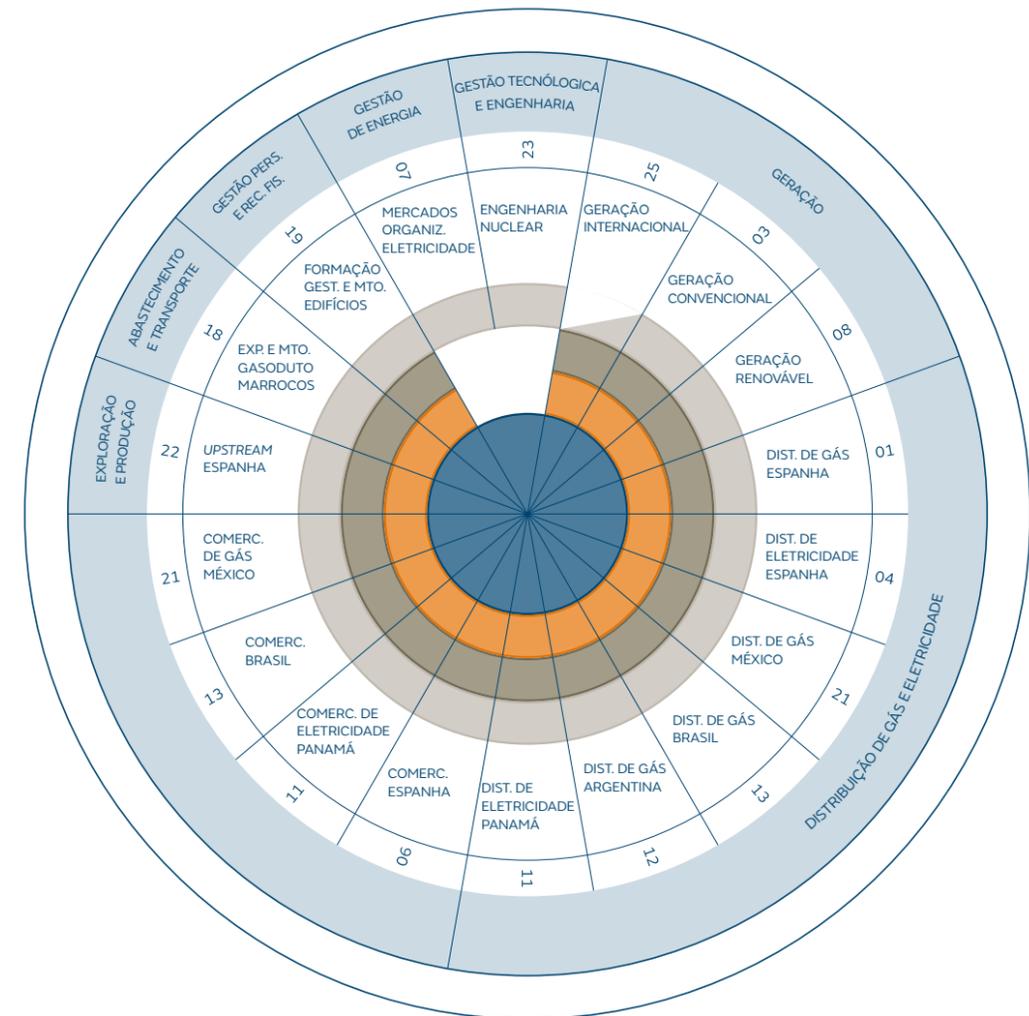
A Naturgy possui, há anos, um Sistema Integrado de Gestão (SIG) de qualidade, meio ambiente, segurança e saúde, certificado de acordo com as exigências das normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, que é auditado externamente todos os anos. Em 2021, esta auditoria foi realizada por AENOR para todos os negócios.

O escopo certificado por este sistema é a gestão de:

- Extração e injeção de gás natural.
- Transporte e operação do gasoduto Magreb-Europa.
- Geração de eletricidade (origem térmica, hidráulica e fontes renováveis).
- Distribuição de gás natural e eletricidade.
- Transporte de gás e eletricidade.
- Comercialização no atacado e a varejo de gás natural e eletricidade.
- Desenvolvimento e execução de projetos de engenharia.
- Gestão da energia nos mercados ibéricos organizados de eletricidade.
- Atividades corporativas de formação, serviço para clientes, faturamento e cobrança.

Como parte do SIG, também se audita e certifica anualmente o Sistema Integrado de Gestão de Empresa Saudável nas unidades da Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Marrocos, México e República Dominicana, de acordo com o Modelo de Empresa Saudável.

### ■ Esquema de certificações de qualidade, meio ambiente, segurança e saúde



- Qualidade (ER) – ISO 9001
- Meio ambiente (GA) – ISO 14001
- Segurança e saúde (SST) – ISO 45001 (2020), OHSAS 18001 (2019)
- Empresa Saudável (ES) – Modelo de Empresa Saudável

## Índices e reconhecimentos

### Presença em índices de sustentabilidade

Diversos analistas e agências de *rating* avaliam periodicamente o desempenho da Naturgy em matéria ambiental, social e boa governança. Na avaliação de sustentabilidade realizada por S&P Global em 2021, a empresa obteve uma avaliação de 77 pontos em 100. Esta pontuação é significativamente inferior à obtida em exercícios anteriores e, conseqüentemente, a empresa deixou de fazer parte do Dow Jones Sustainability Index. Embora o exercício de 2020, que é sobre o qual se realizou a avaliação, tenha sido muito impactado em alguns aspectos avaliados pela crise decorrente da Covid-19, a Naturgy tem entendido esta circunstância como uma oportunidade para identificar potenciais áreas de melhoria, nas quais já está trabalhando para retomar a posição de liderança que tradicionalmente tem mantido no índice. Entretanto, a empresa continua se situando em posições de referência em outros dos principais índices de sustentabilidade.

A Naturgy faz parte de FTSE4GOOD desde sua criação, em 2001. Da mesma forma, durante 2021, a Naturgy foi avaliada por agências de *rating* como MSCI, em que conseguiu novamente a avaliação máxima (AAA), e Sustainalytics, em que manteve um perfil de risco baixo frente às 673 *utilities* avaliadas e foi reconhecida com o distintivo *ASG Industry Top-Rated*. Quanto ao ISS ASG, mantém-se dentro de 10% de empresas do setor com melhor avaliação. A Naturgy continua fazendo parte das três variantes de Euronext Vigeo, World 120, Europe 120 e Eurozone 120, a partir da avaliação realizada pela agência Vigeo Eiris a cada dois anos. Da mesma forma, Ecovadis, fornecedor mundial de qualificação de sustentabilidade empresarial, avaliou com a medalha de ouro o desempenho da Naturgy em matéria social, ambiental e boa governança.

Em 2021, a Naturgy foi reconhecida como líder mundial por sua gestão no uso dos recursos hídricos, ao ser incluída no índice *A List 2021* de CDP Water. Da mesma forma, continua ocupando postos de liderança na gestão climática ao integrar a *A- List* de CDP Climate.

A presença nestes índices de sustentabilidade valoriza o esforço realizado pela empresa em matéria de responsabilidade corporativa e transparência informativa e implica um reconhecimento externo da boa evolução de suas atuações nesta matéria.



### Reconhecimentos

Na edição do ano 2021 dos Platts Global Energy Awards, a Naturgy foi reconhecida como a empresa energética do ano e seu Presidente Executivo, Francisco Reynés, como CEO do ano.

Os critérios de avaliação na categoria de melhor empresa levaram em conta a transformação cultural e de negócios sofrida pela Naturgy no último exercício, enquanto na categoria de melhor CEO o júri avaliou a visão estratégica, a liderança, a integridade e a capacidade de melhoria contínua, bem como a demonstração de clareza de visão, julgamento e motivação para transformar organizações.

Da mesma forma, a prestigiosa revista Forbes Espanha também premiou o trabalho de Francisco Reynés, que foi reconhecido como *BEST CEO 2020*.

Por outro lado, a campanha "A Comunidade" recebeu o Primeiro Prêmio Controle 2020-2021 de melhor anúncio em revista. Os prêmios deste meio especializado em marketing, publicidade e comunicação premiaram o trabalho e o esforço criativo que vêm sendo realizados durante todo este ano para divulgar como a Naturgy caminha rumo ao futuro sempre se transformando ao lado das pessoas.

Na Espanha, a Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom) reconheceu com o Prêmio Ramón del Corral a estratégia de comunicação desenvolvida pela Naturgy durante a crise da Covid-19. Além disso, o relatório anual da empresa, que em 2020 apresentou conjuntamente o desempenho financeiro e não financeiro, foi finalista nos European Excellence Awards.



## Finanças sustentáveis

### Financiamento sustentável e atividade com investidores que levam em consideração os critérios ASG

[102-12]

Desde o ano de 2012, a Naturgy tem mantido reuniões com investidores focados muito especificamente em avaliar as políticas ASG do grupo. Ao longo de 2021, a Naturgy continuou com esta atividade, participando de diversos eventos, entre os quais se destaca a conferência organizada por Société Générale. Entre os investidores mais relevantes com os quais estas reuniões foram mantidas durante o exercício se destacam Blackrock, Axa IM, Allianz e LGT.

Igualmente, desde 2017 e em consonância com seu compromisso com a sustentabilidade, a Naturgy conta com uma estrutura para a emissão de bônus verdes destinados ao financiamento de energias renováveis. Neste contexto, em 15 de novembro de 2017, a Naturgy formalizou uma emissão de bônus verdes pelo valor de 800 milhões de euros e vencimento em maio de 2025. Esta emissão foi fixada com um cupom anual de 0,875%. No encerramento de dezembro de 2021, todos os fundos da emissão tinham sido investidos nos projetos renováveis previstos. O bônus verde foi aprovado pela agência de rating Oekom, obtendo uma avaliação de B+.

No mercado bancário, a Naturgy assinou durante 2021 um total de créditos verdes de 3.182 M€, que se somam aos 2.355 M€ assinados até 2020. Dos créditos assinados em 2021, 2.000 M€ correspondem a um crédito sindicalizado que introduz uma contribuição anual para projetos sociais destinada à Fundação Naturgy. Esta é a primeira vez que a empresa se compromete a vincular seu financiamento a um benefício direto para projetos sociais, concretamente para reabilitação e adequação energética de lares de famílias vulneráveis.

Deve-se destacar que, com os créditos assinados em 2021, já se superou o objetivo de financiamento sustentável fixado para 2025, mais um exemplo do compromisso da empresa com a sustentabilidade e a transição energética.

A tabela a seguir mostra a evolução dos indicadores ASG (ambientais, sociais e de governança) aos quais tais instrumentos de financiamento sustentável estão ligados.

### Indicadores ASG do financiamento sustentável

	2021	2020
Emissões GEI diretas: redução da média trianual (MtCO <sub>2</sub> eq)	14,2	16,0
Intensidade em CO <sub>2</sub> da geração elétrica: redução da média trianual (tCO <sub>2</sub> /GWh)	287	314
Consumo de água: redução da média trianual (hm <sup>3</sup> )	18,4	22,3
Porcentagem de mulheres em cargo de direção (%)	21,2	22,6

## A Naturgy na imprensa

Em 2021, a Naturgy alcançou um número recorde de exposição na imprensa, sendo citada ou o assunto principal de 2.718 matérias de jornal, internet, TV e rádio. O número é o maior registrado em um período de 12 meses desde 1988, quando a área de Comunicação passou a analisar a exposição da empresa nos veículos de mídia.

Do total (2.718), mais da metade das matérias, 1.775 (65%), são majoritariamente positivas, seguidas de 721 (27%) neutras. Esses resultados refletem, principalmente, as ações de responsabilidade social da empresa divulgadas à imprensa e as negociações da Naturgy para evitar o reajuste de 50% no preço do gás pela Petrobras. E somente 8% da totalidade, ou seja, 222 matérias foram classificadas como desfavoráveis, tendo os acidentes como o assunto predominante.

Vale destacar também que o número de matérias registradas em 2021 foi 85% maior do que o apurado em 2020, quando foram gerados 1.470 conteúdos na imprensa.

Ainda sobre 2021, a análise ressalta a importância do item Desempenho/Ranking para a imagem institucional da empresa. Isso porque a Naturgy foi incluída em cinco rankings corporativos de grande relevância: Valor 1000 e Valor Grandes Grupos (jornal Valor Econômico); As Melhores da IstoÉ Dinheiro (revista IstoÉ Dinheiro); Maiores e Melhores (revista Exame); e As Maiores do Transporte e Melhores do Transporte (revista Transporte Moderno).

Por fim, a análise aponta que, nos veículos impressos, a Naturgy foi mais citada nas matérias dos jornais O Dia, Meia Hora e O Globo. Já na internet, os destaques foram Globo On, O Dia On-line e Yahoo!. Nas TVs, o tempo de exposição na Rede Globo (20 minutos e 43 segundos) foi o maior de todos, seguido da BandNews (8 min e 2 seg) e Record TV (7 min e 40 seg).

Das rádios que noticiaram assuntos relacionados à Naturgy, a BandNews é, de longe, a que mais dedicou espaço, contabilizando 2 horas 49 minutos e 27 segundos de reportagem. Na sequência, a Cruzeiro FM (30 min e 29 seg) e CBN (12 min e 11 seg).



## Campanhas de Comunicação (Mkt)

### Campanha Parcelamento de Dívidas

No início da pandemia, foi criada a Lei nº **8794/2020**, que não permitia efetuar o corte do fornecimento de gás e nem notificar os clientes inadimplentes, porém, em julho/21, foi publicada a lei estadual nº **9356/2021**, alterando a lei anterior, permitindo o corte do fornecimento, após 90 dias de atraso do pagamento, exceto nos casos previstos na resolução.

Em função da publicação da Lei Estadual nº **9356/2021**, a Naturgy desenvolveu para a área de Ciclo de Ingresso da Distribuidora, uma campanha de parcelamento de dívida, com objetivo de informar aos clientes sobre a possibilidade de parcelamento em até 12 vezes sem juros e sem multa e dar ciência aos clientes da possibilidade do corte do fornecimento do gás. Essa ação visa também reduzir a inadimplência da companhia.

A divulgação começou em dezembro/21, através do envio de *e-mail marketing* para os clientes da base, que estão aptos para o corte. A campanha também foi divulgada através de cartazes nas agências de atendimento, *posts* nas redes sociais, *banners* e *pop ups* nos sites e anúncio na fatura de gás.

### Campanha de Expansão

Continuação da campanha de Expansão Digital iniciada em 2020, que teve como *target* residências e comércios. A veiculação da campanha foi de jan/21 até mar/21.

A campanha de Expansão Digital teve como objetivo o reconhecimento de marca, consideração da marca e conversão, divulgando a presença do gás natural, incentivando a adesão de novos clientes residenciais e comerciais. Ainda com algumas restrições devido à pandemia, a Naturgy potencializou ainda mais o meio *on-line* como um canal de solicitação de gás nas praças Ceg, Ceg Rio e a Gas Natural São Paulo Sul. A Naturgy utilizou um mix de meios de comunicação e formatos possibilitando uma abordagem comercial para os diferentes públicos envolvidos: clientes com infraestrutura na sua residência/comércio, e conteúdos voltados para o desenvolvimento da cultura de gás natural, indicados de “Áreas de Expansão”. Os principais meios *on-line* que foram utilizados para levar o cliente para o site “Quero Gas Naturgy”, foram o *Search*, Facebook/Instagram e OPL.

Em mídia *off*, a Naturgy trabalhou na CEG com a comunicação através do Busdoor residencial e comercial, Painel Digital Metrô e na GNSPS foi utilizado o Frontlight em dois pontos de Sorocaba, em vias de grande fluxo, gerando alto impacto.



## Naturgy Soluções

No mercado liberalizado, a Naturgy Soluções, empresa não regulada do grupo no Brasil, investiu basicamente seu orçamento de marketing em campanhas de mídia institucional e para serviços *spots* para manutenção/conversão de equipamentos e instalações a gás.

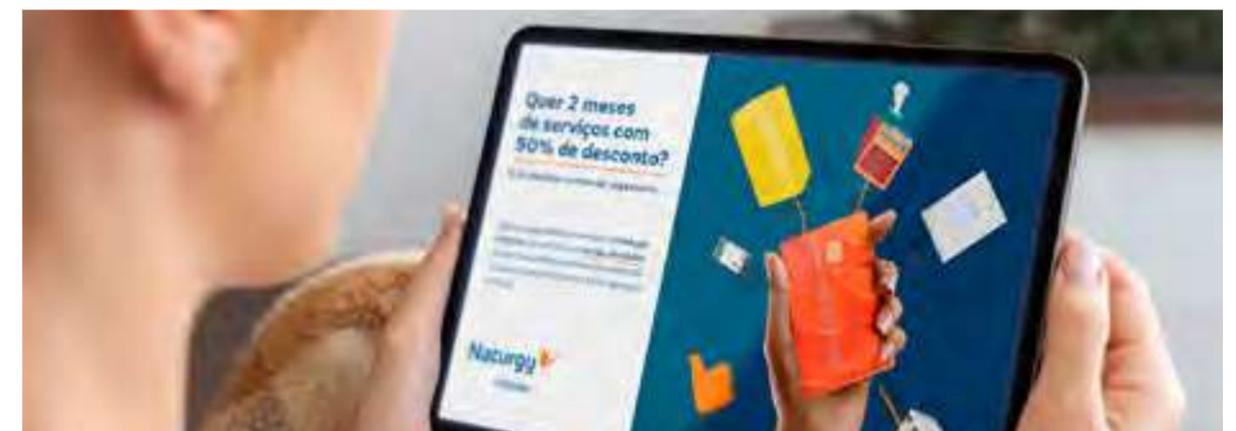
A primeira campanha teve início em janeiro e terminou em abril de 2021, com o mote “Precisando de serviços de gás? Pode contar com a gente”. O objetivo da comunicação foi apresentar e fomentar a contratação dos serviços técnicos de gás oferecidos pela Naturgy Soluções mostrando como diferencial, em relação às outras empresas do mercado, a experiência, qualidade dos serviços prestados e conhecimento técnico.

A divulgação foi feita em mídia programática (Predicta e SeedTag), mídias sociais (Facebook e Instagram), Google Display, Google Search, *Busdoor*, *Taxidoor*, Painel de LED e estático, Backbus, rádio, além de envio de *e-mail marketing* e SMS reforçando a campanha.

Com o objetivo de manter a Naturgy Soluções sempre à vista nas buscas realizadas na internet, a campanha no Google Search com palavras-chave relacionadas a serviços técnicos de gás como: manutenção de equipamentos e instalações a gás, instalação e conversão de equipamentos a gás, remanejamento de instalações e aplicação de resina, manteve-se ativa a partir de julho até dezembro.

Em maio, objetivando a comunicação a seus clientes sobre a necessidade de alteração do meio de pagamento dos pacotes recorrentes (NatGas, NatLar, Natcombo residencial, Seguro Proteção Natural Plus), pois devido à deliberação 3.795/2019 da Agência Reguladora, Agenersa, ficou vetada a cobrança de serviços de outras empresas na fatura de consumo da distribuidora de gás, a empresa iniciou uma régua de comunicação com seus clientes, através do envio de e-mails e mensagens. Com o passar do tempo, foi identificada a necessidade de criar uma campanha de mídia direcionada para esses clientes, e então, foi criada uma campanha com o objetivo de fazer com que 70% dos clientes Naturgy Soluções mudem a forma de pagamento dos seus pacotes recorrentes. Com início em agosto, finalizando em dezembro, a divulgação foi feita em mídias sociais (Facebook e Instagram), Google Ads (Display, Gmail), You Tube, mídia programática (Publya e SeedTag) e Google Search. Além de uma nova régua de comunicação através de e-mail e mensagens.

Aproveitando a Black Friday, a Naturgy Soluções realizou uma breve campanha de mídia para promover a venda do pacote de serviços de gás e para o lar, Natcombo residencial. Com o slogan “Black Friday 50%”, a campanha foi veiculada entre os dias 26/11/2021 a 13/12/2021, com a mídia Google Search.





# 3

## Integridade e confiança

- | 64 Compliance.
- | 84 Governança corporativa.
- | 98 Riscos e oportunidades.
- | 110 Relacionamento com fornecedores.
- | 130 Segurança e privacidade.

## 3. Integridade e confiança

### Compliance

[103-1] [103-2] [103-3] [205-1]

A Naturgy enfrenta os desafios em matéria de integridade através de uma abordagem de gestão baseada em diversas políticas, procedimentos e ferramentas específicas, constantes no Código de Ética da empresa e sob o modelo de gestão de *compliance*.

O corpo normativo se baseia no Código de Ética e é complementado, entre outros, pelo Código de Ética do Fornecedor, pela Política de Compliance, pelo Modelo de Prevenção Penal, pela Política Anticorrupção, pelas políticas fiscais, pela Política de Direitos Humanos e outras normas e modelos de controle que asseguram a eficiência das operações, a mitigação dos principais riscos em cada uma das áreas da empresa e garantem a continuidade das operações.

Através da função de Auditoria Interna, concebida como uma atividade de avaliação independente e objetiva, o sistema de controle da empresa e do cumprimento da normativa externa e interna fica garantido e protegido.

Atuar como uma empresa íntegra envolve atender e cumprir rigorosamente as obrigações tributárias, por isso, a Naturgy possui uma estratégia fiscal e Política de Controle e Gestão de Riscos Fiscais, que regula os princípios básicos que devem orientar a função fiscal da Naturgy, bem como as principais linhas de atuação para mitigar e orientar o controle correto dos riscos fiscais.

Por outro lado, o compromisso com a integridade envolve entender e administrar não apenas os riscos próprios, mas levar em consideração e incluir na tomada de decisões os potenciais riscos que a atividade da empresa pode ter sobre as pessoas. Com esta premissa, tem especial relevância a Política de Direitos Humanos da Naturgy, que através de seus dez compromissos leva em conta os *stakeholders* que possam ser afetados pelas atividades da empresa e, em especial, os mais vulneráveis.

Ao longo dos próximos parágrafos, oferecemos uma visão detalhada de cada um destes elementos que a Naturgy entende como assuntos imprescindíveis para garantir que cumpre o que se espera de uma empresa responsável.

### Modelo de gestão de *compliance*

A Naturgy dispõe de um modelo de gestão de *compliance* baseado em uma série de compromissos políticos, alguns órgãos de supervisão e alguns mecanismos de salvaguarda.

Contribuição da Naturgy aos ODS



### Código de Ética e políticas associadas

[103-1] [103-2] [103-3] [102-16] [102-17] [205-3]

O Código de Ética da Naturgy, formulado e aprovado pelo Conselho de Administração, é o documento que estabelece as diretrizes que conduzirão o comportamento ético dos administradores e funcionários da Naturgy em sua função diária no que diz respeito às relações e interações que mantém com todos os seus *stakeholders*. Nele estão contidos os compromissos assumidos pela Naturgy em matéria de boa governança, responsabilidade corporativa e questões relacionadas com a ética e o cumprimento normativo.

Desde sua aprovação, em 2005, o Código de Ética tem sido renovado periodicamente para adaptá-lo às novas realidades que a empresa enfrenta.

Além disto, a empresa desenvolveu o corpo normativo com diversas políticas que reforçam e ampliam os princípios expressos no Código de Ética.

As principais políticas são:

- **Política de Compliance:** em vigor desde 2019, estabelece as funções e responsabilidades quanto ao sistema de gestão de *compliance* e tem como objetivos:
  - promover uma cultura de *compliance* e tolerância zero com descumprimentos normativos;
  - assegurar, mediante atividades de prevenção, detecção, supervisão, formação e resposta, o cumprimento da organização, juntamente com suas atividades e operações, com as normativas que lhe forem aplicáveis, tanto a normativa externa quanto o sistema normativo interno;
  - evitar, deste modo, possíveis sanções, prejuízos econômicos e danos à reputação.
- **Política Anticorrupção:** é uma extensão do capítulo 4.7. “Corrupção e suborno” do Código de Ética, que trata destes assuntos. Estabelece os princípios que devem orientar a conduta de todos os funcionários e administradores das empresas da Naturgy com relação à prevenção, detecção, investigação e correção de qualquer prática corrupta dentro da organização. Desta forma, a legislação nacional e internacional nesta matéria é cumprida.
- **Política de Cortesias Empresariais:** cujo objetivo é regular as condições em que administradores e funcionários da Naturgy podem aceitar ou oferecer cortesias empresariais a contrapartes de negócios no âmbito do desempenho de suas funções profissionais, de forma que garanta o efetivo cumprimento dos princípios estabelecidos no Código de Ética, na Política de *Compliance* e na Política Anticorrupção, para evitar assim influenciar de forma inadequada suas relações comerciais, profissionais ou administrativas, tanto com entidades públicas quanto privadas. Anualmente, no mês de dezembro, ao se aproximar o período de Natal, é realizado um lembrete dos princípios da política para todos os funcionários.

Em 2021, o Conselho de Administração aprovou a modificação do Código de Ética para incorporar uma referência explícita a duas novas políticas da empresa sobre conflitos de interesses e sobre direitos digitais, aprovadas em maio e julho de 2021, respectivamente.

Por último, cabe ressaltar que o Código de Ética do grupo proíbe expressamente qualquer contribuição a partidos e/ou representantes políticos em seu item 4.9 “Imagem e reputação”: “A Naturgy não financia os partidos políticos nem seus representantes ou candidatos naqueles países onde desenvolve suas atividades”.

## Órgãos supervisores

O Comitê de Ética e *Compliance* realiza uma tarefa de divulgação do Código de Ética, bem como uma função de assessor e orientador em caso de dúvida ou conflito com relação a ele. O Comitê de Ética recebe o suporte da unidade de *Compliance* através da supervisão do cumprimento da normativa externa e das políticas e procedimentos implantados no grupo para mitigar os principais riscos nesta matéria, entre os quais se destacam os jurídicos, os de corrupção e os de fraude.

A unidade de *Compliance* também se responsabiliza, com relação ao Código de Ética de Naturgy, por sua divulgação, zelando pelo cumprimento do nele estabelecido e na Política Anticorrupção. Esta unidade informa regularmente ao Comitê de Ética e *Compliance* e ao Comitê de Auditoria e Controle – comissão delegada do Conselho – a atividade desenvolvida no exercício das funções e fornece relatórios periódicos, nos quais são tratadas as matérias mais relevantes relativas à divulgação e cumprimento do Código de Ética e da Política Anticorrupção, e é feito o acompanhamento de seus principais indicadores.

Além de um corpo normativo robusto e órgãos de supervisão específicos, o modelo de gestão de *compliance* é complementado com diversos mecanismos de salvaguarda que contribuem para minimizar os potenciais riscos decorrentes de possíveis violações. Estes mecanismos são:

- Modelo de Prevenção Penal.
- Canais de denúncia de possíveis violações.
- Procedimento de Due Dilligence da Contraparte.
- Ações de divulgação e formação.

## Modelo de Prevenção Penal

A empresa dispõe de um Modelo de Prevenção Penal de abrangência internacional que é atualizado anualmente. Assim, em 2021, o modelo continuou sendo adaptado à nova estrutura organizacional da Naturgy.

Do ponto de vista organizacional, o Conselho de Administração atribuiu as funções de órgão autônomo ao Comitê de Ética e *Compliance* como responsável pela tomada de decisões significativas com relação à fiscalização e supervisão periódica do funcionamento e cumprimento do Modelo de Prevenção Penal.

Neste sentido, a unidade de *Compliance* se encarrega da gestão do Modelo de Prevenção Penal e, em colaboração com as diferentes unidades afetadas, avalia os riscos nos modelos que desenvolve.

Ante a importância de dispor de uma ferramenta que garanta o controle adequado da gestão do Modelo de Prevenção Penal, o SAP GRC Process Control é administrado e utilizado para a gestão integral da documentação, avaliação e supervisão do modelo.

Todo ano esse modelo é avaliado por um terceiro independente. Em 2021, este processo de avaliação foi concluído no mês de dezembro e o relatório emitido sobre a concepção e a eficácia do modelo foi satisfatório.

Também em 2021, o modelo foi submetido ao processo de renovação da certificação de AENOR de acordo com as normas UNE 19601 (sistemas de gestão de *compliance* penal) e ISO 37001 (sistemas de gestão antissuborno), obtendo-se ambas as renovações em novembro de 2021. A nível internacional, Naturgy também implanta de forma progressiva modelos de prevenção penal nos países com legislação em matéria de responsabilidade penal da pessoa jurídica.

### Planos antifraude e anticorrupção

[205-2] [205-3] [102-17] [102-33] [102-34]

A Naturgy dispõe de vários mecanismos para assegurar a adequada implantação da Política Anticorrupção, bem como para prevenir, detectar, investigar e punir os casos de corrupção, incluindo:

- Acompanhamento do funcionamento e a avaliação da eficácia dos modelos de organização controle e *compliance* implantados nas distintas áreas corporativas e de negócios da Naturgy, em especial o Modelo de Prevenção Penal.
- Além disto, a Naturgy disponibiliza tanto a seus funcionários quanto a seus *stakeholders*, canais para que possam informar ao Comitê de Ética e *Compliance* qualquer violação ou comportamento irregular ou suspeito nesta matéria. Desta forma, poderão utilizar o canal web do Código de Ética de Naturgy ([www.naturgy.ethicspoint.com](http://www.naturgy.ethicspoint.com)) para poder realizar tais comunicações.
- Procedimento de *Due Diligence* da Contraparte, para conhecer e analisar as contrapartes com a Naturgy opera e, desta forma, avaliar os riscos de corrupção e de reputação associados.
- Declaração periódica por todos os funcionários, na qual declaram formalmente que conhecem e cumprem os princípios estabelecidos no Código de Ética, Política de *Compliance* e Política Anticorrupção.

- Ações recorrentes de formação com o objetivo de divulgar seu compromisso no combate contra a corrupção e garantir que seus administradores, funcionários e fornecedores disponham da informação adequada e suficiente para atuar nesta matéria. Entre outras ações, periodicamente se realiza:

- Atualização do espaço Naturgynet dedicado a *compliance*.
- Relatório periódico ao Conselho de Administração sobre as atividades do Comitê de Ética e *Compliance* (notificações recebidas, atividades realizadas etc.).
- Curso de formação do Modelo de Prevenção Penal, Código de Ética e Política Anticorrupção.
- Formação específica com relação ao Modelo de Prevenção Penal e Política Anticorrupção a novos funcionários e administradores.
- Apresentações em Conselhos de Administração e Comitês de Direção do Modelo de Prevenção Penal.

Em 2021, foi realizado um programa de formações presenciais pontuais para executivos, que inclui, entre outros itens, o Modelo de Prevenção Penal, Procedimento de *Due Diligence* da Contraparte e diversas questões em matéria de competência.

### Prevenção à lavagem de capitais

[102-16]

A Naturgy dispõe de mecanismos, procedimentos e políticas que buscam prevenir e, se for o caso, detectar e reagir contra possíveis violações que forem detectadas no exercício de sua atividade em matéria de prevenção à lavagem de capitais.

O Modelo de Prevenção Penal da Naturgy inclui, entre os riscos penais, o relativo à lavagem de capitais, estabelecendo os controles necessários para evitar o cometimento desse crime.

### Medidas adotadas para a prevenção de lavagem de capitais

Prevenção	Deteção	Reação e resposta
Código de Ética.	Revisão e auditoria do modelo de prevenção penal por um terceiro independente.	Regulamento de funcionamento do Canal do Código de Ética.
Política Anticorrupção.		Regime de sanções.
Procedimento de <i>Due Diligence</i> de Contraparte.	Revisões da área de Auditoria Interna.	Colaboração com as autoridades competentes de cada país ante situações suspeitas.
Norma Geral de Contratação Externa.	Sistema de controle interno da informação financeira.	
Procedimento sobre concessão de Nível de Assinatura.	Canal de denúncias.	
Procedimento de controle interno para o processamento de pagamentos e movimentação de dinheiro PE.00004. GN-EF.		

Existem três níveis de controle que buscam prevenir, detectar e, se for o caso, reagir contra a lavagem de capitais:

- **Prevenção:** tanto o Código de Ética da Naturgy quanto sua Política Anticorrupção possuem seções específicas que estabelecem expressamente a prevenção à lavagem de dinheiro como um dos princípios que devem reger as ações da empresa e de todos os seus funcionários. Todos os funcionários da Naturgy recebem treinamento regular sobre o conteúdo do Código de Ética, a Política Anticorrupção e as diretrizes de conduta que devem respeitar. Além disso, a Naturgy possui outras políticas e procedimentos mais específicos que estabelecem toda uma série de controles em suas operações diárias e nas operações que realiza, que, entre outras finalidades, visam prevenir a lavagem de dinheiro. Entre eles, podemos destacar o Procedimento de *Due Diligence* de Contrapartes, a Política Global de Contratação Externa, o Procedimento para concessão do Nível de Assinatura, ou o Procedimento de Controle Interno para processamento de pagamentos e movimentação de dinheiro, entre outros.
- **Deteção:** algumas das políticas e procedimentos descritos anteriormente também permitem realizar uma tarefa de deteção do risco de lavagem de capitais.

Anualmente, os responsáveis pelos controles da Naturgy passam por uma autoavaliação no Modelo de Prevenção Penal quanto ao seu cumprimento, inclusive aqueles que correm risco de possível lavagem de dinheiro. Além disso, para garantir a eficácia do referido modelo, ele é revisado periodicamente e auditado anualmente por um especialista independente.

Periodicamente, a unidade de Auditoria Interna realiza revisões dos diferentes processos da Naturgy para detectar possíveis violações que possam ter ocorrido nos diferentes riscos operacionais e, entre elas, estão as revisões de receitas e pagamentos que possam gerar risco de lavagem de dinheiro.

Além disso, a Naturgy possui um sistema de controle interno de informações financeiras que é auditado anualmente por um especialista independente.

- **Reação e resposta:** a Naturgy possui um regime de sanções interno e colabora com as autoridades competentes de cada país no combate à lavagem de capitais e financiamento de atividades terroristas, fornecendo toda a informação que solicitarem de acordo com as normas vigentes na matéria, bem como denunciando as operações suspeitas.

## Canal de denúncias

A Naturgy espera de todos os seus funcionários um alto nível de compromisso com o cumprimento de seu Código de Ética e Política Anticorrupção e, para tanto, insiste em transmitir a cultura de integridade da sociedade. Sua violação é analisada de acordo com os procedimentos disciplinares internos, normativa legal e acordos vigentes.

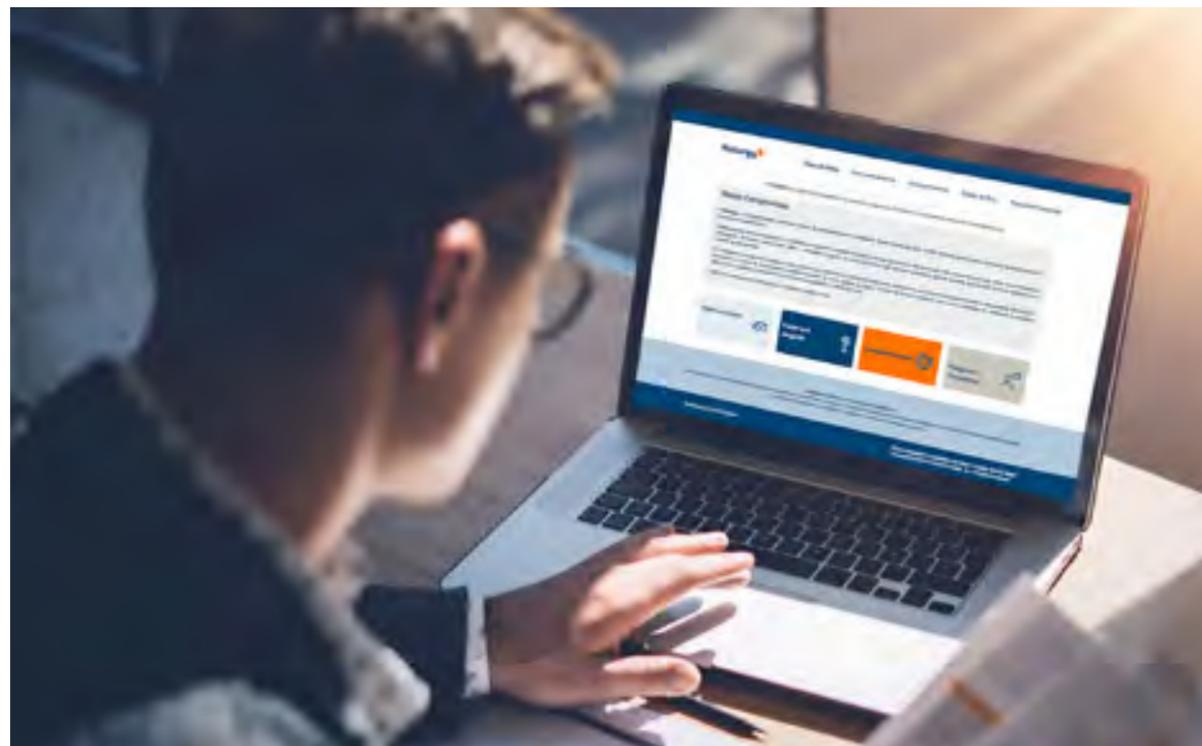
O canal de denúncias da Naturgy permite realizar consultas e denúncias anônimas. Em 2021:

- 26% (21% em 2020) das notificações tiveram relação com o respeito às pessoas, sendo todas elas resolvidas adequadamente.
- Não foram recebidas denúncias relativas a questões de exploração no trabalho ou trabalho infantil ou com relação aos direitos das comunidades locais e Direitos Humanos.

Durante 2021, a Naturgy administrou diversas situações disciplinares para casos decorrentes de denúncias perante o Comitê de Ética e Compliance ou relativos a situações reguladas no Código de Ética ou na Política Anticorrupção.

Durante o ano de 2021 foi gerido um total de duas faltas leves, uma grave e quatro muito graves, que levaram à demissão.

Em 2021, não foi necessário reparar danos relativos a impactos relacionados a casos detectados em matéria de Direitos Humanos.



## Auditoria interna

[103-1] [103-2] [103-3] [205-1]

### Função de garantia de Auditoria Interna

A função de Auditoria Interna foi estabelecida na Naturgy como uma atividade de avaliação independente e objetiva. Por este motivo, a unidade de Auditoria Interna se reporta, por sua vez, ao Comitê de Auditoria e Controle do grupo Naturgy.

Sua missão é garantir a revisão contínua e a melhoria do sistema de controle interno do grupo, bem como garantir o cumprimento da normativa externa e interna e dos modelos de controle estabelecidos. Seu objeto é salvaguardar a eficácia e a eficiência das operações e mitigar os principais riscos em cada uma das áreas da empresa. Da mesma forma, é responsável por preparar o relatório da atividade de auditoria interna para o Comitê de Auditoria e Controle.

No desempenho de sua atividade, a Auditoria Interna realiza a revisão metódica do sistema de controle interno dos processos do grupo em todas as suas áreas, bem como a avaliação dos controles e riscos associados a tais processo, através da definição e execução do “Plano anual de auditoria interna”. Da mesma forma, apoia as direções no cumprimento de seus objetivos.

A metodologia de avaliação dos riscos está alinhada com as melhores práticas de governança corporativa e se baseia na estrutura conceitual do relatório do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tomando como ponto de partida os tipos de riscos definidos no Mapa Corporativo de Riscos.

Durante 2021, foram realizados 128 (137 em 2020) projetos de auditoria interna; 97 (110 em 2020) deles para a revisão de processos vinculados aos principais riscos das direções gerais de negócios e serviços da Naturgy. As análises realizadas alcançaram 100% das direções gerais. Nos projetos executados durante 2021 não foram detectados casos relacionados à corrupção.

## Tributação

### Políticas fiscais

#### Estratégia fiscal e Política de Controle e Gestão de Riscos Fiscais

O Conselho de Administração, através do Comitê de Auditoria, é o responsável pela supervisão do cumprimento da estratégia fiscal do grupo. Assim, em sua sessão em 26 de janeiro de 2019, o Conselho de Administração aprovou a estratégia fiscal e a Política de Controle e Gestão de Riscos Fiscais, que regula os princípios básicos que devem orientar a função fiscal da Naturgy, bem como as principais linhas de atuação para mitigar e orientar o correto controle dos riscos fiscais. Os princípios básicos que regem a estratégia fiscal da Naturgy são os seguintes:

- Responsabilidade no cumprimento das obrigações tributárias.
- Perfil de risco fiscal baixo.
- Adoção de tratamentos fiscais com base em motivos econômicos.
- Transparência da informação fiscal.
- Cooperação com as administrações tributárias.

Da mesma forma, as linhas básicas da Política de Controle e Gestão de Riscos Fiscais são as seguintes:

- Governança fiscal claramente definida.
- Procedimentos para o controle de riscos fiscais decorrentes de *compliance*.
- Procedimentos para a avaliação e controle dos tratamentos fiscais incertos.
- Supervisão do funcionamento da Estrutura de Controle Fiscal.
- Informação periódica da situação fiscal ao Conselho de Administração.

Todas estas políticas fiscais da Naturgy estão alinhadas com:

- **Política de Responsabilidade Corporativa da Naturgy**, que estabelece como um dos compromissos e princípios de atuação o de “agir com responsabilidade na gestão dos negócios e cumprir as obrigações fiscais em todas as jurisdições em que a empresa opera, assumindo o compromisso de transparência e colaboração com as respectivas administrações tributárias”.
- **Código de Ética da Naturgy**, que estabelece que “todos os funcionários do grupo devem cumprir as leis vigentes nos países onde exercem sua atividade, respeitando o espírito e a finalidade delas e observando em todos os seus atos um comportamento ético”.
- **Código de Boas Práticas Tributárias (CBPT)**, aprovado em 20 de julho de 2010 pelo pleno do Foro de Grandes Empresas, órgão constituído pela Agência Estatal de Administração Tributária com as principais empresas espanholas, entre as quais está Naturgy Energy Group, S.A. Este CBPT contém recomendações das autoridades fiscais, voluntariamente assumidas pela Naturgy, que visam a melhorar a aplicação do sistema tributário através do aumento da segurança jurídica, da redução de litígios, da cooperação recíproca baseada na boa-fé e na confiança legítima e a aplicação de políticas fiscais responsáveis.

Os princípios organizacionais garantem que a função fiscal é realizada de maneira global (com responsabilidade sobre todos os assuntos fiscais do grupo nas diversas áreas de gestão), integrada (com um critério único) e profissional (equipes de especialistas).

A responsabilidade global e integrada da função fiscal está centralizada na Unidade Fiscal, mediante preparação de políticas fiscais comuns para todo o grupo que permitem que as funções das Unidades Fiscais dos negócios (apresentação de declarações e cumprimento de obrigações tributárias; assessoria e definição de critérios fiscais, de gestão e coordenação de atuações de inspeção; comunicação com Administrações Tributárias; bem como direção de procedimentos em matéria tributária) sejam realizadas com um critério único e comum, sem prejuízo das peculiaridades próprias de cada negócio e jurisdição.

Para a correta realização destas funções, tanto a Unidade Fiscal quanto as Unidades Fiscais possuem equipes com formação acadêmica e prática em matéria contábil, financeira e fiscal que lhes permitem realizar sua tarefa de forma satisfatória.

Por outro lado, as unidades de negócios e corporativas são responsáveis por informar e envolver as Unidades Fiscais ou a Unidade Fiscal da Sociedade, sobre a existência de qualquer função ou operação que possa afetar a parte fiscal, com o objetivo e estabelecer as respectivas interrelações que permitam garantir a correta identificação de todos os riscos fiscais.

Por sua vez, as Unidades Fiscais dos negócios são responsáveis por informar à Unidade Fiscal da Sociedade sobre qualquer operação ou negócio cujo tratamento fiscal não possa ser incluído dentro das políticas fiscais do grupo. Para analisar a operação ou o negócio e, se for o caso, adaptar a política fiscal ou ditar uma nova política fiscal que permita a classificação fiscal do negócio ou da operação de acordo com a estratégia fiscal do grupo.

Para alinhar as práticas tributárias da Naturgy com estes princípios, o grupo possui uma Norma Geral da Estrutura de Controle Fiscal que foi concebida de acordo com as diretrizes da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) para empresas multinacionais, bem como para a concepção e implementação de um *Tax Control Framework*.

A Naturgy possui um mapa de riscos no qual são identificados os riscos fiscais e as controvérsias sobre a interpretação ou aplicação da estrutura jurídica fiscal. A informação sobre as principais atuações com transcendência fiscal está detalhada na Nota 21 de “Situação fiscal” das Contas Anuais Consolidadas.

Quanto à abordagem dos riscos fiscais, deve-se mencionar que todos os tratamentos fiscais (adotados ou que estão previstos adotar nas declarações tributárias) incertos (que as autoridades fiscais podem não aceitar), são avaliados aplicando-se uma metodologia pre-definida. Em função das avaliações obtidas e o nível de tolerância ao risco definido, é estabelecido um plano de mitigação, comunicação e, conforme o caso, aprovação, de acordo com os procedimentos e níveis de autorização documentados na Norma Geral da Estrutura de Controle Fiscal.

Além disto, no caso de operações que devam ser submetidas à aprovação do Conselho e outras operações de risco fiscal especial, o Secretário-Geral e do Conselho informará ao Conselho de Administração quais são as consequências fiscais antes de aprovação pelo Conselho de Administração. A implementação prática desta seção da norma geral é realizada aplicando-se o disposto no Procedimento Geral Estrutura de Controle Fiscal da Naturgy.

A avaliação do cumprimento da governança fiscal e da estrutura de controle ocorre no encerramento do exercício e antes da preparação das contas anuais consolidadas. O Secretário-Geral e do Conselho apresenta ao Conselho de Administração a situação fiscal da Naturgy que inclui, entre outros assuntos: (i) as políticas fiscais aplicadas durante o exercício, (ii) a informação relativa aos impostos por país e a incluída no relatório financeiro anual, (iii) a inspeções fiscais, os litígios e o mapa de riscos fiscais, (iv) o cumprimento das obrigações assumidas pela adesão ao Código de Boas Práticas Tributárias e (v) os resultados mais relevantes da supervisão do funcionamento da Estrutura de Controle.

Por outro lado, periodicamente, pelo menos uma vez ao ano, a Unidade Fiscal realiza os testes quanto à concepção e efetividade da Estrutura de Controle Fiscal, para verificar se os riscos fiscais estão adequadamente identificados, avaliados e controlados. Caso sejam encontradas deficiências significativas de controle, serão incorporados os respectivos planos de melhoria à Estrutura de Controle Fiscal.

Por último, quanto aos mecanismos de notificação de preocupações, através do Código de Ética podem ser realizadas consultas e/ou denúncias de comportamentos contrários às normas de comportamento publicadas pela empresa ou que, embora não estejam expressamente reguladas, qualquer funcionário possa considerar que determinados atos são contrários ao código de boas práticas tributárias aprovado pelo Conselho de Administração.

### Paraísos fiscais

A criação ou aquisição de participações em entidades domiciliadas em países ou territórios que sejam considerados paraísos fiscais deve ser informada ao Conselho de Administração, através do Comitê de Auditoria.

No encerramento do exercício de 2021, o grupo Naturgy não tem qualquer sociedade em qualquer território considerado como paraíso fiscal, cumprindo a normativa espanhola que determina os países considerados como paraísos fiscais. Da mesma forma, também não tinha qualquer sociedade no encerramento do exercício de 2020.

## Política Global de Direitos Humanos

[103-1] [103-2] [103-3] [102-12]

O compromisso da empresa com o respeito e a proteção dos Direitos Humanos está estabelecido na Política Global de Direitos Humanos, aprovada pela primeira vez em 2011. A política está alinhada e aceita os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresa e Direitos Humanos. Foi atualizada e aprovada pelo Conselho de Administração em 2019 pela última vez e descreve o compromisso assumido pela Naturgy tanto na Política de Responsabilidade Corporativa quanto no Código de Ética.

A definição dos dez compromissos estabelecidos na política foi realizada a partir de uma análise e riscos em matéria de Direitos Humanos, na qual foram identificados 33 riscos. Esta avaliação foi realizada para todos os países onde a empresa realiza algum tipo de atividade e com os responsáveis de cada negócio ou país, foram validados o grau de exposição a esse risco e os mecanismos internos disponíveis para sua gestão. A partir dos riscos identificados, foram definidos os compromissos que a Naturgy deveria estabelecer para garantir uma gestão adequada que minimizasse sua materialização.

Estes compromissos contemplam os *stakeholders* que possam ser afetados pelas atividades da empresa e, em particular, os funcionários que trabalham para a Naturgy através de terceiros, povos indígenas, comunidades circundantes a seus projetos, infância e, em geral, as coletividades em situação de vulnerabilidade.

Para monitorar estes riscos, a empresa realiza avaliações periódicas dos riscos identificados. Para realizar esta avaliação, solicita-se aos responsáveis de cada negócio ou país que avalie cada um dos riscos identificados, em função do nível de risco percebido e grau de gestão de cada assunto pela empresa.



## ■ Princípios da Política de Direitos Humanos e riscos detectados

### Compromisso 1. Evitar práticas discriminatórias ou que menosprezem a dignidade das pessoas

Risco 1. Falta de respeito com as pessoas	Que não sejam fornecidas as condições necessárias para que as pessoas possam trabalhar em um ambiente no qual sejam respeitados sua dignidade e direitos nos centros e atividades do grupo.
Risco 2. Discriminação	Que não sejam evitadas práticas discriminatórias em razão de gênero, origem étnica, credo, religião, idade, incapacidade, afinidade política, orientação sexual, nacionalidade, cidadania, estado civil ou situação socioeconômica nos processos e práticas da empresa em matéria de recursos humanos.
Risco 3. Abuso, intimidação e violência	Que não sejam evitados casos de abuso, intimidação ou violência entre os funcionários do grupo.
Risco 4. Trabalhos forçados	Que não possam ser evitadas práticas de trabalhos forçados ou que os funcionários da empresa não possam escolher livremente seu posto de trabalho.
Risco 5. Detenção injusta	Que os funcionários possam ser detidos por motivos injustos ou não equitativos pelas autoridades ou outras organizações que utilizem a intimidação e violência.

### Compromisso 2. Erradicação do trabalho infantil

Risco 6. Trabalho infantil	Que as atividades e operações do grupo violem os direitos das crianças.
Risco 7. Idade mínima para trabalhar	Que a empresa não se assegure de que as idades de todos os seus funcionários ultrapassem a idade mínima para trabalhar.

### Compromisso 3. Facilitar a liberdade de associação e a negociação coletiva

Risco 8. Liberdade de associação	Naqueles lugares em que a estrutura institucional não garanta a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva, o fato de que a empresa não forneça a seus funcionários as condições para que se reúnam e discutam livremente questões relativas a suas condições de trabalho ou de emprego.
Risco 9. Negociação coletiva	Que não se possa garantir a seus funcionários o direito à liberdade de associação, à filiação sindical e à negociação coletiva.

### Compromisso 4. Proteger a saúde dos funcionários

Risco 10. Segurança e saúde dos funcionários	Que os centros e as atividades do grupo não ofereçam as condições adequadas para que as pessoas trabalhem em um ambiente seguro e saudável.
Risco 11. Segurança e saúde de terceiros	Que os ativos da empresa prejudiquem a saúde ou a integridade física de terceiros em razão de negligência do grupo ou da parte prejudicada.

### Compromisso 5. Assegurar um emprego e salário adequados

Risco 12. Salário digno	Que os funcionários não recebam um salário digno.
Risco 13. Horas de trabalho	Que possam ser violados os limites do número de horas trabalhadas por semana e o direito dos funcionários ao descanso.
Risco 14. Descanso	Naqueles lugares em que a estrutura institucional não estabelece condições de remuneração ou o direito das pessoas a tirar descansos, que a empresa não tenha estabelecido medidas a este respeito.
Risco 15. Conciliação entre a vida pessoal e profissional	Que a empresa não forneça as condições que permitam às pessoas manter um equilíbrio adequado entre sua vida pessoal e profissional.
Risco 16. Privacidade	Que a empresa não respeite o direito de seus funcionários à privacidade.

### Compromisso 6. Compromisso com as pessoas vinculadas a fornecedores, empreiteiros e empresas colaboradoras

Risco 17. Fornecedores, empreiteiros e empresas colaboradoras	Que a empresa trabalhe com fornecedores, empreiteiros e empresas colaboradoras cujas práticas não respeitem os Direitos Humanos.
---	--

### Compromisso 7: Respeitar as comunidades indígenas e os modos de vida tradicionais

Risco 18. Direitos das comunidades indígenas	Que a empresa viole os Direitos Humanos e as liberdades fundamentais das comunidades indígenas que habitam nas áreas onde atua.
Risco 19. Territórios indígenas	Que a empresa não reconheça o direito das comunidades indígenas de manter seus costumes e práticas sociais, bem como a propriedade dos territórios que lhes foram legalmente concedidos, de acordo com as disposições da Convenção 169 da OIT.
Risco 20. Aquisição de terrenos	Durante a aquisição de terrenos e outras transações ou acordos comerciais com as comunidades, que a empresa não lhes informe adequada e antecipadamente, nem lhes remunere de acordo com a legislação e práticas locais, nem, em qualquer caso, de maneira objetiva e justa.
Risco 21. Avaliação do impacto	Que a empresa não disponha dos mecanismos necessários para avaliar o possível impacto e risco para os direitos das comunidades em seus projetos.
Risco 22. Impacto ambiental	Que as atividades do grupo gerem um impacto negativo injustificado no meio ambiente.

**Compromisso 8. Proteger as instalações e as pessoas a partir do respeito aos Direitos Humanos**

Risco 23. Antecedentes do pessoal da segurança	Que o pessoal encarregado pela segurança das instalações e operações do grupo tenha estado envolvido em casos de abusos dos Direitos Humanos.
Risco 24. Más práticas do pessoal da segurança	Que o pessoal encarregado pela segurança das instalações e operações do grupo esteja envolvido em casos de injustiças e de tratamento desumano ou degradante de pessoas.
Risco 25. Uso desproporcional da força	Que o pessoal encarregado pela segurança das instalações e operações faça uso desproporcional ou injustificado da força.
Risco 26. Uso indevido dos ativos da empresa	Que os recursos e ativos da empresa sejam utilizados para violar os Direitos Humanos em razão das práticas do pessoal da segurança.
Risco 27. Participação no abuso	Que a empresa esteja envolvida no abuso dos Direitos Humanos cometido por forças de segurança governamentais.

**Compromisso 9. Apoiar e promover o respeito aos Direitos Humanos em todas as comunidades**

Risco 28. Compromisso público	Que o compromisso da empresa com os Direitos Humanos não seja conhecido publicamente.
Risco 29. Liberdade de opinião e de expressão	Que a empresa não respeite nem promova o direito à liberdade de pensamento, de consciência e religiosa, nem a liberdade de opinião e de expressão dentro de seu campo de atividade.
Risco 30. Direitos sociais da comunidade	Que a empresa não empreenda ações nem fomenta planos e/ou atividades em benefício dos direitos sociais, como parte dos Direitos Humanos, na comunidade em que atua.
Risco 31. Análise do investimento	Que a empresa não disponha dos mecanismos necessários para avaliar as possíveis repercussões e riscos dos projetos de investimento sobre os Direitos Humanos.
Risco 32. Análise dos sócios	Que nos processos de <i>due diligence</i> anteriores à execução dos acordos de colaboração com terceiros não sejam analisadas tanto as políticas quanto as práticas dos sócios em matéria de Direitos Humanos.

**Compromisso 10. Contribuir par combater a corrupção e proteger a privacidade**

Risco 33. Corrupção	Que as atividades da empresa incentivem ou fomentem a corrupção público-privada.
---------------------	--

A Política de Direitos Humanos é a resposta da empresa às crescentes exigências do ambiente e faz todo o sentido naquelas localidades em que a legislação local não oferece um nível adequado de proteção aos Direitos Humanos. Nestes casos, a Naturgy se compromete a garantir uma proteção equivalente às demais áreas em que desempenha sua atividade.

O cumprimento da política é de responsabilidade de cada uma das áreas de negócios e corporativas. O seu conhecimento e conformidade é reforçado através do plano de comunicação e formação, que inclui um curso *on-line* que deve ser seguido por todos os funcionários; seminários baseados na explicação dos princípios e conflitos que possam surgir; e sessões informativas sobre política e sua implicação no negócio. Até o final de 2021, 6.948 pessoas haviam feito o curso *on-line* de Direitos Humanos.

A Naturgy se compromete a destinar os recursos necessários para garantir a implantação efetiva desta política. Neste sentido, a empresa analisa periodicamente os assuntos de Direitos Humanos que são aplicáveis à sua atividade e implanta mecanismos que lhe permitam avaliar o risco de seu descumprimento nos ambientes em que atua.

A empresa implanta medidas específicas para a gestão dos impactos e riscos potenciais sobre os Direitos Humanos dos projetos e investimentos e se assegura de que sejam destinados os recursos adequados para a implantação das medidas corretivas identificadas.

Nos processos de *due diligence* anteriores à formalização de acordos de colaboração, também com agências governamentais, a empresa se compromete a avaliar as políticas e práticas em matéria de Direitos Humanos de suas contrapartes e a agir de acordo com os princípios estabelecidos na política.

Além disto, como parte habitual da avaliação de fornecedores, a empresa inclui as questões relativas às práticas de Direitos Humanos, entre os aspectos a serem avaliados e como causa de exclusão no caso de resposta não satisfatória por parte do fornecedor. Da mesma forma, com a aceitação do Código de Ética do Fornecedor, estes se comprometem a observar e assegurar a qualquer momento o respeito aos Direitos Humanos, especialmente os relativos à extinção de todas as formas ou modalidades de trabalho forçado ou obrigatório; trabalho infantil; o respeito às comunidades indígenas e os modos de vida tradicionais e o respeito às pessoas em geral.

Desta forma, com base nos compromissos expressos na Política de Direitos Humanos, a empresa estabelece mecanismos de prevenção com relação a terceiros com os quais estabelece relações comerciais que oferecem garantias quanto à extensão de seus próprios princípios à cadeia de suprimentos.

Para garantir o respeito aos Direitos Humanos no campo da proteção de instalações e pessoas, são adotadas as melhores práticas atuais, como os Princípios Básicos das Nações Unidas sobre o uso da força e armas de fogo para o pessoal pertencente às empresas de vigilância e segurança que a empresa contrata.

O desrespeito aos Direitos Humanos é analisado de acordo com procedimentos internos, normas legais e acordos vigentes, podendo resultar em medidas disciplinares ou trabalhistas determinadas por regulamentos e legislação interna.

Os funcionários da Naturgy são obrigados a informar a empresa, de forma confidencial e livre de represálias, sobre qualquer violação dos compromissos contidos nesta política que venham a observar. As pessoas que, sem serem funcionários da empresa, observam potenciais más práticas nesta área, também podem denunciar a este respeito.

## Formação em direitos humanos para responsáveis pela segurança

[412-2]

A formação em matéria de direitos humanos se baseia nas características de cada um dos países onde a Naturgy contrata serviços de vigilantes de segurança e nas atividades que a empresa realiza em cada um deles, o que permite uma formação mais específica e efetiva.

Tal como estabelece a Política de Direitos Humanos, a empresa está trabalhando ativamente para incorporar os assuntos relativos aos direitos humanos nos processos de análises de novos investimentos, introduzindo esta variável nas avaliações de impacto social que venham a ser realizadas.

Em 2021, prestaram serviço ativo 73 profissionais de Security no Brasil, os quais participaram dos diferentes cursos de atualização em matéria de segurança privada.

Quatro vigilantes do Brasil fizeram o curso de reciclagem em matéria de segurança privada. Por conta da pandemia, o treinamento em Direitos Humanos foi *on-line*, utilizando a plataforma da Universidade Graber.

Com relação à formação, e cumprindo o artigo contratual que determina a atualização de conhecimentos e formas de atuação em respeito aos direitos humanos, em 2021, 68 profissionais de segurança participaram de cursos dessa natureza.

Empresa	Quantidade de colaboradores	Reciclagem em 2021	Formação em Direitos Humanos ( <i>on-line</i> ) via aplicativo GPSvc
Graber	49	2	45
Top Service	24	0	23
Total	73 colaboradores	2	68

### ■ Índice de conteúdos de acordo com United Nations Guiding Principles Reporting Framework (UNGPRF)

Indicador	Referência	Grau de cumprimento
<b>Sistema de respeito aos Direitos Humanos (A).</b>		
A1. Compromisso político.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos. Código de Ética páginas 8-9.	Completo.
A1.1 Desenvolvimento do compromisso público.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos 4-7.	Completo.
A1.2 Escopo e abrangência de aplicação do compromisso.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos 3-4.	Completo.
A1.3 Forma de comunicação do compromisso.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos 7-9.	Completo.

A2. Integrando o respeito pelos Direitos Humanos.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos, página 8. Código de Ética páginas 8-9. Relatório anual de Remunerações 2021.	Completo.
A2.1 Organização da responsabilidade e matéria de Direitos Humanos.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos. página 7.	Completo.
A2.2 Matérias de Direitos Humanos levadas à alta administração e à diretoria	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos, página 8. Relatório de Auditoria e Controle 2021.	Parcial.
A2.3 Conscientização de funcionários em matéria de Direitos Humanos	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos, página 7. Relatório Anual de Remunerações 2021.	Completo.
A2.4 Forma de manifestação da empresa de seu compromisso com os Direitos Humanos nas relações comerciais.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos, páginas 5 e 8.	Completo.
A2.5 Lições aprendidas sobre Direitos Humanos e consequências devido a isso.	ISEINF 2021.	Parcial.
Definir o foco de Reporting (B).		
B1. Declaração de questões destacadas.	ISEINF 2021.	Completo.
B2. Determinação de questões destacadas.	ISEINF 2021.	Completo.
B3. Escolha dos pontos geográficos.	ISEINF 2021.	Completo.
B4. Impactos negativos adicionais.	ISEINF 2021.	Completo.
Relatório de Auditoria interna 2021.		Completo.
Gestão das questões destacadas de Direitos Humanos (C).		
C1. Políticas específicas.	ISEINF 2021.	Completo.
C1.1 Importância da Política de Direitos Humanos para os encarregados em implementá-las.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos, página 3.	Completo.
C2. Compromisso com os <i>stakeholders</i>	ISEINF 2021.	Completo.
C2.1 Identificação de <i>stakeholders</i> para participar de questões destacadas de Direitos Humanos.	ISEINF 2021.	Parcial.
C2.2 <i>Stakeholders</i> que tiveram relação com a empresa quanto aos Direitos Humanos.	ISEINF 2021.	Completo.

C2.3 Influência da visão dos <i>stakeholders</i> sobre assuntos relacionados aos Direitos Humanos.	ISEINF 2021.	Parcial.
C3. Avaliação de impactos.	ISEINF 2021.	Completo.
C3.1 Padrões ou tendências nos impactos sobre Direitos Humanos.	ISEINF 2021.	Parcial.
C3.2 Impactos severos sobre Direitos Humanos.	ISEINF 2021.	Completo.
C4. Integração de resultados e adoção de medidas.	ISEINF 2021.	Parcial.
C4.1 Envolvimento das partes a empresa em implementar soluções e tomar decisões sobre questões destacadas em Direitos Humanos.	ISEINF 2021.	Completo.
C4.2 Tensões dos impactos de Direitos Humanos.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos, Compromisso 6.	Parcial.
C4.3 Ações tomadas para prevenir ou mitigar potenciais impactos sobre Direitos Humanos.	ISEINF 2021.	Completo.
C5. Acompanhamento do Desempenho	ISEINF 2021.	Completo.
C5.1 Gestão efetiva de assuntos de Direitos Humanos.	ISEINF 2021.	Completo.
C6. Reparação	ISEINF 2021.	Parcial.
C6.1 Meios para reclamar sobre questões relativas a Direitos Humanos.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos, página 8 Código de Ética, página 22-23.	Completo.
C6.2 Capacidade das personas para apresentar reclamações ou queixas.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos, página 8 Código de Ética página, 22-23.	Completo.
C6.3 Processamento de reclamações e avaliação da efetividade dos resultados.	ISEINF 2021. Política Global de Direitos Humanos, página 8 Código de Ética página, 22-23. Relatório de Auditoria e Controle 2021.	Completo.
C6.4 Padrões e tendências em reclamações ou queixas.	ISEINF 2021.	Parcial.
C6.5 Reparações relativas a qualquer impacto relacionado a Direitos Humanos.	ISEINF 2021.	Completo.

### Descumprimentos e multas

Nesta seção são detalhadas as sanções impostas à Naturgy de valor superior a 10.000 euros e consideradas definitivas em processos administrativos durante o ano de 2021. Isto sem prejuízo das eventuais ações judiciais que lhes caibam e que possam levar à sua anulação.

No Brasil, a empresa recebeu duas multas no valor de 48.980 euros por descumprimento de regulamentos relativos à oferta e uso de produtos e serviços da organização.

No Panamá, a empresa recebeu duas sanções, uma de 1.059.322 euros, por deficiências no serviço de eletricidade, e outra de 3.094.548 euros, por deficiências na qualidade do serviço da rede elétrica.

Na Espanha, a distribuidora de eletricidade (UFD) recebeu três sanções no valor total de 175.000 euros, por atrasos na prestação do serviço e na entrega de relatórios exigidos pela autoridade competente. Relativamente ao negócio de comercialização, a Naturgy está sujeita a duas multas no valor total de 39.000 euros por faturamento incorreto, uma multa no valor de 36.000 euros por funcionamento inadequado do serviço de atendimento de reclamações, uma multa no valor total de 10.000 euros por ativação indevida do contrato de fornecimento e quatro multas por introdução de cláusulas abusivas nos contratos, no valor de 335.500 euros.

A empresa não registrou, em 2021, sanções práticas monopolísticas.

## Governança corporativa

### Sociedades controladas pelo Grupo Naturgy no Brasil

[103-1] [103-2] [103-3] [102-45]

Das empresas que a Naturgy controla no Brasil, somente a Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro (Ceg), distribuidora de gás que possui exclusividade para atuar na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, possui capital aberto, com ações negociadas na B3, bolsa de valores de São Paulo, sob a sigla CEGR3.

A Diretoria Econômico-financeira e de Relações com Investidores (DIREF), além das atividades inerentes à gestão econômico-financeira da Ceg, desde julho de 2009, também é responsável pelo relacionamento com os investidores e acionistas, com a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e com a B3, onde suas ações são negociadas.

A Diretoria vem trabalhando dentro dos modernos conceitos de Governança Corporativa, agregando cada vez mais transparência às suas práticas e aos seus procedimentos. Ela também atua no relacionamento com associações de classes, como a Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca), da qual a Ceg é associada desde 2010, buscando aprimorar os serviços e a clareza das informações prestadas aos acionistas e ao mercado, desenvolver suas práticas de Governança Corporativa e aprimorar o acompanhamento da legislação societária e suas modificações, mantendo suas equipes atualizadas, para garantir o cumprimento da legislação aplicada ao mercado de capitais.

A companhia mantém, no site [www.naturgy.com.br](http://www.naturgy.com.br), um canal exclusivo para relacionamento com investidores, onde divulga as informações societárias e econômicas de interesse de seus acionistas e do mercado de capitais, que são essenciais para a decisão de investir na Ceg.

O controle acionário da Ceg é detido pela Naturgy Distribución Latinoamérica S.A, anteriormente denominada Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A

#### ■ Composição acionária da Ceg [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	140.632.547	54,16%
BNDESPAR	89.723.998	34,55%
FIA Dinâmica Energia	22.982.699	8,85%
Pluspetrol Energy	5.859.691	2,25%
Outros	426.591	0,18%
Ações em Tesouraria	12.206	0,0047%
<b>Total</b>	<b>259.637.732</b>	<b>100%</b>

A Naturgy Distribución Latinoamérica S.A também detém o controle acionário e é responsável pela atividade operacional da Ceg Rio S.A, da GNSPS, da GNB e da GNS, todas empresas de capital fechado, as duas primeiras distribuidoras de gás natural que atuam com exclusividade, respectivamente na região sul do Estado de São Paulo e na região do interior do Estado do Rio de Janeiro.

#### ■ Composição acionária da Ceg Rio S.A [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Quantidade de Ações Preferenciais	Percentual	
			Social	Votante
Naturgy Energy Group S.A	1	0	0,00%	0,00%
Petrobras Gas S.A - GASPETRO	174.175.374	572.075.712	37,40%	26,19%
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	468.575.701	720.345.159	59,59%	70,46%
Pluspetrol Energy	22.256.472	37.594.206	3,00%	3,35%
<b>Total</b>	<b>665.007.548</b>	<b>1.330.015.077</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Total de Ações</b>		<b>1.995.022.632</b>	<b>100%</b>	

#### ■ Composição acionária da Gas Natural Fenosa em São Paulo [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	595.799.876	99,99%
Katia Brito Repsold	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>595.799.877</b>	<b>100%</b>

#### ■ Composição acionária da GNB S.A [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
Gás Natural Serviços S.A	1	0,01%
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	9.999	99,99%
<b>Total de Ações</b>	<b>10.000</b>	<b>100%</b>

#### ■ Composição acionária da Gas Natural São Paulo S.A – GNSPS [102-4]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
GAS NATURAL DO BRASIL S.A	100.000	0,02%
Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	492.667.522	99,98%
<b>Total de Ações</b>	<b>492.767.522</b>	<b>100%</b>

#### ■ Composição acionária da Gas Natural Fenosa Engineering S.A [102-45]

Acionista	Quantidade de Ações Ordinárias	Percentual
Naturgy Acciones, S.L.U.	300	0,01%
Naturgy Engineering, S.L.U.	3.179.700	99,99%
<b>Total de Ações</b>	<b>3.180.000</b>	<b>100%</b>

## ■ Demonstração do Valor Adicionado (Ceg) [201-1]

	2021	2020
Vendas de gás e de serviços		
<b>Receitas</b>		
Vendas de gás, serviços e contratos de construção	5.569.313	4.000.304
Outras receitas operacionais	17.688	12.870
Constituição de provisão para perdas de crédito esperadas	(76.719)	(107.867)
	<b>5.510.282</b>	<b>3.905.307</b>
<b>Insumos adquiridos de terceiros</b>		
Custos do gás vendido e dos serviços prestados	(3.109.650)	(2.014.066)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros operacionais e respectivos impostos indiretos	(1.054.766)	(760.365)
	<b>(4.164.416)</b>	<b>(2.774.431)</b>
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>1.345.866</b>	<b>1.130.876</b>
<b>Retenções</b>		
Amortizações do intangível e diferido	(141.538)	(138.990)
<b>Valor adicionado líquido produzido pela entidade</b>	<b>1.204.328</b>	<b>991.886</b>
<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>		
Receitas financeiras	44.952	15.917
<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>1.249.280</b>	<b>1.007.803</b>
<b>Distribuição do valor adicionado</b>		
<b>Pessoal</b>		
Remuneração direta	60.754	61.743
Benefícios	17.541	16.131
FGTS	4.173	4.330
	<b>82.468</b>	<b>82.204</b>
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		
Federais	369.309	311.965
Estaduais	200.801	147.591
Municipais	7.723	5.870
	<b>577.833</b>	<b>465.426</b>
<b>Remuneração de capitais de terceiros</b>		
Juros	111.377	106.408
Aluguéis	2.778	1.690
	<b>114.155</b>	<b>108.098</b>
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		
Juros s/ capital próprio	49.499	47.005
Dividendos propostos	75.971	47.438
Lucros retidos	349.354	257.632
	<b>474.824</b>	<b>352.075</b>
<b>Valor adicionado distribuído</b>	<b>1.249.280</b>	<b>1.007.803</b>

## ■ Demonstração do Valor Adicionado (Ceg Rio S.A.) [201-1]

	Acumulado		Mensal	
	2021	2020	dez/21	dez/20
Vendas de gás e de serviços				
<b>Receitas</b>				
Vendas de gás e de serviços	3.791.602	2.623.963	374.895	263.820
Outras receitas operacionais	8.228	3.652	680	811
Provisão para contas de cobrança duvidosa – Reversão/Constituição	(3.914)	(3.824)	(471)	(350)
Não Operacionais	0	0	0	0
	<b>3.795.916</b>	<b>2.623.791</b>	<b>375.104</b>	<b>264.281</b>
<b>Insumos adquiridos de terceiros</b>				
Custos do gás vendido e dos serviços prestados	(2.777.106)	(1.894.299)	(278.958)	(189.982)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros operacionais	(255.190)	(43.005)	14.918	(3.733)
	<b>(3.032.296)</b>	<b>(1.937.304)</b>	<b>(264.040)</b>	<b>(193.715)</b>
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>763.620</b>	<b>686.487</b>	<b>111.064</b>	<b>70.566</b>
<b>Retenções</b>				
Depreciação e amortização	(40.729)	(40.005)	(3.400)	(3.329)
<b>Valor adicionado líquido produzido pela entidade</b>	<b>722.891</b>	<b>646.482</b>	<b>107.664</b>	<b>67.237</b>
<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>				
Receitas financeiras	47.736	4.952	3.438	(286)
<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>770.627</b>	<b>651.434</b>	<b>111.102</b>	<b>66.951</b>
<b>Distribuição do valor adicionado</b>				
<b>Pessoal</b>				
Remuneração direta	4.145	4.027	360	351
Benefícios	-	-	-	-
FGTS	-	-	-	-
	<b>4.145</b>	<b>4.027</b>	<b>360</b>	<b>351</b>
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>				
Federais	487.093	210.572	39.600	16.709
Estaduais	44.875	294.232	44.421	31.127
Municipais	4.303	1.191	365	292
	<b>536.271</b>	<b>505.995</b>	<b>84.386</b>	<b>71,88</b>
<b>Remuneração de capitais de terceiros</b>				
Juros	67.865	(20.786)	8.909	1.030
Aluguéis	356	208	48	43
	<b>68.221</b>	<b>(20.578)</b>	<b>8,06</b>	<b>1,60</b>
<b>Remuneração de capitais próprios</b>				
Juros s/ capital próprio	19.544	13.935	0,00	0,00
Dividendos propostos	38.917	45.075	-	-
Lucros retidos	103.529	102.980	15,66	17,399
	<b>161.990</b>	<b>161.990</b>	<b>15,66</b>	<b>17,399</b>
<b>Valor adicionado distribuído</b>	<b>770.627</b>	<b>651.434</b>	<b>111.102</b>	<b>66.951</b>

## ■ Demonstração do Valor Adicionado (Gas Natural São Paulo S.A – GNSPS) [201-1]

Vendas de gás e de serviços	Acumulado		Mensal	
	2021	2020	dez/21	dez/20
<b>Receitas</b>				
Vendas de gás e de serviços	969.877	704.094	103.997	57.352
Outras receitas operacionais	2.183	692	613	554
Provisão para contas de cobrança duvidosa – Reversão/Constituição	(3.440)	(1.997)	(127)	(40)
Não Operacionais	43	0	0	0
	<b>968.663</b>	<b>702.789</b>	<b>104.483</b>	<b>57.866</b>
<b>Insumos adquiridos de terceiros</b>				
Custos do gás vendido e dos serviços prestados	(530.376)	(390.917)	(63.753)	(38.816)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros operacionais	(176.383)	(128.510)	(14.563)	(11.738)
	<b>(706.759)</b>	<b>(519.427)</b>	<b>(78.316)</b>	<b>(50.554)</b>
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>261.904</b>	<b>183.362</b>	<b>26.167</b>	<b>7.312</b>
<b>Retenções</b>				
Depreciação e amortização	(43.219)	(42.572)	(3.932)	(3.562)
<b>Valor adicionado líquido produzido pela entidade</b>	<b>218.685</b>	<b>140.790</b>	<b>22.235</b>	<b>3.750</b>
<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>				
Receitas financeiras	32.600	5.047	3.615	(71)
<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>251.285</b>	<b>145.837</b>	<b>25.850</b>	<b>3.679</b>

Distribuição do valor adicionado	Acumulado		Mensal	
	2021	2020	dez/21	dez/20
	%	%	%	%
Pessoal e encargos	4.967	5.440	626	484
Remuneração direta	3.192	3.785	478	355
Benefícios	1.441	1.326	124	112
FGTS	334	329	24	17
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>	<b>124.699</b>	<b>81.874</b>	<b>7.369</b>	<b>(5.574)</b>
Federais	57.230	30.894	(1.294)	(10.651)
Estaduais	67.408	50.961	8.658	5.075
Municipais	61	19	5	2
<b>Remuneração de capitais de terceiros</b>	<b>30.676</b>	<b>6.821</b>	<b>1.289</b>	<b>1.850</b>
Juros	30.081	6.259	1.251	1.792
Aluguéis	595	562	38	58
<b>Remuneração de capitais próprios</b>	<b>90.943</b>	<b>51.702</b>	<b>16.566</b>	<b>6.919</b>
Juros s/ capital próprio	29.504	27.512	114,14	27.512
Dividendos propostos	56.892	21.604	-	-
Lucros retidos	4.547	2.586	(12.938)	(20.593)
	<b>251.285</b>	<b>145.837</b>	<b>25.850</b>	<b>3.678</b>
	0	0	0	0

## Informação sobre Governança

[102-18]

### ■ Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro (Ceg) [102-21]

Total de assembleias realizadas em 2021: 2

Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2021: 15

Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2021: 4

São realizadas reuniões mensais de Diretoria / Total de Reuniões do Comitê de Direção: 12

### Funções e composição do Conselho de Administração

[102-18] [102-26] [102-28] [102-32]

- A gestão preventiva de riscos e a consideração de aspectos ligados à responsabilidade corporativa fazem parte das atividades do Conselho de Administração, responsável maior pela aprovação das políticas de governança e responsabilidade corporativa. Anualmente, através da preparação dos respectivos relatórios, revisa e aprova a informação sobre os riscos e oportunidades em tais matérias.
- O Conselho de Administração exerce as competências que a Lei, o Estatuto Social e seu Regimento Interno lhe atribuem. Concretamente, de forma exclusiva, nos termos do artigo 4º do Regimento, em complemento às competências dispostas no artigo 15 do Estatuto Social, são de responsabilidade do Conselho de Administração as seguintes faculdades gerais:
  - Fixação da orientação geral dos negócios da companhia, deliberando sobre o planejamento estratégico, suas revisões e acompanhar sua execução através do orçamento.
  - Definição dos valores e princípios éticos da companhia e zelo pela integridade da cultura empresarial e pela manutenção da transparência da companhia no relacionamento com todas as partes interessadas.
  - A nomeação e a destituição de diretores da companhia, fixando-lhe suas atribuições, responsabilidades e remuneração.
  - Aprovação e revisão do sistema de governança corporativa, da política de transação com partes relacionadas, da política de controle e gestão de riscos, incluindo os fiscais, e a supervisão dos sistemas internos de informação e controle e do Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna e o Relatório Anual das Atividades de Auditoria Interna.

### Avaliação e capacitação do Conselho de Administração

De acordo com as recomendações do Código de Boa Governança das Sociedades Abertas e do próprio Regimento Interno do Conselho, avalia-se anualmente a qualidade e a eficiência do funcionamento do Conselho de Administração e de suas comissões.

Em 2019, o exercício de autoavaliação concluiu que tanto o Conselho de Administração quanto suas comissões exerceram suas competências plenamente e sem interferências, com total respeito à legislação vigente e às normas da organização e, ao longo do ano de 2020, a Companhia manteve o compromisso de melhorias nos procedimentos de boa governança e aprovou a política de transações de partes relacionadas que guiará todas as formas de controles e pontos de atenção a serem observados nestes tipos de contratações, permitindo a melhora contínua no cumprimento das recomendações de Boa Governança da CVM.

### Diversidade no processo de nomeações e renovação de conselheiros

[102-24] [102-25] [405-1]

O Conselho de Administração é formado por doze membros, dos quais quatro são mulheres. Entre os membros do Conselho há diversidade de experiências profissionais e conhecimentos acadêmicos (engenheiros, advogados ou economistas, entre outros).

A análise para a escolha se baseia nas necessidades da companhia e nas competências, nos conhecimentos e nas experiências necessárias no Conselho, bem como no alinhamento do candidato com os princípios, valores e visão da Naturgy.

### Modelo de remuneração do Conselho de Administração

[102-35] [102-36] [102-37]

A remuneração dos conselheiros representa um tema de importância capital na boa governança da companhia. Como tal, e de acordo com o marco legal existente, a Naturgy informa periodicamente sobre as remunerações dos membros do Conselho de Administração, através do Relatório Anual Integrado, das Contas Anuais e do Relatório Anual sobre Remuneração dos Conselheiros, todos eles publicamente disponíveis.

A remuneração dos conselheiros por suas funções de participação nos órgãos de decisão colegiada é fixa.

A determinação da remuneração de cada conselheiro cabe à Assembleia Geral de Acionistas, que levará em conta as funções e responsabilidades atribuídas a cada conselheiro, o fato de pertencer a comissões do Conselho e demais circunstâncias objetivas que considerar relevantes. Nesse sentido, a remuneração dos conselheiros deverá manter uma proporção razoável com a situação econômica da companhia e com os parâmetros de mercado de empresa comparáveis.

O sistema de remuneração deverá se destinar a promover a rentabilidade e a sustentabilidade a longo prazo da companhia e incorporar as precauções necessárias para evitar assumir riscos excessivos e recompensar resultados desfavoráveis.

Não se recorreu a consultores externos para determinar a remuneração dos conselheiros.

### Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2021

[102-33] [102-34]

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada em 30.04.2021 elegeu o Conselho de Administração da Companhia, instalou e elegeu os membros do Conselho Fiscal, fixou ambas as remunerações, aprovou o Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31.12.2020.

A Assembleia de Acionistas realizada em 09.12.2021 aprovou o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio, a ser pago em 27 de julho de 2022, no montante máximo de R\$ 49.498.508,57 (quarenta e nove milhões, quatrocentos e noventa e oito mil, quinhentos e oito reais e cinquenta e sete centavos) que corresponde a R\$ 0,19065347 bruto por ação, o que representará, após impostos, juros líquidos a serem distribuídos aos acionistas titulares de ações nesta data no valor de R\$ 42.734.372,43 (quarenta e dois milhões, setecentos e trinta e quatro mil, trezentos e setenta e dois reais e quarenta e três centavos) e também aprovou a distribuição adicional de dividendos mediante a reversão de reserva de lucro de R\$ 254.987.655,33 (duzentos e cinquenta e quatro milhões, novecentos e oitenta e sete mil, seiscentos e cinquenta e cinco reais e trinta e três centavos), que corresponde a R\$ 0,98213631 bruto por ação, a serem distribuídos aos acionistas titulares de ações nesta data, cujo pagamento será efetuado em parcela única em 20 de dezembro de 2021.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2021:

- Na reunião realizada em fevereiro de 2021, o Conselho de Administração aprovou o orçamento para 2021, o plano financeiro da companhia, a renovação de operações financeiras, o limite de conta garantida com o banco Bradesco e o plano de auditoria interna para 2021. Prestou ainda informações sobre o reajuste tarifário pelo IGP-M, revisão tarifária e sobre Covid-19.
- Em março de 2021, o Conselho de Administração da Companhia aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras, a proposta de Distribuição de Resultados de 2020, e a proposta de remuneração da Administração, para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Neste ato também foi feita a eleição da diretoria, aprovada a avaliação de desempenho e propostas de melhorias de funcionamento do órgão e apresentada as informações sobre RTI.
- Na reunião realizada em abril de 2021, o Conselho de Administração da Companhia apresentou os resultados acumulados do primeiro trimestre, aprovou a renovação de operações financeiras e a contratação de serviço de auditoria externa e foram prestadas as informações sobre o procedimento GNV, a revisão tarifária, *benchmark* sistemas e contratos Lean.
- Na reunião realizada em maio de 2021, os destaques foram a apresentação da equipe de auditoria externa e do plano de auditoria de 2021, da primeira RIT de 2021, as informações sobre revisão tarifária e reorganização da diretoria executiva, aprovação da extinção de diretorias e eleição de diretores, aprovação de renovação de delegações do Conselho à Diretoria, dos contratos sistemas e da alteração da agenda das reuniões societárias.
- Na reunião realizada em julho de 2021, os destaques foram a apresentação dos resultados acumulados da Companhia, a 4ª revisão tarifária e a evolução do projeto de perda de gás. Aprovação da proposta de encaminhamento à Assembleia de Acionistas da remuneração da diretoria, a contratação de operação de limite de conta garantida e a renovação de contrato de plano de saúde e dental. Em relação ao Comitê de Auditoria não Estatutário, foram apresentados o relatório de atividades de 2020, o plano de trabalho de 2021-2022 e as informações sobre as conclusões do plano de auditoria interna 2020.
- Em agosto de 2021, foram apresentadas as informações sobre a RTI do segundo trimestre, sobre a conclusão do trabalho de contratos de partes relacionadas e aprovação das minutas dos contratos entre partes relacionadas objeto da conclusão do trabalho da KPMG. Foram apresentadas ainda a informação sobre chamada pública de gás, sobre segurança da informação, sobre renovação de rede e atualização das informações sobre a RTI. Foram aprovados o limite de conta garantida com o banco Bradesco, a venda de ativos e a eleição da Diretora de Operações.
- Em setembro de 2021, foram apresentados os resultados acumulados da companhia, as informações sobre o novo mercado de gás, os contratos Lean e as informações sobre RTI.
- Na reunião de outubro de 2021, como destaques, a apresentação dos resultados acumulados da companhia, das informações ASG – Modelo de Liderança e Campanha de Diversidade, da evolução do plano imobiliário da Companhia e das informações sobre a RTI. Foi aprovada a simplificação dos procedimentos de postos GNV.

- Em novembro de 2021, foram analisados o 3ª RTI da companhia, apresentadas as informações sobre chamada pública de aquisição de gás natural e sobre situação regulatória, aprovados os encaminhamentos à Assembleia de Acionistas das propostas de pagamento de Juros sobre Capital Próprio e distribuição adicional de dividendos mediante a reversão de reserva de lucro. Foi analisada e aprovada a agenda anual de reuniões societárias de 2022 e o modelo de liderança.
- Nas reuniões de dezembro de 2021, como destaques, a apresentação dos resultados acumulados até outubro e da melhor estimativa de fechamento do ano, as informações sobre operações financeiras com vencimento em 2022, informações sobre Lean, sobre o canal de denúncias, as informações regulatórias e as informações encaminhadas pelo CAU referente ao andamento do Plano de Auditoria Interna 2021. Foi aprovado o contrato de fornecimento de gás e também ao final tiveram as aprovações para ajuizamento de ação judicial em face da Petrobras e a aprovação da celebração do contrato de fornecimento de gás com a Galp.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2021:

- Na reunião do Conselho Fiscal realizada no mês de março de 2021, foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal opinando aos acionistas pela aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração e a proposta de Destinação do resultado de 2020.
- Nas demais reuniões realizadas nos meses de junho, agosto e novembro, foram aprovadas as informações trimestrais relativas a cada trimestre do ano e o Conselho Fiscal acompanhou os resultados trimestrais da companhia e demais assuntos de seu interesse.

#### ■ Ceg Rio S.A [102-21]

---

Total de assembleias realizadas em 2021: 4  
 Total de reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2021: 13  
 Total de reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2021: 5  
 São realizadas reuniões mensais de Diretoria.

---

#### Principais decisões tomadas em Assembleia de Acionistas realizadas em 2021

[102-33] [102-34]

- A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas (AGO) realizada em 30.04.2021 elegeu o Conselho de Administração da Companhia, instalou e elegeu os membros do Conselho Fiscal; fixou as remunerações; aprovou o Relatório Anual da Administração, as Demonstrações Financeiras e a Distribuição de Resultados de 2020 e orçamento de capital.
- Em julho e agosto de 2021, a Assembleia Geral Extraordinária aprovou as eleições dos membros do Conselho de Administração efetivo e suplente representante da acionista Gaspetro.
- A Assembleia Geral Extraordinária realizada em 16.12.2021 aprovou o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio no montante de R\$ 19.543.611,74 (dezenove milhões, quinhentos e quarenta e três mil, seiscentos e onze reais e setenta e quatro centavos) que corresponde a R\$ 0,00979619 bruto por ação, o que representará, após impostos, juros líquidos a serem distribuídos aos acionistas no valor de R\$ 16.612.069,98 (dezesseis milhões, seiscentos e doze mil, sessenta e nove reais e noventa e oito centavos) a serem pagos em 27 de julho de 2022, e também aprovou a celebração do contrato de gás com a Petrobras pelo período de 4 anos.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho de Administração realizadas em 2021:

- Na reunião realizada em fevereiro de 2021, o Conselho de Administração aprovou o orçamento para 2021 e o limite de conta garantida com o banco Bradesco. Apresentou os resultados acumulados de 2020, prestou informações sobre o reajuste tarifário pelo IGP-M, revisão tarifária e sobre Covid-19.
- Em março de 2021, o Conselho de Administração da companhia aprovou o encaminhamento da proposta de remuneração da Administração para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Neste ato também foi feita a aprovação da eleição da diretoria e as informações sobre a revisão tarifária.
- Em abril de 2021, o Conselho de Administração da companhia aprovou o encaminhamento do Relatório Anual da Administração, das Demonstrações Financeiras, da distribuição de resultados, do orçamento de capital e do aumento do capital social da companhia mediante capitalização de parte de reserva de expansão para aprovação pela Assembleia de Acionistas. Foram apresentados os resultados acumulados até março de 2021, as informações do contrato Lean local de negócio e sobre a Revisão Tarifária.
- Em maio, o destaque da reunião do Conselho de Administração foi a aprovação de contratação de auditor externo e da alteração da agenda de reuniões societárias, a apresentação da equipe de auditoria externa e do plano de trabalho de auditoria externa para 2021, a eleição do diretor Econômico-Financeiro e as informações sobre a Revisão Tarifária.
- Na reunião realizada em julho, foi eleito o diretor Econômico-Financeiro da Companhia.
- Em agosto de 2021, foram apresentados os resultados acumulados, as informações sobre a revisão tarifária, o novo mercado de gás e sobre chamada pública de gás natural, foi aprovada a renovação de limite de conta garantida no banco Bradesco e eleição da diretora técnica da companhia.
- Na reunião de novembro, os destaques foram a apresentação dos resultados acumulados, as informações sobre chamada pública de aquisição de gás natural e sobre situação regulatória, a aprovação da renovação de operações financeiras, o encaminhamento da proposta de pagamento de Juros sobre Capital Próprio para a Assembleia de Acionistas e a agenda anual de reuniões societárias de 2022 e analisada a proposta de acordo da Refinaria Nacional do Sal.
- Nas reuniões de dezembro de 2021, como destaques, apresentação dos resultados acumulados até outubro e da melhor estimativa de fechamento do ano e as informações regulatórias. Foram aprovados ainda a operação risco sacado, o contrato de fornecimento de gás com a Petrobras e o encaminhamento à ratificação da Assembleia Geral de Acionistas e também o contrato de fornecimento de gás com a Galp.

Principais decisões tomadas em Reuniões do Conselho Fiscal realizadas em 2021:

- Na reunião do Conselho Fiscal, realizada no mês de março de 2021, foi abordado o tema da 4ª Revisão Tarifária.
- Na reunião de abril foi emitido o Parecer Anual do Conselho Fiscal opinando aos acionistas pela aprovação das Demonstrações Financeiras, do Relatório Anual da Administração e a proposta de Destinação do Resultado de 2020 e do Orçamento de Capital.
- Em geral, ao longo do ano o Conselho também acompanhou os resultados trimestrais da companhia, analisou o balanço mensal, o desempenho comercial, os compromissos com o poder concedente e demais assuntos de seu interesse.

#### ■ Gas Natural São Paulo S.A – GNSPS [102-21]

Na GNSPS não foi instalado Conselho de Administração e nem Conselho Fiscal. A Administração da companhia funciona com Diretoria e Acionistas.

---

Total de assembleias realizadas em 2021: 3

---

#### Principais Decisões tomadas em Assembleia de Acionistas:

[102-33] [102-34]

- Na Assembleia Geral Ordinária realizada em 12.05.2021, foram aprovadas as contas da administração da companhia, as Demonstrações Financeiras e a destinação do lucro líquido de exercício findo em 31.12.2020. Foram aprovadas a destinação do lucro líquido do exercício e o pagamento de Juros Sobre o Capital Próprio aos acionistas, bem como a eleição dos membros da diretoria e aprovação da remuneração anual global dos membros da Diretoria.
- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 02.08.2021, foi eleita a diretora comercial da companhia.
- Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 16.11.2021, foi aprovado o pagamento de Juros Sobre Capital Próprio, no montante máximo de R\$ 29.504.476,05 (vinte e nove milhões, quinhentos e quatro mil, quatrocentos e setenta e seis reais e cinco centavos), o que representará, após impostos, juros líquidos no valor de R\$ 25.078.804,64 (vinte e cinco milhões, setenta e oito mil, oitocentos e quatro reais e sessenta e quatro centavos), cujo pagamento será efetuado em parcela única no dia 27 de julho de 2022.

### Composição da Administração das Distribuidoras de Gás Controladas pela Naturgy no Brasil

102-22, 102-23

#### Ceg

Conselho de Administração Ceg			
Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Antonio Gallart Gabás	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A (Presidente)	30/04/2021	29/04/2022
Jerome Piquemal Embry	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Katia Brito Repsold	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Carolina Junyent Sancho	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Rafael Pablo Salas Cox	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
José Luis Gil Sánchez	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Miguel Gustavo Occhipinti	Pluspetrol Energy	30/04/2021	29/04/2022
Manoel Eduardo Lima Lopes	FIA Dinâmica Energia	30/04/2021	29/04/2022
Sonia Aparecida Consiglio	BNDESPAR	30/04/2021	29/04/2022
Patrícia Gracindo Marques de Assis Bentes	BNDESPAR	30/04/2021	29/04/2022
Ricardo Reisen de Pinho	BNDESPAR	30/04/2021	29/04/2022
Jaime Leôncio Singer	BNDESPAR	30/04/2021	29/04/2022

Conselheiros Suplentes	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Eduardo Cardenal Rivera	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Márcio Gomes Vargas	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Bianca Giovanna Wanderley Mascaro	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Anna Maria Bittencourt da Silva Ruivo	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Bruna Maria Guimarães de Souza	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Rafael dos Santos Ferreira	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Julián Matías Escuder	Pluspetrol Energy	30/04/2021	29/04/2022
José João Abdalla Filho	FIA Dinâmica Energia	30/04/2021	29/04/2022

Diretoria Ceg			
Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Katia Brito Repsold	Diretora-presidente	12/05/2021	24/03/2022
Bianca Giovanna Wanderley Mascaro	Diretora de Operações	12/08/2021	24/03/2022
Christiane Delart Dias de Azevedo	Diretora de Gestão de Rede	12/05/2021	24/03/2022
Márcio Gomes Vargas	Diretor Econômico-financeiro e de Relações com Investidores	12/05/2021	24/03/2022

Conselho Fiscal Ceg			
Conselheiro Efetivo	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Murici dos Santos	BNDESPAR	30/04/2021	29/04/2022
Renato Achutti	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Felipe Kfuri Moreira da Silva	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Marcello Joaquim Pacheco	BNDESPAR	30/04/2021	29/04/2022
Paulo Andrade Rodrigues	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Wagner Mendes Costa	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022

**Ceg Rio**

Conselho de Administração Ceg Rio			
Conselheiros Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Antonio Gallart Gabas	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A (Presidente)	30/04/2021	29/04/2023
Katia Brito Repsold	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2023
Jerome Piquemal Embry	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2023
Carolina Junyent Sancho	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2023
Rafael Pablo Salas Cox	Naturgy Energy Group S.A.	30/04/2021	29/04/2023
Miguel Gustavo Occhipinti	Pluspetrol Energy	30/04/2021	29/04/2023
Grace Salomão de Pinho	GASPETRO	01/07/2021	30/06/2023
Conselheiros Suplentes	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Eduardo Cardenal Rivera	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2023
Bianca Giovanna Wanderley Mascaro	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2023
Márcio Gomes Vargas	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2023
Bruna Maria Guimarães de Souza	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2023
Anna Maria Bittencourt da Silva Ruivo	Naturgy Energy Group S.A	30/04/2021	29/04/2023
Julián Matías Escuder	Pluspetrol Energy	30/04/2021	29/04/2023
Anderson Gil Ramos Bastos	GASPETRO	09/09/2021	30/06/2023

**Diretoria Ceg Rio**

Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Katia Brito Repsold	Diretora-presidente	25/03/2021	29/04/2023
Leandro Petsold dos Santos Araújo	Diretor Econômico-financeiro	15/07/2021	29/04/2023
Bianca Giovanna Wanderley Mascaro	Diretora Comercial	25/03/2021	29/04/2023
Christiane Delart Dias de Azevedo	Diretora Técnico	10/08/2021	29/04/2023

**Procuradores Ceg Rio**

Nome	Limite (R\$)	Constituição	Prazo do Mandato
Bruna Maria Guimarães de Souza	3.652.040,42	19/08/2021	19/08/2022
Daniele Viana Toval Conrado	3.652.040,42	19/08/2021	19/08/2022
Gisélia Maria de Pontes Seleri	3.652.040,42	19/08/2021	19/08/2022
Alessandro Monteiro de Menezes	3.652.040,42	19/08/2021	19/08/2022
Fernanda Amaral	3.652.040,42	19/08/2021	19/08/2022
Mário Nevares	3.652.040,42	19/08/2021	19/08/2022
Márcio Gomes Vargas	3.652.040,42	19/08/2021	19/08/2022

**Conselho Fiscal Ceg Rio**

Conselheiro Efetivos	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
Paulo Andrade Rodrigues	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Renato Achutti	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A	30/04/2021	29/04/2022
Felipe Kfuri da Silva	Naturgy Energy Group S.A	30/04/2021	29/04/2022
Ana Carolina Sartori Natal	GASPETRO	30/04/2021	29/04/2022
Marcio Musso de Goés	GASPETRO	30/04/2021	29/04/2022

**Suplentes**

Conselheiro Suplente	Acionista Representado	Eleição	Prazo do Mandato
João Eduardo Jost Magalhães	GASPETRO	30/04/2021	29/04/2022
Claudia Monteiro Dias	GASPETRO	30/04/2021	29/04/2022

**Gas Natural Fenosa em São Paulo**

Diretoria			
Nome	Cargo	Eleição	Prazo do Mandato
Katia Brito Repsold	Diretor-presidente	12.05.2021	11.05.2023
Bianca Giovanna Wanderley Mascaro	Diretor Comercial	02.08.2021	11.05.2023
Marcio Gomes Vargas	Diretor Financeiro	12.05.2021	11.05.2023
Christiane Delart Dias de Azevedo	Diretora Técnica	12.05.2021	11.05.2023



## Riscos e oportunidades

### Gestão de risco

[102-29] [102-30]

#### Un modelo que se antecipa à evolução do ambiente

[102-11]

O modelo de gestão de risco da Naturgy procura garantir a previsibilidade do desempenho da empresa dentro de um intervalo limitado e aceitável. O modelo quantifica a variabilidade do resultado e garante sua adequação aos níveis-alvo estrategicamente definidos nos aspectos relevantes para os *stakeholders* da empresa.

Entre os elementos essenciais do modelo de medição e gestão de riscos está a garantia de que os fatores de risco relevantes sejam corretamente identificados, avaliados e gerenciados. O objetivo final é assegurar que o nível de exposição ao risco assumido por Naturgy no desenvolvimento das suas atividades seja consistente com o perfil de risco global alvo definido e com a consecução dos objetivos anuais e estratégicos.

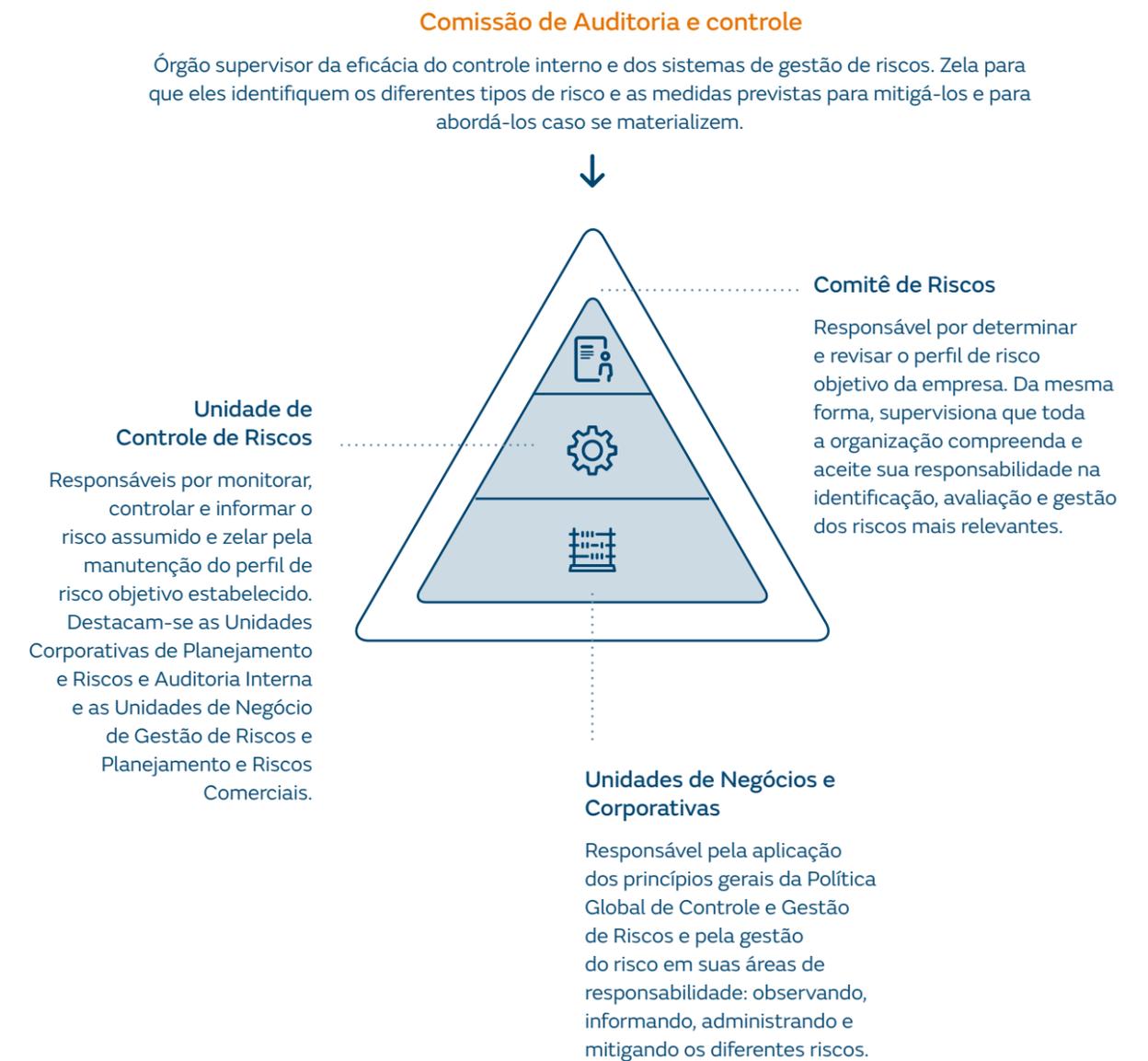
#### O Sistema Integral de Gestão e Controle de Riscos está estruturado nas seguintes seções:

- **Risk Appetite:** definição da tolerância ao risco através da fixação de limites para as categorias de risco mais relevantes, por natureza do risco e por negócio, em função dos objetivos.
- **Risk Assessment:** metodologia, procedimento e processo de identificação, avaliação e medição dos riscos.
- **Risk Governance & Management:** mecanismo de governança e gestão do risco para todos os tipos de riscos e para todos os negócios.
- **Risk Reporting:** *reporting* e monitoramento sistemáticos e periódicos do risco em diferentes níveis de gestão - Negócio, Unidades de Negócios, Presidência e Conselho.

### Órgãos de gestão de riscos

A Naturgy dispõe de uma estrutura que integra a visão de Governança, Riscos e *Compliance*, possibilitando uma visão integrada dos processos do grupo, dos controles existentes sobre eles e do risco associado.

Para tanto, possui diferentes órgãos, com áreas de responsabilidade claramente identificadas, o que permite garantir a previsibilidade e a sustentabilidade no desempenho operacional e financeiro da empresa.



As unidades de Controle de Risco asseguram o acompanhamento da recorrência e sustentabilidade dos resultados. Como tarefa fundamental, destaca-se a padronização das demonstrações financeiras, visando identificar suas principais sensibilidades e antecipar possíveis impactos e ações de mitigação.

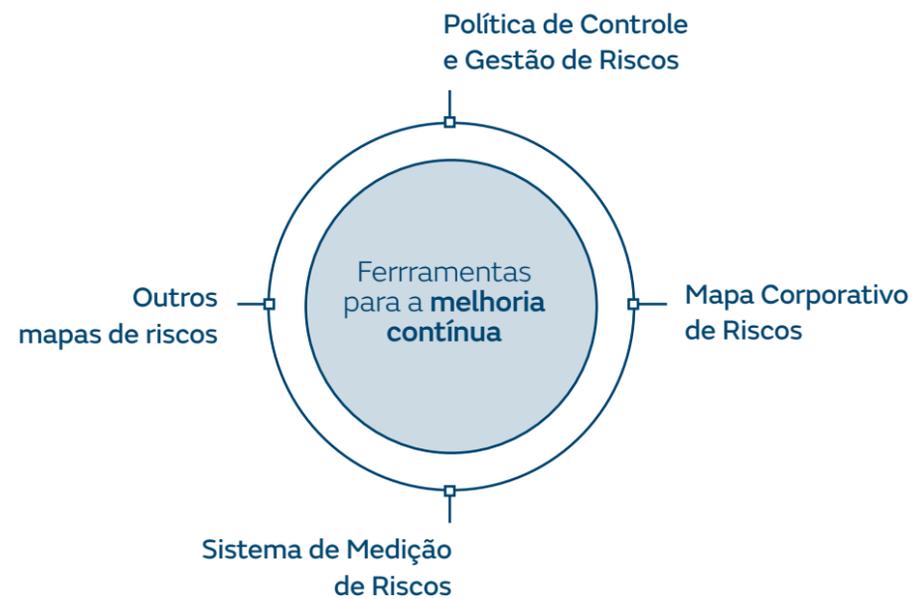
Além disto, cada unidade de negócio possui informações específicas sobre os principais tipos de risco que podem afetá-la. Com isso, pretende-se facilitar o processo de tomada de decisão que, por sua vez, impacta positivamente a empresa, pois melhora sua rentabilidade, a previsibilidade de seu comportamento e sua eficiência.

## Uma gestão integrada

[102-11] [102-15] [201-31]

A Naturgy analisa seu perfil global de risco segundo o impacto potencial sobre suas demonstrações financeiras. Com isto, determina o nível máximo aceito de exposição ao risco, bem como os limites admissíveis para sua gestão.

As ferramentas que permitem à empresa uma melhoria contínua no processo de identificação, caracterização e determinação do perfil de risco da Naturgy são:



## Política Global de Controle e Gestão de Riscos

A Política Global de Controle e Gestão de Riscos foi atualizada e aprovada pelo Conselho de Administração da Naturgy em novembro de 2020. Seu objetivo é estabelecer os princípios e as diretrizes gerais de comportamento necessários para garantir a identificação, informação, avaliação e gestão adequadas da exposição ao risco da Naturgy.

### Mapa Corporativo de Riscos

Identifica e quantifica os riscos que podem afetar o desempenho da Naturgy, levando em conta as características da posição de risco (variáveis de impacto, severidade potencial quantitativa e qualitativa, probabilidade de ocorrência e grau de gestão e controle). É atualizado e apresentado anualmente ao Comitê de Auditoria e Controle.

### Outros mapas de riscos

As unidades de negócio e corporativas da Naturgy, a seu critério, promovem mapas de risco específicos, de acordo e alinhados com uma metodologia comum, que servem de base ao Mapa Corporativo de Risco.

### Sistemas de medição de riscos

A sua tarefa é quantificar, de forma recorrente e probabilística, a posição de risco assumida em nível global para as diferentes categorias de risco. Para isso, realiza análises de riscos correlacionados, análises de sensibilidade e testes de estresse para os principais riscos identificados.

## Principais riscos

[102-15]

### Descrição dos principais riscos

A Naturgy definiu no Mapa de Riscos do ano de 2021 quatro tipos de risco: econômicos, financeiros, operacionais e de reputação/sustentabilidade.

Os tipos de risco econômico e financeiro são concretizados nas categorias de riscos de mercado/*commodity*, taxa de câmbio, taxa de juros, crédito, operacional, regulação, volume, margem/preço, jurídico e fiscal. Para todos eles se aplica um padrão quantitativo.

Os tipos de risco operacional e de reputação/sustentabilidade se concretizam nas categorias de riscos de *security*, processos, fraude, segurança cibernética, proteção de dados, meio ambiente, satisfação do cliente, segurança e saúde, reputação, ASG, mudança climática e transição energética, *compliance* e pessoas. Para tanto, é realizada uma avaliação da posição do risco mediante mapas de calor.

Econômicos	Financeiros	Operativos	Reputação de sustentabilidade
Mercado ( <i>commodities</i> )	Crédito	Segurança (Instalações críticas)	Reputação / Sustentabilidade
Taxa de câmbio	Jurídico Provisionado	Processos	Ambiental (A)
Regulamento	Tipo de interesse	Fraude contra a empresa	Responsabilidade Social (S)
Volume	Fiscais	Cibersegurança	Governança (G)
Margem / Preço	Liquidez e solvência	Proteção de dados	Compliance
Jurídico	Rating	Meio ambiente	Pessoas
Operacional	Provisões	Satisfação do cliente	Mudanças climáticas e transição energética
		Segurança e saúde	

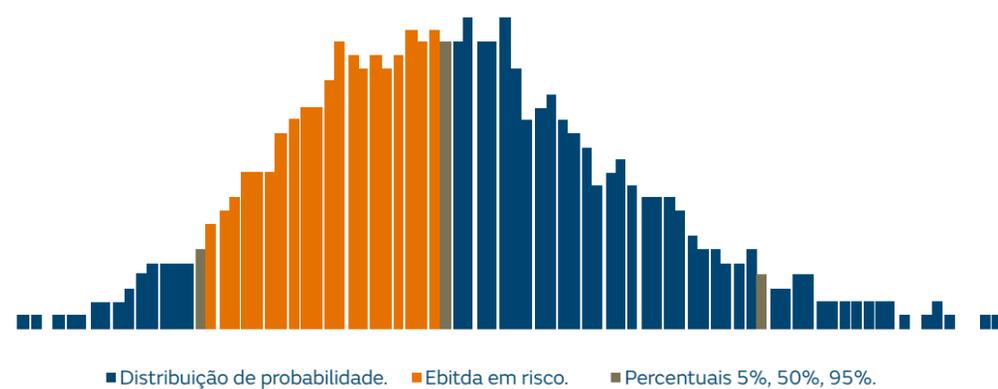
### Tipos de risco econômico e financeiro

Fatores de risco com impacto no Ebitda dos negócios e/ou impacto no fluxo de caixa e balanço da empresa.

#### Risco de mercado/commodity

Medida estocástica do risco da empresa por variabilidade de todos os preços de bens e serviços energéticos e financeiros com os quais a empresa opera: preço do gás, preço da eletricidade, taxas de câmbio e taxa de juros. O Risco ou CFaR é calculado pelo maior desvio em um nível de confiança predeterminado de cada uma das variáveis de mercado com relação ao cenário de referência. As magnitudes de saída da medida de risco são tipicamente Ebitda, lucro depois de impostos, *cash-flow* ou valor.

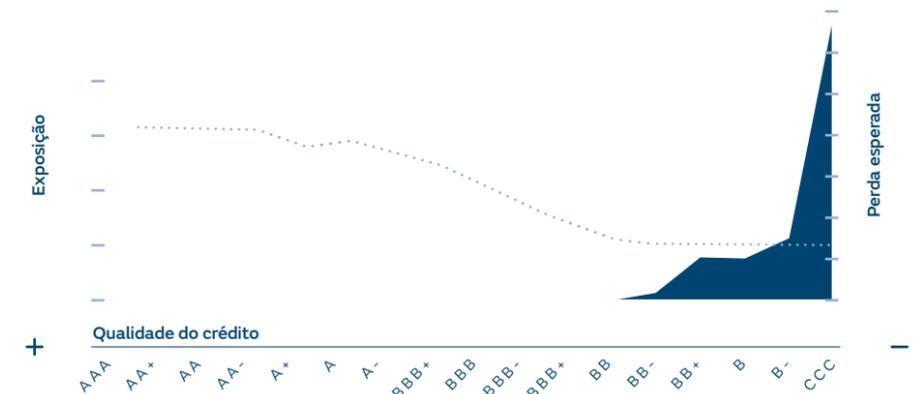
- Representação gráfica da distribuição do Ebitda anual da empresa, seu valor esperado e risco associado



### Risco de crédito

Quantidade mínima exigida de capital que uma entidade deve manter como proporção de sua base de ativos para poder fazer frente ao potencial inadimplemento e sua depreciação, de acordo com as normas de agências reguladoras. O propósito da Naturgy é o perfil de risco creditício objetivo e o prejuízo esperado objetivo. Piores níveis de qualidade creditícia exigem limitar a exposição da empresa.

- Distribuição de prejuízo esperado, crescente em maior deterioração da qualidade creditícia dos clientes

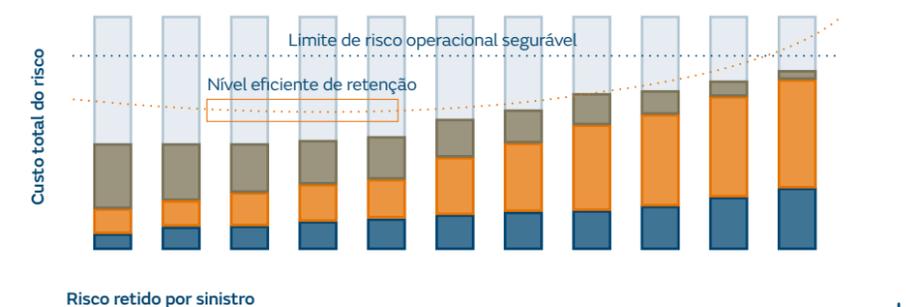


### Risco operacional assegúavel

Risco associado aos eventos fortuitos ou acidentes que afetem pessoas e acidentes, danos ou indisponibilidades nos ativos de exploração da empresa, depois das coberturas do programa de seguros da Naturgy.

As magnitudes fundamentais, no que se refere à sua gestão, são o nível de retenção e a repartição dos custos totais associados ao risco: prêmio, prejuízo esperado e prejuízo inesperado.

O perfil de risco operacional assegúavel se caracteriza pelo nível de exposição potencial a que a materialização de eventos imprevistos, que podem ser mitigados através da contratação de seguros, pode impactar os ativos da Naturgy. A quantificação da referida exposição pode ser objetivada através da estimativa do custo total do risco.



### Riscos regulatórios, volume, margem/preço, jurídico e fiscal

Medidas determinantes do risco da empresa, definido como a potencial variação do Ebitda por diversos fatores: evolução adversa da demanda por variações de temperatura e/ou piora macroeconômica de um país, revisão adversa da estrutura regulatória de um negócio, impacto em impostos por incerteza com relação à aceitação do tratamento fiscal adotado nas declarações tributárias apresentadas ou a apresentar e incertezas relativas ao desfecho potencial provável de litígios, arbitragens ou reclamações jurídicas abertas contra a Naturgy.

## Tipos de risco operacional e de reputação/sustentabilidade

### Risco meio ambiente

Risco associado à possibilidade de que por forma natural ou por ação humana sejam superados limites ambientais fixados pelo regulador, danifiquem-se os ecossistemas ou a biodiversidade.

A Naturgy identificou os riscos ambientais em suas instalações, utilizando como base a normativa de referência – UNE 150008 na Espanha. Para sua prevenção, implantou um sistema integrado de gestão que reúne os procedimentos de controle operacional e de gestão ambiental. Este sistema é auditado internamente e certificado e auditado anualmente por AENOR. Além disto, a Naturgy implantou planos de emergência em instalações e depósitos com risco de acidente ambiental, incluindo um plano de atuação, meios de contenção e simulacros periódicos.

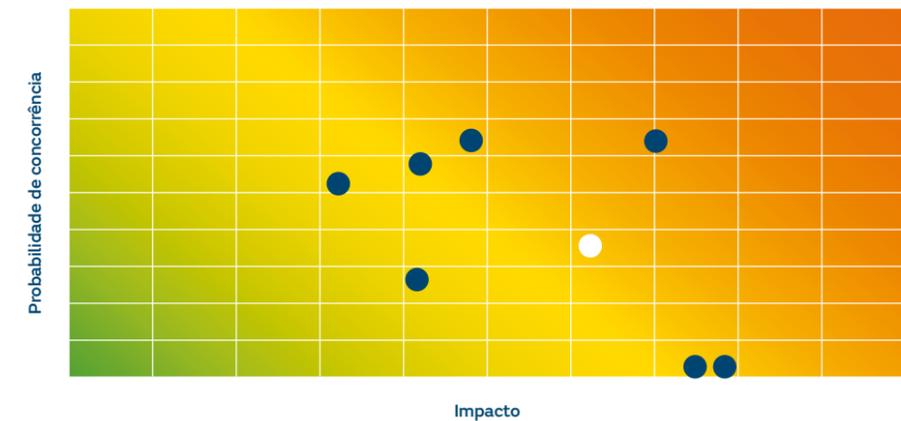
### Risco de mudança climática e transição energética

Risco derivado da transição energética (regulação, mercado, tecnologias) e dos impactos físicos da mudança climática (agudos e crônicos).

Com o objetivo de integrar a variável climática na gestão de riscos e oportunidades e no planejamento estratégico da Naturgy, a identificação, medição e gestão dos riscos e das oportunidades da mudança climática são realizadas de acordo com as recomendações do *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD). O resultado mais destacado deste processo em 2021 é a incorporação dos riscos e as oportunidades da mudança climática no processo de reflexão estratégica que deu como resultado o novo Plano Estratégico 2021-2025, alinhado com a agenda climática internacional.

### Riscos de *security*, processos, fraude, segurança cibernética, proteção de dados, meio ambiente, satisfação do cliente, segurança e saúde, reputação, ASG, mudança climática e transição energética, compliance e pessoas.

Avalia-se a posição em risco mediante mapas de calor, definindo para cada categoria de risco seus fatores críticos, quantificando tanto a probabilidade de ocorrência quanto o impacto de cada fator, garantindo a homogeneidade nos critérios utilizados em sua medição.



## Descrição dos riscos emergentes

A empresa avalia constantemente os riscos emergentes que possam ter um impacto significativo ao longo do prazo no negócio. Neste sentido, ante os cenários de crescente incerteza econômica, a empresa busca se posicionar em setores com claro alinhamento com a transição energética, em países que fomentem a segurança jurídica, em ambientes macroeconômicos estáveis e em negócios com elevada previsibilidade de fluxos (redes), que contribuam para a geração de valor e a rentabilidade da empresa.

De todos os potenciais riscos emergentes, considera-se de especial relevância para a empresa em 2021:

- Risco de segurança cibernética e segurança digital da informação.
- Riscos ASG (Ambiental, Social e de Governança) e reputação corporativa.



## Risco de segurança cibernética ou segurança digital da informação

A segurança cibernética surge com resultado de um ambiente cada vez mais tecnológico e centrado em uma digitalização progressiva. O aumento de dispositivos conectados à rede obrigou as organizações a estabelecer novos mecanismos de defesa para evitar ataques à segurança de sua informação.

Potencial impacto no negócio se não administrados adequadamente:

- Perda da informação por furto de arquivos vitais para a operação dos negócios.
- Suplantação de identidade.
- Perda de confiança.
- Perda de clientes.
- Dano reputacional.
- Paralisação da atividade.
- Perdas econômicas.

Ações de mitigação realizadas pela Naturgy: ver o Plano de Segurança Cibernética na seção de Integridade e transparência.



## Risco de investimento ASG (Ambiental, Social e de Governança) e reputação corporativa

A consideração de fatores ASG e critérios de sustentabilidade na tomada de decisões, a partir do ponto de vista investidor, teve especial relevância nos últimos anos. Seu objetivo é a consecução do benefício sem danos ambientais, sociais e relativos à governança. Isto pode se atribuir a diferentes tendências:

- Atenção crescente aos efeitos da mudança climática e outros impactos ambientais antropogênicos, especialmente em razão do aumento na frequência e gravidade de eventos meteorológicos extremos.
- Mudança do perfil do investidor global (gênero, idade, interesses em fatores, ASG etc.).

Potencial impacto no negócio se não administrados adequadamente:

- Menor rentabilidade, tanto em termos de negócios quanto de investimento em médio e longo prazos.
- Menor valor acionista.
- Menor desenvolvimento sustentável.
- Impacto social e ambiental negativo, junto com um retorno financeiro também negativo.
- Piora da competitividade.
- Pior avaliação por analistas e investidores.
- Encarecimento do financiamento.

Caso administrado adequadamente, o impacto seria totalmente contrário, tornando-se uma oportunidade para o negócio.

Ações de mitigação realizadas pela Naturgy:

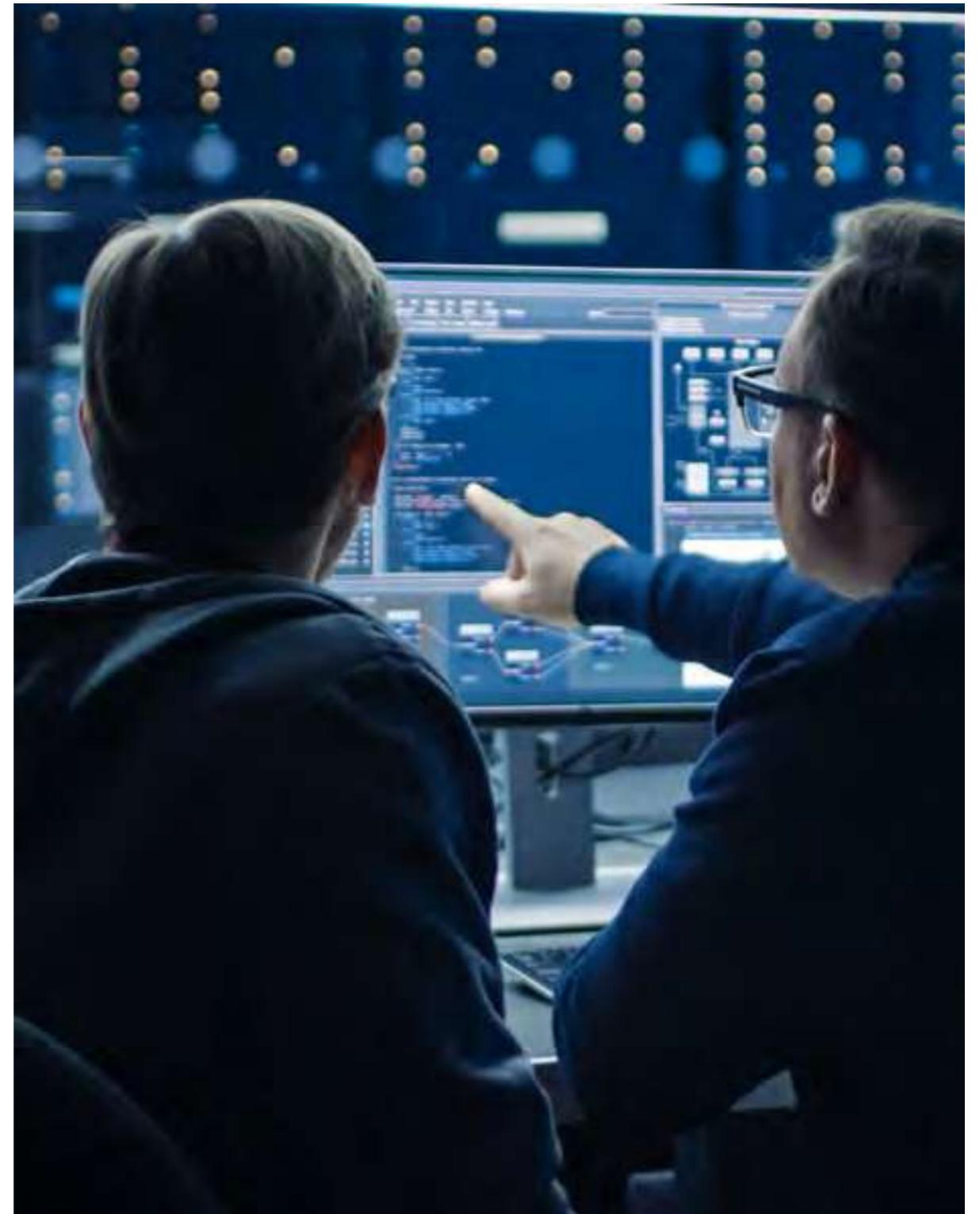
- Promover as energias renováveis, o gás renovável e a economia e eficiência como elementos-chave para um modelo de baixo carbono.
- Oferecer soluções para as cidades e o transporte terrestre e marítimo, que reduzam as emissões e melhorem a qualidade do ar.
- Inovar em tecnologias e modelos de negócios que contribuam para a redução de emissões de gases efeito estufa.
- Respalidar as negociações internacionais de mudança climática e os mecanismos de mercado que impulsionem o desenvolvimento das tecnologias mais adequadas em cada etapa da transição energética.

## Principais oportunidades

[102-15]

Na Naturgy, a transição energética é considerada como uma oportunidade para transformar o negócio e promover as mudanças necessárias para obter uma economia de baixo carbono. As principais oportunidades com que a Naturgy conta são:

- **Foco em áreas geográficas estáveis, de baixo risco e moeda forte**, que permitam capturar os crescimentos de demanda energética e maximizar as oportunidades de negócios em novos mercados.
- **Geração renovável**: aumento da capacidade de geração renovável com a transição energética global.
- **Operação e crescimento em Redes**: alavancada em estruturas regulatórias sólidas e com foco na melhoria contínua, digitalização e automatização.
- **Desenvolvimento tecnológicos e inovação**: a Naturgy aposta em projetos de inovação e desenvolvimento relacionados a hidrogênio, gás renovável, eficiência energética, sustentabilidade, mobilidade e transição justa, como meio para gerar um fornecimento de energia confiável e sustentável.
- **Portfólio de abastecimento de gás natural e GNL**: revisão e otimização contínua dos contratos de abastecimento, transição na indexação de preços do petróleo em *hub*, gestão contínua de riscos para garantir fluxos de caixa previsíveis e adequação da frota de navios de GNL, valorizando sua flexibilidade.



## Relacionamento com fornecedores

[103-1] [103-2] [103-3]

Os fornecedores e as empresas colaboradoras são atores fundamentais no funcionamento da cadeia de valor da Naturgy, com os quais a empresa mantém relações de confiança, estáveis, sólidas e de benefício mútuo, sob os princípios de transparência e gestão do risco.

A Naturgy estabelece mecanismos objetivos e imparciais de avaliação e seleção de fornecedores, zelando para que a cadeia de fornecimento cumpra os princípios estabelecidos no Código de Ética do Fornecedor, ao qual todos os Fornecedores devem aderir e cujo conteúdo provém do Código de Ética da Naturgy, da Política de Direitos Humanos, da Política de Segurança e Saúde, da Política de Meio Ambiente, da Política Anticorrupção, bem como princípios de boa governança internacionalmente reconhecidos.

Os riscos para a empresa vão mais além de onde termina sua atividade, pois poderá ser bastante afetada por um desempenho inadequado de seus fornecedores e empreiteiros em matéria de meio ambiente, segurança e saúde, Direitos Humanos, práticas trabalhistas ou corrupção. A gestão destes riscos está incluída dentro do modelo de gestão global da cadeia de fornecimento, que se baseia na avaliação dos fatores de risco intrínsecos à terceirização de um serviço ou ao fornecimento de um produto. Isto permite estabelecer os controles que minimizem os riscos e garantir um nível de cumprimento pelos fornecedores equivalente às exigências que o grupo cumpre nas atividades que realiza internamente. Este modelo de gestão de riscos está implantado globalmente e no texto a seguir serão fornecidos mais detalhes.

### Qual é o nosso compromisso?

- Estender a cultura da Naturgy à cadeia de fornecimento, transmitindo o objetivo de excelência no serviço, de eficiência nos recursos e os princípios de atuação responsável da empresa, fomentando a incorporação de critérios de sustentabilidade em sua gestão diária.
- Promover o cumprimento dos códigos e das políticas da Naturgy na cadeia de fornecimento, especialmente na área de Direitos Humanos, ética, segurança e saúde e meio ambiente.
- Fomentar a contratação de fornecedores do país ou da região onde a empresa exerce suas atividades, em razão de concorrência similar em outros locais, apoiando a geração de impacto social positivo.
- Estimular práticas que favoreçam o rastreamento e o comércio justo das matérias-primas a partir da origem.

## Evolução e Resultados 2021

[102-9]

	2021	2020
Número total de fornecedores <sup>1 2</sup>	406	456
Volume total de compra adjudicado <sup>2 3</sup> (milhões de euros)	66	48
Avaliação de fornecedores ASG com pedidos vigentes <sup>4</sup> (número)	339	381
Número de fornecedores críticos <sup>5</sup>	117	140
Fornecedores suspensos de homologação (número)	0	0

<sup>1</sup> Há uma redução no número total de fornecedores devido à separação da Chile CGE.

<sup>2</sup> Esses dados incluem informações da Argentina, Austrália, Brasil, Colômbia, Costa Rica, Chile, Espanha, Marrocos, México, Panamá e República Dominicana. O restante dos indicadores da cadeia de suprimentos que aparecem no relatório não incluem informações da Austrália, pois informações detalhadas não estão disponíveis.

<sup>3</sup> Verifica-se um aumento considerável do volume de compras adjudicadas em Renováveis e Novos Negócios e Inovação, em linha com o plano estratégico 2021-2025 da empresa.

<sup>4</sup> Ambiental, Social e Governança (ASG). A avaliação ASG de fornecedores é realizada nas principais subsidiárias do grupo onde está implantada a ferramenta Achilles, por meio da qual é realizada a classificação empresarial dos fornecedores. O número de fornecedores avaliados pela ASG inclui tanto os licitantes vencedores quanto os potenciais fornecedores que completam a classificação para poder participar de uma licitação da Naturgy. O número de fornecedores avaliados ASG diminuiu em relação aos anos anteriores devido à separação da Chile CGE.

<sup>5</sup> Os dados da Austrália e da República Dominicana não estão incluídos.

	Objetivo 2021	2021	2020
Volume de compra adjudicado a fornecedores locais <sup>1</sup>	>85%	98,3%	97,6%
Nível de cobertura e auditorias ASG, volume e compra com risco alto ASG	>65%	78,9%	44,9%
Porcentagem volume de compra com aceitação do Código Ético	>90%	93,06%	88,7%

<sup>1</sup> Fornecedor local: fornecedor da mesma zona geográfica de onde se realiza a compra.

### A cadeia de fornecedor da Naturgy

A companhia realiza as contratações de obras, bens e serviços, assim como a avaliação, o rastreamento e o desenvolvimento de fornecedores de acordo com os princípios gerais estabelecidos em suas políticas, normas e procedimentos – além dos princípios de bom governo internacionalmente reconhecidos – garantindo um modelo homogêneo, eficiente e sustentável que vai além da conformidade regulatória. Em 2021, o Grupo Naturgy estabeleceu relações comerciais com um total de 5.995 fornecedores, ou um importe total adjudicado de 2.470 milhões de euros. Esses dados incluem informações da Argentina, Austrália, Brasil, Colômbia, Costa Rica, Chile, Espanha, Marrocos, México, Panamá e República Dominicana. O resto dos indicadores da cadeia de fornecedores que aparecem no informe não inclui a informação da Austrália, que representa 18% do volume total de compra adjudicado.

### Os fornecedores da Naturgy segundo a natureza de sua atividade

Aproximadamente dois terços do importe total adjudicado corresponde a fornecedores de serviços, que interveem fundamentalmente nas seguintes áreas de negócio:

- Desenvolvimento e manutenção de redes, tanto de gás natural como de eletricidade.
- Construção, manutenção e operação de usinas.
- Serviços de gestão comercial.

O terço restante corresponde a fornecedores que fornecem materiais necessários à construção e manutenção de redes e centrais, para além dos serviços complementares de apoio à atividade geral. O desenvolvimento desta atividade tem sido realizado fundamentalmente na Argentina, Austrália, Brasil, Chile, Espanha, México e Panamá, e em menor escala, na Colômbia, Costa Rica, Marrocos e República Dominicana.

## A gestão da cadeia de fornecimento

[103-1] [103-2] [103-3] [102-9]

### Modelo de compras

O modelo de compras e gestão de fornecedores estabelece um processo com critérios unificados e universais para todas as áreas de atuação da Naturgy. São centralizados processos-chave das funções de compra e gestão de fornecedores realizando uma coordenação global que permite a identificação de oportunidades de melhoria.

A geração de impacto social positivo é apoiada, promovendo a contratação de fornecedores do país ou da região onde são realizadas as atividades, preservando a reputação do grupo e garantindo os princípios de atuação sustentáveis da Naturgy nos processos de compra e contratação. Em particular, nas questões ambientais, sociais e de boa governança estão assegurados, entre outros, o comportamento ético e os Direitos Humanos e trabalhistas, a transparência, a oportunidade plena e justa, o respeito aos interesses das partes interessadas, o respeito ao princípio da legalidade e as normas internacionais de comportamento, o foco nas necessidades, a integração e a melhoria contínua.

- As alavancas e medidas que ativam o modelo de compras da Naturgy são:

#### Ativadoras

Políticas e códigos da Naturgy

- Política Responsabilidade Corporativa.
- Política de Direitos Humanos.
- Política Anticorrupção.
- Política de Compras.
- Política de Fornecedores.
- Código de Ética.
- Código de Ética de Fornecedor.

#### Preventivas

Normas e Procedimentos Naturgy

- Árvore de fornecedores segundo níveis de risco.
- Matriz riscos ASG.
- Classificação de fornecedores.
- Homologação de fornecedores.
- Scoring RSC.
- Análise da reputação e econômico-financeira.
- Auditorias ASG.
- Questionários Meio Ambiente.
- Seguimento de desempenho.
- Desenvolvimento de fornecedores.
- Monitoramento de reputação de fornecedores.

#### Corretivas

Normas e Procedimentos Naturgy

- Plano de ações corretivas de auditorias.
- Plano de ações corretivas de acompanhamento de desempenho.
- Desclassificação ou revogação da homologação de fornecedores.
- Rescisão de contratos ou redução da carga de trabalho do fornecedor.

■ Elementos destacáveis na gestão da cadeia de fornecimento da Naturgy

<b>Política de Responsabilidade Corporativa</b>	Estabelece compromissos, ações e indicadores da empresa para a gestão responsável de sua cadeia de fornecimento.
<b>Código de Ética do Fornecedor</b>	Desde 2016, todos os fornecedores do grupo têm que aderir ao Código de Ética do Fornecedor. Desta forma, a Naturgy promove a extensão da cultura da empresa à cadeia de fornecimento.
<b>Política de Direitos Humanos</b>	A Política de Direitos Humanos da Naturgy se estende ao Código de Ética do Fornecedor. Na avaliação de fornecedores estão incluídas questões relativas às práticas de Direitos Humanos, que são excludentes em caso de resposta não satisfatória. Em 2021, não foi detectado qualquer descumprimento em matéria de Direitos Humanos em fornecedores.
<b>Transparência nas compras e comunicação com os fornecedores</b>	<p>A Naturgy se compromete, em matéria de contratação, a garantir a livre concorrência, a objetividade, a imparcialidade, a transparência e o rastreamento ao longo de todo o processo de contratação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O uso de meios eletrônicos seguros para a gestão de todas as licitações oferece mais transparência ao processo de contratação e garante o rastreamento da informação.</li> <li>- Foram estabelecidos canais de comunicação com o fornecedor que permitem o acesso a qualquer informação necessária para sua participação nos processos de contratação: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Uma seção específica para fornecedores na página web da Naturgy.</li> <li>■ O Portal do Fornecedor, plataforma <i>on-line</i> para enviar ao fornecedor a normativa técnica, notificar atualizações e administrar os pedidos.</li> <li>■ O Canal Fornecedor, caixa <i>on-line</i> à disposição do fornecedor para a resolução de dúvidas ou para realizar consultas ou sugestões.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Canal de notificações</b>	Todos os fornecedores, os empreiteiros e as empresas colaboradoras externas podem entrar em contato com o Comitê de Ética e Compliance da empresa através do canal web publicado no Código de Ética do Fornecedor de Naturgy.

**Processo de gestão da cadeia de fornecimento**

[102-9] [308-1] [308-2] [414-1] [414-2]

Para promover a gestão responsável na cadeia de fornecimento, a Naturgy estabelece um processo de contratação que tem como objetivo satisfazer as necessidades de bens e serviços de maneira eficiente. Cobre todas as fases da compra, a partir de quando se identifica a necessidade de um bem ou serviço até o acompanhamento da gestão dos contratos ou pedidos. A contratação baseia-se em condições contratuais unificadas e universais para toda a área de atuação do grupo, em que estão incluídas, entre outras, cláusulas sociais, ambientais, cláusulas anticorrupção e práticas éticas. As condições gerais de contratação e as condições específicas do país estão publicadas nas respectivas páginas web do grupo.



## Políticas e procedimentos para a supervisão da gestão de atividades subcontratadas

Linhas de ação	Descrição
<b>Política Global de Contratação Externa</b>	Estabelece os princípios gerais de aplicação necessária para qualquer adjudicação e contratação de obras, bens e serviços realizados pelo grupo, garantindo um modelo homogêneo, eficiente e de qualidade para a gestão do processo de compras na Naturgy.
<b>Política Global de Fornecedores</b>	Constitui os princípios dos processos de avaliação, homologação, acompanhamento e desenvolvimento dos fornecedores. Garante uma gestão sustentável da cadeia de fornecimento, identificando e avaliando os fatores de risco, avaliando os fornecedores e zelando pelo cumprimento dos compromissos em responsabilidade social corporativa da Naturgy.
<b>Procedimento de Due Diligence da Contraparte</b>	Entre seus princípios gerais estão o de promover a gestão da cadeia de fornecimento responsável e assegurar os princípios de atuação de sustentabilidade do grupo nos processos de compra e contratação. Em especial, nas matérias ambientais, sociais e de boa governança, garantindo, entre outros, o comportamento ético e os Direitos Humanos e trabalhistas, a transparência, a oportunidade plena e justa, o respeito pelos interesses dos <i>stakeholders</i> , o respeito pelo princípio da legalidade e normas internacionais de comportamento, o foco nas necessidades, a integração e a melhoria contínua.
	Busca dar cobertura aos principais riscos legais e de reputação que ocorrem nas relações com terceiros e, em particular, a cobertura dos delitos associados ao risco de corrupção.

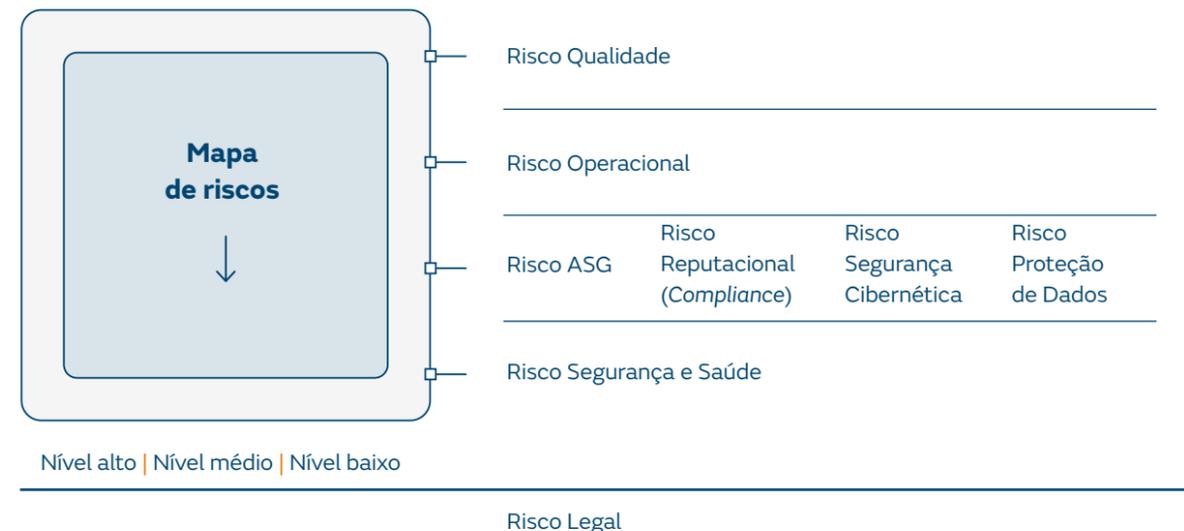
## Gestão de riscos na cadeia de fornecimento

O processo de gestão global da cadeia de fornecimento baseia-se na avaliação dos fatores de risco intrínsecos à terceirização de um serviço ou ao fornecimento de um produto. Isto permite estabelecer os controles que minimizem os riscos e garantir um nível de cumprimento pelos fornecedores equivalente às exigências que o grupo cumpre nas atividades que realiza internamente.

### Os fatores de risco considerados são:

- Risco Segurança e Saúde: avalia o risco potencial de uma atuação incorreta ou uma falha do serviço/ produto e o impacto que teria na vida ou integridade física das pessoas.
- Risco Qualidade: o impacto que o descumprimento do fornecedor dos níveis de qualidade esperados ou acordados teria na Naturgy, podendo gerar falhas no serviço/produto, atrasos na execução ou prazos de entrega, aumento de custos ou baixa satisfação do cliente.
- Risco ASG: avalia o risco existente de adquirir produtos e/ou contratar serviços que não respeitem o meio ambiente, sejam fabricados ou gerados em condições socialmente injustas, ou com práticas trabalhistas antiéticas, e que possam gerar consequências indesejadas, como derramamentos ou emissões inadequadas e um impacto negativo sobre o meio ambiente ou sobre as pessoas.

- Risco Legal: possibilidade de violação e descumprimento por parte dos fornecedores das leis, normas e práticas que lhes são aplicáveis. Para contratar um fornecedor e durante a vigência do seu contrato, é obrigatório comprovar o cumprimento das obrigações remuneratórias, fiscais e de direitos dos trabalhadores, bem como providenciar a contratação das coberturas de responsabilidade civil exigidas em função do produto ou serviço contratado com relação às quais pode haver uma responsabilidade subsidiária.
- Risco Reputacional (*Compliance*): refere-se ao possível dano reputacional que pode advir da prática de ato fraudulento ou anticompetitivo por um fornecedor em violação ao padrão ético de *compliance* estabelecido no Código de Ética de Fornecedores da Naturgy. O impacto reputacional é consequência de ações e comportamentos colusivos ou de concorrência fraudulenta (incluindo o dever de comunicar à entidade adjudicante a existência de conflitos de interesse) que não respeitem os princípios da igualdade, livre concorrência, transparência e integridade, podendo levar a consequências não intencionais, como práticas trabalhistas exploratórias, publicidade negativa, custos excessivos na construção e manutenção das instalações.
- Risco Financeiro: avalia o impacto econômico na operação em que o grupo pode incorrer em seu serviço para os clientes em razão de uma falta de continuidade no fornecimento ou a deterioração de um bem ou serviço pelos fornecedores adjudicatários.
- Risco de Segurança Cibernética: avaliação do risco inerente ao tratamento de ativos de informação, conhecimento ou dados que tenham valor para o grupo e que possam levar à falha de infraestruturas estratégicas, vazamento de informações confidenciais ou interrupções tecnológicas e de telecomunicações.
- Risco Proteção de Dados: trata-se do risco para os direitos e liberdades das pessoas físicas derivado do tratamento de dados pessoais e que possa causar danos físicos, materiais ou imateriais.



Com a avaliação dos riscos das 323 categorias de compras que são geridas em nível mundial e após a análise dos riscos de 50 países em que a empresa habitualmente contrata, obtém-se o risco de cada categoria de compras com base na atividade desta e do país onde ela se desenvolve.

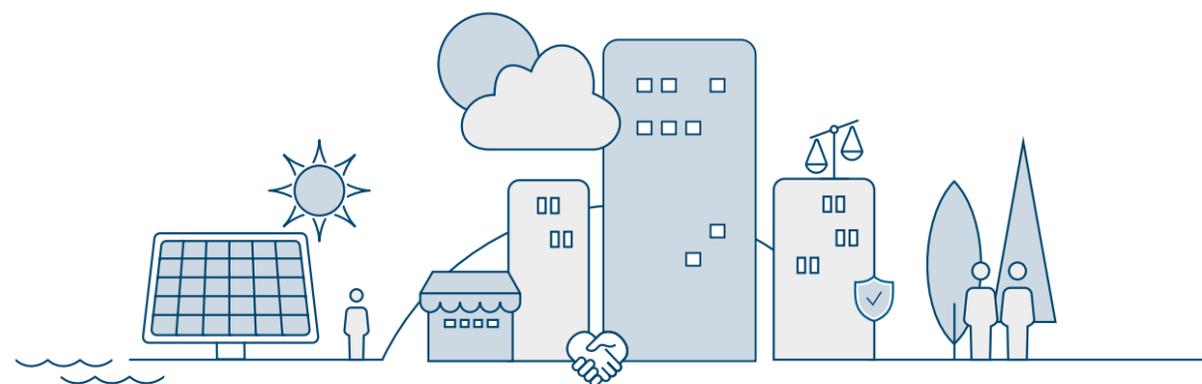
Esta combinação de atividade e país permite atribuir a cada categoria de compras um risco alto, médio ou baixo, que é integrado no mapa, obtendo-se assim o risco de cada categoria de compra por país.

A empresa considera fornecedores críticos aqueles com alto nível de risco em qualquer um dos fatores de risco avaliados – Operacional, ASG, Saúde e Segurança e Qualidade – associados às categorias de compras que fornecem.

Em 2021, o número de fornecedores com contrato vigente em atividades críticas foi de 1.247, o que significa 59,5%<sup>1</sup> do volume de compras. Além disso, a empresa identificou 55<sup>2</sup> fornecedores críticos *non-tier 1*, fundamentalmente correspondentes a categorias de compra de produtos críticos, que representam 1,6%<sup>2</sup> do volume de compra total.

A Naturgy avalia o risco ASG através de uma matriz que leva em conta 20 aspectos ambientais, sociais e de boa governança de cada uma das categorias de compra dos países em que atua.

## Mapa de processo e critérios de sustentabilidade incluídos na matriz de riscos ASG



### 01 Fatores de Risco Meio Ambiente

- Mudança climática.
- Poluição.
- Biodiversidade.
- Águas.
- Solo.
- Paisagem - território-patrimônio.
- Consumo de recursos.
- Resíduos.

### 02 Fatores de Risco Boa Governança

- Fraude.
- Corrupção.
- Competência.
- Terrorismo.
- Ética profissional.
- Cumprimento normativo.

### 03 Fatores de Risco Social

- Bem-estar de comunidades.
- Direitos Humanos.
- Direitos dos trabalhadores.
- Proteção de dados.
- Segurança e qualidade de produtos.
- Liberdade.

→ ↓ ←  
**Mapa Riscos ASG** (atividade/país)  
 Nível alto | Nível médio | Nível baixo

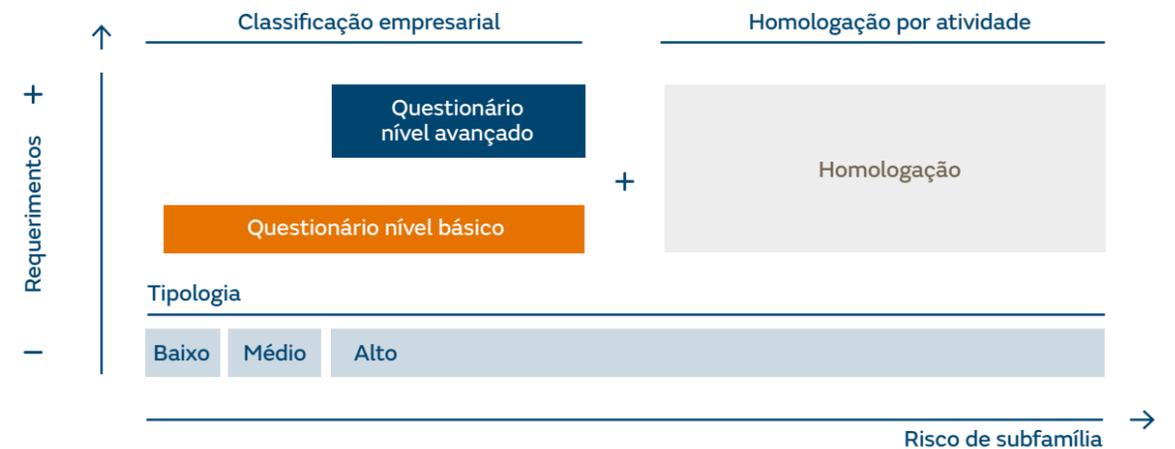
<sup>1</sup> Não inclui dados da Austrália e da República Dominicana.

Desta forma, a Naturgy identifica os fornecedores com alto risco em sustentabilidade, considerando aqueles que representam um alto nível de risco nos fatores de Segurança e Saúde e ASG. Em 2021, o número de fornecedores considerados nesta categoria foi de 451<sup>2</sup>, o que representa 43,9%<sup>2</sup> do total de volume de compra. Destes fornecedores, 96%<sup>2</sup> apresentam alto risco em Segurança e Saúde, por ser o fator predominante em razão da natureza da atividade exercida pela Naturgy: construção, operação e manutenção de redes de gás natural, redes elétricas e usinas de energia.

## Avaliação de fornecedores

A avaliação de fornecedores é composta pelos processos de classificação empresarial e de homologação por atividade. Ambos os processos são articulados em função do mapa de riscos por categoria de compra.

### Mapa de riscos por categoria de compra



### Classificação empresarial de fornecedores

A classificação empresarial baseia-se na avaliação do cumprimento em nível empresarial do exigido pela Naturgy nos diferentes fatores de risco para poder participar dos processos de contratação de bens e serviços. Assim, qualquer fornecedor deve ser aprovado neste processo antes de manter relações comerciais com a empresa.

O modelo de classificação de negócios de fornecedores estabelece um nível básico para fornecedores de médio e baixo risco, que garante sua adesão ao Código de Ética de Fornecedores da Naturgy e a declaração de cumprimento dos principais requisitos legais, fiscais, organizacionais, ambientais, sociais, de saúde e segurança, segurança cibernética, *compliance*, qualidade e tratamento de dados pessoais, exigidos pela Naturgy. O nível ampliado, para fornecedores de alto risco, requer adicionalmente um questionário expandido e evidências de informações financeiras, de sustentabilidade, saúde e segurança e *compliance*. A classificação é gerenciada por meio de registro na plataforma Achilles – sistema de classificação de fornecedores – e também é uma exigência que os fornecedores críticos se registrem na Comunidade RePro do setor de energia no sul da Europa e América do Sul.

Aqueles fornecedores que não atenderem satisfatoriamente às exigências mínimas serão considerados não aptos a trabalhar com a Naturgy.

<sup>2</sup> Não inclui dados da Austrália e da República Dominicana.

Em 2021, a Naturgy geriu a avaliação ASG de 6.101 fornecedores, incluindo potenciais e ativos. Estes últimos devem ser avaliados com periodicidade anual. O número de fornecedores avaliados aumentou em razão da modificação do processo de classificação empresarial de fornecedores, que tem favorecido sua agilidade e cumprimento e o fomento pela empresa desta classificação em países com baixas porcentagens de registro.

O resultado deste processo configura uma árvore de fornecedores em que são classificados de acordo com as categorias para as quais estão aptos a fornecer serviços ou produtos, e para as quais foram classificados como adequados ao nível de risco associado. O peso das questões de sustentabilidade levantadas a fornecedores de alto nível de risco durante o processo de classificação do negócio representa 60,7% do total e as questões de *compliance*, mais 23,4%.

Para os fornecedores de alto risco há um Repró, um módulo específico de sustentabilidade e *compliance* e uma pontuação objetiva com o fornecimento de evidências que classifica os fornecedores em cinco categorias - excelente, alto, médio-alto, médio-baixo e baixo. Os provedores das duas últimas categorias recebem relatórios personalizados com recomendações de melhorias. Em 2021, além da Espanha, foi implementado no México e no Panamá, e iniciou-se a implantação na Argentina e no Brasil.

O processo de classificação para risco alto também inclui a avaliação de aspectos de conformidade com as normas penais, de privacidade e segurança cibernética, através de um *rating* de *compliance* e o respectivo relatório de recomendações personalizado para cada fornecedor.

De acordo com o Compromisso de Saúde e Segurança da empresa, foram estabelecidos regulamentos específicos para a classificação do risco de saúde e segurança dos fornecedores, definindo aspectos objetivos e critérios de avaliação, requisitos de classificação, seleção e avaliação de ofertas em processos de adjudicação.

### Homologação e gestão da qualidade de fornecedores

A Naturgy estabeleceu o objetivo de que todos os fornecedores que realizem atividades críticas – por estarem definidas com risco alto em algum dos fatores de risco ASG, qualidade e segurança e saúde – estejam homologados.

O processo de homologação é baseado na realização de auditorias, que são realizadas nas instalações do fornecedor ou remotamente, dependendo da criticidade, para verificar o cumprimento dos requisitos específicos definidos para o serviço ou material. As não conformidades detectadas durante as auditorias levam a ações corretivas que o fornecedor deve implementar dentro dos prazos acordados entre a Naturgy e o fornecedor, sendo esse prazo sempre inferior a um ano.

A empresa também homologa os fornecedores *non-tier 1* correspondentes a categorias de compra de produtos críticos, com relação aos quais são realizadas auditorias baseadas fundamentalmente em aspectos relativos à qualidade.

Em 2021, foram realizadas 757 auditorias em fornecedores e subfornecedores, das quais 81 foram em instalações do fornecedor (17 são auditorias de homologação e 64 são inspeções na origem). Se no processo de homologação surgirem anomalias, isto pode resultar em um plano de ações corretivas ou na não homologação do fornecedor, o que o desqualificaria para exercer essa atividade para a Naturgy.

Oitanta e dois por cento das auditorias de homologação realizadas *in situ* para fornecedores resultou na necessidade de apresentar um plano de ação corretiva. Por outro lado, em 2021 não houve suspensão ou retirada de homologação de nenhum fornecedor por falta de cumprimento das exigências de segurança, qualidade e outros aspectos.

## Monitoramento, acompanhamento e desenvolvimento de fornecedores

### Monitoramento de fornecedores

#### ■ Critérios considerados no monitoramento

#### Imagem e reputação corporativa

Desde 2019, a Naturgy realiza o monitoramento *on-line* dos riscos reputacionais da carteira de fornecedores com os quais mantém relação comercial. É utilizada uma ferramenta de *screening* que permite detectar a exposição ao risco reputacional das contrapartes e a tomada de decisões em função do risco detectado em coordenação com a unidade de *compliance*.

A base de fornecedores monitorados chegou a 9.087 no término de 2021. Em nenhum caso se comprovou um impacto que tenha colocado estes fornecedores no nível de risco alto ou muito alto.

Complementarmente, são realizadas *due diligence* reputacionais com fornecedores para analisar o alinhamento com os compromissos de responsabilidade corporativa da Naturgy. Em função dos achados, são avaliados o risco e as ações a serem realizadas.

Em 2021, nenhum fornecedor foi desqualificado em razão de fraude ou práticas antiéticas.

#### Informação econômico-financeira

Os principais fornecedores potenciais ou ativos da Naturgy são analisados do ponto de vista econômico-financeiro para prevenir inadimplimentos contratuais por parte deles.

Além disto, no processo de avaliação, a *ratio* de dependência econômica do fornecedor com relação à Naturgy é avaliada e levada em conta na pontuação global do fornecedor, que pode ser utilizada em sua avaliação durante a estratégia de adjudicação.



## Acompanhamento de fornecedores

### ■ Mecanismos de acompanhamento

<b>Especificações ambientais</b>	<p>A Naturgy desenvolveu especificações ambientais específicas para fornecedores e empreiteiros que são anexadas aos contratos correspondentes com base na categoria de compra fornecida, onde são coletados os requisitos mínimos de gestão ambiental para aplicação e acompanhamento durante a contratação.</p> <p>46,7% do volume de compras de fornecedores críticos possui um sistema de gestão ambiental com certificação externa.<sup>3</sup></p>
<b>Acompanhamento do desempenho</b>	<p>É realizado nos fornecedores mais relevantes e consiste na realização de avaliações de desempenho para medir o grau de satisfação das unidades operacionais e avaliar aspectos detalhados das dimensões de qualidade, saúde e segurança, operações e aspectos ASG.</p> <p>Nos fornecedores que realizam atividades classificadas como de alto risco, o desempenho de saúde e segurança é medido por meio de métricas objetivas e o método estabelecido na norma Naturgy “Padrão de Saúde e Segurança: Avaliação do desempenho de saúde e segurança das empresas colaboradoras”. Assim, ações corretivas são realizadas naqueles fornecedores cuja avaliação não atinge o padrão estabelecido pela empresa.</p> <p>Em 2021, foram realizadas 954 avaliações de desempenho de fornecedores da Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México, Panamá e República Dominicana, avaliando um total de 649 fornecedores. Os resultados e a classificação obtida são transferidos para o fornecedor, indicando também seus pontos fracos e aqueles que precisam ser melhorados. Em 2021, foram acordados planos de ação com 85 fornecedores cuja pontuação de medição de desempenho foi insuficiente.</p>
<b>Auditorias ASG</b>	<p>A comprovação documental é exigida para fornecedores classificados como de alto nível de risco, e para aqueles cujas avaliações dos critérios de risco financeiro, prevenção de riscos trabalhistas, riscos reputacionais, <i>compliance</i> e responsabilidade social corporativa não ultrapassem os parâmetros objetivos estabelecidos pelas auditorias da Comunidade RePro são realizadas do ponto de vista da responsabilidade corporativa. Em 2021, foram realizadas auditorias ASG <i>in loco</i> em 663 fornecedores do grupo. Além disso, a Naturgy realiza auditorias ASG em fornecedores classificados como de alto risco ASG com maior volume de compras.</p> <p>Em 2021, foram auditados 72,2% do volume de compras com alto risco ASG.</p> <p>Nota: devido à situação causada pela Covid-19, parte das auditorias que eram realizadas <i>in situ</i> foram excepcionalmente realizadas de forma remota.</p>

No caso de fornecedores de categorias de compra críticas com adjudicações em vigor, mecanismos de autoavaliação e controle de qualidade são acordados antes da entrega de produtos ou serviços: são realizadas auditorias de acompanhamento com base no nível de risco da categoria de compra, é realizado o controle de calibração de equipamentos e se verifica se o pessoal que realiza as atividades de alto risco está autorizado ou certificado para sua realização, mediante concessão de credenciamentos ou identificações.

Além disto, os produtos correspondentes a categorias críticas são submetidos a inspeções, recebimentos técnicos e Factory Acceptance Test (FAT) nos centros de produção.

<sup>3</sup> Não inclui dados da Austrália e da República Dominicana.

## Brasil:

### Relacionamento com fornecedores

Dentre os *stakeholders*, fornecedores e empresas colaboradoras são considerados, pela Naturgy, peças fundamentais para o funcionamento da cadeia de valor da empresa. Por isso, a companhia adota práticas para promover e manter relação de longo prazo, estável e baseada em confiança e benefício mútuos, seguindo princípios de eficácia e administração de risco.

Em sua Política de Responsabilidade Social Corporativa a empresa estabelece os seguintes compromissos com fornecedores:

- Estender a cultura da Naturgy à cadeia de fornecimento, transmitindo o objetivo de excelência no serviço e os princípios de atuação responsável da empresa, e incentivando a incorporação de critérios de sustentabilidade em sua gestão diária.
- Promover o cumprimento dos códigos e das políticas da Naturgy na cadeia de fornecimento, especialmente no âmbito dos direitos humanos, da ética e da segurança e saúde.
- Fomentar a contratação de fornecedores do país ou da região onde a empresa desenvolve suas atividades, apoiando a geração de impacto social positivo.
- Impulsionar práticas que favoreçam a rastreabilidade e o comércio justo das matérias-primas desde sua origem.

### A gestão da cadeia de fornecedores

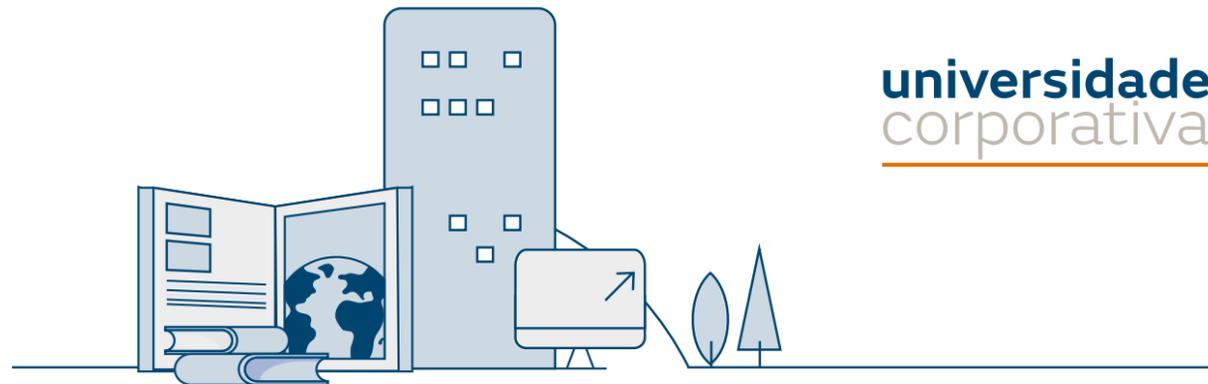
Com a implantação do plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde da Naturgy em todas as suas filiais em 2012, estão sendo realizadas, desde então, avaliações constantes de todos os fornecedores quanto ao seu desempenho em matéria de segurança e saúde.

O resultado dessa avaliação é considerado para convocação de empresas que tenham demonstrado bom desempenho.

Com essa iniciativa, a gestão de fornecedores tem por objetivo alinhar economia e eficiência com a geração de um serviço de qualidade.

O modelo, que tem por meta estabelecer uma relação de longo prazo com fornecedores, é composto pelo processo de adjudicação que considera a oferta mais vantajosa para a companhia, não só do ponto de vista econômico, mas também quanto à qualidade do serviço prestado pelos fornecedores (incluindo aspectos de segurança, qualidade, gestão de recursos etc).

A gestão de fornecedores tem por objetivo alinhar economia e eficiência com a geração de um serviço de qualidade que satisfaça o cliente interno.



## Desenvolvimento dos fornecedores

A Universidade Corporativa da Naturgy, através de sua Extended Academy (EA), oferece uma proposta de formação para empresas colaboradoras externas, clientes e fornecedores da Naturgy, tanto técnica quanto de gestão, estimulando a melhoria de eficiência operacional, a incorporação de metodologias inovadoras e o desenvolvimento de habilidades voltadas para a excelência nas operações e no serviço.

Desta forma, a EA contribui para o estabelecimento de um modelo comum de planejamento e gestão, favorecendo a profissionalização das empresas que participam da cadeia de valor da Naturgy, com uma atividade recorrente de mais de 9.000 participantes anuais e mais de 15.000 horas de formação. Os participantes únicos em 2021 foram 5.694. No Brasil, a Universidade Estendida formou 297 assistentes, com 758 horas de formação e temas voltados para LGPD:

- Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
- Cibersegurança

A relação com fornecedores estratégicos também é administrada para fortalecer alianças, em um ambiente de colaboração e eficiência, compartilhando informação, alinhando estratégias, buscando a melhoria contínua e fomentando a inovação.

## Desenvolvimento de Fornecedores

A Naturgy acredita que o êxito das companhias está cada vez mais atrelado à capacidade de criar valor para os seus públicos de relacionamento, especialmente os colaboradores de empresas prestadoras de serviço. Assim, o desenvolvimento de fornecedores é considerado estratégico para a empresa.

Esses profissionais têm um papel-chave em determinadas áreas da companhia e contribuem para atingir objetivos importantes:

- Mitigar a possível volatilidade dos preços dos produtos e serviços prestados.
- Aumentar a qualidade do serviço.
- Dar acesso às melhores soluções tecnológicas.
- Incrementar a eficiência em todos os processos.
- O enfoque na gestão de fornecedores é evoluir a partir de uma relação comercial tradicional, para que, por meio de uma visão mais ampla, esses parceiros possam contribuir para aumentar a eficácia das distintas fases dos processos operacionais.
- O objetivo é buscar o crescimento sustentável por meio do diálogo colaborativo, baseado em transparência entre as partes, para que os fornecedores possam compartilhar, de maneira proativa, a sua experiência.
- O desenvolvimento de fornecedores faz parte da estratégia da Naturgy no Brasil. A empresa acredita que o êxito das companhias está cada vez mais atrelado à capacidade de criar valor para os seus públicos de relacionamento, especialmente os colaboradores de empresas prestadoras de serviço.
- Esses profissionais têm um papel-chave em determinadas áreas da companhia e, portanto, contribuem para atingir objetivos importantes.

## A cadeia de fornecedores da Naturgy

Em 2021, no desenvolvimento de suas atividades, as empresas da Naturgy no Brasil estabeleceram relações comerciais com um total de 406 fornecedores com contratos.

O volume de compras chegou a um total de R\$ 428 milhões, aproximadamente.

### Portal de contratações

Em 2016, a Naturgy desenvolveu um portal exclusivo para gestão das suas principais contratações, centralizando em uma única ferramenta todo o processo licitatório.

A gestão através de um canal de comunicação ágil e 100% transparente com os fornecedores possibilita melhorias nos processos e confiabilidade no relacionamento entre a empresa e seus fornecedores, inclusive proporcionando a diminuição de custos aos processos destes.

Em 2021, a Naturgy continua a utilizar e a ampliar a utilização do módulo de gestão de contratos e assinatura digital de contratos implantado em 2020, garantindo mais segurança das informações e mais agilidade ao processo de assinaturas dos contratos, bem como colaborando com a sustentabilidade do processo ao eliminar a utilização de papel no trâmite de contratos da área de Compras e Contratações.

O sistema para o processo de avaliação de desempenho de fornecedores, em operação desde 2015, segue com o objetivo de efetuar a avaliação do desempenho dos fornecedores por parte dos gestores de contratos, no que tange à execução das atividades contratadas e realizadas. O processo é amparado por indicadores de desempenho cuja análise promove a identificação de oportunidades e ações de melhorias para os fornecedores.



### Gestão de Riscos

Visando a detectar riscos em sua cadeia de fornecedores, a Naturgy mantém medidas preventivas, tal como manter em constante evolução o seu sistema de registro e qualificação de fornecedores, o qual, no último ano, sofreu melhorias, dando mais robustez nos aspectos de *Compliance* e Proteção de Dados Pessoais, para torná-lo mais eficiente para a mitigação de riscos à cadeia de fornecimento da Naturgy, bem como tornar-se um modelo mais colaborativo e orientador aos fornecedores. A Naturgy também remodelou o espaço “Fornecedores” na página web do grupo, publicando documentos e informações, como por exemplo, as condições contratuais do Brasil, Código de Ética de Direitos Humanos, Política de Segurança e Saúde etc., melhorando o seu canal de comunicação com seus fornecedores e facilitando seu acesso aos documentos e informações relevantes do Grupo e concernentes ao fornecimento de materiais/equipamentos e prestação de serviços.

Em 2020, foi implantado o novo sistema de gestão documental unificada para gerir os requisitos associados ao processo de contratação de serviços, e, em 2021, implantamos o módulo para fazer a gestão da subcontratação também, ampliando nosso âmbito de atuação para diminuir os riscos legais e laborais, garantindo a transversalidade e o acesso à informação de forma fidedigna a todas as áreas do negócio que têm relação com a contratada e evitando gestões paralelas do mesmo documento por cada área.

### Processo de gestão de fornecedores

O Grupo Naturgy determina um processo formalizado de gestão de fornecedores, que é adotado por todas as suas empresas e visa minimizar possíveis riscos. O procedimento nos processos de contratação segue os requisitos da Norma Geral de Contratação Externa, que estabelece os princípios gerais para todas as atividades de Compras/Contratação de obras, bens e serviços, garantindo um modelo homogêneo, eficiente e de qualidade para a gestão dos processos de compra e para a aprovação e contratação dos serviços de assessores externos e de relacionamento com seus fornecedores.

Completando esse processo, a Norma Geral de Qualidade de Fornecedores estabelece a sistemática de gestão global, visando a dar cobertura a todo o ciclo de vida dos contratos, desde sua avaliação inicial até o acompanhamento do desempenho.

Em 2021, a Naturgy Brasil deu continuidade aos programas de avaliação e homologação de fornecedores, onde foram realizadas 63 homologações em fornecedores de serviços/materiais, as quais são utilizadas para verificar a adequação dos fornecedores às normas e aos procedimentos do Grupo no que tange à prevenção, à qualidade, ao meio ambiente, à política ética, aos direitos humanos e à responsabilidade social corporativa.

E visando avaliar a satisfação das unidades usuárias com os serviços prestados pelos fornecedores são realizadas as Medições de Desempenho dentro da ferramenta Bravo Solution. No ano de 2021 foram realizadas 84 pesquisas de desempenho para subfamílias homologáveis e 06 pesquisas de desempenho para subfamílias não homologáveis.

São avaliados os seguintes aspectos: Satisfação Geral, Qualidade, Segurança e Saúde, Operativa, Meio Ambiente, Social e Governo pelas áreas. Também podem ser apontados comentários diferenciando aspectos positivos e negativos.

Com isso, a Naturgy visa a orientar os fornecedores quanto à adoção de boas práticas e aderência a tais políticas, promovendo, assim, o seu desenvolvimento.

### Processo de gestão da cadeia de fornecimento

Para promover um gerenciamento responsável na cadeia de suprimentos, a Naturgy estabelece um processo abrangente de compras através da aplicação de condições contratuais unificadas e universais para toda a esfera de ação da empresa.



### Criamos valor formando e desenvolvendo as pessoas

O plano estratégico da Naturgy implica um desafio para toda organização. Nesse contexto, a Universidade Corporativa é uma das alavancas de transformação, a serviço das pessoas e dos negócios, para contribuir a criação de valor e a consecução dos objetivos da companhia.

Oferecemos um entorno de aprendizagem contínua, com metodologias, ferramentas e conhecimentos, que facilitam o crescimento dos profissionais da Naturgy, conectando-os com tendências, tecnologias e melhores práticas, e impulsionando seu desenvolvimento em habilidades e competências vinculadas ao nosso modelo de liderança.

A Universidade Corporativa define política e modelo de formação e desenvolvimento, critérios de aplicação e programas de alcance global mediante:

- **Instituto Técnico**, que transfere o conhecimento técnico necessário para cada posto, permitindo o desenvolvimento eficiente, a qualidade e homogeneidade dos conhecimentos específicos para todos os negócios.
- **Instituto de Liderança**, que visa potencializar o papel do líder como impulsionador e facilitador da mudança organizativa e cultural.
- **Universidade Estendida**, que é voltada para as empresas que fazem parte da cadeia de valor da Naturgy, com o objetivo de promover eficiência operativa, incorporar metodologia inovadora e desenvolver habilidades para a excelência nas operações e serviço.

No ano de 2021, por meio do Instituto Técnico e Instituto de Liderança, foram realizadas 7.026,42 horas de formação, uma média de 18 horas de formação por funcionário, com índice de satisfação de 9,4.

As principais formações foram:

- Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
- LGPD
- Cibersegurança
- Power BI
- Gestão de resíduos, efluentes e produtos químicos
- Conflito de interesses
- NR-10 - Segurança em instalações e serviços em eletricidade
- NR-35 - Segurança em trabalhos em altura
- Ergonomia
- Saúde emocional
- Cafés Covid-19
- Diversidade: palestras, sensibilizações e roda de conversas

Já a Universidade Estendida formou 297 assistentes, com 758 horas de formação e temas voltados para LGPD:

- Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
- Cibersegurança

Em 2021, a Naturgy Brasil promoveu uma série de treinamentos. Foram investidos mais de **R\$ 228.000** em aproximadamente **7.790 horas** de capacitação para funcionários e prestadores de serviço.

## Segurança e privacidade

### Segurança cibernética

#### Governança da segurança cibernética/segurança IT

O aumento dos riscos e as ameaças, bem como o fato de que, na Espanha, as infraestruturas que a empresa administra são consideradas críticas, tornam a gestão da segurança cibernética um assunto prioritário. Neste sentido, a Naturgy conta com um sistema de governança da segurança cibernética global para toda a organização.

Este assunto é supervisionado pelo Conselho de Administração, que conta, entre seus conselheiros, com perfis de conhecimento no setor das tecnologias da informação, o que favorece a visão geral dos assuntos.

A segurança cibernética é administrada de maneira transversal em toda a organização através da função corporativa (Global Head Chief Information Security Officer), que se encarrega de zelar pelo correto alinhamento estratégico das políticas e normativas aplicáveis a cada um dos negócios que, por sua vez, possuem responsáveis de segurança cibernética específicos (Business Information Security Officers). A função corporativa de segurança cibernética é liderada pelo Chief Information Officer, que faz parte do Comitê de Direção da Naturgy.

Para conhecer o seu nível de desempenho nesta área, a Naturgy utiliza o índice BitSight, que permite classificar e comparar o nível de segurança cibernética das entidades com os seus pares. Este indicador permite transformar a forma como as empresas gerenciam a segurança da informação com classificações de segurança objetivas, verificáveis e acionáveis. Em 2021, a Naturgy está com uma média de 690 pontos neste índice, que usa uma escala que vai de 250 a 900, sendo 250 o nível mais básico e 900 o mais avançado.

Por fim, a Naturgy mantém relações com terceiros no domínio da segurança cibernética, como o Instituto Nacional de Segurança cibernética ou a Comissão Europeia, participa em fóruns setoriais e colabora com empresas do setor ou outras dedicadas à prestação de serviços de segurança cibernética.



#### Medidas de segurança cibernética

A Naturgy possui um Plano de Segurança Cibernética atualizado de acordo com os mais recentes requisitos e ameaças em campo. Este plano visa aumentar a prevenção, proteção e investigação de ataques cibernéticos e, conseqüentemente, reforçar a resiliência da empresa em ambientes digitais de forma a garantir a proteção de todos os ativos de informação da Naturgy. O plano é aplicável globalmente e se baseia em três pilares fundamentais: pessoas, processos e tecnologia.

Para alinhar os seus próprios requisitos com os requisitos regulamentares, a Naturgy dispõe de um órgão regulador que estabelece as linhas básicas de atuação que os colaboradores devem cumprir em matéria de segurança da informação. Este regulamento é atualizado periodicamente e uma série de normas e boas práticas internacionais são usadas como estrutura de controle, como ISO 27001, NIST SP 500-53 ou ISA 62441.

Para integrar a segurança cibernética nos projetos desde as fases iniciais, a Naturgy dispõe de um setor técnico de projetos de segurança que ajuda a incluir a segurança cibernética desde a conceituação e desenho dos projetos. Desta forma, são definidas algumas linhas de base de segurança baseadas nas normas e boas práticas internacionais, como a ISO 27001, NIST SP 500-53, ISA 62441 ou CCSA (Certificação Cloud).

Em relação às tarefas de inteligência cibernética, durante 2021 foram ampliadas as capacidades do CyberSOC (Centro de Operações de Segurança), integrando novas fontes de inteligência cibernética e novos. Além disso, funções e responsabilidades foram atribuídas em um plano global de resposta a incidentes – alinhado com o plano de gerenciamento de crises – e ferramentas de proteção ao usuário final foram implantadas. Também foram ampliadas as capacidades da equipe de *threat hunting* que analisa o ambiente, identifica novas tendências de ataques e, assim, enriquece as capacidades de SOC.

Além disso, a Naturgy realiza de maneira proativa e com o apoio de outros líderes em segurança cibernética, exercícios periódicos de simulação de ataques, o que permite prevenir e resolver possíveis vulnerabilidades e certificar a robustez dos processos e sistemas da empresa.

Quando se trata de pessoas, o treinamento e a conscientização são fatores críticos para enraizar uma cultura profunda de segurança cibernética na organização. É por isso que em 2021 continuou a formação obrigatória em segurança cibernética através de conteúdos renovados e atualizados. Além disso, foram realizadas três campanhas de *phishing* simuladas para avaliar o nível de conscientização dos funcionários e, por meio de *feedback* personalizado a cada participante, contribuir para aumentá-lo.

No que diz respeito à extensão dos princípios à cadeia de fornecimento, a Naturgy estabelece critérios de segurança cibernética que são exigidos nos processos de compra ou contratação de serviços de terceiros e está implementando um sistema de avaliação da qualificação dos principais fornecedores que processam as informações da empresa.

### Processo e infraestrutura de segurança cibernética

A Naturgy dispõe de um procedimento de resposta a incidentes no qual se determina como realizar a coordenação global ante incidentes de segurança cibernética, em função da natureza e criticidade dos incidentes que são administrados, tanto local quanto globalmente.

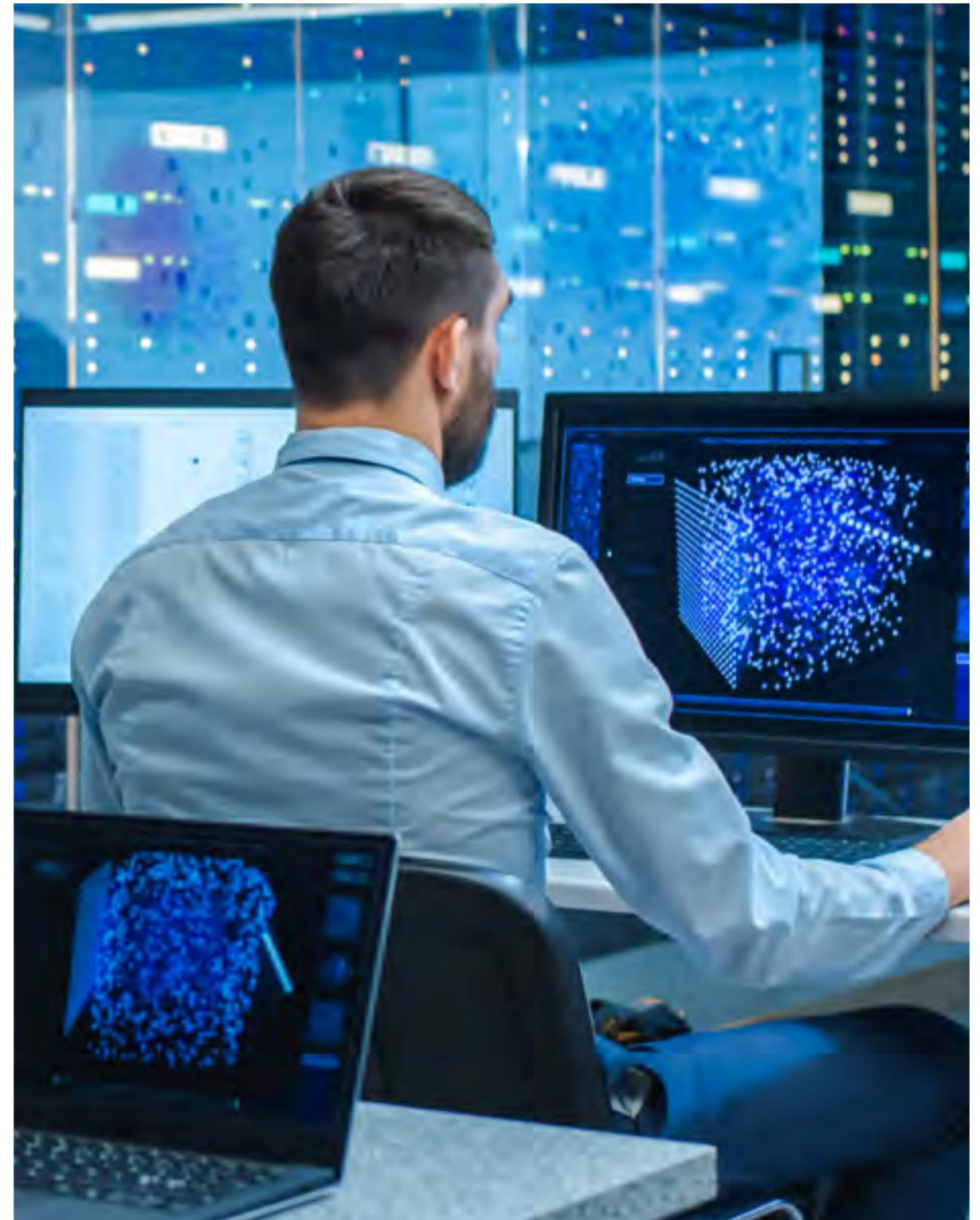
No caso de um incidente cibernético, e em função de seu nível de criticidade, a Naturgy mobiliza e executa os níveis apropriados de resposta, limitando, assim, seu impacto para o grupo, o valor da ação, a prestação do serviço e a confiança dos clientes.

O procedimento está baseado na documentação sobre gestão de incidentes elaborada pelo NIST (National Institute for Standard and Technology – Special Publication (SP) 800-61).

Além disto, a empresa tem um Plano de Crise e de Continuidade Tecnológica, em que regula os mecanismos a serem implementados no caso de um incidente grave de segurança. Estes mecanismos ajudam a manter o nível de serviço dentro de limites predefinidos, estabelecendo um período de recuperação mínimo, analisando os resultados e motivos do incidente, e, desta forma, evitando a interrupção das atividades da empresa. O plano mitiga o impacto financeiro e de perda de informação crítica, bem como o aspecto reputacional.

Anualmente, a Naturgy realiza exercícios de simulação de resposta a incidentes de segurança cibernética por cada uma das geografias e dos negócios.

Cabe destacar que a infraestrutura de Sistemas de Informação e os sistemas de gestão da segurança da informação do grupo Naturgy são auditados anualmente por uma empresa externa, para efeitos de auditoria de contas. Além disto, é realizado um *cyberassessment* (por cada negócio e geografia) anualmente, que nos permite evoluir o nível de maturidade ano após ano, propondo e executando novas linhas de melhoria.





# 4

## Meio ambiente

| 136 Gestão ambiental.

## 4. Meio ambiente

[103-1] [103-2] [103-3]

### Princípios de atuação responsável com o meio ambiente

O propósito da Naturgy é a construção de um meio ambiente sustentável, que garanta qualidade de vida para todos. Essa é uma jornada que transforma tanto o negócio como a sociedade.

A Naturgy tem o compromisso de integrar a sustentabilidade em seus processos. A companhia reconhece que os recursos naturais são finitos e, portanto, utilizando esses recursos de forma responsável, garantirá que continuem existindo e que possam ser aproveitados pelas próximas gerações, mitigando os impactos de nossas operações.

Em sua Política de Responsabilidade Corporativa, a empresa assume os seguintes compromissos em relação ao meio ambiente:

- Contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio de ecoeficiência, uso racional dos recursos naturais e energéticos, minimização do impacto ambiental, promoção da inovação e uso das melhores tecnologias e processos disponíveis.
- Contribuir para a mitigação das mudanças climáticas e sua adaptação por meio de energias de baixo carbono e renováveis, promoção da economia e eficiência energética, aplicação de novas tecnologias.
- Integrar critérios ambientais nos processos de negócios, novos projetos, atividades, produtos e serviços, bem como na seleção e avaliação de fornecedores.
- Minimizar os efeitos adversos nos ecossistemas e promover a conservação da biodiversidade.
- Promover o uso eficiente e responsável de energia e recursos naturais, estabelecendo atividades para melhorar sua gestão no âmbito da economia circular.
- Garantir a prevenção da poluição mediante a melhoria contínua e utilizando as melhores técnicas disponíveis, bem como analisando, controlando e minimizando os riscos ambientais.

### Principais vetores de meio ambiente

[103-1] [103-2] [103-3]

As empresas da Naturgy no Brasil desenvolvem suas atividades prestando especial atenção à proteção do entorno e ao uso eficiente de recursos naturais. Por isso, as ações ambientais desenvolvidas estão totalmente integradas em seus processos e negócios.

Contribuição da Naturgy aos ODS



Sua atuação está baseada em quatro eixos principais:

- **Redução das emissões de gases de efeito estufa:** presente em sua política de responsabilidade corporativa, temos como meta a redução das emissões de gases de efeito estufa em 24% até 2025, com base nas emissões do ano de 2017 (↓ 52% de emissões de escopos 1 + 2 e alinhado com o cenário de aumento de temperatura de até 1,5°C previsto no Acordo de Paris), através principalmente do aumento da eficiência energética da rede e consequente redução das emissões fugitivas de carbono e também incentivando projetos de eficiência energética em nossas instalações e clientes.
- **Reforçar a governança em meio ambiente e mudanças climáticas:** através de procedimentos para incorporar os critérios ambientais na valoração do risco dos negócios, da elaboração de um Plano de Meio Ambiente com objetivos, aprovado pelo alto nível, e melhorando a consideração de critérios ambientais na definição de estratégias e decisões de negócio.
- **Impulso à economia circular:** melhorando a ecoeficiência de nossos processos e impulsionando iniciativas baseadas na economia circular.
- **Proteção da biodiversidade e desenvolvimento do capital natural:** minimizando o impacto sobre a biodiversidade e desenvolvendo o capital natural como ferramenta de incorporação das dependências e valor aportado pela biodiversidade na tomada de decisões.

## Gestão ambiental

[103-1] [103-2] [103-3]

A proposta da Naturgy é perseguir sempre os melhores índices em sustentabilidade e meio ambiente.

No âmbito da preservação ambiental, preocupa-se com os efeitos da mudança climática. Por esta razão, a companhia desenvolve uma política ativa de promoção de energias renováveis e da redução da geração de carbono e de emissões de gases de efeito estufa (GEE), para a qual é indispensável um uso racional da energia.

O modelo de gestão ambiental está baseado na norma internacional ISO 14001 e faz parte fundamental do sistema integrado de gestão da qualidade, meio ambiente, segurança e saúde da companhia.

Alinhada às diretrizes e à Política de Responsabilidade Corporativa do Grupo, a Naturgy Brasil implantou, certificou e mantém, desde 2012, um Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com a ISO 14001, visando atender ao compromisso de desenvolver suas atividades com foco na preservação ambiental e na utilização eficiente dos recursos naturais. A partir de 2014 essa certificação foi ampliada e unificada para todo o Grupo.

Em linha com esse compromisso, a Naturgy Brasil realizou, em 2021, diversas atividades de educação ambiental. Com o intuito de levar medidas alternativas de contribuição ao meio ambiente durante o isolamento social causado pela pandemia da Covid-19, mesmo com a adoção do sistema de trabalho *home office*, foram ministrados, através da plataforma Universidade Corporativa, treinamentos abordando questões ambientais, como aspectos e impactos ambientais, gerenciamento de resíduos e efluentes, produtos químicos, sustentabilidade no canteiro de obras, mudanças climáticas e biodiversidade. Ao longo do mês do Dia Mundial do Meio Ambiente, em junho, foram enviados e-mails *marketing* abordando ações sustentáveis que os colaboradores poderiam adotar em suas casas. Em comemoração ao Dia do Meio Ambiente, foi lançada a Cartilha de Sustentabilidade com dicas de como ter uma vida mais sustentável. A cartilha fica disponível no site da Naturgy Brasil, para leitura e *upload*, a qualquer público.

## Comunicação e sensibilização ambiental

[103-1] [103-2] [103-3]

Em 2021, a aplicação de medidas para cumprir o compromisso da companhia em relação ao meio ambiente incluiu algumas ações e programas já implantados e que foram expandidos durante o ano, além de novas iniciativas:

- **Renovação da Rede de Distribuição:** ação contínua que visa à manutenção da eficiência energética das atividades da empresa. De 1998 até 2021, a companhia modernizou 854,38 km da rede, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa e aumentando a eficácia na distribuição de gás natural.
- **Projeto Frota Sustentável:** com este projeto, a empresa mensura com mais detalhes o consumo de combustíveis e evita desperdícios. A ação também fomenta o uso do GNV e desincentiva o uso de gasolina, o que contribui para a diminuição de emissão de gases de efeito estufa na atmosfera, principalmente o dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), reduzindo a poluição e melhorando a qualidade do ar. Assim, a Naturgy no Brasil consolida seu compromisso com a Política de Responsabilidade Corporativa em relação à atenuação das alterações climáticas e à promoção da eficiência energética.  
  
Com a finalidade de atender aos requisitos legais de meio ambiente e, também, contribuir com a redução de poluentes, é realizado o monitoramento de fumaça preta dos carros da frota movidos a diesel, incentivando assim a manutenção criteriosa dos veículos. Somada a essa iniciativa, a companhia incentiva a redução no consumo de gasolina e diesel, a realização de manutenções preventivas e a condução eficaz dos veículos, visando promover a redução de emissão de poluentes para a atmosfera.
- **Ecolavagem da frota:** toda a frota de veículos da Naturgy é lavada através de uma técnica revolucionária, em que não há utilização de água no processo. Cada lavagem, realizada por uma empresa especializada, economiza 400 litros de água. Dessa forma, no ano de 2021, foram realizadas 597 ecolavagens, havendo uma economia total de 238.800 litros de água com a adoção dessa metodologia para limpeza dos carros.
- **Dia Mundial do Meio Ambiente:** em linha com o compromisso de sustentabilidade e tendo como público-alvo os colaboradores da companhia, foi comemorado o Dia Mundial do Meio Ambiente e abordado o tema “A mudança de hábito começa por você”. Foram produzidos comunicados internos com temas para estimular os colaboradores a, mesmo em isolamento social, optar por uma rotina sustentável. Foi lançada a Cartilha de Sustentabilidade com dicas de como ter uma vida mais sustentável. A cartilha fica disponível no site da Naturgy Brasil, para leitura e upload, a qualquer público.
- **Controle de Passivo Ambiental:** além disso, em 2021, a companhia manteve o monitoramento do passivo ambiental do terreno onde está instalada no bairro de São Cristóvão, com o objetivo de cumprir com os requisitos legais aplicáveis e monitorar os riscos à saúde humana a partir dos compostos de interesse presentes no local.  
  
A Naturgy mantém também o sistema de remediação ambiental nas áreas nordeste e sudeste do terreno onde ocorriam suas operações, no bairro de São Cristóvão, implantado desde 2002, com o objetivo de recuperar o solo e as águas subterrâneas, contaminados em decorrência do antigo processo produtivo de gás manufacturado, cessado permanentemente em 2007.
- **Educação Ambiental:** buscando sensibilizar e conscientizar os colaboradores através de cursos e campanhas, foram realizadas diversas atividades educativas em 2021, abordando os princípios ambientais da Política de Responsabilidade Corporativa.

### ■ Conscientização e Capacitação

- 
- Dia Mundial do Meio Ambiente: e-mail marketing: Redução do Consumo da Água
  - Redes Sociais: cartilha com orientações sobre a redução do consumo de água
  - Treinamento: Gestão de Resíduos; Efluentes; e Produtos Químicos
  - Treinamento: Sustentabilidade no Canteiro de Obras
  - Treinamento: Aspectos e Impactos Ambientais
- 

### ■ Campanhas

- 
- Campanha de Redução de Energia Elétrica
  - Programa Frota Sustentável
  - Campanha de Ecolavagem dos veículos da Frota
  - Dia Mundial do Meio Ambiente
- 

### Outsourcing de impressão: [301-1]

Com a finalidade de concentrar e gerir todas as impressões, digitalizações e cópias em um único equipamento, com controle de páginas impressas e identificação do usuário, foram substituídas impressoras jato de tinta/laser por locação e instalação de impressoras multifuncionais (impressora, scanner, copiadora) com fornecimento de insumos (exceto papel) e monitoramento em tempo real. A ação promove o controle eficaz de nossas impressões. O papel utilizado é 100% produzido a partir de cultivos de eucaliptos certificados. Os equipamentos multifuncionais utilizados possuem certificação Energy Star, que atesta sua eficiência energética. Ao longo dos anos, a empresa vem observando uma redução significativa no consumo de papel.

### Videoconferências:

Com a intenção de promover o uso de videoconferências entre as filiais (CEG, CEG RIO, GNSPS e Naturgy Espanha) em substituição a possíveis viagens, a fim de reduzir custos e, também, evitar a emissão de gases de efeito estufa (GEE), a empresa incentiva o uso de videoconferências entre os colaboradores. Algumas das vantagens das videoconferências são: reduzir o desperdício de tempo (maior produtividade), promover discussão das questões em tempo real e o encontro de colaboradores situados em diferentes partes do mundo, agilizar a tomada de decisões e diminuir despesas (passagem, hospedagem etc.), entre outras melhorias.

### Monitoramento de nível nas Estações de Odoração:

Com o intuito de monitorar o nível de mercaptanas (substância utilizada para odorizar o gás natural) no Tanque de Armazenagem em Estações de Odoração, a Naturgy possui um sistema de monitoramento remoto que funciona por meio de Transmissores Eletrônicos do Tipo Radar e permite a visualização *on-line* do nível de mercaptanas estocados nas respectivas Estações de Odoração do Gás Natural. Com isso, há uma redução no deslocamento das equipes e do número de viagens de inspeção e reabastecimentos, com consequente redução de consumo de combustíveis e de emissões de CO<sub>2</sub>. Além disso, a ação contribui para melhorar a logística de reabastecimento, mitigar o risco de transbordo e aprimorar a visualização contínua do nível de mercaptana nos tanques de armazenagem. A implantação do sistema de monitoramento remoto aumenta a eficiência dos processos com o mínimo de impacto no entorno, buscando cumprir as exigências externas e internas.

**Incentivo ao uso de fontes renováveis:**

A Naturgy Brasil possui 325 painéis solares espalhados ao longo de sua rede de distribuição, número cada vez mais crescente. Esses painéis funcionam como fontes de alimentação para os acessórios da rede como sistemas de telemetria.

**Projeto mobilidade:**

A Naturgy possui um programa de gerenciamento de ordens de serviço das equipes que realizam atendimento de ocorrências e vistorias periódicas das redes de média e alta pressão. O projeto utilizou tecnologia para monitoramento da frota e dos técnicos a distância e permite a gestão integrada *on-line* de todo o processo de atendimento, com suporte web para distribuição das OS's, *tablets* para preenchimento de formulários e sistema de geolocalização (GPS) da frota para logística de deslocamentos das equipes móveis. Dessa forma, há otimização dos recursos envolvidos na operação, evitando uso de formulários impressos, deslocamentos desnecessários, gerando redução no uso de combustíveis e aumento da produtividade.

**Controle de Indicadores Ambientais**

[103-1] [103-2] [103-3]

A Naturgy assume os novos desafios ambientais com um enfoque preventivo, observando os critérios ambientais em seus processos e negócios.

A companhia está ciente de que a limitação dos recursos naturais e a incapacidade do meio ambiente de assimilar todos os resíduos gerados nos processos de produção e consumo são a causa principal do agravamento dos problemas ambientais, e, com isso, busca reduzir sua pegada ambiental e preservar a biodiversidade.

O desenvolvimento das atividades de distribuição de gás das empresas da Naturgy requer uma ampla ocupação do subsolo, seja durante a construção das instalações ou de forma permanente, com a rede de gasodutos em operação que possibilita a chegada de gás a todos os clientes.

A companhia adota as medidas necessárias para minimizar o risco de causar impactos e gerencia com responsabilidade os impactos inevitáveis nos terrenos nos quais suas instalações estão construídas, levando em conta que alguns desses terrenos têm alto valor para a biodiversidade.

Para atender à legislação vigente, as obras de construção de gasodutos passam pelos processos de licenciamento ambiental, com seus respectivos estudos de impacto ambiental, e, se requeridos, são aplicados os devidos projetos de compensação ambiental.

Para atuar na preservação ambiental das áreas das instalações e reduzir a influência sobre o meio ambiente nesses locais, o compromisso da Naturgy em sustentabilidade e biodiversidade baseia-se em três princípios:

**Princípios da Naturgy em sustentabilidade e biodiversidade**

<b>1 O conhecimento</b>	A companhia realiza estudos dos espaços naturais nos quais atua, com vistas a evitar ou reduzir ao mínimo os efeitos adversos de sua atividade.
<b>2 A sustentabilidade</b>	Nesse quesito a companhia enumera diversas linhas de atuação, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- A minimização do impacto ambiental. Busca reduzir as emissões dos processos de distribuição, reduzindo perdas fugitivas e a geração de resíduos.</li> <li>- A manutenção do capital natural. A companhia contribui para a proteção do capital natural, garantindo que suas atividades respeitem o ambiente e buscando minimizar os efeitos negativos sobre o mesmo.</li> <li>- A minimização das mudanças climáticas. Para reduzir as emissões de gases efeito estufa, é utilizada a estratégia "Menos GEE", com linhas de ação baseadas na ecoeficiência, no desenvolvimento de energia de baixo conteúdo em carbono, no fomento de energias renováveis e na economia e eficiência no uso final da energia.</li> </ul>
<b>3 A restauração</b>	A companhia aplica medidas de conservação dos ecossistemas naturais, bem como o plantio, manutenção e a recuperação de populações de espécies em seus ambientes naturais, mitigando possíveis impactos causados pelas obras de distribuição de gás.

No ano de 2021, a Naturgy Brasil não recebeu nenhum auto de infração referente à questão ambiental. [307-1]

**■ Materiais [301-1]**

	2020	2021	
Materiais utilizados, por peso e volume	Papel	2,43 t	1,052 t
	Odorizante	59,86 t	88.275 t
	Hipoclorito de sódio	0,18 t	0,249 t
	Tintas e solventes	7,25 t	1,911 t

**■ Consumo de energia separado por fontes primárias [302-1]**

	2020	2021	
Consumo de gás natural	Consumo de gás natural na frota própria:	4.701,51 GJ	3.833,91 GJ
	Consumo de gás natural processo:	1.396,41 GJ	2.243,174 GJ
	Consumo de gasolina na frota própria:	396,44 GJ	390,185 GJ
Consumo de derivados de petróleo	Consumo de diesel/gasóleo na frota própria:	1.184,43 GJ	1.175,9 GJ
	Consumo de diesel/gasóleo resto:	872,79 GJ	607,16 GJ
	Consumo de etanol (álcool) na frota própria:	1.279,88 GJ	1.249,975 GJ
Consumo de energia elétrica	Consumo total de energia elétrica	22.186,12 GJ	20.072,73 GJ

### ■ Captação de água por fontes e consumo por processos [303-1]

		2020	2021
Captação de água por fontes e consumo por processos	Captação de água da rede de abastecimento:	9.976,14 m <sup>3</sup>	9324,2 m <sup>3</sup>
	Captação de água subterrânea renovável	112,96 m <sup>3</sup>	134,25 m <sup>3</sup>
	Volume total de água consumida:	2.017,82m <sup>3</sup>	1.891,69 m <sup>3</sup>

### ■ Emissões de Gases de Efeito Estufa [305-1] [305-2] [305-3]

#### Alcance 1

tCO <sub>2</sub> eq	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	SF <sub>6</sub>	HFC	tCO <sub>2</sub> e
Global Brasil	466,50	4.159,58	0,02	-	0,21	117.327,87
Distribuição de Gás Centros de Trabalho	141,78	4.159,25	0,0005	-		116.600,82
	324,72	0,34	0,02		0,21	727,05

#### Alcance 2

tCO <sub>2</sub> eq	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	SF <sub>6</sub>	HFC	tCO <sub>2</sub> e
Global Brasil	652,36	0,01	0,01	-	-	654,69
Distribuição de Gás Centros de Trabalho	383,95	0,01	0,0045	-	-	385,32
	268,41	0,004	0,003	-	-	269,37

#### Alcance 3

tCO <sub>2</sub> eq	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	SF <sub>6</sub>	HFC	tCO <sub>2</sub> e
Global Brasil	17.736.025,78	288,05	208,20	-	-	17.799.265,24
Distribuição de Gás Centro de Trabalho	17.735.633,12	288,04	208,1994	-	-	17.798.871,18
	392,66	0,006	0,005	-	-	394,06

### ■ Vertido total de águas, segundo sua qualidade e destino [306-1]

		2020	2021
Vertido total de águas, segundo sua qualidade e destino	Água vertida na rede pública de saneamento	7.482,78 m <sup>3</sup>	7.333,74
	Água vertida na fossa séptica	0 m <sup>3</sup>	40
	Volume total vertido	7.482,78 m <sup>3</sup>	7.373,74

### ■ Peso total de resíduos gerados, segundo tipo e método de tratamento [306-2]

		2020	2021
Resíduos não perigosos gerenciados (toneladas)	Sucata	27,19 t	78,95 t
	Embalagens vazias geradas	0 t	0 t
	Entulho	49,29 t	74,64 t
	Filtros de ar	0 t	0 t
	Esgoto sanitário	2,61 t	22 t
	Madeira	0 t	0,88 t
	Pneus	0 t	0 t
	Papel e papelão	12,586 t	11,27 t
	Pilhas alcalinas	0,27 t	0 t
	Plásticos	0,05 t	5,92 t
	Porcelanas, vidros e cerâmicas	0 t	0 t
	Resíduos similares a urbanos	26,042 t	19,97 t
	Resíduos vegetais	7,24 t	8,18 t
	Tonner, cartuchos ou CDs	0 t	0 t
	Reciclagem	2,68 t	146,79 t
	Valorização energética	0 t	0 t
	Incineração	0 t	0 t
Aterro Industrial	0,21 t	75,02 t	
<b>Total</b>	<b>100,99 t</b>	<b>221,82 t</b>	
Resíduos perigosos gerenciados (toneladas)	Materiais absorventes, filtrantes e isolantes	0 t	0 t
	Óleo usado	0 t	0 t
	Embalagens vazias contaminadas	0 t	0 t
	Hidrocarboneto + água	0 t	4,33 t
	Lodos de óleo e combustíveis	0 t	0 t
	Pilhas, baterias e acumuladores	0 t	0 t
	Tintas e vernizes	0,03 t	0 t
	Resíduos de laboratório	0 t	0 t
	Resíduos elétricos e eletrônicos	0 t	0 t
	Resíduos sólidos contaminados com hidrocarbonetos	0 t	6,3 t
	Solos contaminados com hidrocarbonetos	0 t	0 t
	Veículos fora de uso	0 t	0 t
	Filtros THT	0 t	0 t
	Carvão ativado com mercaptana		0,6 t
	Carvão saturado		0,52 t
	Óleo de transformador contaminado com ascarel		0,8 t
	Transformadores contaminados com ascarel		3,35 t
Medicamentos	0 t	0,03 t	
Resíduo biológico		0,02 t	
Resíduos biofarmacêuticos	0,009 t	0 t	
Lâmpadas fluorescentes	0 t	0,22 t	
Reciclagem	0 t	0,22 t	
Valorização energética	0 t	11,75 t	
Incineração	0 t	0,8 t	
Aterro Industrial	0 t	3,40 t	
<b>Total</b>	<b>0,039 t</b>	<b>16,17 t</b>	

\* A tabela refere-se aos centros de trabalho e distribuição de gás (Brasil)

Os resíduos gerados são destinados de diferentes formas, tais como: reciclagem, aterro industrial, coprocessamento, incineração e tratamento biológico, de acordo com as suas características e respeitando os requisitos legais.

#### ■ Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços, e grau de redução desse impacto

1. Economia de impressão: trata-se de reduzir o desperdício de papel nas impressoras. Para isso, parametrizamos todas as impressoras para imprimir frente e verso.
2. Dia Mundial do Meio Ambiente.
3. Realização de treinamento sobre Aspectos e Impactos Ambientais.
4. E-mail marketing: Redução do Consumo da Água.
5. Redes Sociais: cartilha com orientações sobre a redução do consumo de água.
6. Realização de treinamento sobre Sustentabilidade no Canteiro de Obras.
7. Lavagem ecológica da frota Naturgy, com redução de 400 litros de água por lavagem.
8. Programa Frota Sustentável – maior eficiência da frota, reduzindo consumo de diesel e gasolina.

#### ■ Divisão por tipo de total de gastos em investimentos ambientais

		2020	2021
Investimentos e gastos em proteção do meio ambiente (R\$)	Gastos:	1.545.493,30	2.544.993,11
	Investimentos:	27.764.364,96	16.238.615,22
Detalhamento de gastos e investimentos ambientais (R\$)	Proteção atmosférica (análise de fumaça preta da frota)	5.980,00	5.430,00
	Água (lavagem a seco da frota)	0	57.347,82
	Prevenção de emergências ambientais	0	42.663,35
	Gestão de resíduos	13.554,74	79.820,14
	Ruídos e vibrações	0	42.500,00
	Solos	791.705,36	811.227,18
	Sistema de Gestão Ambiental	13.200,00	9.750,00
	Formação Ambiental	0	0-
	Licenças e gestão administrativa		
	Comunicação Ambiental	97.625,00	4.800,00
	Levantamento de normas e legislações	72.819,43	
	Outros projetos de economia circular	14.682,00	-
	Gastos com Pessoal de Meio Ambiente	223.833,30	751.761,67
	Renovação da tubulação	27.552.134,76	15.825.977,86
	Conservação da Biodiversidade	46.530,00	46.530,00
	Estudos Ambientais	42.768,78	460.528,44
Ferramentas e sistemas ambientais	2.405,27		
Impostos, licenças, taxas e multas ambientais	432.619,08	519.512,71	
Outros gastos ambientais	0	125.759,16	
Emissões diretas de GEE (tCO <sub>2</sub> e)	-	102.141,11	117.327,87
Emissões indiretas de GEE (tCO <sub>2</sub> e)	-	12.338.631,24	17.799.265,24

## Terrenos adjacentes e espaços naturais protegidos, habitats protegidos ou restaurados

[304-1] [304-3]

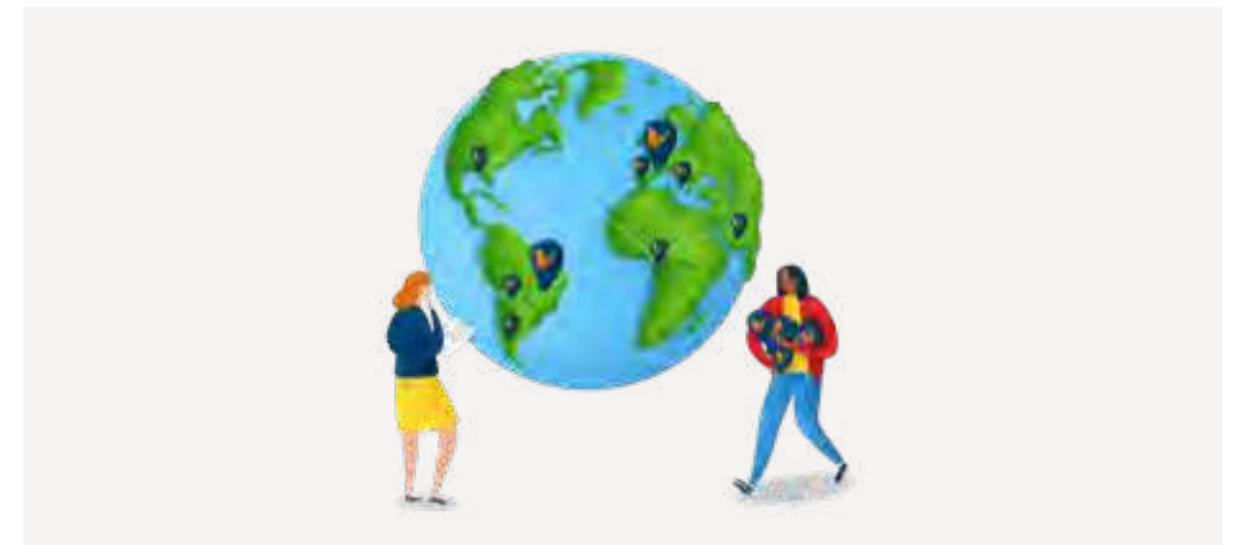
No ano de 2021, a Naturgy não realizou nenhuma obra em espaço natural protegido ou áreas de alta biodiversidade não protegidas.

Adicionalmente, foi promovida a manutenção de plantios para compensação ambiental pela instalação de dutos de distribuição de gás, no Estado de São Paulo. Abrange uma área total de 7.403 m<sup>2</sup>, sendo 322 mudas nativas no Município de Laranjal Paulista e 909 mudas nativas no Município de Itapetininga.

#### ■ Principais danos à biodiversidade das atividades desenvolvidas pela Naturgy [304-2]

Construção e operação de infraestruturas de transporte	A construção de infraestruturas de transporte e distribuição de gás pode causar dano temporário sobre a fauna presente no ambiente.	2
Poluição atmosférica	As emissões derivadas da combustão podem afetar o meio abiótico e biótico dos arredores das instalações.	2
Conversão de habitats	As mudanças na utilização do solo e a presença permanente das instalações no meio natural podem ser causa de danos às populações de espécies presentes nos arredores.	2
Mudanças nos processos ecológicos em sua faixa natural de variação	Os despejos podem causar dano ao meio aquático por aumento da salinidade, variação do pH, alterações nos níveis freáticos etc.	2

2 – Dano baixo 1 – Dano médio 0 – Dano significativo





# 5

## Experiência do cliente

| 148 Orientação ao cliente.

# 5. Experiência do cliente

## Orientação ao cliente



### A Naturgy trabalha para oferecer a melhor experiência a todos os seus clientes

Em 2015, o Grupo criou o programa de Customer eXperience (CeX), com o objetivo de colocar o cliente no centro de seu modelo de negócio como fator de sustentabilidade da companhia, para alcançar suas expectativas e se antecipar às suas necessidades.

De acordo com a Política de Responsabilidade Corporativa e Compromisso de excelência do serviço, a visão CeX está amparada nos seguintes princípios do Grupo:

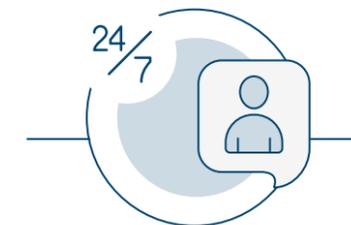
- “Os clientes estão no centro de todo o que fazemos”
- “Tratamos os nossos clientes como gostamos de ser tratados”
- “Gostamos de inovar para fazer o dia a dia mais fácil para nossos clientes”

Em 2019, a Naturgy também formalizou a sua Política Global de Experiência de Cliente [102-12].

A partir daí, essa diretriz passou a ser norma do Grupo, de forma transversal a toda a empresa. Esta política define um marco de atuação, de cumprimento obrigatório, sobre as linhas de trabalho consideradas necessárias para garantir que o cliente esteja no centro.

- Medição de clientes: avaliação da percepção dos clientes tanto no plano de satisfação global como nos momentos de interação com a companhia.
- Objetivos e planos de ação anual: ações a serem desenvolvidas ao longo do ano, voltadas para a melhoria da experiência do cliente e que cumpram com os critérios estratégicos e de eficiência definidos pelo grupo.
- Comunicação clara: revisão dos modelos de relação com os clientes para facilitar sua compreensão dos processos e incrementar o apoio à Naturgy na execução de suas tarefas voltadas para a prestação de serviço.
- Reclamações: foco na eliminação das causas raiz, uma vez que se defina métodos para garantir a melhor experiência do cliente uma vez aberta uma reclamação.
- Funcionários: dar visibilidade ao funcionário de tudo aquilo que impacta o mercado e pode ser objeto de consulta para ele, colocando em um rol de embaixador da marca.
- Canal colaboradores: garantir o envolvimento das empresas colaboradoras para que sua atuação seja de acordo com a política de experiência do cliente definida por cada negócio.

### Ações para a Melhoria da Experiência do Cliente em 2021:



#### Ações

- Desenvolvimento de novas funcionalidades no Portal Minha Naturgy
- Expansão de atendimentos via chat
- Monitoramento mensal das visitas a clientes nas agências
- Reuniões periódicas para análise de indicadores e melhoria de processos
- Criação de formação on-line de todos os operadores de atendimento ao cliente

### Volume de Contatos

Busca constante pela excelência no atendimento do serviço de distribuição de gás.

A Naturgy busca prestar pronto atendimento às solicitações de clientes, recebidas pelos canais de relacionamento.

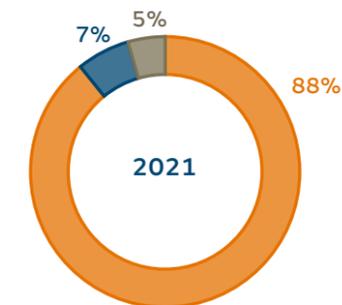
Em 2021, a Naturgy registrou mais 1,4 milhão de atendimentos em suas três áreas de concessão, sendo 88% da região metropolitana do Rio, 7% do interior do Rio e 5% da região sul de São Paulo.

### Atendimentos

**1,4 milhão**

em 2021

- CEG (região metropolitana do Rio).
- CEG RIO (interior do Rio).
- São Paulo (região sul).



### Performance nos canais de atendimento

FCR	<b>76%</b>
TMR	1,0
Chamadas atendidas 20 segundos	75%

## Naturgy registra crescimento nos canais digitais em 2020

A Naturgy também registrou 1,7 milhão de acessos ao portal Minha Naturgy, lançado em 2019.

Um dos serviços oferecidos pelo portal é o atendimento via *chat*, que quadruplicou o volume de acessos, impulsionado pela mudança de comportamento do consumidor que na pandemia buscou o atendimento digital. O serviço recebeu 93% de aprovação por quem utilizou. A empresa também apostou no autosserviço para melhorar a experiência de seus clientes. O portal Minha Naturgy ganhou novas funcionalidades que podem ser acessadas tanto do desktop como de qualquer outro dispositivo móvel. Lá o cliente consegue consultar seu histórico de faturas pagas e em aberto, gerar o código de barras para pagamento, emitir segunda via da conta, parcelar dívidas, solicitar gás para um novo endereço ou simplesmente transferir a conta de gás para o seu nome.

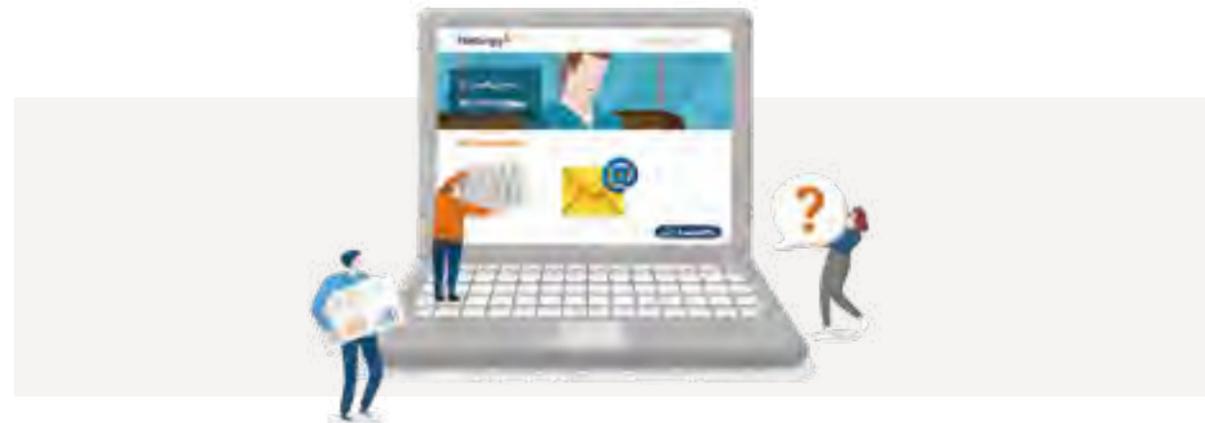
Quem está com contas em atraso, por exemplo, pode negociar suas dívidas direto no portal. Para garantir a segurança e proteção dos dados do cliente, o acesso é feito mediante cadastro e *login*. Nessa facilidade o cliente pode consultar o total da dívida, fazer simulações e executar o parcelamento de 1 até 12 vezes. Outras consultas mais rápidas, como gerar código de barras e aderir ao recebimento da conta por *e-mail*, podem ser realizadas sem a necessidade de *login*.

Só em 2020, a empresa registrou milhares de transações *on-line*. O *chat* saiu de um patamar de 83 mil acessos e foi para 300 mil. Mais de 1,4 milhão de faturas foram emitidas pelo portal e a empresa atingiu o patamar de 593 mil clientes aderindo ao recebimento da fatura por *e-mail*.

Todo esse processo de digitalização do serviço de atendimento veio acompanhado de desburocratização de processos, buscando oferecer ao cliente uma experiência simples e rápida.

Uma das estratégias adotadas pela empresa para fomentar o canal digital foi uma parceria com a empresa Dyalmyapp, que tem uma tecnologia que intercepta a ligação do cliente pelo celular e exibe na tela a opção do autosserviço. Assim o cliente que ainda não acessou o portal e liga, tem a possibilidade de experimentar o canal digital e interromper sua ligação.

Todo esse esforço tecnológico vem acompanhado de reconhecimento externo. Em 2020, a empresa conquistou o prêmio Consumidor Moderno, no segmento de distribuição de gás. Essa premiação é considerada a mais importante do setor, porque avalia a performance de todos os canais por meio de um júri independente. A empresa também foi destaque no primeiro prêmio Zendesk CX Awards, na categoria de Experiência do Cliente, pela boa performance dos canais digitais.



## Atendimento presencial

Em razão da pandemia e seguindo as orientações dos órgãos do governo, a empresa interrompeu o atendimento presencial em suas agências de março a agosto.

Em setembro, a empresa realizou a reabertura gradual de suas lojas, começando por Copacabana, Tijuca, e depois Campos e Resende.

As agências seguiram protocolos rígidos de combate à Covid-19, como medição da temperatura, uso de máscaras, redução do mobiliário no interior das agências para cumprimento das regras de afastamento, horário diferenciado para idosos, e aplicação de *displays* para higienização das mãos com álcool em gel ao entrar e sair das agências.

## Formação da equipe de atendimento

Buscando sempre a excelência no atendimento, a empresa realizou a formação de toda a equipe de atendimento durante o ano, buscando se adaptar aos efeitos da pandemia. Ao longo do ano a empresa realizou 9.767 horas de formação para 225 operadores, sendo em sua maioria através do Teams ou em formato EAD.

## Diálogo com clientes

A empresa também estreitou sua parceria com as instituições de amparo e defesa do consumidor e melhorou os prazos de atendimentos, participando de eventos como o Procon Carioca (Municipal) e Procon Estadual.

Através de uma escuta ativa das principais queixas de seus clientes, a empresa realizou uma série de grupo de trabalho que revisou a jornada do cliente em diferentes processos. Graças a esse trabalho, ao resultado das diferentes pesquisas realizadas ao longo do ano, mais de 150 atualizações de procedimentos de atendimento ao cliente foram revistos. Alguns procedimentos foram revisados mais de uma vez.

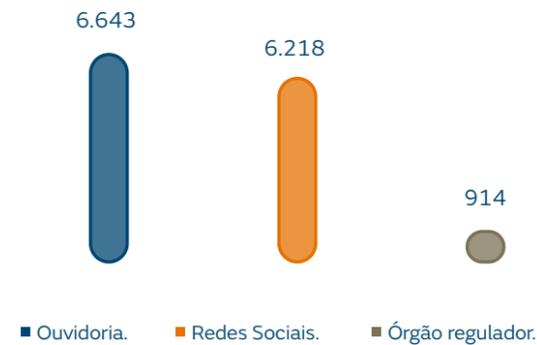
Com isso, a empresa buscou tornar o atendimento cada vez mais simples, rápido e sem burocracia.

A empresa também revisou todas as respostas aos clientes, abolindo o envio de correspondência em papel e intensificando a comunicação digital, por *e-mail*.

Através da PA Controle, a empresa passou a controlar os prazos de respostas das reclamações e dar *feedback* ao cliente durante todo o tempo de análise do seu atendimento.

Os clientes que não ficaram satisfeitos com o atendimento em primeiro nível, puderam recorrer aos canais de segunda instância. No total, 13 mil atendimentos acionaram a empresa por meio da suas Redes sociais, Ouvidoria e da Agência Reguladora.

- Em todos esses canais a empresa atingiu 100% dos indicadores da Qualidade



## Melhoria de Processos

Partindo do compromisso de facilitar o dia a dia dos clientes, a empresa revisou e simplificou todos os seus procedimentos de atendimento ao cliente.

E segue revisando e reduzindo a quantidade de procedimentos e comunicados, além de criar documentos específicos para o chat, Ouvidoria e PAcontrole.

- Redução da quantidade de procedimento e comunicados:

### Mercado Residencial (RJ)

- 18 procedimentos: 1 criados (novo), 7 revisados e 0 eliminado.

### Mercado Residencial (SP)

- 6 procedimentos: 1 criado (novo), 2 revisados e 1 eliminado.

### Mercado Residencial (RJ e SP)

- 84 procedimentos: 2 criados (novos), 52 revisados e 1 eliminado.

### BackOffice e Atendimento Presencial (RJ e SP)

- 3 procedimentos: 0 criados (novos), 2 revisados e 0 eliminado.

### Atendimento Presencial - RJ e SP (exclusivos)

- 8 procedimentos: 0 criados (novos), 4 revisados e 0 eliminado.

### BackOffice (Rio de SP)

- 24 procedimentos: 0 criados (novos), 11 revisados e 3 eliminados.

### Chat BR

2 procedimentos: 0 criados (novos), 2 revisados e 0 eliminado.

### Ouvidoria

- 16 procedimentos: 1 criado (novo), 8 revisados e 0 eliminado.

### Industrial (exclusivos)

- 28 procedimentos: 0 criados (novos), 19 revisados e 0 eliminado.

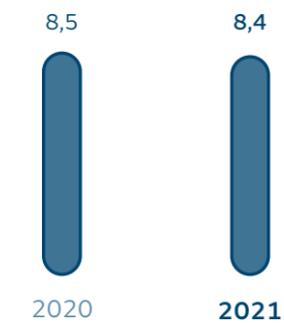
### Comunicados

- 14 comunicado ativos: 66 criados (novos), 2 revisados e 72 eliminado.

## Pesquisa de Satisfação dos Clientes

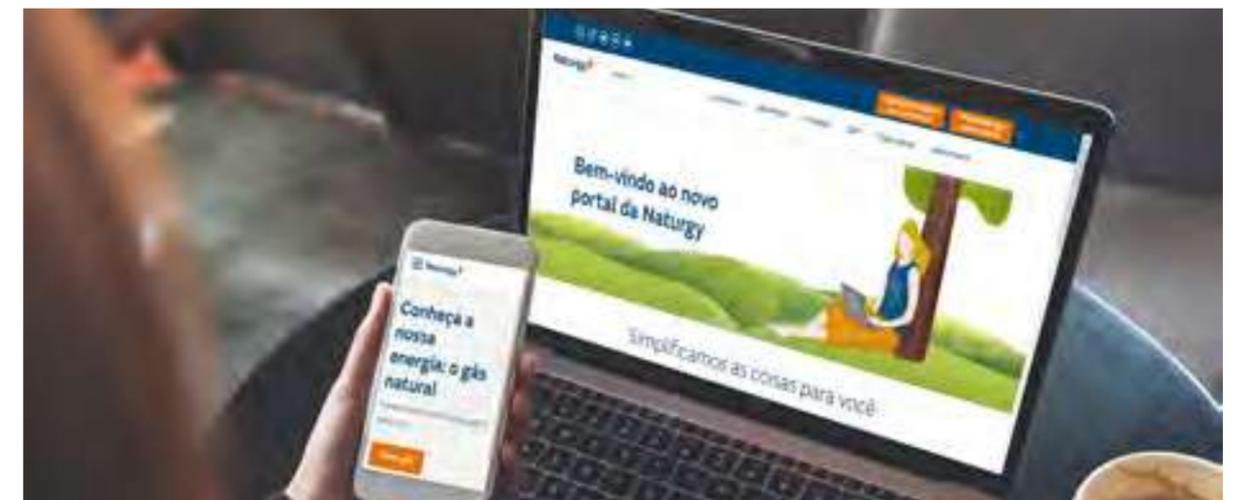
[102-43] [102-44]

A Naturgy realiza trimestralmente, por empresa terceira, pesquisa de satisfação sobre os processos relacionados ao serviço ao cliente. Por meio dessa pesquisa, a empresa mede o nível de satisfação global do ano, considerando uma nota de 0 a 10.



## Novo site

Buscando mais uma maneira de permitir aos clientes obter on-line o acesso a todas as informações da empresa, a empresa lançou, em outubro de 2021, seu novo site ([www.naturgy.com.br](http://www.naturgy.com.br)). Com um formato mais moderno e fácil, *mobile friendly*, o novo site disponibiliza, entre outras facilidades, um simulador de economia com o gás natural veicular (GNV).



## Redes sociais

O ano passado reafirmou o papel das redes sociais como um forte canal de informação e, principalmente, de interação com os clientes. Foram mais de 5 mil atendimentos iniciados, quase 80% deles solicitações de serviços como mudança de titularidade e segunda via de conta. A Naturgy também recebeu muitos pedidos de revisão de conta e religação de gás.

Ao longo do ano, o tempo do primeiro atendimento foi reduzido para até 36 minutos. E o tempo médio para a resolução dos casos recebidos ficou em 1 hora e 13 minutos. O Facebook, por sua vez, continuou sendo o canal mais usado pelos clientes, seguido pelo Instagram e pelo Twitter.

Também foram superadas as metas de interações no Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn, totalizando cerca de 24 mil, além de 140 mil visualizações em nosso canal do YouTube. E foram atingidas a meta de novos seguidores no LinkedIn e no Twitter.

Em 2021, foi feito um forte trabalho de reforço de marca, agregando ao perfil da empresa um conteúdo caloroso com o intuito de aproximar o cliente do produto da empresa. Por isso, em datas comemorativas, foram vídeos de receitas temáticas, em parceria com chefs renomados. Em 2021, os vídeos de Natal com a chef Silvia Paludo, do Grupo Paludo, e professora da UniLasalle, tiveram uma ótima repercussão nos canais: juntos somaram mais de 500 mil impressões, alcançando cerca de 190 mil contas.

Entre os demais conteúdos que também se destacaram em 2021 estão os posts em função do Mês da Mulher (março); os cuidados com a Covid-19; a campanha de segurança com foco na instalação correta do aquecedor; as orientações sobre o uso seguro dos equipamentos a gás; o novo site da Naturgy; as ações ASG; além das campanhas da Naturgy Soluções.

### Redes sociais em números



## Segurança no uso do gás

[103-1] [103-2] [103-3] [416-1]

A Naturgy no Brasil realiza um trabalho consistente de conscientização e sensibilização de clientes sobre a importância do cumprimento de condições de segurança para evitar acidentes domésticos relacionados ao uso incorreto dos aparelhos a gás.

Como parte dessa orientação que presta aos clientes, a companhia também esclarece que, conforme normas e legislação vigentes, as distribuidoras de gás não atuam como agente fiscalizador e que não podem ser responsáveis pelo estado de conservação e manutenção de instalações e aparelhos a gás.

Ainda com foco na segurança de seus clientes, a empresa também divulga informações sobre a necessidade de realizar vistorias periódicas nas instalações para que seja identificada antecipadamente qualquer irregularidade no funcionamento dos aparelhos. Tais vistorias devem ser providenciadas pelos clientes, com empresas especializadas.

Essas orientações que a empresa sempre forneceu aos clientes foram reforçadas pela entrada em vigor, em 2014, de uma lei estadual que trata das inspeções periódicas.

A inspeção periódica é objeto da Lei Estadual nº 6.890, que entrou em vigor no dia 18 de setembro de 2014, e dispõe sobre a obrigatoriedade da inspeção quinquenal de segurança nas instalações de gás das unidades residenciais e comerciais supridas por gases combustíveis no Estado do Rio de Janeiro. No caso dos clientes de gás canalizado, essa lei foi regulamentada pelas Instruções Normativas Agenera nº 48 e nº 73.

A lei amplia a segurança das instalações dos consumidores e colabora para criar uma cultura de manutenção periódica nos equipamentos e instalações de gás.

As distribuidoras de gás da Naturgy no Brasil, sediadas no Estado do Rio de Janeiro, divulgam a lista das empresas acreditadas pelo Inmetro para realizarem esse tipo de inspeção e os clientes têm a opção de escolher a empresa que melhor atenda às suas necessidades.

Os clientes das distribuidoras têm até março de 2023 para realizarem a inspeção, que é incentivada nas faturas de fornecimento e redes sociais.

Desde a divulgação da lei, o site da Naturgy disponibiliza aos clientes um *link* para a página do Inmetro, em Instalações Prediais de Gás Combustível – OIA – IG, onde podem encontrar a lista de empresas que já foram acreditadas e estão aptas a realizarem a inspeção periódica de gás.

Ao longo de 2021, esses esclarecimentos foram reforçados por meio de campanhas publicitárias, nas faturas mensais, no site ([www.naturgy.com.br](http://www.naturgy.com.br)) e de forma abrangente nas páginas da Naturgy Brasil nas redes sociais.

## Orientação sobre a correta instalação dos aquecedores

[416-1]

A empresa deu continuidade ao desenvolvimento de ações com o objetivo de alertar clientes e fabricantes de aquecedores sobre a necessidade da correta instalação do aparelho. Esse trabalho vem sendo realizado desde 2012, quando a empresa verificou um aumento do número de instalações invertidas de aquecedores, sobretudo na região metropolitana do Rio.

O problema ocasiona a entrada de água na rede pública de distribuição de gás e, conseqüentemente, a falta de gás para prédios localizados próximos do lugar em que o aquecedor foi instalado de forma indevida.

Uma das ações foi a criação de um plano de comunicação para gestão da informação aos clientes, em casos de falta de gás ocasionados quando um cliente instala de forma inadequada um aquecedor. Por meio das redes sociais, matérias veiculadas em jornais, cartaz distribuídos nos condomínios e orientações na conta de gás, a empresa buscou chamar a atenção para a importância da instalação correta do equipamento, que deve ser feita sempre por profissionais certificados.

Para facilitar que o cliente utilize mão de obra adequada para serviços de manutenção de instalação e dos aparelhos a gás, no endereço eletrônico da Naturgy Brasil está disponível um *link* para as empresas prestadoras de serviços credenciadas junto ao Sindistal – Sindicato da Indústria de Instalações Elétricas, Gás, Hidráulicas e Sanitárias do Estado do Rio de Janeiro e que detém o Selo de Qualidade Sindistal.



## Atendimentos de Emergência

[416-1]

A Naturgy opera com dois centros de controle e operação da rede, um com atuação nas áreas de concessão da Ceg e Ceg Rio, no Rio de Janeiro, que com intuito de atualizar e modernizar suas instalações será transferido no primeiro trimestre de 2022 do bairro de São Cristóvão para a Barra da Tijuca, e outro que atende aos chamados da área de concessão da Naturgy São Paulo.

O centro de controle de operação da rede é a área da empresa que faz a gestão dos avisos de clientes e dos avisos gerados pelo sistema de controle que supervisiona, controla e opera a rede de dutos.

Para que os atendentes da central de atendimento consigam informar adequadamente aos clientes, a companhia intensificou as trocas de informações virtuais desses operadores ao Centro de Controle, para ampliarem o conhecimento sobre o gás natural e melhorarem a qualidade da informação passada aos clientes.

Em 2021, houve um total de 42.431 mil atendimentos de emergência.

De acordo com essa legislação, a Naturgy é responsável pela entrega do gás para o cliente por meio da rede pública de distribuição até o medidor do imóvel (incluindo o medidor), sendo responsável pela expansão, manutenção e conservação desta rede dentro dos padrões de operação, segurança e qualidade.

Cabe ao cliente a responsabilidade pela manutenção e conservação das instalações internas (canalização de gás após o medidor de gás) e pelos equipamentos a gás, como fogão e aquecedores a gás dentro de suas residências. Tais responsabilidades legais são semelhantes às previstas na legislação aplicável a outros serviços públicos como, por exemplo, eletricidade. Esses esclarecimentos foram feitos por meio de entrevistas para imprensa, pelos canais de relacionamento e fóruns e reuniões em que empresa participa.

## Rede atingida por terceiros

[416-1]

Em consequência do volume de obras nos centros urbanos de suas áreas de concessão, a Naturgy registrou casos em que a rede de gás foi atingida durante obras realizadas por terceiros. Ao longo do ano, a rede de gás das empresas da Naturgy Brasil foi atingida 210 vezes por terceiros, ocasionando um volume total de escapamentos na rede de 425,5 mil metros cúbicos de gás. [306-3]

Para evitar situações como essa, a companhia desenvolveu um guia para obras em vias públicas nos municípios abastecidos por gás canalizado. Esse guia recomenda que as concessionárias e empresas em geral entrem em contato com a Naturgy Brasil antes de executarem qualquer trabalho, para obterem o cadastro das redes de gás. As empresas da Naturgy no Brasil mantêm um cadastro atualizado e equipes especializadas na vigilância e no acompanhamento de obras, as quais orientam a perfuração ou escavação do solo para evitar que a rede de gás seja atingida.

### Redução das Avarias

Devido a uma série de ações preventivas desenvolvidas pela Naturgy houve uma redução de 9% no número de avarias ocasionadas por terceiros em 2021 e comparação com 2020. Saindo de 230 para 210.

## Reflexos na atuação comercial da empresa

### Atuação na Região Metropolitana do Rio – CEG

Clientes captados no ano de 2021: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 27.148 clientes, sendo 26.394 clientes residenciais, 728 comerciais, 6 industriais e 20 postos de GNV. Em 2021, as captações foram 12% superiores ao mesmo período de 2020. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 10.871, número 73% superior se comparado ao ano anterior. Este indicador – Clientes captados no ano – aponta o esforço da gestão comercial da companhia na sua atuação para captar novos clientes. Isso demonstra que a CEG vem atuando para ampliar o fornecimento de gás natural na sua área de concessão, visando a atender a cada vez mais pessoas, que se beneficiam desse serviço, e contribuindo para o desenvolvimento econômico do Estado com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

Total de clientes: o número total de clientes da CEG, ao final de 2021, somou 981.119, havendo um aumento de 1% com relação a 2020, quando a companhia encerrou o ano com 970.248 clientes. Desta forma, a companhia manteve o seu ritmo de crescimento. A diversificação de seus mercados e os constantes investimentos na captação de novos clientes garantem à CEG melhores condições de suportar crises que afetem mais diretamente a um determinado segmento.

Vendas: as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 12.901 mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando um aumento de +49%, frente a 2020, quando somaram 8.648 mil m<sup>3</sup>/dia. As vendas de gás para o mercado convencional apresentaram um aumento de 9% com relação a 2020, com uma leve recuperação da pandemia, que afetou todos os mercados, com exceção do residencial.

Investimentos: foram investidos R\$ 139.597 mil em 2021, frente a R\$ 143.101 mil investidos no ano anterior, ou seja, uma redução de 2%. A maior parte dos investimentos, no montante R\$ 73.345 mil, foi direcionada para investimento em conversão e renovação de Redes, representando 53%. Os investimentos em expansão de rede somaram R\$ 48.598 mil, sendo a maior parte do restante dos outros investimentos. A estratégia da companhia tem em conta a captação de clientes não só através da expansão da rede para novas localidades, mas também nas zonas já consolidadas, onde já possui clientes, e pode ampliar a prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado.

### Atuação no Interior do Rio de Janeiro – CEG RIO

Clientes captados no ano de 2021: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 4.000 clientes, sendo 3.871 clientes residenciais, 122 comerciais, 1 industrial e 6 postos de GNV. As captações foram 8% superiores ao mesmo período de 2020. O resultado obtido é traduzido pelo número do incremento líquido de clientes (altas menos baixas), que no período correspondeu a 2.549, número superior ao atingido no ano passado, de 1.186 clientes. Este indicador – Clientes captados no ano – visa apontar o esforço da gestão comercial da CEG RIO na sua atuação para captar novos clientes, objetivando ampliar o fornecimento de gás natural na sua área de concessão para atender a cada vez mais pessoas que se beneficiam desse serviço, buscando a interiorização do fornecimento de gás para os municípios do interior do Estado, contribuindo para o seu desenvolvimento econômico com o fornecimento de insumo para comércio e indústria.

Total de clientes: o número total de clientes da Ceg Rio ao final de 2021 somou 86.659, havendo um aumento de 3% com relação a 2020, quando a companhia encerrou o ano com 84.110 clientes. Desta forma, a companhia manteve o seu ritmo de crescimento. No segmento comercial, a CEG RIO passou a atender 34 novos clientes; no segmento GNV (Gás Natural Veicular), começou a abastecer mais 6 postos, e, além disso, passou a fornecer gás natural a mais de 2.510 novas residências. A cada ano, a companhia vem ampliando a diversificação de seus mercados visando melhorar seus resultados, que se tornam cada vez menos dependentes do segmento industrial e termelétrico.

Vendas: as vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 9.208 mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando um crescimento de +57% frente a 2020, quando somaram 5.850 mil m<sup>3</sup>/dia. Esse resultado decorreu pelo aumento das vendas de geração elétrica, +85% frente a 2020, e as vendas de gás convencional, +11% em relação ao ano anterior, especialmente pela leve recuperação da pandemia.

Investimentos: os investimentos no período totalizam R\$ 20.861 mil, montante -24% inferior ao mesmo período do ano anterior, quando somaram R\$ 27.625 mil.

### Atuação na região sul de São Paulo

Clientes captados no ano de 2021: as altas por gestão comercial acumuladas totalizaram 3.699 clientes, sendo 3.617 residenciais, 76 comerciais, 6 industriais. Estes números apontam o desempenho da gestão comercial na captação de novos clientes. O resultado obtido é traduzido pelo incremento líquido de clientes.

Incremento líquido e total de clientes: no ano de 2021, houve incremento líquido (altas menos baixas) de 2.577, número inferior se comparado ao ano anterior, em 3.713 clientes. O número total de clientes registrado no fechamento do ano foi de 94.563, crescimento de 3% em relação a 2020.

Vendas: as vendas de gás natural em 2020, que totalizaram 327.985 mil m<sup>3</sup>, tiveram um crescimento de +7% em relação a 2020, quando somaram 307.601 mil m<sup>3</sup>, impactado pelo efeito da pandemia.

Investimentos: investidos R\$ 11.383 mil no ano de 2021, sendo R\$ 3 mil destinados à manutenção da rede, e o restante, para demais gastos operacionais da empresa.



# 6

## Compromissos de responsabilidade corporativa

- | 162 Interesse pelas pessoas.
- | 184 Segurança e Saúde.

## 6. Compromissos de responsabilidade corporativa

Contribuição da Naturgy aos ODS



### Interesse pelas pessoas

#### Princípios de Atuação – Relacionamento com colaboradores

[103-1] [103-2] [103-3]

Para a Naturgy é fundamental promover um ambiente de trabalho de qualidade, baseado no respeito, na diversidade e no desenvolvimento pessoal e profissional. E diante de um ano tão complexo com a pandemia e a instauração da quarentena, a companhia não poupou esforços para manter nosso compromisso com nossos colaboradores, suas famílias e a empresa.

#### Os compromissos e princípios de atuação com os colaboradores são:

O Plano integral de diversidade materializa o compromisso com o trabalho adequado em matéria de gênero, idade e deficiência, fomentando: o talento feminino; a atração do talento jovem; a conservação de *know how* sênior; e a integração laboral de pessoas com deficiência.

Além disso, a prevenção e segurança no trabalho são aspectos-chave na gestão e materializam-se nas medidas e programas de formação do Plano de Compromisso com a Segurança e Saúde.

O compromisso para com a igualdade de gênero fica inserido em vários dos códigos de conduta e boas práticas: Código de Ética; Política de Igualdade de Gênero; Protocolo de Prevenção do Assédio Laboral, Sexual e por Razão de Sexo; e Plano Integral de Diversidade.

O compromisso de redução da desigualdade e mais além de ações internas, como a implantação do Código de Ética, a Política de Igualdade de Gênero ou o Plano Integral de Diversidade, foram desenvolvidos: processos de negociação com sindicatos no âmbito internacional sobre salários; planos de pensões; e implementação de planos de igualdade e condições de trabalho.

O interesse pelas pessoas é um princípio inspirador da Naturgy e que pauta a estratégia de gestão de Pessoas, da Organização e define a Cultura Corporativa. Uma estratégia que avança a cada ano, e que em 2021 se reforçou diante das adversidades. Desde o início da crise de saúde devido à Covid-19, em 2020, a companhia se precaveu e montou um comitê de crise para tomar todas as decisões que o momento exigiu.

Em 2021, a companhia continuou e implantou diversas medidas e programas para combater e minimizar a contaminação pela Covid-19. Principais ações: ferramenta de rastreamento e monitoramento semanal do estado de saúde física e emocional; apoio à saúde emocional para funcionários e familiares; ginástica laboral remota; ações de comunicação interna, engajamento e liderança; cafés virtuais com saúde, entre outras.

Desde março 2020, 94% dos colaboradores da Naturgy Brasil foram colocados em teletrabalho, foram implantados protocolos de segurança e saúde para os colaboradores de atividades essenciais que continuaram em trabalho presencial e fornecemos equipamentos eletrônicos, mobiliários e ajuda de custo para quem estava em teletrabalho. Todas as nossas instalações foram adaptadas para um futuro plano de retomada a ocorrer, por coletivo e por fases, com aplicação das medidas de prevenção e de segurança necessárias para garantir um retorno seguro.



## Magnitude da Equipe

[102-8] [102-41]

A equipe do Brasil fechou o ano com um total de 375 colaboradores diretos. Desse total, 86% atuam na Ceg e Ceg Rio, 9% na Gas Natural Fenosa em São Paulo e 5% nas demais empresas do Grupo (Gas Natural Serviços e Gas Natural Brasil).

Em 2021, 71% do total de colaboradores tiveram cobertura dos acordos e negociação coletiva.

### ■ a. Número total de empregados por contrato de trabalho e gênero. [405-2]

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2019		455	281	61,76%	174	38,24%
2020	Efetivos	423	259	61,23%	164	38,77%
<b>2021</b>		<b>375</b>	<b>228</b>	<b>60,80%</b>	<b>147</b>	<b>39,20%</b>

### ■ b. Número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero. [405-2]

	Contrato	Total	Total Geral	Homens (%)	Mulheres	Mulheres (%)
2019	Equipe Diretiva (ED)	38	455	23	15	39,47
	Cargos de Chefia (MI)	85		48	37	43,53
	Técnicos (TE)	273		159	114	41,76
	Postos Operacionais (PO)	59		51	8	18,46
2020	Equipe Diretiva (ED)	2	423	-	2	100,00
	Cargos de Chefia (MI)	117		67	50	42,74
	Técnicos (TE)	248		144	104	41,94
	Postos Operacionais (PO)	56		48	8	14,29
<b>2021</b>	Equipe Diretiva (ED)	3	<b>375</b>	-	3	100,00
	Cargos de Chefia (MI)	107		58	49	45,79
	Técnicos (TE)	213		125	88	41,31
	Postos Operacionais (PO)	52		45	7	13,46

### ■ c. Força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero. [405-2]

	Contrato	Total	Homens	% Homens	Mulheres	% Mulheres
2019		455	281	61,76%	174	38,24%
2020	Efetivos	423	259	61,23%	164	38,77%
<b>2021</b>		<b>375</b>	<b>228</b>	<b>60,80%</b>	<b>147</b>	<b>39,20%</b>

### ■ d. Força de trabalho total por região e gênero. [405-2]

	Região	Total	Total Geral	Homens	Homens (%)	Mulheres	Mulheres (%)
2019	Rio de Janeiro	439	478	271	62	168	38
	São Paulo	38		27	71	11	29
	Piauí	1		1	100	0	-
2020	Rio de Janeiro	385	423	232	60	153	40
	São Paulo	36		25	69	11	31
	Piauí	2		2	100	-	-
<b>2021</b>	Rio de Janeiro	<b>342</b>	<b>375</b>	<b>203</b>	<b>59</b>	<b>139</b>	<b>41</b>
	São Paulo	<b>42</b>		<b>24</b>	<b>75</b>	<b>8</b>	<b>25</b>
	Piauí	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## Programas relevantes desenvolvidos em 2021

[103-1] [103-2] [103-3]

- **Compromisso e fidelização:** a empresa considera a gestão do talento [404-3] como marco estratégico, potencializando o Modelo de Liderança, a valorização e a segmentação de profissionais. Em 2021, foi lançado o Novo Modelo de Liderança do Grupo, apresentando seis competências, e também foi dado seguimento a grandes projetos, como Mapa de Sucessão, Entrevista com líderes, entre outros.
- **Formação:** para o desenvolvimento de seus profissionais, a empresa promove, por meio da Universidade Corporativa, formações de liderança através do Transformational Leadership Academy e formações técnicas com foco em negócio, através da Tech Academy. Promove ainda o desenvolvimento de capacidades de parceiros, como estratégia de negócio, através da Extended University.

Em 2021, um dos destaques foi o Happy Force, uma ferramenta usada para medir a satisfação, o compromisso e o engajamento dos funcionários da Naturgy, além de proporcionar uma forma simples de reconhecimento entre todos. O empregado é questionado diariamente sobre seu humor, e também pode receber perguntas referentes a clima e compromisso, além disso, possui um espaço onde pode elogiar outros colegas de forma anônima e mandar ideias inovadoras para a companhia.

Também merece destaque o novo Modelo de Liderança da Naturgy, com foco nas pessoas, nas relações e nos resultados, desenhado para dar uma resposta ágil aos novos desafios e exigências do mercado, e garantindo competitividade e diferenciação aos negócios. Baseado nos princípios da transparência, excelência e sustentabilidade, o novo modelo do grupo compreende seis competências vinculadas a esses três pilares, e elas são: Aprendizagem Contínua, Coragem, Colaboração, Comunicação, Transformação e Ação.

Foram realizados, ao longo de 2021, diversos Cafés Virtuais com a área de Pessoas e de Saúde, com empregados e líderes, com o intuito de aproximar colaboradores, tirar dúvidas e ouvir sugestões, além de repassar atualizações sobre a Covid-19 no país, ressaltando a prevenção e os cuidados necessários para o combate à doença. Os encontros também atualizam os colaboradores com os objetivos e diretrizes da companhia, abrindo um espaço para debate e para responder aos questionamentos de todos.

Também foram trabalhados, com frequência, temas como Diversidade. Trouxemos empresas especialistas na fomentação do tema dentro das corporações para apoiar os projetos internos, assim como fazer webinars virtuais para disseminar aos colaboradores os princípios da diversidade globais e da Naturgy. O tema foi reforçado por meio de comunicados internos, assim como os próprios colaboradores foram entrevistados para contar suas experiências pessoais e dividir com seus colegas suas vivências.

## Reconhecimentos externos:

- A Naturgy foi certificada como empresa *Top Employers 2021*, que reconhece empresas que oferecem excelentes condições de trabalho para seus colaboradores.
- Com o case “Comunicação, Adaptação e Empatia: palavras-chave para garantir a integridade da saúde dos colaboradores e a produtividade da empresa”, a Naturgy ficou entre as cinco finalistas na categoria “As Melhores Práticas em Gestão com Pessoas”, do Prêmio Ser Humano.
- Renovação da certificação de Empresa Saudável. Para obter a certificação, as empresas devem cumprir com os requisitos do Modelo de Empresa Saudável e identificar os fatores de risco que podem influenciar no ambiente de trabalho, a fim de controlá-los, reduzi-los e eliminá-los, tendo em vista as particularidades de cada organização. Esses fatores se dividem em quatro âmbitos: ambiente físico, psicossocial, recursos de saúde e participação da empresa na comunidade.
- Reforçando o compromisso que iniciamos em 2012, de promover a conciliação entre a vida pessoal e profissional de nossos empregados, realizamos a renovação global do certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável). O mesmo 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.



## Ética, Diversidade e Direitos Humanos

[103-1] [103-2] [103-3]

A companhia envolve-se na formação e desenvolvimento de sua equipe, potencializando o compromisso e propiciando a diversidade de opiniões, perspectivas, culturas, idades e gênero, como aposta no desenvolvimento humano e social.

A empresa possui Código de Ética, que tem como missão fornecer um padrão de comportamento fundamentado na ética na atividade diária do funcionário, assim como proporcionar aos funcionários os mecanismos adequados para consulta e notificação de ocorrências.

Garantir a igualdade de oportunidades, promover e respeitar a diversidade, assim como oferecer uma carreira profissional atrativa e estimulante, são parte fundamental do compromisso assumido pela companhia com seus colaboradores.

A Naturgy rechaça taxativamente a discriminação por qualquer motivo. Este critério estende-se aos processos de seleção, promoção, baseados na evolução das capacidades da pessoa e em análises e requerimentos do posto de trabalho, no desempenho individual e no mérito.

## Reconhecimento da representatividade sindical dos centros de trabalho

[103-1] [103-2] [103-3] [407-1]

As empresas da Naturgy respeitam o direito e a liberdade de associação e representação sindical de colaboradores diretos e indiretos em todas as regiões em que estão presentes. Os sindicatos que representam os colaboradores da empresa contam com representante dos trabalhadores eleitos livremente, com pleno respeito ao princípio da legalidade e liberdade de expressão.

## Política de benefícios adaptados às necessidades dos empregados

No ano de 2021, ofereceu aos seus empregados diversos benefícios, com a finalidade de melhorar sua qualidade de vida e satisfazer determinadas necessidades. Entre os quais se destacam: Plano de Previdência, Plano de Saúde e Odontológico, Auxílio-medicamentos, Seguro de Vida, Auxílio-creche, Auxílio-excepcional, Vale-refeição, Cesta Básica, Empréstimos, Bolsa de Estudos e Extensão da Licença-maternidade de 4 para 6 meses e da Licença-paternidade de 5 para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã).[401-2] [401-3]

## Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

A jornada de trabalho, exceto para os funcionários de serviços essenciais, realizou-se em horários flexíveis, tanto para a entrada quanto para a saída. Em todos os feriados que ocorreram às terças e quintas-feiras, os funcionários foram dispensados do trabalho às segundas e sextas (com exceção daqueles que trabalham em serviços essenciais), mediante a compensação, conforme calendário estabelecido pela empresa. Durante todo o ano, foi realizada a redução de jornada de trabalho em duas horas às sextas-feiras, mediante compensação ao longo do ano. Essas são algumas das ações praticadas pela empresa, que a certifica como EFR – Empresa Familiarmente Responsável, por promover o equilíbrio da vida pessoal e profissional.

Com a pandemia e a quarentena foram desenvolvidos diversos programas para apoiar o empregado e sua família nesse período atípico e de muito cuidado. Entre alguns dos programas podemos destacar: apoio psicológico ao empregado, ginástica laboral *on-line*, palestras *on-line* com temas de saúde e palestra com nutricionista.



## Indicadores de Recursos Humanos

[103-1] [103-2] [103-3]

Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito: [414-2]

Em 100% dos contratos realizados pela Naturgy com seus fornecedores, [412-3] há cláusulas padronizadas que exigem que as empresas contratadas atuem de acordo com os padrões legais e condições estabelecidas pelo grupo, através de política interna, dos temas de Segurança e Saúde, Política de Direitos Humanos e Código de Ética. Desta forma, foram criados parâmetros de atuação para os fornecedores, tanto na forma de zelar pelos seus colaboradores, como pelos aspectos relacionados à prestação dos serviços. Além disso, nos processos e sistemas de qualificação e homologação de fornecedores, são realizados questionários e verificações com o objetivo de mitigar tais riscos. [412-1] [414-1]

Em 2020, houve uma mudança na classificação dos cargos da companhia, Diretivos antes eram considerados Diretores e Gerentes, a partir de 2020 Diretivos são apenas Diretores, por isso a diminuição de alguns indicadores e mudanças bruscas em índices.

- Proporção de membros da Alta Direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes

	Diretivos Locais (%)	Total de Diretivos	Diretivos Expatriados	Diretivos Locais
2019	97,44	39	1	38
2020	66,67	3	1	2
<b>2021</b>	100,00	3	-	3

## Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região

[401-1]

- Índice de rotatividade por gênero e idade

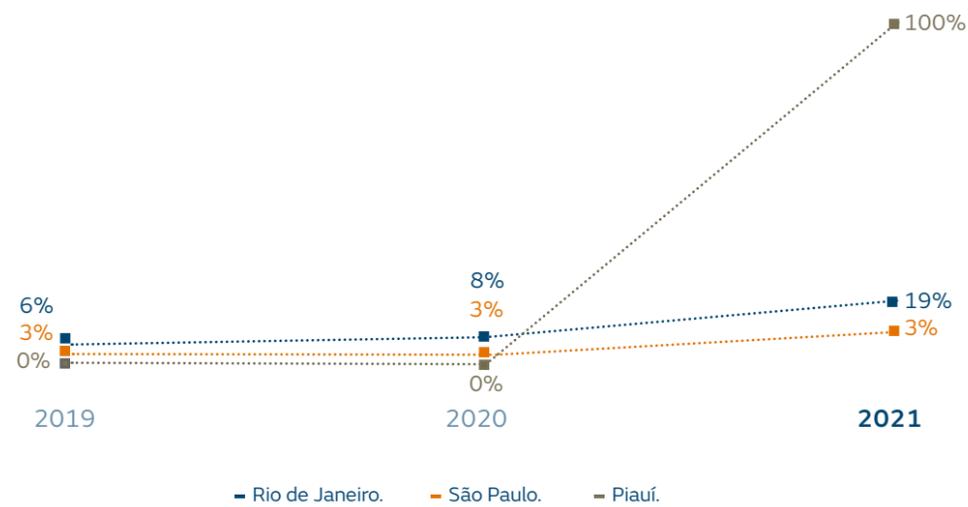
	Faixa Etária	Total	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação		Rotatividade		
			Total Geral	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2019	Até 35	82		48	34	-	-	17	12
	36 - 50	296	455	171	125	1	-	4	0
	Mais de 50	77		62	15	-	-	8	7
2020	Até 35	62		36	26	3	-	17	4
	36 - 50	290	423	168	122	-	-	2	5
	Mais de 50	71		55	16	-	-	25	13
<b>2021</b>	Até 35	51		30	21	17	24	20	29
	36 - 50	250	375	142	108	6	2	20	15
	Mais de 50	74		56	18	-	-	18	11

- Índice de rotatividade por gênero

	Total	Quadro de Pessoal		Taxa de Contratação (%)		Rotatividade (%)	
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2019	455	281	174	-	-	7	3
2020	423	259	164	-	-	9	5
<b>2021</b>	375	228	147	6	5	19	16

■ Índice de rotatividade por região

	Região	Quadro de Pessoal	Altas	Baixas	Taxa de Contratação (%)	Rotatividade (%)
2019	Rio de Janeiro	417	-	23	-	6
	São Paulo	37	-	1	-	3
	Piauí	1	1	-	100	-
2020	Rio de Janeiro	385	-	32	-	8
	São Paulo	36	-	1	-	3
	Piauí	2	1	-	50	-
2021	Rio de Janeiro	342	19	64	6	19
	São Paulo	32	1	3	3	9
	Piauí	2	-	1	-	100



■ Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional [404-1]

■ Por gênero

	Gênero	Horas	Nº empregados
2019	Homem	5.055,0	281
	Mulher	3.376,4	174
	<b>Total</b>	<b>8.431,4</b>	<b>455</b>
2020	Homem	4.580,3	259
	Mulher	3.047,9	164
	<b>Total</b>	<b>7.628,2</b>	<b>423</b>
2021	Homem	4.342,8	228
	Mulher	2.683,6	147
	<b>Total</b>	<b>7.026,4</b>	<b>375</b>

■ Por categoria funcional

Categoria	2021	2020	2019
Diretivos	136,66	33,25	615,77
Excluídos de convênio	2.145,49	2.245,14	1.310,58
Técnico	3.599,57	2.342,49	3.169,92
Operacional	1.144,7	3.007,33	3.335,16
<b>Total</b>	<b>7.026,42</b>	<b>7.628,21</b>	<b>8.431,43</b>

## Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes

[405-2]

	2019		
	Homens (R\$)	Mulheres (R\$)	(%)
Diretivos	258.399,03	306.515,03	-15,70
Excluídos de convênios	157.739,41	150.009,20	5,15
Técnico	87.820,00	80.709,81	8,81
Administrativo	47.601,93	69.168,93	-31,18
Operacional	51.106,08	50.370,11	1,46

	2020		
	Homens (R\$)	Mulheres (R\$)	(%)
Diretivos	-	701.845,56	-100,0
Excluídos de convênios	201.112,11	182.151,12	10,41
Técnico	99.324,36	85.408,91	16,29
Administrativo	-	76.923,83	-100,00
Operacional	66.454,05	51.352,36	29,41

	2021		
	Homens (R\$)	Mulheres (R\$)	(%)
Diretivos	-	600.809,37	-100,0
Excluídos de convênios	221.051,24	209.770,59	5,38
Técnico	106.503,49	93.257,97	14,20
Administrativo	-	81.993,87	-100,00
Operacional	71.685,99	54.433,46	31,69

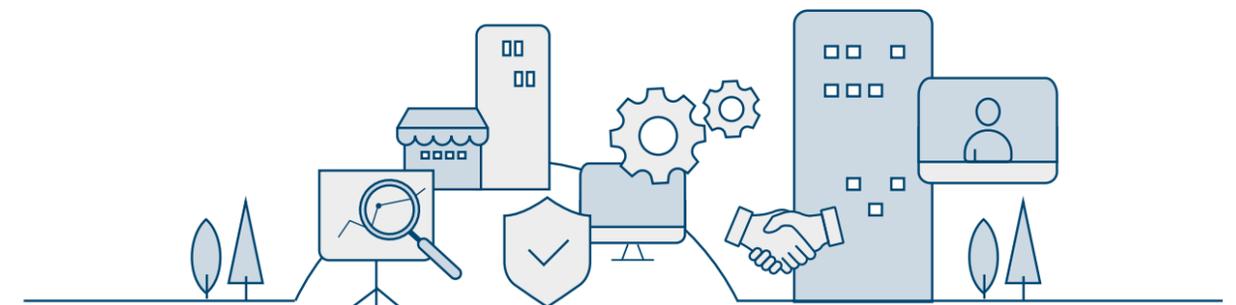
## Comunicação Interna

### Estratégia de Comunicação Interna

A área de Comunicação Interna tem como missão contribuir, de forma ativa, para que a companhia alcance os objetivos delineados em seu plano estratégico, para estreitar a colaboração entre as áreas, cultivar entre os colaboradores os sentimentos de orgulho por pertencer à empresa e de motivação para o envolvimento com as metas da organização.

Com o foco nessa missão, foram definidos os seguintes objetivos:

- Alinhar a atuação dos colaboradores aos objetivos estratégicos da empresa.
- Fomentar a cultura e os valores corporativos, tais como: eficiência, segurança, transversalidade, inovação, proximidade, simplicidade e confiança.
- Melhorar o clima laboral, potencializando nos colaboradores o orgulho de pertencer ao grupo Naturgy.



### 01

**Alinhar a atuação dos colaboradores** aos objetivos estratégicos da empresa.

### 02

**Fomentar a cultura e os valores corporativos**, tais como: eficiência, segurança, transversalidade, inovação, proximidade, simplicidade e confiança.

### 03

**Melhorar o clima laboral**, potencializando nos colaboradores o orgulho de pertencer ao grupo Naturgy.

### Programa Dialogar

No Brasil, a Comunicação Interna atua alinhada ao posicionamento da Naturgy e às características locais. O Programa Dialogar, implantado pela empresa em 2009 com a função de ser uma plataforma de comunicação, vem promovendo uma gestão mais interativa e participativa, para que todos – funcionários e colaboradores terceirizados – transformem-se em uma força única, integrada e altamente comprometida com os objetivos, as estratégias e os valores da Naturgy.

A partir do conceito de que “Comunicação de verdade só se constrói com diálogo”, o Programa Dialogar reúne distintos canais de comunicação que compõem o escopo de atuação da área de Comunicação Interna, descritos a seguir:

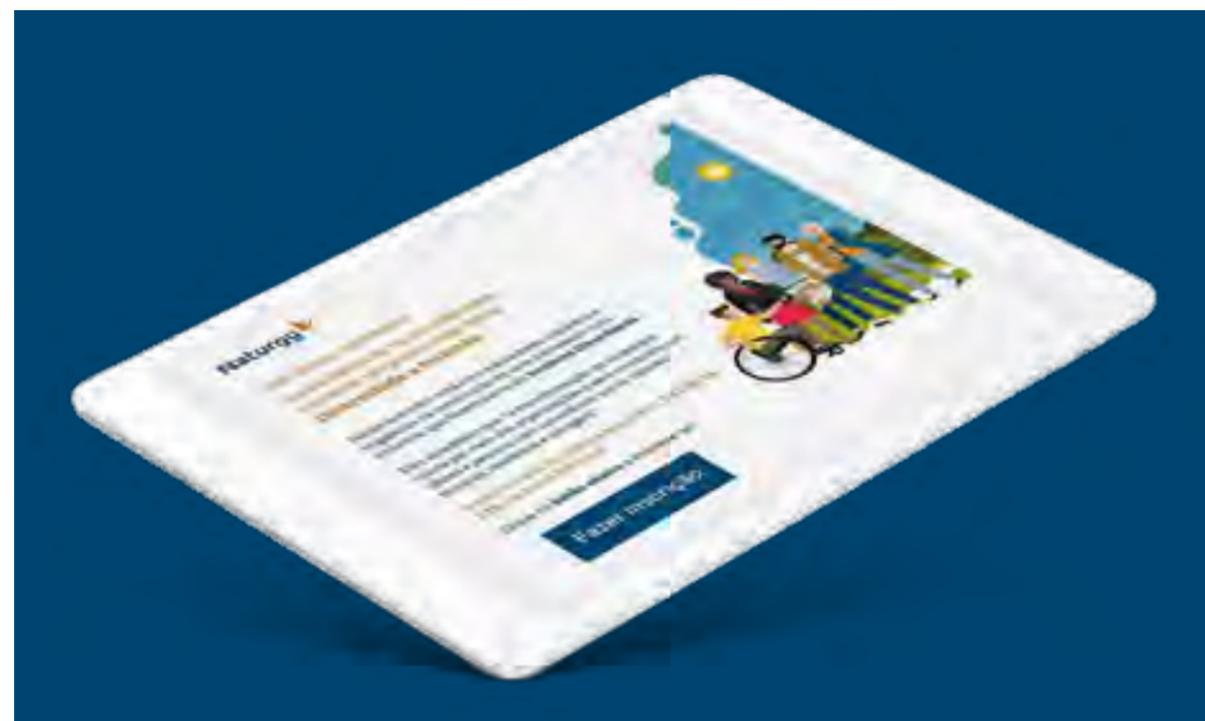
- **TV Corporativa** – implantada em 2014 nas sedes corporativa e operativa da empresa, foi desenvolvida a partir do conceito *outdoor*, transmitindo mensagens em formato de animação.
- **Murais** – são fixados nos locais em que as características físicas da sede operativa impedem a colocação de aparelho de TV e possui as mesmas características conceituais da TV Corporativa.
- **“Entre Nós”** – *newsletter* interna semanal, em formato digital, cujo nome foi escolhido pelos colaboradores, por meio de enquete. Seu *layout* foi modernizado em agosto de 2020, com redução no número de matérias, tornando-a mais moderna, *digital*, chamativa e com conteúdo exclusivo, priorizando a publicação das notícias mais importantes em primeira mão.
- **Portal Dialogar** – [www.portaldialogar.com.br](http://www.portaldialogar.com.br) – um marco de reformulação da intranet da companhia. O veículo disponibiliza notícias da empresa, do mercado e das ações realizadas pelas áreas; funciona como um fórum interno, incentivando debates e troca de experiências, com espaços interativos e enquetes para incentivar o diálogo. Seu *layout* foi desenhado para promover uma navegação fluida, simples e intuitiva.



- **Naturalnet** – intranet do grupo Naturgy, gerenciada pela sede na Espanha, com divulgação das notícias mais importantes sobre os acontecimentos dos países e das principais campanhas globais.
- **Cartazes e Folders** – são elaborados e distribuídos para divulgar informações relevantes, promovendo nivelamento e transparência na comunicação da empresa.
- **Clipping** – publicação diária com as principais notícias sobre a empresa e o mercado; e envio das notícias de destaque do dia para todos os colaboradores via e-mail.
- **Webinars e Lives** – desde o início da pandemia no Brasil, em março de 2020, os eventos presenciais foram substituídos pelos encontros *on-line*. Assim, foram promovidos *webinars* e *lives*, sobre temas variados, exibidos aos colaboradores de forma interativa pela ferramenta Microsoft Teams.
- **Podcasts** – outra novidade desenvolvida e implementada pela comunicação interna em 2020 foram os *podcasts*, em formato de entrevistas, com cerca de 15 minutos de duração. O bate-papo conta com um jornalista no papel de entrevistador e dois ou três funcionários entrevistados. Os áudios são veiculados na *newsletter* semanal “Entre Nós”.
- **“Revista Natural”** – informativo interno que contém informações sobre a atuação mundial da Naturgy, com distribuição semestral para os colaboradores. Em versão digital, a revista é disponibilizada na intranet e enviada por e-mail a todos os funcionários.
- **Comunicados internos** – foram divulgados 274 comunicados por e-mail aos colaboradores em 2021, com uma média de 23 ao mês.
- **Outdoors** – estruturas fixadas na sede operativa, em locais externos e de grande circulação de colaboradores, que divulgam amplamente as principais campanhas internas da empresa.



- **Adesivação de portas e espelhos** – ação pontual e de alto impacto visual, na qual adesivos com temas internos relevantes são fixados nas portas de vidro, situadas nas entradas dos prédios, e nos espelhos dos banheiros.
- **Clube de Vantagens** – a empresa mantém parceria com diversos estabelecimentos, como cursos, academias e restaurantes, que concedem descontos aos funcionários da Naturgy. Todas as parcerias em vigor podem ser consultadas no Portal Dialogar. Sempre que uma nova parceria é firmada, a empresa divulga por meio de sua *newsletter* semanal. O foco de 2021 foi em novas parcerias com instituições de ensino a distância.
- **Mensuração de resultados** – os resultados das ações de Comunicação Interna são mensurados através de pesquisas e ferramentas digitais, como o Google Analytics. Na última Auditoria de Comunicação Interna da Naturgy, 95% dos colaboradores que responderam à avaliação se dizem satisfeitos ou muito satisfeitos com a Comunicação Interna. O resultado mostra que os funcionários se sentem bem informados, inseridos e identificados com a Naturgy. As opiniões mostram que a Comunicação Interna está no caminho certo, e a intenção da equipe é sempre melhorar, produzindo conteúdo com qualidade e agilidade, para todos os colaboradores, sobre tudo o que acontece na companhia e no setor energético.
- **Promoção de várias campanhas internas** – no ano de 2021, as campanhas por meio de e-mails marketing e vídeos ganharam ainda mais importância. Os temas de destaque foram saúde, prevenção, bem-estar, meio ambiente, *compliance* e proteção de dados pessoais, além de outros assuntos institucionais. A tabela abaixo apresenta as campanhas realizadas em 2021.



Lançamento	Campanha
Janeiro	Doação de sangue (Doe Sangue, Doe Vida) Ginástica Laboral Janeiro Branco Suporte psicológico gratuito Projeto Apolo 20 Top Employer Combate ao <i>Aedes aegypti</i> Naturgy Talks Dia Internacional da Privacidade
Fevereiro	Comunique ao Serviço Médico em caso de sintomas da Covid-19 Dicas para curtir o Carnaval em casa Nova assinatura de e-mail corporativo Alteração de endereços das sociedades
Março	Aniversário da cidade do Rio de Janeiro Ginástica laboral Orientações sobre a Covid-19 Um ano de <i>home office</i> Cibersegurança: cuidado com o <i>phishing</i> Experiências Digitais Dia Mundial da Água Dia Mundial de Combate à Tuberculose Política de Privacidade da Naturgy Aviso de Privacidade Interno Cursos da Universidade Corporativa Dia Mundial da Saúde e Nutrição
Abril	Autenticação Multifator (MFA) Dia Mundial da Saúde Cuidados com a saúde mental Nova forma de pagamento da Naturgy Soluções Novos canais de contato do Contas a Pagar Dia Mundial da Segurança e da Saúde no Trabalho Comunique ao Serviço Médico em caso de sintomas da Covid-19



Lançamento	Campanha
Maio	Projeto de Ergonomia / Cartilha de lombalgia Experiências Digitas Dia das Mães Atitudes sustentáveis Conscientização sobre os cuidados de prevenção à Covid-19 Maio Amarelo Política de Segurança da Informação Dia Mundial de Combate à Hipertensão Naturgy Talks Plano de Respostas a Incidentes Protocolo de Direito dos Titulares Dia Internacional da Biodiversidade Jogo da Diversidade Política de Retenção de Dados Pessoais Encarregado de Dados LGPD Curso Geral de Cibersegurança
Junho	LGPD e dados pessoais sensíveis Vacine-se contra a Covid-19 Dia Mundial do Meio Ambiente Cartilha de Sustentabilidade Curso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Privacy by Design Estrutura de LGPD e Privacidade Aplicativo de Saúde Prevenção de acidentes Ginástica laboral Envie seu comprovante de vacinação ao Serviço Médico Novo Modelo de Liderança Bases legais para o tratamento de dados pessoais Pesquisa Psicosocial Vacinação contra a gripe na empresa O que fazer em situações de emergência Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+ Ginástica laboral



Lançamento	Campanha
Julho	Relatório de Sustentabilidade Dia da Saúde Ocular Aplicativo de Saúde Vacinação contra a gripe Dia Nacional da Prevenção de Acidentes do Trabalho Comunique ao Serviço Médico em caso de sintomas da Covid-19 Naturgy Talks/ Plano estratégico Saúde bucal Calendário de vacinação contra a Covid-19
Agosto	SIPAT 2021 Dia Nacional de Controle do Colesterol Dia dos Pais Política de Conflitos de Interesses Certificação Empresa Saudável Live com a country manager Katia Repsold Reunião Anual de Segurança e Saúde com as Contratadas Envie seu comprovante de vacinação ao Serviço Médico Diversidade e Inclusão Ergonomia no home office Café Virtual com a área de Pessoas
Setembro	Cursos sobre Diversidade na Universidade Corporativa Prêmio Reclame Aqui Setembro Amarelo Censo de Diversidade Uso do extintor de incêndio Direção defensiva Dia Mundial Sem Carro Ginástica laboral Café Virtual Palestra sobre Diversidade e Inclusão Dia Mundial do Coração Aplicativo de Saúde





## Segurança e Saúde

A Naturgy planeja e desenvolve suas atividades assumindo que nada é mais importante do que a segurança, a saúde e o bem-estar das pessoas. Nesse sentido, a atuação da empresa visa ao cumprimento das obrigações legais e outros requisitos que voluntariamente adota. Dessa forma, a empresa impulsiona a melhoria contínua das condições de trabalho, envolvendo não apenas os colaboradores, como também os fornecedores, as empresas colaboradoras, os clientes e outros grupos de interesse. O objetivo é evitar e prevenir os acidentes e os danos à saúde, proporcionando um ambiente seguro e saudável.

[103-1] [103-2] [103-3]

Em sua Política de Responsabilidade Social Corporativa, a empresa assume os seguintes compromissos em relação à Segurança e à Saúde:

- Garantir que a saúde e segurança ocupacional são uma responsabilidade individual que não pode ser delegada e que, por meio de um comprometimento coletivo e visível, é liderada pela alta administração e aceita de maneira proativa e integrada por toda a organização e seus fornecedores e empresas colaboradoras.
- Estabelecer saúde e segurança como uma responsabilidade individual que permeia o trabalho dos funcionários da Naturgy, bem como a atividade de suas empresas colaboradoras.
- Assegurar que situações potencialmente perigosas que possam afetar os trabalhadores, fornecedores, clientes, o público em geral e a segurança das instalações sejam adequadamente relatadas, avaliadas e gerenciadas.
- Trabalhar para manter um ambiente de trabalho livre de riscos, integrando a prevenção de riscos ocupacionais e ações para proteger e promover a saúde e o bem-estar em sua gestão de negócios.
- Estabelecer a aprendizagem como um motor da cultura da segurança, mediante formação contínua, análise de acidentes e incidentes, disseminação de lições aprendidas e educação e promoção da saúde.
- Integrar critérios rigorosos de saúde e segurança nos processos de negócios, em novos projetos, atividades, instalações, produtos e serviços, bem como parte do processo de seleção e avaliação de empresas e fornecedores colaboradores, cuja não conformidade determinará o início ou a continuidade do processo, da atividade.
- Investir em novas estratégias de educação em saúde e promoção da saúde para permitir que o local de trabalho se torne um vetor de transmissão de estilos de vida saudáveis para os trabalhadores e o meio ambiente.

## A segurança como estratégia da Naturgy

[103-1] [103-2] [103-3]

A Naturgy mantém, desde suas origens, projetos que fundamentam uma cultura interna com foco em segurança, viabilizada por meio de treinamentos e de cursos de capacitação oferecidos às equipes internas e de parceiros.

Em 2012, visando a reforçar esses fundamentos, foi lançado, em nível mundial, o Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde, promovido e impulsionado pela alta direção da companhia.

O plano estabelece a segurança e a saúde como as premissas mais importantes nos processos de planejamento, desenvolvimento e execução de suas atividades. O objetivo é que essas premissas sejam observadas com o mesmo rigor com que a Naturgy busca cumprir as obrigações legais exigidas nos países nos quais desenvolve suas atividades.

O Plano de Compromisso com a Segurança, para eliminar riscos, acidentes e danos à saúde, foi implantado no Brasil em 2012.

Até 2014, o plano, em seu formato original, foi divulgado, mais intensamente, ao público interno, sem, contudo, a empresa deixar de divulgar normas de segurança e cuidado aos outros públicos, como sempre o fez, utilizando diversas mídias. Em 2015, as ações referentes ao Plano de Compromisso e Segurança, incorporado definitivamente à cultura da Naturgy, foram estendidas aos fornecedores, empresas colaboradoras, clientes e outros grupos de interesse.





## Plano de Segurança e Saúde

O conceito que serve de base ao projeto – tolerância zero aos riscos à segurança – deu origem a várias ações, direcionadas a todos os níveis na empresa, para informar, sensibilizar e conscientizar o público sobre a importância de manter atenção constante na segurança durante as atividades desenvolvidas no dia a dia.

A aplicação do Plano de Compromisso com a Segurança e a Saúde foca em quatro pontos de atuação: liderança, empregados, empresas colaboradoras, instalações e processos, que alavancam e guiam a transformação cultural na Naturgy e permitem uma maior extensão e cobertura de seu compromisso com a segurança e a saúde.

Cinco princípios norteiam o Plano, conforme ilustrados na figura a seguir:

<b>01</b>	Nada é mais importante que a segurança e saúde	>	... nem produção, nem vendas, nem lucros.
<b>02</b>	Todo acidente pode ser evitado	>	... Não há acidentes inevitáveis.
<b>03</b>	A segurança é uma responsabilidade da Direção	>	... e deve ser gerenciada, sempre.
<b>04</b>	A segurança é uma responsabilidade individual	>	... e uma condição de emprego, e de aquisição para empresas colaboradoras.
<b>05</b>	Todos os trabalhos devem ser planejados e executados pensando na segurança	>	... o nosso, o de nossos funcionários, empresas colaboradoras, visitantes, clientes e a comunidade.

## Plano de Segurança e Saúde – Brasil

Durante 2019, o Brasil consolidou o uso das ferramentas do plano de Segurança e Saúde, no qual os colaboradores passaram a observar e relatar os comportamentos seguros e inseguros dentro e fora da empresa. O compromisso com a segurança passou a constar na avaliação de desempenho e na remuneração variável, nos critérios de seleção de fornecedores e, ainda, como condição essencial para trabalhar na empresa ou ser prestador de serviço.

A primeira fase do projeto foi de diagnóstico, para conhecer a situação e estabelecer um ponto de partida na gestão da segurança e saúde dentro da companhia.

A partir daí, foi criada uma estrutura de redes de desenho e implantação, coordenadas por uma equipe central do projeto.

Os representantes do comitê do projeto no Brasil, constituído por membros de diferentes áreas, reúnem-se para identificar melhorias e propor ações voltadas para mudança nas instalações, nos processos e no comportamento de líderes, colaboradores e empresas prestadoras de serviço.

Constantemente, são realizadas ações para envolver as empresas contratadas, tentando demonstrar a dimensão e a importância do projeto para a companhia. Existem também comitês formais de segurança e saúde conjuntos para direção e empregados, com o objetivo de controlar e assessorar sobre programas de segurança e saúde laboral.

Funcionando desde 2020, o Portal Energia Parceira incentiva a comunicação das empresas colaboradoras com a Naturgy, através de fóruns de discussão e postagens, nos temas de Segurança e Saúde, difundindo boas práticas e expandindo o compromisso da empresa com foco em acidente zero. É um canal que permite o compartilhamento de projetos e ações para uma rotina de trabalho mais segura.

Em 2021, foram abertos mais de 25 (vinte e cinco) fóruns de discussão e publicados no Blog, mais de 30 (trinta) matérias abordando temas de Segurança e Saúde como: cuidados no trabalho em altura, direção defensiva, uso de máscaras em trabalhos ao ar livre, ergonomia em *home office*, dentre outros.

A empresa mantém um Sistema Integrado de Gestão de Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho, em conformidade com a norma internacional ISO 45001:2018. No contexto da segurança e saúde, a certificação demonstra que a empresa implantou um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do trabalho que permite controlar seus perigos e riscos, além das doenças ocupacionais, eliminar ou minimizar riscos às pessoas e outras partes interessadas que possam estar expostas aos eventos de Saúde e Segurança do Trabalho associados à suas atividades, além de comprometer a empresa com a melhoria contínua, seguindo desta forma as diretrizes do Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde que foca em quatro pontos de atuação: liderança, empregados, empresas colaboradoras, instalações e processos, que alavancam e guiam a transformação cultural na Naturgy.

**Trabalhadores representados em comitês formais de Saúde e Segurança** [403-1]**Grupo ECP**

Nº de empregados da Naturgy em dezembro de 2021	<b>394</b>
Nº de representantes fixos	<b>14*</b>
% de funcionários que participam do Grupo de Segurança e Saúde (ECP)	<b>3,5%*</b>

**Representantes fixos do Grupo ECP:**

Glauca Alcântara  
Luiz Antônio Feitosa  
Daniela Pontes  
Sueyser Sodré  
Diogo Ribeiro  
José Laile\*  
Cristiane Moura\*  
Luiz Claudio Almendro\*  
Carlos Alberto Gregório  
Andréia Maria Cardoso  
Patrícia Moura  
Gustavo Tergolino  
Claudia Magalhães  
Marcelo Porto

**Comitê de Direção de Segurança e Saúde**

Nº de empregados da Naturgy em dezembro de 2021	<b>394</b>
Nº de representantes fixos	<b>10</b>
% de empregados que participam do Comitê de Direção de Segurança e Saúde	<b>2,5%</b>

**Representantes fixos no Comitê de Direção de SyS:**

Bianca Mascaro  
Bruna Souza  
Christiane Delart  
Giselia Pontes  
Fernanda Amaral  
Kátia Repsold  
Daniele Conrado  
Marcio Vargas  
Mario José Nevares  
Alessandro Menezes

**Representantes dos Empregados**

Grupo	Número de trabalhadores que participam
CIPA RJ	16
CIPA SP	4

- Para dimensionamento da CIPA RJ foi levado em consideração o nº de empregados da CEG, na ocasião do processo eleitoral, que se enquadra na faixa entre 301 e 500 empregados.

- Para dimensionamento da CIPA SP foi levado em consideração o nº de empregados da GNSPS, na ocasião do processo eleitoral que se enquadra na faixa entre 30 e 50 empregados.

**Ferramentas para promover a conduta responsável quanto à Segurança e à Saúde**

As ferramentas têm o propósito de conscientizar contra os comportamentos inseguros e promover a adoção de comportamentos seguros no trabalho.

Norma	Título	Norma	Título
NT.00032.GN	OPS	NT.00052.GN	Espaço Confinado
NT.00034.GN	Gestão Contratadas	NT.00053.GN	Sinalização
NT.00035.GN	Comunicação de Acidentes e Incidentes	NT.00054.GN	Trabalho em baixa tensão
NT.00036.GN	Classificação de Acidentes e Incidentes	NT.00055.GN	Descarga de inst. elétricas
NT.00037.GN	Quadro de Mando	NT.00056.GN	Reuniões periódicas SS
NT.00039.GN	Trabalhos em altura	NT.00057.GN	Classificação de Risco SS
NT.00040.GN	Segurança Viária	NT.00058.GN	Requisitos para qualificação
NT.00041.GN	Tolerância Zero e paralização dos trabalhos	NT.00059.GN	Gestão de SS para EECC
NT.00042.GN	Gestão EPI	NT.00061.GN	Atmosferas explosivas
NT.00043.GN	Permissão de Trabalho	NT.00063.GN	Corte, poda e capina
NT.00044.GN	Linhas Vermelhas	NT.00064.GN	Valas e escavações
NT.00045.GN	Regime Sancionador	NT.00067.GN	Análise de Riscos de Segurança de Processos Técnicos
NT.00046.GN	Escritórios	NT.00068.GN	Manipulação e içamento de cargas
NT.00047.GN	Desempenho EECC	NT.00069.GN	Trabalhos em tensão para instalações em tensão >1kV
NT.00048.GN	Lições Aprendidas	NT.00071.GN	Identificação e avaliação de Perigos e Riscos
NT.00049.GN	Comitês de Direção SS	NT.00072.GN	Cálculo de indicadores de acidentalidade
NT.00050.GN	Reconhecimento SS	NT.00073.GN	Preparação Mediante Emergências
NT.00051.GN	Orientação a EECC	NT.00074.GN	Garantia da Qualidade dos Processos Técnicos

Dentre as ferramentas desenvolvidas para garantir a segurança, há algumas que se relacionam especificamente aos colaboradores internos e aos espaços de trabalho da Naturgy, outras estão relacionadas aos trabalhos de campo e aos colaboradores das empresas contratadas. É importante conhecer as regras e lembrar que o plano exige o cumprimento dessas normas.

A aplicação dessas normas tem a função de reforçar a cultura de segurança, instrumentalizando os colaboradores para identificarem, conhecerem e evitarem os riscos.

## A cultura preventiva na cadeia de valor

[103-1] [103-2] [103-3]

A importância do trabalho realizado pelas empresas prestadoras de serviço exige que a companhia possa estender para elas a mesma cultura de prevenção com a qual desenvolve as suas próprias atividades.

A extensão da cultura de prevenção baseia-se principalmente no acompanhamento do desempenho das empresas colaboradoras. Assim, a Naturgy procura acompanhar eventuais acidentes que possam ocorrer com os colaboradores das empresas prestadoras de serviços, e para isso, desenvolveu ferramentas de monitoramento dos acidentes. Além disso, a empresa exige que seus fornecedores e as empresas colaboradoras se certifiquem que seu pessoal próprio tenha recebido formação específica em segurança e prevenção de riscos trabalhistas para a execução de serviços que serão prestados à companhia.

Em 2019, foi fortalecido o Projeto Compromisso de Segurança e Saúde, direcionado aos colaboradores das empresas contratadas, uma iniciativa da unidade brasileira com o objetivo de garantir o comprometimento dos profissionais que trabalham em nome da Naturgy.

## Projeto Itinerários de Segurança e Saúde

O Projeto dissemina os princípios de Compromisso com a Segurança e Saúde e envolve as empresas contratadas cujos colaboradores prestam serviço para a Naturgy.

Na implantação do projeto foi desenvolvido um plano para que as atividades executadas pelas empresas contratadas seguissem obrigatoriamente o modelo apresentado pela Naturgy.

O objetivo da ação é analisar os dados gerados e criar grupos com planos de ação com o objetivo de reduzir desvios. Para isso, foram definidos procedimentos de conduta referentes à ação junto às empresas contratadas.

### ■ Procedimentos de conduta referentes à ação junto às empresas contratadas

1. Detectar os desvios, de forma sistemática e frequente, durante a atividade diária.
2. Atuar sobre o desvio de forma imediata.
3. Comunicar o desvio e as medidas tomadas ao responsável pela atividade de forma informativa de prevenção.  
Uma vez solucionado o desvio, o responsável por sua solução fechará a notificação no sistema.
4. Se o desvio já tiver sido resolvido pela pessoa que o detectou, não será necessária resposta por parte do responsável pela atividade, e a notificação constará unicamente a título informativo.
5. O sistema, de forma automática, comunicará sua solução à pessoa que notificou o desvio.

Representantes da Naturgy visitam as empresas prestadoras de serviço para apresentar, em nível operacional, o projeto de Compromisso com a Segurança e a Saúde, com ênfase na importância na comunicação de acidentes e incidentes.

Em função do Plano Compromisso com a Segurança e a Saúde são desenvolvidas formas de divulgação para incentivar o diálogo sobre segurança e o hábito de agir com segurança em todas as situações do dia. Essas iniciativas são elaboradas para ambos os públicos, algumas direcionadas ao público interno e outras envolvem também o público externo.

## Principais Ações Internas

- **Naturalnet** – são mantidas no portal Brasil Normas Técnicas de Compromisso com Segurança e Saúde da empresa com o objetivo de informar colaboradores sobre seus direitos e deveres e facilitar a aplicação das normas e dos procedimentos. Os processos de comunicação, investigação e seguimento de acidentes e incidentes, inspeções documentadas e o Programa de Observação Preventiva de Segurança (OPS) são alguns dos documentos que podem ser acessados através do portal.
- **Contato de Segurança** – os chamados contatos de segurança são dicas de segurança que abordam diferentes situações cotidianas, e que devem ser utilizadas para aumentar a conscientização e a percepção dos trabalhadores quanto aos riscos. Podem também divulgar dicas sobre saúde e devem sempre anteceder qualquer reunião ou evento a ser realizado nas dependências da Naturgy.
- **Na intranet**, uma página sobre o Projeto Compromisso com a Segurança e Saúde informa todas as lições aprendidas e desenvolvidas.
- **Sobre as atividades na empresa**, os temas abordados vão desde os itens que devem ser observados durante o transporte de dutos, até as regras de segurança, que devem ser observadas durante o abastecimento de veículos com GNV.
- **O Projeto Compromisso com a Segurança e a Saúde** passou a fazer parte do dia a dia do colaborador e integrar a cultura organizacional. Usar o cinto de segurança no banco de trás do carro; estacionar o veículo de ré na fábrica; descer as escadas sem ler e-mail no celular são alguns dos comportamentos que muitos colaboradores passaram a adotar desde que o projeto foi implantado.
- **Sistema Prosafety para IOS** – o aplicativo de Mobilidade Prosafety é uma ferramenta para gerenciamento de segurança no trabalho que facilita a implementação da filosofia de acidente zero. É um instrumento de colaboração que ajuda a envolver toda a organização na gestão da segurança.

O Prosafety móvel permite que o colaborador, a qualquer momento e de qualquer lugar, possa acessar os módulos de segurança, inspeções, observações de segurança, comunicação de risco ou de acidentes e incidentes de investigação trabalhando de qualquer lugar, a qualquer momento.

## Projetos e campanhas de saúde

No ano de 2021, onde se manteve a pandemia da Covid-19, a área de Saúde da Naturgy continuou se adaptando e realizando projetos, campanhas e ações e, em paralelo, mantendo outros suspensos enquanto durar a pandemia, que eram realizados anualmente, e assim seguir zelando pela saúde e qualidade de vida dos seus colaboradores. Desse modo, foi mantido o *Conexão Saúde*, projeto que engloba um conjunto de ações, com o objetivo de informar, orientar, monitorar e oferecer apoio à saúde física e emocional dos nossos colaboradores. O projeto vem auxiliando na realização do acompanhamento diário da saúde dos nossos colaboradores, para que todos possam enfrentar de forma mais branda este cenário de pandemia.

O reconhecimento maior da efetividade de nossas ações veio através do recebimento de 83% de satisfação em pesquisa interna realizada em dezembro de 2021 com nossos colaboradores, com muitos *feedbacks* positivos e, no fato de termos saídos vitoriosos no Prêmio ESARH 2021.

Em uma edição especial, a premiação do Encontro Sul-Americano de Recursos Humanos (ESARH), realizado pela Associação Serrana de Recursos Humanos em novembro de 2021, reconheceu as soluções mais inovadoras e criativas das empresas em meio à pandemia. Com o case “Empresa saudável: uma estratégia para sustentabilidade do negócio”, a Naturgy saiu vitoriosa no prêmio na modalidade Humanização Corporativa.

- **Protocolos de Saúde** - Desde março de 2020, a área da Saúde da Naturgy passou a definir e atualizar continuamente protocolos de Saúde e intensificar os cuidados para os seus colaboradores, tanto para aqueles que passaram a trabalhar exclusivamente em teletrabalho, quanto, especialmente, os que seguiram trabalhando presencialmente em atividades críticas. Além disso, os colaboradores portadores de doenças crônicas são frequentemente avaliados, seguindo diretrizes de Saúde Internacionais e Nacionais, recebendo, assim, as orientações necessárias.
- **Monitoramento da Saúde** - Desde março de 2020, a equipe de Medicina Laboral da Naturgy iniciou um monitoramento diário das informações sobre os colaboradores que apresentam sintomas respiratórios, contatos com casos suspeitos e/ou que realizaram viagens internacionais. Para tal, utilizamos tanto o canal telefônico da equipe de Saúde, quanto uma plataforma digital, que disponibiliza formulários baseados em algoritmos médicos semanais e que possibilitam o rastreamento e monitoramento da saúde física dos colaboradores. Ela auxilia na identificação de possíveis casos positivos da Covid-19. Além disso, essa plataforma também ajuda a área de Saúde a avaliar a saúde emocional e gerenciar os indicadores de estresse e solidão, buscando assim desenvolver ações para melhoria da saúde mental.

- **Ginástica Laboral on-line** - Com o objetivo de melhorar a ergonomia, prevenir lesões osteomusculares e promover o bem-estar e qualidade de vida e durante o período de trabalho em *home office*, foi criado o projeto da Ginástica Laboral *on-line*. O projeto ocorre três vezes na semana, com duas aulas de 30 minutos cada, e é realizado com profissional em educação, pela plataforma corporativa do Teams. De janeiro a dezembro, 897 colaboradores acessaram as aulas, em 258 sessões realizadas, com 738 comentários feitos ao vivo.

- **Cafés Virtuais com líderes e equipes** - Com o objetivo de informar, orientar e esclarecer possíveis dúvidas sobre a Covid-19, passaram a ser realizadas, sempre que necessárias, reuniões periódicas, via plataforma Corporativa *Teams*, com as diversas áreas da empresa com seus líderes e colaboradores.

A iniciativa demonstra a preocupação da empresa em manter um diálogo transparente e um canal de comunicação aberto, buscando a sinergia entre todos, mesmo de forma remota. Os grupos são divididos por áreas ou diretorias, com encontros virtuais que duram aproximadamente uma hora.

Além disso, realizamos reuniões com as contratadas da Naturgy, para troca de experiências e boas práticas de saúde, frente à situação atual.

No total, no ano ocorreram 15 Cafés Virtuais de Saúde, totalizando 291 participantes, os quais, além de transmitir o conhecimento e informação sobre a doença e prevenção ao *Coronavírus*, tornaram-se uma rede de apoio, elogiada pelos colaboradores.

- **Campanha de vacinação contra o vírus da gripe (H1N1)** - A campanha é realizada anualmente em todas as unidades da Naturgy Brasil. O objetivo é prevenir e diminuir a ocorrência de casos de gripe e suas complicações, promovendo assim a qualidade de vida dos colaboradores. Nos últimos anos, o registro de afastamentos por gripe na empresa teve redução significativa. Em 2020 e 2021, em virtude da situação atual de pandemia, a campanha foi realizada em sistema *drive-thru*, no pátio da sede operativa de São Cristóvão, para que os colaboradores pudessem ser imunizados sem sair do carro, ao ar livre, e com todos os protocolos de prevenção ao vírus: evitando aglomerações e diminuindo, assim, o risco de contágio pela Covid-19. Na Unidade de São Paulo Sul, a vacinação ocorreu da mesma forma, no estacionamento do prédio onde fica a sede. Para atender às demais bases do Estado do Rio de Janeiro, como Petrópolis, Resende, Macaé e Campos, a Naturgy enviou profissionais de saúde da clínica parceira para realizarem a vacinação *in locu* desses colaboradores, respeitando todas as medidas preventivas necessárias.

Foram vacinados 228, incluindo funcionários efetivos, estagiários e jovens aprendizes.

- **Pesquisa de Satisfação Conexão Saúde** - Ao final do ano de 2021, foi realizada uma pesquisa a respeito das ações do Projeto Conexão Saúde (Monitoramento Herah, App Saúde, Kits de prevenção à Covid-19, Orientações de Saúde Física, Suporte Emocional, Lives de Saúde, Ginástica Laboral on-line, Café Virtual e a Campanha de vacinação de gripe). A pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos colaboradores e, através dos resultados e comentários, buscar melhoria e/ou inovações das ações para o ano de 2021. O projeto obteve uma média de 83% de satisfação.

- **Distribuição de Kits Preventivos** - A área de saúde da Naturgy disponibiliza continuamente e, sempre que necessário, kits contendo: álcool em gel a 70%, álcool líquido a 70%, lenços descartáveis e máscara a todos os funcionários que estão realizando atividades presenciais.

Desde do início da pandemia, distribuímos 10.286 insumos para prevenção à Covid-19.

- **Exames ocupacionais** - Em 2021, para garantir o cumprimento da legislação e a segurança do colaborador, a Naturgy traçou um plano com as seguintes medidas de segurança: agendamento de exames em intervalos maiores, fornecimento de todos os insumos de proteção necessários a equipe técnica e ao colaborador, intensificação na higienização Serviço Médico e redução da grade de exames, realizando-se apenas os exigidos pela legislação, a fim de evitar risco de exposição. Além disso, buscando a redução do risco de contágio nos transportes públicos, a empresa incentivou o uso do veículo próprio ou de frota (para os que possuem) e disponibiliza táxi corporativo para o deslocamento seguro até a unidade de realização do exame.

- **Check-up Executivos** - Benefício concedido aos colaboradores diretos e gerenciais onde realizam um check-up anual de saúde completo, em prestador contratado.

- **Plano de retorno das atividades presenciais** - Em meados do mês de julho de 2020, frente à flexibilização do Governo mediante as medidas restritivas e aparente início da melhoria da situação de pandemia no país e no mundo, a Naturgy iniciou a elaboração de um Plano para retomada das atividades presenciais, após a estabilização da pandemia. O Plano engloba ações de diversas áreas, sendo composto de cinco etapas distintas, onde foram definidos diversos critérios, dentre eles quadro de saúde, idades e atividades dos colaboradores. Esse plano estabelece medidas tais como: distanciamento das mesas de trabalho, medidas de higiene e proteção, revezamento das equipes na unidade de trabalho, dentre outros. Com a permanência da pandemia em 2021, a Naturgy optou por aguardar a vacinação dos colaboradores, e estruturou um retorno presencial em formato híbrido, onde haverá dois grupos em dias alternados, presencial e teletrabalho, no início de 2022.

- **Aplicativo “#Saúde Naturgy”** - Solução tecnológica para aplicativos de celular, criada para monitorar sintomas da Covid-19, durante o retorno presencial. Esta ferramenta essencialmente de Saúde tem capacidade de nos interligar quando necessário às áreas Security e/ou Compras e Instalações.

Os funcionários que trabalham presencialmente ou que precisam acessar eventualmente as instalações da Naturgy para realizar alguma atividade, deverão acessar diariamente o aplicativo e realizar o seu preenchimento. A ferramenta analisa informações de Saúde, e por meio de algoritmos identifica quem está com sintomas ou apresenta algum risco de contaminação da Covid-19. A partir dessa identificação, caso o colaborador seja um caso suspeito ou de contactante com caso suspeito, será notificado a não comparecer à unidade de trabalho no dia, tendo seu acesso bloqueado à empresa e receberá o contato da área de saúde para seu acompanhamento.

- **Blog Energia Parceira** - Blog criado pela área de Gestão de Distribuição de Rede, que possui como finalidade compartilhar informações de Saúde e Segurança com terceirizadas e contratadas. Também pode ser acessado por todos os colaboradores e contratados, onde são compartilhados e discutidos conteúdos e boas práticas de saúde e segurança.

- **Campanhas informativas de Saúde** - Ao longo do ano de 2021, foram produzidos diversos conteúdos e comunicados informativos de saúde, abordando especialmente os temas relacionados à Covid-19. Além disso, outros temas relevantes também foram abordados, tais como: Prevenção e combate à Chikungunya, à Zika e à Dengue, Saúde do coração, Hipertensão Arterial Sistêmica, Diabetes Mellitus, Prevenção de dores e lesões osteomusculares, Câncer de Mama, Câncer de próstata, Sobrepeso/Obesidade, além dos demais previstos na programação interna do cronograma de atividades da área de Saúde da Naturgy Brasil.

- **Setembro Amarelo** - Mês dedicado à campanha de conscientização sobre o valor da vida e a importância da saúde mental, e com o objetivo de informar e incentivar atitudes de empatia sobre o assunto. Em 2021, a data foi celebrada com uma *live* no Youtube sobre saúde mental, com o Dr. Guilherme Malaquias, médico psiquiatra. Tivemos uma participação ativa de 105 participantes durante o evento.

- **Outubro Rosa** - Campanha que ocorre anualmente, buscando conscientizar os colaboradores sobre a prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama. Esse ano, o Outubro Rosa foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema e palestra on-line informativa, via Digital Teams, com a Dra. Renata Lopes, especialista em ginecologia e obstetria.



- **Novembro Azul** - Anualmente, ocorre nesse mês a campanha que visa conscientizar os colaboradores sobre a prevenção, diagnóstico precoce e o tratamento do câncer de próstata. Em 2021 não foi diferente, o Novembro Azul foi celebrado com e-mail marketing sobre o tema e palestra *on-line* informativa, via Digital Teams, com a Dra. Rachel Barbedo, médica cirurgiã geral e urologista.

- **Dezembro Laranja** - No mês de dezembro, todos os anos, a Naturgy realiza essa campanha com objetivo de informar e sensibilizar os colaboradores sobre a importância das lesões de pele e, em especial, sobre a prevenção ao câncer de pele e, neste ano, divulgamos e-mail marketing informativo sobre o tema.

- **Campanha de doação voluntária de sangue** - Realizamos anualmente e em parceria com a Hemorio, campanhas presenciais para doação voluntária de sangue nas dependências da Naturgy no Rio de Janeiro. O evento ocorre uma a duas vezes ao ano e é voluntário e conta com a participação de todos os colaboradores efetivos e terceiros. Além disso, em outros momentos durante o ano também promovemos campanhas de informação e para promover a doação de sangue para os hemocentros.

Entretanto, nos anos de 2020 e 2021, devido à atual situação de pandemia da Covid-19, a realização presencial desta campanha foi suspensa e será retomada assim que a situação se normalizar.

- **Certificação de Empresa Saudável** - Para manutenção desta Certificação, a empresa cumpre com os requisitos do Modelo de Empresa Saudável, identificando os fatores de risco que podem influenciar no ambiente de trabalho, a fim de controlá-los, reduzi-los e eliminá-los, tendo em vista as particularidades da organização. Esses fatores se dividem em quatro âmbitos: ambiente físico, psicossocial, recursos de saúde e participação da empresa na comunidade. Em 2021, fomos auditados internamente e externamente, não havendo nenhuma não conformidade.

- **Gestão do controle de absenteísmo** - A Naturgy tem como um dos principais objetivos a saúde e segurança. Com isso, busca através de ações e projetos promover a melhoria do bem-estar e da qualidade de vida dos seus colaboradores. Tais ações refletem seus resultados em diversos fatores, mas especialmente no baixo índice de absenteísmo que a empresa mantém há alguns anos, sendo inferior a 3%. O controle e monitoramento do absenteísmo também são definidos anualmente, como objetivo corporativo e interno da área. Mensalmente são realizadas, pela área de Saúde, análises internas dos indicadores, que posteriormente são apresentados à alta direção da Naturgy e enviados à Corporação, onde são avaliados e verificadas possíveis ações corretivas, para melhoria, quando necessário. O absenteísmo dos últimos sete anos está controlado e bem abaixo da meta estabelecida, demonstrando a efetividade do controle das políticas de segurança e saúde da companhia e da eficácia dos sistemas de gestão que a empresa está certificada.

O acumulado do ano de 2021 fechou em 1,54%, mantendo-se abaixo da meta proposta pelo grupo.

- **Sistema MEDTRA** - A área de saúde consolida as informações referentes ao perfil epidemiológico e de saúde dos seus colaboradores, em um sistema Corporativo denominado MEDTRA, onde são registradas as atividades assistenciais, ocupacionais e campanhas da área de Saúde de todo o Grupo em nível mundial. O sistema mantém o sigilo médico e apenas a área técnica possui acesso ao registro das informações.

- **Cobertura de ambulância/ UTI móvel** - Em casos de urgências e/ou emergências, onde haja necessidade de remoção para atendimento hospitalar, a Naturgy Brasil possui convênio com provedor de ambulância. O serviço tem cobertura 24 horas por dia, 07 dias na semana e está disponível nas unidades do RJ e SP.

## Programas de Saúde

- **Programa de Medicamentos** - Reestruturado em 2018, a área de Saúde custeia metade do valor de medicamentos para os colaboradores em tratamento de Hipertensão Arterial e Diabetes Mellitus que aderem ao programa. Para participar, o colaborador deve apresentar ao Serviço Médico o laudo e receitas médicas originais atualizadas, a cada seis meses. Em 2020, adaptamos o programa, modificando o calendário de entregas dos medicamentos, para que os colaboradores não precisassem se deslocar para buscar a medicação, durante o pico da pandemia. Em 2021, houve uma nova reestruturação para envio de receitas e laudos médicos para continuidade do programa.

- **Programa de Auxílio Ótico (SPS)** - O programa custeia a compra total das primeiras lentes oculares básicas, para os colaboradores de SPS. O auxílio cobre também lentes quebradas em acidentes de trabalho. No procedimento interno elaborado pela área de Saúde, estão descritas as regras para participar do Programa e como o colaborador pode obter o reembolso.

- **Programa Viva Leve** - Visando o controle do Sobrepeso/Obesidade, além de incentivar e orientar a reeducação alimentar, a Naturgy traz o tema sobre alimentação saudável, por meio de palestras e sessões *in company*, em parceria com o Vigilantes do Peso.

Porém, em 2020, mediante a impossibilidade de reuniões presenciais, buscando apoiar os participantes, conseguimos encerrar o primeiro ciclo, que estava em andamento, através do aplicativo. Desta forma, os colaboradores puderam continuar controlando o peso e recebendo as devidas orientações até a finalização do período.

\*Devido à atual situação de pandemia pela Covid-19, esta campanha presencial está suspensa desde abril de 2020. As campanhas informativas sobre nutrição e alimentação saudável seguem sendo realizadas e será avaliada a melhor forma de retornar ao projeto em 2022.



- **Programa Fisioterapia** - A Naturgy disponibiliza, nas suas sedes no Rio de Janeiro, profissionais de fisioterapia para atuar *in company*, no tratamento para lesões osteomusculares.

Após recomendação por avaliação médica especializada, os funcionários que desejam inclusão no programa são avaliados pelo Serviço Médico da empresa, que segue um fluxo descrito em procedimento interno para que haja o ingresso. Eles têm direito a realizar até 10 sessões, que ocorrem duas vezes na semana e que podem ser renovadas por até mais 10 sessões, mediante a necessidade e do quadro clínico do paciente. Para esse Programa a Naturgy dispõe de duas salas com equipamentos, promovendo comodidade e facilitando o acesso ao tratamento do colaborador.

\* Devido à atual situação de pandemia do Covid-19, esta campanha está suspensa desde março de 2020 e será retomada assim que a situação se estabilizar.

- **Programa de Massoterapia** - Com o intuito de melhorar a qualidade de vida e bem-estar dos colaboradores, a área de Saúde disponibiliza semanalmente sessões de shiatsu ou reflexologia com profissionais qualificados. O programa é um dos mais estimados entre os colaboradores e proporciona alguns momentos de tranquilidade, alívio do estresse e das tensões diárias. Durante as sessões, os colaboradores podem relaxar por 20 minutos com o shiatsu ou reflexologia em salas personalizadas.

\*O programa foi interrompido em março de 2020, pela pandemia, com a suspensão do trabalho presencial, mas assim que a situação se estabilizar, planejaremos o seu retorno.

- **Auriculoterapia** - Outro programa que visa promoção de bem-estar e saúde emocional, com o objetivo de proporcionar alívio tanto de algumas patologias físicas, quanto especialmente do estresse e da ansiedade.

\*Devido à atual situação de pandemia da Covid-19, esta campanha está suspensa desde março de 2020. Ela será retomada assim que a situação se normalizar.

- **Caixas de Primeiros Socorros** - A área de Saúde disponibiliza para todas as bases operacionais que não dispõem de Serviço Médico e para todos os setores em que os colaboradores trabalham em turno, caixas de primeiros socorros para pequenos curativos.

- **Projeto de Turnos** - Criado em 2018, em parceria com a área de Desenvolvimento Humano e Organizacional da Naturgy, buscando melhor zelar pela saúde dos trabalhadores que trabalham em regime de turnos, nas áreas críticas da empresa. Em relação à Saúde, as áreas de controle operacional e atendimento a urgências, passaram a contar com algumas ações de forma personalizada, conforme sua jornada especial de trabalho. Dentre elas, por exemplo, a massoterapia, que passou a ter horário de atendimento exclusivo para o setor e em horários adequados às suas demandas. Ações como esta possibilitaram aumentar a participação desses colaboradores nesta e em diversos outros programas de bem-estar.

Em 2021, os colaboradores de serviços essenciais também participaram de palestras informativas de saúde e de Cafés virtuais, contaram com a utilização do aplicativo de Saúde para monitoramento diário, tiveram acompanhamento no caso de sintomas gripais e/ou contato com casos suspeitos, além de estarem recebendo continuamente kits de proteção contendo máscaras, lenços descartáveis e álcool a 70%, para prevenção e higienização contínua das mãos e reforço nas estações de trabalho, para prevenção da Covid-19.

## Indicadores de Segurança e Saúde

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-2

Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, por região e sexo.

Indicadores – 2021 (Próprios)	Naturgy
Índice de frequência de acidentes laborais com baixa	1,29
Índice de gravidade de acidentes laborais com baixa	0,02
Nº de acidentes com afastamento – homens	-
Nº de acidentes com afastamento – mulheres	1
Nº de acidentes sem afastamento – homens	-
Nº de acidentes sem afastamento – mulheres	-
Dias perdidos – homens	-
Dias perdidos – mulheres	13
Nº de óbitos relacionados ao trabalho	-
Índice de absentismo	1,54 %

### Índices de Acidentabilidade

Em 2021, a segurança continuou sendo uma prioridade na atuação da companhia.

Os indicadores de acidentabilidade das empresas do Grupo estão apresentados na tabela a seguir:

Índices	Objetivos da Naturgy	Indicadores da Naturgy Brasil
Acidentes do Trabalho – Índice de Frequência	-	1,29
Acidentes do Trabalho – mortais	-	-

Acidentes do Trabalho – quanto aos índices de acidentabilidade, o índice de frequência ficou em 1,29 por ter ocorrido 01 (um) acidente com colaborador próprio.

# 7

## Compromisso com a sociedade



# 7. Compromisso com a sociedade

## Princípios de atuação responsável com a sociedade

[103-1] [103-2] [103-3] [413-1]

Com foco na Educação, na Gastronomia e no Meio Ambiente, a Naturgy é comprometida com a sociedade e desenvolve seu programa de responsabilidade social apoiando ações e patrocínios que promovem a geração de emprego e renda. São iniciativas que geram valor para a sociedade e reforçam o compromisso social da empresa.

Em função da nova realidade imposta pela pandemia, a empresa teve que se adaptar a outros modelos de participação, priorizando o apoio à saúde e proteção das pessoas, mas, ainda assim, seguiu apoiando projetos importantes para a sociedade. Assim, a empresa doou gás natural para quatro unidades de Saúde do Estado do Rio: HE Carlos Chagas, HU Pedro Ernesto, Instituto de Cardiologia Aloysio de Castro e Instituto de Diabetes e Endocrinologia Luiz Capriglione, por um período de seis meses. Essas unidades passaram a ser abastecidas gratuitamente com gás natural a partir de novembro de 2020.

A Companhia seguiu apoiando, pelo décimo primeiro ano consecutivo, o Rio Gastronomia, maior evento de gastronomia do Brasil. Em 2021, o evento retomou de forma presencial, mas num formato menor, e seguindo todos os protocolos de segurança e saúde do governo do Estado do RJ, por conta da Covid-19. O Rio Gastronomia reúne os melhores chefs e restaurantes da cidade com o objetivo de valorizar e alavancar a retomada do setor. São diversas ações, entre aulas, exposições de produtos de todo o estado do RJ, premiações, entre outras.



Contribuição da Naturgy aos ODS



A empresa apoiou ainda a Feira da Providência, tradicional evento de cultura, arte, gastronomia e folclore, que acontece há 60 anos na cidade do Rio de Janeiro durante 4 dias no Riocentro, para um público de 40 mil pessoas. O evento é promovido pela Arquidiocese do Rio e é uma das principais fontes de renda para o Banco da Providência, que apoia projetos de formação profissional para milhares de pessoas de mais de 60 comunidades do Rio.

Em 2021, mais uma turma se formou através do projeto de gastronomia da Naturgy, o Energia do Sabor, em parceria com a Unilasalle. A Naturgy apoiou a formação de 10 jovens de baixa renda, do entorno da universidade, no curso de auxiliar de cozinha. Os alunos se dividiram em duplas e prepararam pratos que foram avaliados em um evento estilo Masterchef, com os professores Jardelino Menegat, reitor da universidade, Henry Júlio Kupty, pró-reitor de Desenvolvimento da Unilasalle, e os chefs Silvia Paludo e Bruno Marasco como jurados.

O projeto Energia do Sabor existe há 10 anos e já formou mais de 150 jovens de baixa renda, entre 17 e 25 anos, em cursos de padeiro, cozinheiro internacional, pâtisserie e auxiliar de cozinha. O retorno de empregabilidade é de praticamente 100%. Os alunos são absorvidos facilmente pelo mercado de trabalho, pois os próprios restaurantes já procuram a Unilasalle.

A próxima turma de Auxiliar de Cozinha, também com 10 alunos, começou em outubro de 2021 e tem previsão de formatura para março de 2022.



### ■ Projeto Energia para Crescer em formato digital

O projeto Energia para Crescer acontece no Brasil desde 2010 e já passou por 262 instituições de ensino, foi assistido por 85 mil alunos, num total de 607 apresentações, que aconteceram em 23 municípios do estado do Rio de Janeiro. Com ele, a Naturgy busca dotar os jovens de consciência crítica sobre o uso dos recursos ambientais e das fontes de energia. O objetivo é colaborar para a construção de uma geração futura mais atuante, multiplicadora de boas práticas ambientais.

Devido à pandemia, a iniciativa foi retomada em 2021 em um novo formato, com apresentações *on-line*. Tanto os estudantes quanto os professores ficam encantados com a didática do projeto, que apresenta primeiro uma peça sobre dois adolescentes que vão parar no Tempo dos Dinossauros e logo após uma vídeoaula divertida sobre as fontes de energia e sustentabilidade, além de um e-book com jogos. Por fim, é realizado um bate-papo virtual dos atores com os alunos, a respeito das questões ambientais e do uso seguro do gás natural.

A sexta edição do projeto “Manual para o Futuro Legal” realizou 20 apresentações em instituições de ensino do Rio de Janeiro, para crianças com idade entre 6 e 10 anos.

O apoio a projetos educacionais é um dos pilares das iniciativas de ASG na Naturgy. Em parceria com a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), a Naturgy seguiu patrocinando a segunda turma do Curso Técnico de Audiovisual e Informática.

Com duração de um ano, o curso reúne 25 jovens, entre 14 e 18 anos, moradores de comunidades próximas à universidade, que fica na Gávea, e que estejam cursando o Ensino Médio de alguma escola pública do entorno. Ao todo, serão quatro turmas do curso. A primeira turma formou-se em 2019, quando a parceria foi iniciada.

Por conta da pandemia, em 2021 o curso teve que ser paralisado e a segunda turma, que já estava em andamento, retornará em fevereiro de 2022.



### Prêmios

Em 2021, destacaram-se os seguintes:

#### ■ Prêmio Líderes Unidades do Brasil 2020

A presidente da Naturgy no Brasil, Katia Repsold, recebeu o prêmio Líderes Unidades do Brasil 2020, concedido pelo Lide - Grupo de Líderes Empresariais RJ. A premiação reconhece nacionalmente o talento, a competência e o comprometimento dos executivos atuantes no Brasil e que contribuem para um país melhor e mais competitivo, de forma ética e transparente.

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



#### ■ Top Employers

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

Essa certificação reconhece a assertividade da Naturgy na gestão com foco na potencialização do capital humano.

### ■ Prêmio ESARH - Humanização Corporativa

Em 2021, a Naturgy recebeu a premiação ESARH (Encontro Sulamericano de Recursos Humanos) na categoria Humanização Corporativa. Este prêmio é um dos mais importantes reconhecimentos na área de Gestão de Pessoas do país.

Tem como objetivo reconhecer, homenagear e incentivar as melhores práticas de gestão de pessoas, humanização corporativa e responsabilidade socioambiental, contemplando cases nacionais e internacionais.



### ■ Empresa Cidadã

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ) concedeu à área Financeira da Naturgy a certificação de Empresa Cidadã.

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

### Rankings

- O anuário Valor Grandes Grupos relaciona os 200 maiores grupos empresariais do país, em 2020. Neste levantamento, a Naturgy fica no 117º lugar. O Grupo também é classificado em 11º lugar entre os 20 Melhores em Rentabilidade Patrimonial. A presença da Naturgy em um ranking do porte do Valor Grandes Grupos mostra a sua relevância entre as organizações.
- O anuário As Melhores da Isto É Dinheiro relaciona as 1000 Maiores Empresas do Brasil. A Ceg fica com o 218º lugar. A Empresa obteve lucro de 30,8% superior ao do ano anterior. A inclusão da Ceg em rankings de renome ratifica a sua importância no cenário econômico nacional.
- A empresa também foi incluída no ranking Valor 1000, do jornal Valor Econômico, na 248ª posição entre as empresas de petróleo e gás.
- A edição especial 360º, da revista Época Negócios, apontou as 500 melhores empresas do país por receita líquida. Por esta avaliação, a Ceg fica na 252ª colocação.
- Maiores e Melhores da revista Exame traz a listagem das 627 maiores empresas do país, em 2020. Nesta relação, a Ceg Rio ocupa a 261ª posição, com um lucro líquido de R\$ 124.647,00.
- A inclusão da Ceg Rio em rankings de renome ratifica a sua importância no cenário econômico nacional. A empresa também foi incluída no ranking Valor 1000, do jornal Valor Econômico, na 340ª posição entre as empresas de petróleo e gás.
- A edição especial 360º, da revista Época Negócios, apontou as 500 melhores empresas do país por receita líquida. Por esta avaliação, a Ceg Rio fica na 352ª posição.





# 8

## Informações adicionais

- | 210 Processo de análise da materialidade.
- | 214 Sumário de conteúdo da GRI.

# 8. Informações adicionais

## Principais magnitudes

### Processo de análise da materialidade

[102-46] [102-48]

A análise de materialidade combina a visão externa (quais assuntos são considerados como relevantes pelos diferentes stakeholders) e uma visão interna (quais aspectos são considerados de maior importância do ponto de vista da empresa).

### Lista de temas materiais no nível corporativo

[102-47]

A Naturgy identificou treze temas materiais que são descritos a seguir:

Temas relevantes	
01. Mudança climática e transição energética	Ambiental
02. Segurança cibernética e segurança da informação	Governança
03. Economia circular e ecoeficiência	Ambiental
04. Segurança no trabalho e bem-estar dos trabalhadores	Social
05. Continuidade do negócio	Econômico
06. Segurança das instalações e operação	Econômico
07. Diversidade e igualdade	Social
08. Atração e qualidade do emprego	Social
09. Integridade, compliance e transparência nos negócios	Social
10. Desenvolvimento do talento	Social
11. Boa governança corporativa	Governança
12. Resiliência do modelo de negócios	Econômico
13. Atendimento e satisfação do cliente	Econômico

### Assuntos de relevância máxima para a empresa

Dos assuntos identificados como relevantes para Naturgy, os três primeiros são considerados de relevância máxima. A seguir, para cada um deles, é explicado como a empresa entende que estes três assuntos contribuem de maneira especial para a criação de valor em longo prazo.

Assunto de máxima relevância	Motivação de negócio	Estratégia de negócio que o apoia	Métrica de acompanhamento em longo prazo
<b>Mudança climática e transição energética</b>	<b>Oportunidade de negócio.</b> A ação climática da Naturgy parte da gestão e integração de riscos e oportunidades da mudança climática na estratégia da empresa. Os eixos de ação, objetivos e indicadores buscam promover as energias renováveis, a eficiência energética e o gás natural renovável, além de oferecer soluções inovadoras para o transporte que contribuam para a redução de emissões e para a melhoria da qualidade do ar nas cidades.	A estratégia da Naturgy para os próximos cinco anos está focada em um crescimento que contribua para a transição energética centrada em projetos renováveis. A empresa tem um objetivo de investimento de 8.700 M€ em renováveis, o que permitirá triplicar a capacidade renovável instalada até alcançar 14 GW de potência instalada. Além disto, foram apresentados projetos pelo valor de 13.900 M€ aos NextGen EU para desenvolver gases renováveis, entre outros.	Este objetivo de investimento em renováveis está acompanhado de objetivos de redução de emissões nos três alcances, de forma que em 2025 as emissões totais tenham sido reduzidas em 24% com relação a 2017. Além disto, a Naturgy se compromete a atingir zero emissões líquidas de carbono em 2050.
<b>Segurança cibernética e segurança da informação</b>	<b>Redução do risco.</b> A transformação da Naturgy acontece para aumentar sua pegada digital, tanto na relação com os clientes quanto na gestão de suas redes e ativos em geral. Neste contexto, é crítico contar com infraestruturas e sistemas de informação seguros e a salvo de ameaças.	Ser um operador <i>best-in-class</i> é um dos pilares estratégicos da empresa, através da transformação de suas operações para simplificá-las e digitalizá-las. A Naturgy destinará, nos próximos cinco anos, 1.200 M€ para recolocar seus serviços através da digitalização dos sistemas.	Alcançar um nível de 790 pontos em 2025 no índice internacional BitSight.
<b>Economia circular e ecoeficiência</b>	<b>Oportunidade de negócio.</b> O fomento do gás renovável como vetor energético e de armazenamento contribui para a transição para um modelo de economia circular e baixo em carbono.	O futuro do gás natural passa por sua descarbonização. A Naturgy, em seu Plano Estratégico 2021-2025, estabelece objetivos ambiciosos em matéria de gases renováveis com a implementação de projetos em territórios de transição justa.	Desenvolvimento de projetos de gás renovável por mais de 1 TWh em 2025.

## Mapa de assuntos materiais

[102-47] [103-1] [102-49] [102-46]

É apresentado um mapa de assuntos materiais no qual se identifica o que é material para Naturgy e onde é relevante. Com relação a este último critério, Naturgy identifica neste mapa a materialidade da questão sob dois pontos de vista:

- Ponto da cadeia de valor em que a questão é material.
- Impacto do aspecto dentro ou fora da empresa e, conseqüentemente, o stakeholder afetado.

Etapas da cadeia de valor onde os assuntos materiais têm maior impacto									Capítulo do Relatório de Sustentabilidade e Demonstração da Informação não Financeira 2021 que trata da questão	
#	Aspectos materiais para Naturgy	Carácter	Gás			Eletricidade				Impacto do aspecto dentro e/ou fora da organização por stakeholder
			Abastecimento	Transporte	Distribuição	Comercialização	Geração	Distribuição	Comercialização	
01	Mudança climática e transição energética	MA	n	n	n	n	n	n	Acionistas · Investidores   Fornecedores   Sócios de negócios   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores   Grupos financeiros   Clientes   Agências seguradoras e resseguradoras.	A oportunidade dos desafios ambientais
02	Segurança cibernética e segurança da informação	SO	■	n	n	■	n	n	Acionistas · Investidores   Fornecedores   Sócios de negócios   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores   Grupos financeiros   Clientes   Agências seguradoras e resseguradoras	Integridade e confiança.
03	Economia circular e ecoeficiência	MA	n	n	n	n	■	n	Fornecedores   Sócios de negócios   Funcionários   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores   Agências seguradoras e resseguradoras.	A oportunidade dos desafios ambientais.
04	Segurança no trabalho e bem-estar dos trabalhadores	SO	n	n	n	n	n	n	Acionistas · Investidores   Fornecedores   Sócios de negócios   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores   Grupos financeiros   Clientes   Agências seguradoras e resseguradoras.	Compromisso e talento.

Etapas da cadeia de valor onde os assuntos materiais têm maior impacto									Capítulo do Relatório de Sustentabilidade e Demonstração da Informação não Financeira 2021 que trata da questão	
#	Aspectos materiais para Naturgy	Carácter	Gás			Eletricidade				Impacto do aspecto dentro e/ou fora da organização por stakeholder
			Abastecimento	Transporte	Distribuição	Comercialização	Geração	Distribuição	Comercialização	
05	Continuidade do negócio	EC	n	n	■	n	n	n	Acionistas · Investidores   Fornecedores   Sócios de negócios   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores   Grupos financeiros   Clientes   Agências seguradoras e resseguradoras	Integridade e confiança.
06	Segurança das instalações e operação	EC	n	n	n	n	n	n	Fornecedores   Funcionários   Sócios de negócios   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores   Grupos financeiros   Clientes   Agências seguradoras e resseguradoras	Integridade e confiança.
07	Diversidade e igualdade	SO	n	n	n	n	n	n	Acionistas · Inversores   Funcionários   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores.	Compromisso e talento.
08	Atração e qualidade do emprego	SO	n	n	■	n	n	■	Acionistas · Inversores   Funcionários   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores.	Compromisso e talento.
09	Integridade, compliance e transparência nos negócios	SO	n	n	n	n	n	n	Acionistas · Investidores   Fornecedores   Sócios de negócios   Funcionários   Analistas   Agentes de mercado   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores   Grupos financeiros   Clientes   Agências seguradoras e resseguradoras.	Integridade e confiança.
10	Desenvolvimento do talento	SO	n	■	n	■	n	■	Acionistas · Inversores   Funcionários   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores	Compromisso e talento.
11	Boa governança corporativa	SO	n	n	n	n	n	n	Acionistas · Investidores   Analistas   Administração · Órgãos reguladores   Grupos financeiros.	Integridade e confiança.
12	Resiliência do modelo de negócios	EC	n	n	n	n	n	n	Acionistas · Investidores   Fornecedores   Sócios de negócios   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores   Grupos financeiros   Clientes   Agências seguradoras e resseguradoras.	Integridade e confiança.
13	Atendimento e satisfação do cliente	EC	n	n	■	■	n	n	Fornecedores   Funcionários   Sócios de negócios   Analistas   Sociedade   Administração · Órgãos reguladores   Grupos financeiros   Clientes   Agências seguradoras e resseguradoras	Experiência de cliente



## Sumário de conteúdo da GRI

[102-55] [102-56]

Para o *Materiality Disclosures Service*, a *GRI Services* revisou que o índice de conteúdo GRI está claramente apresentado e as referências para *Disclosures* 102-40 a 102-49 estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório.

### GRI 101: Fundamentos 2016

GRI 101 não possui divulgações

### Divulgações gerais

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
<b>Perfil organizacional</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-1</b> Nome da organização	39		Sim
	<b>102-2</b> Atividades, marcas, produtos e serviços	39		Não
	<b>102-3</b> Localização da sede	16, 41, 42, 221		Sim
	<b>102-4</b> Localização das operações	16, 41, 42, 85		Não
	<b>102-5</b> Propriedade e forma jurídica	39		Não
	<b>102-6</b> Mercados atendidos	16, 39, 40, 41		Não
	<b>102-7</b> Escala da organização	26, 42		Sim
	<b>102-8</b> Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	164		Não
	<b>102-9</b> Cadeia de fornecedores	111, 112, 115		Não
	<b>102-10</b> Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	16		Não
	<b>102-11</b> Princípios ou abordagem de precaução	98, 100		Não
	<b>102-12</b> Iniciativas externas	53, 58, 75, 148		Sim
	<b>102-13</b> Participação em associações	53		Não
<b>Suplemento Setorial de Energia – Perfil organizacional</b>	<b>EU1</b> Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária e regime regulatório	28		
	<b>EU2</b> Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	29		
	<b>EU3</b> Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	20, 22		
	<b>EU4</b> Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	20, 22		
<b>Estratégia</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-14</b> Declaração do tomador de decisão sênior	4		Não
	<b>102-15</b> Principais impactos, riscos e oportunidades	100, 101, 108		Não
<b>Ética e integridade</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-16</b> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	65, 68		Não
	<b>102-17</b> Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	65, 67		Não

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
<b>Governança</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-18</b> Estrutura da Governança	89		Sim
	<b>102-21</b> Consulta a grupos de interesse sobre aspectos econômicos, ambientais e sociais	89, 92, 94		Não
	<b>102-22</b> Composição do órgão máximo de governo e seus comitês	94		Sim
	<b>102-23</b> Presidente do órgão máximo de governo	94		Sim
	<b>102-24</b> Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança	90		
	<b>102-25</b> Conflitos de interesse	90		
	<b>102-26</b> Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	89		
	<b>102-28</b> Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	89		
	<b>102-29</b> Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	98		Não
	<b>102-30</b> Eficácia dos processos de gestão de risco	98		Não
	<b>102-31</b> Revisão de temas econômicos, ambientais e sociais	100		Não
	<b>102-32</b> Papel do mais alto órgão de governança no processo de relato	89		
	<b>102-33</b> Comunicação de preocupações críticas	67, 90, 92, 94		Não
	<b>102-34</b> Natureza e número total de preocupações críticas	67, 90, 92, 94		Não
	<b>102-35</b> Políticas de remuneração	90		
	<b>102-36</b> Processos para determinação da remuneração	90		
	<b>102-37</b> Envolvimento dos <i>stakeholders</i> na remuneração	90		
<b>Engajamento de stakeholders</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-40</b> Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	47, 48		Não
	<b>102-41</b> Acordos coletivos	164		Não
	<b>102-42</b> Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	47		Não
	<b>102-43</b> Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	47, 48, 153		Não
	<b>102-44</b> Principais tópicos e preocupações levantadas	47, 48, 153		Não

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
<b>Práticas de reporte</b>				
	<b>102-45</b> Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	84, 85		Não
	<b>102-46</b> Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	210, 212		Sim
	<b>102-47</b> Lista dos tópicos materiais	210, 212		Não
	<b>102-48</b> Atualizações de informações	210		Sim
	<b>102-49</b> Mudanças no relatório	212		Sim
	<b>102-50</b> Período do relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.		Sim
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-51</b> Data do relatório mais recente	A versão anterior a esta edição se referia ao exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 - Publicado em junho de 2021		Sim
	<b>102-52</b> Ciclo do relatório	Anual		Sim
	<b>102-53</b> Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	carillo@naturgy.com		Sim
	<b>102-54</b> Opção de acordo com o GRI Standards	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial.		Sim
	<b>102-55</b> Sumário de conteúdo da GRI	214		
	<b>102-56</b> Asseguração externa	214		

**Tópicos materiais****Desempenho econômico**

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	84, 88		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	84, 88		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	84, 88		Não
<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>	<b>201-1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído	86, 87, 88		Não

**Combate à corrupção**

<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	64, 71, 65		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	64, 71, 65		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	64, 71, 65		Não
<b>GRI 205: Combate à corrupção 2016</b>	<b>205-1</b> Operações avaliadas para riscos relacionados à corrupção	64, 71		Não
	<b>205-2</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	67		Não
	<b>205-3</b> Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	65, 67		Não

**Materiais**

<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	136, 137, 138, 140		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	136, 137, 138		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	136, 137, 138		Não
<b>GRI 301: Materiais 2016</b>	<b>301-1</b> Materiais usados por peso ou volume	139, 141		Não

**Energia**

<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	136, 137, 138, 140		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	136, 137, 138, 140		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	136, 137, 138, 140		Não
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	<b>302-1</b> Consumo de energia dentro da organização	141		Não

**Água e Efluentes**

<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	136, 137, 138, 140		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	136, 137, 138, 140		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	136, 137, 138, 140		Não
<b>GRI 303: Água 2016</b>	<b>303-1</b> Total de retirada de água por fonte	142		Não

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Omissão	Verificação externa
<b>Biodiversidade</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	140		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	140		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	140		Não
<b>GRI 304: Biodiversidade 2016</b>	<b>304-1</b> Unidades operacionais próprias, arrendadas, gerenciadas nas adjacências de áreas protegidas, ou dentro delas, e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	145		Não
	<b>304-2</b> Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	145		Não
	<b>304-3</b> Hábitats protegidos ou restaurados	145		Não
<b>Emissões</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	139, 141, 142		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	139, 141, 142		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	139, 141, 142		Não
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>	<b>305-1</b> Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	142		Não
	<b>305-2</b> Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	142		Não
	<b>305-3</b> Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	142		Não
<b>Efluentes e resíduos</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	138, 140, 155		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	138, 140, 155		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	138, 140, 155		Não
<b>GRI 306: Efluentes e resíduos 2016</b>	<b>306-1</b> Descarte de água por qualidade e destino	142		Não
	<b>306-2</b> Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição	143		Não
	<b>306-3</b> Derramamentos significativos	157		Não
<b>Conformidade ambiental</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	138, 140		
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	138, 140		
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	138, 140		
<b>GRI 307: Conformidade ambiental 2016</b>	<b>307-1</b> Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	141		

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
<b>Avaliação ambiental de fornecedores</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	110		
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	110		
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	110		
<b>GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016</b>	<b>308-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	115		
	<b>308-2</b> Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	115		
<b>Emprego</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	166, 168, 170		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	166, 168, 170		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	166, 168, 170		Não
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>	<b>401-1</b> Novas contratações e rotatividade de funcionários	171		Sim
	<b>401-2</b> Benefícios para funcionários de tempo integral que não são fornecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	168		Sim
	<b>401-3</b> Licença-paternidade	168		Sim
<b>Saúde e segurança no trabalho</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	184, 185, 190, 199		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	184, 185, 190, 199		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	184, 185, 190, 199		Não
<b>GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2016</b>	<b>403-1</b> Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	188		Sim
	<b>403-2</b> Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero/ecoindicador	199		Não
<b>Treinamento e educação</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	116, 170		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	166, 170		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	166, 170		Não
<b>GRI 404: Capacitação e Educação 2016</b>	<b>404-1</b> Média de horas de treinamento por ano por funcionários	173		Sim
	<b>404-3</b> Percentual de funcionários que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	166		Sim

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	162, 166, 168, 170		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	162, 166, 168, 170		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	162, 166, 168, 170		Não
<b>GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016</b>	<b>405-1</b> Diversidade nos órgãos de governança e empregado	90		
	<b>405-2</b> Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	164, 165, 174		Sim
<b>Liberdade de associação e negociação coletiva</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	168		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	168		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	168		Não
<b>GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016</b>	<b>407-1</b> Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva possa estar em risco	168		Não
<b>Avaliação em direitos humanos</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	80, 170		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	80, 170		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	80, 170		Não
<b>GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos 2016</b>	<b>412-1</b> Operações submetidas a análises ou avaliações de impactos relacionados a direitos humanos	170		Não
	<b>412-2</b> Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos de direitos humanos	80		Sim
	<b>412-3</b> Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	170		Não
<b>Comunidades Locais</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	202		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	202		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	202		Não
<b>GRI 413: Comunidades Locais 2016</b>	<b>413-1</b> Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	202		Não

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Verificação externa
<b>Avaliação social de fornecedores</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	110, 112, 168		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	110, 112, 168		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	110, 112, 168		Não
<b>GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016</b>	<b>414-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	115, 170		Não
	<b>414-2</b> Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	115, 170		
<b>Saúde e segurança do cliente</b>				
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	155, 156, 157		Sim
	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes	155, 156, 157		Não
	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão	155, 156, 157		Não
<b>GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016</b>	<b>416-1</b> Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	155, 156, 157		Não
<b>Acesso</b>				
<b>Suplemento Setorial de Energia – Acesso</b>	<b>EU30</b> Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia	30		

[102-3]

**Naturgy - Brasil**

Av. das Américas 4200, bloco 6, 5º andar

Barra

Rio de Janeiro - RJ

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

Diretoria de Comunicação

**Direção de arte e diagramação:**

Flavia da Matta Design

**Naturgy** 

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