

Informe  
Anual Integrado  
2019



Companhia Distribuidora de Gás  
do Rio de Janeiro – CEG

Naturgy 



Informe  
Anual Integrado  
**2019**



Modelos  
de negócios  
e criação  
de valor



Pág. | 11



Resultado  
operacional



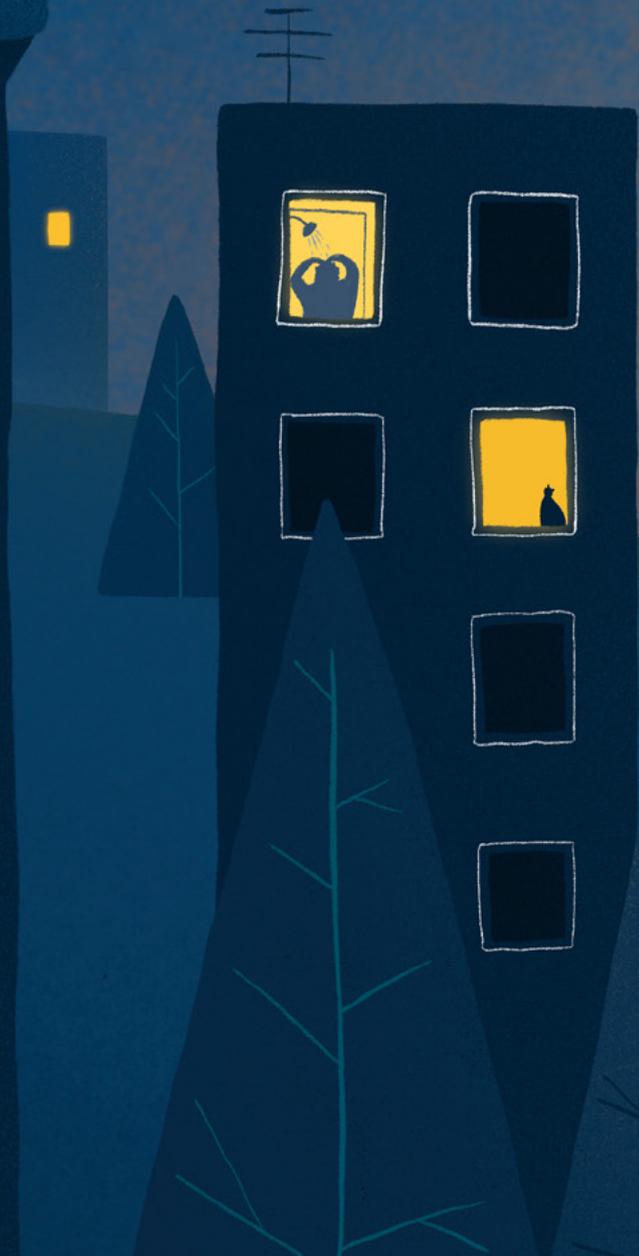
Pág. | 15



Resultados  
financeiros



Pág. | 27





Valor gerado  
para a  
sociedade



A administração

Pág. | 33

Pág. | 45



Naturgy 

Antonio Gallart  
**Presidente do Conselho de Administração**



# Carta do Presidente do Conselho de Administração

---

Prezados Senhores,

É com prazer que apresento o relatório de resultados da nossa distribuidora da capital e região metropolitana do Rio de Janeiro em 2019. Como já havíamos mencionado anteriormente, o ano foi desafiador para o nosso mercado. As mudanças anunciadas pelo governo federal para estruturar um novo marco no setor de gás, o chamado Novo Mercado de Gás, começaram efetivamente a acontecer, buscando maior abertura do negócio, competitividade e entrada de novos *players*.

A criação desse programa e as mudanças implantadas implicaram em adequações necessárias nas regulações estaduais. Em parceria público-privado - que reuniu a agência reguladora, o Governo do Estado e outros atores do mercado carioca - apresentamos nossas propostas e atuamos no sentido de defender o equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão firmado em 1997, garantindo a segurança jurídica de suas regras.

Foi nesse contexto que tivemos que navegar e saber viver de acordo com o melhor para nossos clientes, para continuar oferecendo sempre soluções para um serviço contínuo e de qualidade.

O ano marcou também a consolidação da nova marca Naturgy, que teve o reconhecimento de nossos diversos públicos e nos levou, inclusive, a merecer um prêmio na categoria campanhas de comunicação. Um dos indicadores dessa performance foi nossa presença na imprensa, que teve crescimento de 30% em relação a 2018, sendo 66% de material positivo para a companhia.

Nossa atuação nos levou ainda a garantir posição de destaque em nove grandes *rankings* de desempenho empresarial no país, entre eles o tradicional anuário Valor 1000, do jornal Valor Econômico, que aponta as 1.000 maiores empresas do país, e no qual a distribuidora da capital e região metropolitana obteve a 159ª posição na classificação geral.

Em termos financeiros, o ano foi extremamente volátil e, portanto, desafiador para a maioria das economias do mundo, que sofreu os efeitos das tensões comerciais entre China e os Estados Unidos. No entanto, nossos resultados foram muito positivos, com o Lucro Operacional da distribuidora crescendo 45% e todos os demais indicadores também em alta.

## Um modelo operativo para atender nossos clientes

Nossos clientes são nossa grande prioridade. Sabemos que, para empresas como a nossa, que prestam um serviço de utilidade pública, um serviço essencial, é fundamental construir canais de confiança e comunicação. Essa tarefa requer um trabalho constante e meticuloso.

Em 2019, a nossa evolução do número de clientes seguiu ascendente e fechamos o ano com um total de 963.957 clientes. Buscando facilitar o atendimento a eles, especialmente para o perfil que prefere efetuar suas solicitações em ambiente digital, lançamos em julho o portal Minha Naturgy, facilitando a solicitação de serviços e o atendimento via *chat* pelo celular. A empresa registrou um total de 1,3 milhão de contatos de clientes em seus diferentes canais de relacionamento e nosso *call center* fechou o ano com um total de 925 mil chamadas de clientes, sendo 80% delas atendidas em 20 segundos, o que colocou a prestação de serviço desse canal dentro dos níveis de excelência.

A nossa área de atendimento de segundo nível atendeu 9.821 demandas, por meio da suas redes sociais, Ouvidoria e da Agenersa (Agência reguladora), atingindo 100% dos indicadores da Qualidade em relação aos prazos de resposta.

## A empresa internamente

Em relação ao nosso planejamento interno, continuamos focados na simplificação da estrutura organizacional e de governança corporativa. Buscamos padronizar, unificar e otimizar processos e sistemas; capturando sinergias e eficiências em custos e investimentos de capital, simplificando a organização para incluir as melhores práticas nacionais e internacionais no país.

O modelo de gestão de pessoas da empresa integra três áreas que asseguram a sua coerência e solidez. A primeira é o Compromisso e fidelização. A empresa considera a gestão do talento como marco estratégico. Em 2019, foi implantado o Clube de Mentores e foi dado seguimento a grandes projetos, como Avaliação de Competências 360º, Mapa de Sucessão, entre outros.

A segunda é a Formação: promovemos 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.

A terceira área é a de Recompensas, que se traduz em uma série de benefícios oferecidos entre eles o Plano de Previdência, Plano de Saúde e Odontológico, Auxílio-creche, Auxílio-excepcional, Empréstimo, Bolsa de Estudos.

Em 2019, recebemos pela segunda vez a certificação do instituto Top Employers que identifica e reconhece as empresas que se destacam nas políticas de gestão de pessoas e condições de trabalho para seus funcionários ao redor do mundo.

Vale ressaltar ainda a relevância das ações sociais e institucionais que, embora não sejam tão visíveis como as operacionais, recebem por parte da empresa a mesma atenção e cuidado. Buscamos continuar crescendo com rentabilidade mas sem perder de vista nosso compromisso com a responsabilidade social, ambiental e demais procedimentos que integram seus valores.

Para isso, promovemos o curso “Técnicas para análise de projetos de gás canalizado” e novos alunos – graças à parceria entre a Fundação Naturgy e o Senai – formaram-se como profissionais aptos a atuarem no ramo gasista.

Na área de gastronomia, seguimos com o projeto Energia do Sabor, formando jovens carentes em curso de Cozinheiro Internacional. O Energia do Sabor foi lançado em 2012 e já formou 139 jovens como cozinheiros internacionais e em cursos de panificação e confeitaria. A ideia do projeto é atender à demanda dos restaurantes e hotéis do Rio de Janeiro por novos profissionais especializados. É importante ressaltar que 99% dos alunos formados foram absorvidos pelo mercado de trabalho.

Sempre voltada para o apoio à cultura, a empresa participou, em 2019, de um belo projeto que lançou o livro “A História do Gás no Rio de Janeiro”. A publicação reúne fatos marcantes sobre as transformações vividas nos últimos 165 anos no Estado do Rio, com a expansão do uso do gás, principalmente na capital. E conta também a história da empresa, que se confunde com a história de modernização e evolução do Rio de Janeiro. A produção do livro é cuidadosa, com fotos raras da cidade e da antiga fábrica de gás.

Na área de meio ambiente, o programa educativo Energia para Crescer, voltado para o público infantil, foi realizado mais uma vez, durante o ano letivo de 2019, em instituições de ensino públicas e privadas do município do Rio de Janeiro. Na opinião dos educadores, 100% das escolas que receberam este projeto manifestaram interesse em fazer novamente.

O cuidado com o meio ambiente sempre esteve nas prioridades da empresa. A Naturgy é certificada e mantém, desde 2012, um Sistema de Gestão Ambiental. No contexto desta certificação, a política ambiental da empresa atua difundindo o conhecimento de temas e ações sustentáveis e de preservação e proteção do meio ambiente. Em 2019, foram realizadas 40 inspeções em empresas contratadas e foram neutralizados 21.779 kg de CO<sub>2</sub>.

Realizamos também diversas ações e campanhas de economia circular a fim de reduzir os impactos negativos decorrentes de nossa atuação, tais como redução de consumo de água, energia e papel; fomento ao consumo de GNV e etanol frente à gasolina, entre outros.

## Renovação de redes

Em 2019, foram renovados 27.314 metros de rede, mais do que o dobro em relação ao que foi feito em 2018. A empresa investiu, em 2019, um total de R\$ 160.520 mil, garantindo a manutenção necessária à segurança da rede de distribuição. Frente a 2018, o volume de investimentos foi 4,2% superior. A maior parte desses investimentos, R\$ 85.367 mil, foi destinada à conservação e renovação de redes.

Com a renovação das redes, substituindo-se dutos de ferro fundido por polietileno (PE), já há alguns anos não é mais feita a manutenção de redes com aplicação de líquido selante, que era aplicado nos dutos de ferro, evitando assim escapamentos de gás.

Em 2019, também concluímos o Projeto de Cartografia Digital dos municípios de Maricá e de Mangaratiba, através do qual foram produzidos dados geográficos abrangendo uma área de aproximadamente 61 km<sup>2</sup>. Dando prosseguimento ao programa de renovação de redes antigas da cidade, foram assentados 27.314 metros de rede e 969 ramais.

## Resultados do ano

Houve um avanço significativo do desempenho financeiro em 2019. Registramos um Lucro Operacional de R\$ 598 milhões e Lucro Líquido de R\$ 373 milhões, representando um crescimento de 45% e 115%, respectivamente, frente ao ano de 2018. Esse crescimento deve-se à melhora no resultado operacional, por altas de novos clientes, menores custo de administração associados ao plano de eficiência implementados pela empresa, indexação de tarifas e menores gastos de contingências reconhecidos, em comparação ao ano de 2018.

Os investimentos consolidados da companhia totalizaram 160,5 milhões, focados principalmente em crescimento e melhoria na qualidade do fornecimento. Com um crescimento na base de cliente de 1%, alcançamos um total de 963.957 clientes ativos.

## Expectativas para 2020

Pre vemos 2020 como um ano ainda mais desafiador que 2019, não apenas para o setor de gás mas também para a economia global. Isto, principalmente, porque estão previstas mudanças que terão como objetivo incorporar medidas fortes que respondam às necessidades que o novo cenário mundial coloca para nós.

Mas também enfrentaremos outro grande desafio. Nos primeiros meses de 2020, vimos como o panorama mundial mudou bruscamente devido à COVID-19, uma doença considerada uma pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Mudanças de todos os tipos que até alteraram coisas que estavam arraigadas em nossa sociedade e que tínhamos como certo, como nos reunirmos em família, ir ao trabalhar de transporte público todos os dias, a liberdade de pegar um avião em qualquer lugar e de qualquer lugar entre países, sem grandes complicações.

Essa doença nos fez repensar tudo, inclusive a maneira como os serviços são prestados em geral, seja em compras em supermercados, postos de gasolina ou serviços de escritório. Nesse contexto, e com o objetivo de cuidar da saúde e do bem-estar de nossos colaboradores e clientes e não os expor a fontes potenciais de contágio, como primeira medida, decidimos encerrar temporariamente o serviço em nossas agências presenciais e reforçar o contato *on-line*. Da mesma forma, mais de 90% de nossos colaboradores começaram a trabalhar remotamente em suas casas, privilegiando o uso das ferramentas digitais disponíveis.

Junto a isso, estabelecemos protocolos que instruem como agir em casos de presença de sintomas, contato próximo com casos prováveis, entre outros. Também limitamos a participação em reuniões e eventos de trabalho externos àqueles estritamente necessários, bem como viagens nacionais.

Continuamos a monitorar o desenvolvimento dessa situação, com o objetivo de apoiar tudo o que precisamos. Sabemos que o serviço que prestamos é essencial para nossos clientes, e ainda mais hoje, que grande parte da população está em suas casas, o fornecimento de gás desempenha um papel fundamental.

Estamos abertos e preparados para os desafios que este ano de 2020 nos trará. Confiamos em nosso trabalho, em nosso poder de adaptação, em nossos colaboradores – pessoal comprometido com nossa empresa – mas, acima de tudo, confiamos em nossa vocação de serviço, que nunca nos permitirá deixar de lado nossa principal preocupação: oferecer um serviço de qualidade e acessível a todos os nossos clientes.

Juntos, enfrentamos um 2019 desafiador, então o convite agora é para continuarmos trabalhando com o mesmo entusiasmo neste 2020.



Informe Anual Integrado | 2019

# Modelos de negócios e criação de valor

—

Nova marca consolidada | 12

Cenários macroeconômico e energético | 12

Missão, visão e valores | 13

## Nova marca consolidada

Em julho de 2018, o grupo controlador da empresa modificou sua marca, que passou a ser denominada Naturgy. Em continuação a essa mudança, as empresas operadas e controladas pelo grupo no Brasil também passaram a incorporar a nova marca em sua identidade visual, sem alteração da razão social.

Assim, no dia 10 de dezembro de 2018, a marca Naturgy foi oficialmente adotada no Brasil, completando seu primeiro aniversário ao final de 2019. A mudança foi precedida de comunicação à Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – Agenera e, desde o seu lançamento, passou a ser divulgada amplamente, para informar não apenas ao mercado, aos acionistas e investidores da empresa, mas também aos clientes, prestadores de serviços e parceiros comerciais.

Uma pesquisa realizada com clientes do Rio de Janeiro, em 2019, mostrou que em menos de 6 meses da troca de marca 64% dos entrevistados já sabiam que o nome da distribuidora havia mudado. Além disso, o case da mudança de marca foi premiado com o Troféu Ouro no Prêmio ABT.

## Cenários macroeconômico e energético

O Produto Interno Bruto – PIB cresceu 1,1% em 2019. O índice manteve-se estável em relação a 2018, frustrando o crescimento esperado para o ano. Isso demonstra uma recuperação da economia, ainda em ritmo lento.

A taxa de desemprego caiu de 12,3%, em 2018, para 11,9%, em 2019 (variação de apenas -0,4%), o que contribui para a lenta recuperação da economia.

A taxa básica de juros SELIC fechou o ano de 2019 em 4,5%, atingindo nova mínima histórica. O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), índice oficial que mede a inflação no país, sofreu discreto aumento, passando de 3,75%, em 2018, para 4,31%, em 2019. Superou a meta (4,25%) do Governo, contudo ficou dentro do limite previsto pelo Conselho Monetário Nacional (entre 2,75% e 5,75%).

O dólar acumulou alta de 3,5% em 2019, fechando o ano cotado a R\$ 4,0098. A guerra comercial entre Estados Unidos e China, o cenário político na América

do Sul, a queda da taxa SELIC, além das dificuldades de articulação política entre os poderes Executivo e Legislativo, foram fatores que impactaram a cotação da moeda.

No setor de óleo e gás, a produção total de petróleo no país – informada no Boletim da Produção de Petróleo e Gás Natural, emitido pela Agência Nacional do Petróleo (ANP) – foi de 1,299 bilhão de barris em dezembro de 2019, com média diária de 2,787 mbbbl/d, resultando num acréscimo de 7,78% em relação à produção de 2018. Já a produção de gás natural, correspondeu a 122,53 milhões de m<sup>3</sup>/d, registrando um aumento de 9,46% em relação a 2018.

De acordo com a Abegás (Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás Canalizado), o volume médio total de gás natural consumido no país em 2019 foi 0,97% superior ao volume consumido em 2018, mantendo-se estável. A média de consumo no país foi de 64,626 milhões de m<sup>3</sup>/dia frente a 64,007 milhões de m<sup>3</sup>/dia em 2018.

O consumo das termelétricas, ainda segundo a Abegás, subiu 3,25% no ano, alcançando 23,89 milhões de m<sup>3</sup>/d. Já as vendas para o segmento industrial mantiveram-se estáveis, com ligeira queda de 0,96%, para 27,97 milhões de m<sup>3</sup>/d. O consumo do mercado convencional chegou a 40,72 milhões de m<sup>3</sup>/d em 2019, apenas 0,3% abaixo dos 40,86 milhões de m<sup>3</sup>/d de 2018. O destaque positivo foi o crescimento das vendas para o mercado de GNV, com aumento de 3,24%, alcançando 6,056 milhões de m<sup>3</sup>/d em 2019.

# Missão, visão e valores

## A missão\_

da companhia é atender às necessidades energéticas da sociedade, proporcionando aos nossos clientes serviços e produtos de qualidade respeitosos com o meio ambiente, aos nossos acionistas uma rentabilidade crescente e sustentável, e aos nossos empregados a possibilidade de desenvolver suas competências profissionais.

## A visão\_

é ser um grupo energético e de serviços líder e em contínuo crescimento, com presença multinacional, que se distingue por proporcionar uma qualidade de serviço excelente aos seus clientes, uma rentabilidade sustentável aos seus acionistas, uma ampliação das oportunidades de desenvolvimento

profissional e pessoal aos nossos empregados, e uma contribuição positiva à sociedade, atuando com um compromisso de cidadania global.

## Os valores\_

que guiam a forma de agir da Empresa são:



**Orientação ao cliente:** dedicamos os nossos esforços a conhecer e satisfazer as necessidades de nossos clientes. Queremos proporcionar-lhes um serviço excelente e ser capazes de dar-lhes uma resposta imediata e eficaz.



**Compromisso com os resultados:** elaboramos planos, fixamos objetivos coletivos e individuais e tomamos decisões em função de seu impacto na consecução dos objetivos de nossa Visão, assegurando o cumprimento dos compromissos adquiridos



**Sustentabilidade:** desenvolvemos nossos negócios com um horizonte estratégico que transcende os interesses econômicos imediatos, contribuindo para o desenvolvimento econômico, meio ambiental e social, tanto em curto como em longo prazos.



**Interesse pelas pessoas:** promovemos um entorno de trabalho respeitoso com os nossos empregados, colaborando para sua formação e desenvolvimento profissional. Propiciamos a diversidade de opiniões, perspectivas, culturas, idades e gêneros no seio de nossas organizações.



**Responsabilidade Social:** aceitamos nossa responsabilidade social corporativa, proporcionando à sociedade nossos conhecimentos, capacidade de gestão e criatividade. Dedicamos parte dos nossos lucros à ação social, mantendo o diálogo permanente com a sociedade para conhecer suas necessidades e conseguir sua satisfação, de tal forma que incremente a credibilidade e o prestígio do nosso grupo.



**Integridade:** todas as pessoas do grupo devem se comportar com honestidade, retidão, dignidade e ética, contribuindo assim para o aumento da confiança da sociedade na nossa empresa. A Direção do grupo agirá com transparência e responsabilidade ante todas as partes interessadas.



Informe Anual Integrado | 2019

# Resultado operacional

—

Atividade comercial | 16

Serviço a clientes | 20

Atividade técnica e operações | 22

Gestão jurídica | 24

## Atividade comercial

Na sua área de concessão, a empresa fornece gás para um total de 19 municípios localizados na região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro. Entre eles, apenas 02 são atendidos pelo sistema de Gás Natural Comprimido – GNC (Mangaratiba e Maricá). Os demais são atendidos com rede de gás canalizado (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 Japerf).



Municípios atendidos	2019	2018
Com rede de gás canalizado	17	17
Com GNC estruturante	2	2
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>19</b>

## Clientes atendidos

Em todos esses municípios, mais de 9 mil residências e 280 comerciantes passaram a contar com o conforto e a segurança do abastecimento por gás natural canalizado, a partir de 2019. No total, mais de 9,3 mil novos clientes passaram a ser abastecidos com gás natural nos segmentos residencial, comercial, industrial, de gás natural veicular – GNV e de Geração Elétrica. Assim, ao final do ano a empresa já atendia a um total de 963.957 clientes.



# 9,3 mil

**Novos clientes**  
abastecidos com gás

Número de Clientes	2019	2018	Variação
Residencial	950.301	941.263	9.038
Comercial	12.923	12.641	282
Industrial	257	259	(2)
Geração Elétrica + ATR*	4	4	0
GNV	472	465	7
<b>Total</b>	<b>963.957</b>	<b>954.632</b>	<b>9.325</b>

\*ATR – Acesso de Terceiros à Rede

## Evolução do número de clientes nos últimos 5 anos\_

(Clientes – unidades)



## Vendas de gás

As vendas médias diárias totais de gás natural atingiram 10.319,1 mil m<sup>3</sup>/dia, apresentando uma redução de -10,39%, frente a 2018, quando somaram 11.515,8 mil m<sup>3</sup>/dia. Essa redução decorreu, principalmente, em razão da queda das vendas para geração elétrica (-20,82%).

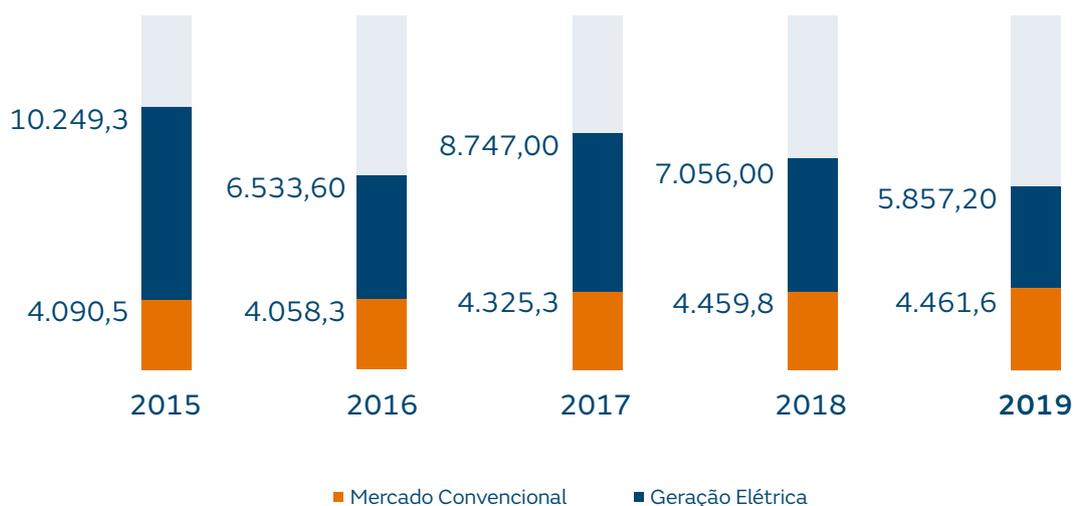
Vendas (mil m <sup>3</sup> /dia)	2019	2018	Variação %
Residencial	308,80	321,50	(3,95)
Comercial	202,00	204,80	(1,37)
Industrial	1.191,60	1.293,90	(7,91)
Postos de GNV	2.759,50	2.639,60	4,54
<b>Total do mercado convencional</b>	<b>4.461,90</b>	<b>4.459,80</b>	<b>0,05</b>
Geração Elétrica + ATR*	5.857,20	7.056,00	(20,82)
<b>Total</b>	<b>10.319,10</b>	<b>11.515,80</b>	<b>(10,39)</b>

\*ATR – Acesso de Terceiros à Rede



## Evolução do volume de vendas nos últimos 5 anos\_

Vendas (mm<sup>3</sup>/dia) nos últimos 5 anos



## Revisão de tarifas para o quinquênio 2018-2022

A proposta da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas (2018-2022) foi enviada no segundo semestre de 2017 à Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – Agenersa, conforme determina a cláusula sétima do contrato de concessão firmado entre a empresa e o Estado do Rio de Janeiro, em 21 de julho de 1997.

Posteriormente, em 28/09/2018 e em 19/11/2018, foram enviados Relatórios Complementares da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas, visando à adequação ao cenário mais atual e ainda a atender à solicitação do Poder Concedente. O processo de revisão tarifária encontra-se ainda em andamento, aguardando definição da Agência Reguladora.

## Contrato de suprimento de gás

O contrato de suprimento de gás firmado com a Petrobras foi aditado, prolongando sua vigência por mais 2 anos. Essa medida estava prevista no contrato vigente, mediante apresentação, por parte da Petrobras, de nova cláusula de preços de gás. Tendo em vista que a proposta de alteração de preço apresentou redução em relação à precificação vigente, a concessionária optou por ajustar suas quantidades contratuais e aditar o contrato.

## O novo mercado de gás

O Governo Federal criou um programa denominado Novo Mercado de Gás. De acordo com o Governo, o objetivo é a formação de um mercado aberto, dinâmico e competitivo, buscando a redução do preço do gás natural e, conseqüentemente, o incentivo ao desenvolvimento econômico do País. O Programa é coordenado pelo Ministério de Minas e Energia e desenvolvido em conjunto com a Casa Civil da Presidência da República, o Ministério da Economia, a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), a Empresa de Pesquisa Energética (EPE) e o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade). Ainda de acordo com o Governo, as medidas adotadas no programa visam ao uso mais eficiente das infraestruturas existentes, à atração de novos investimentos e à promoção da concorrência no mercado de gás natural.

Com a criação desse novo programa no âmbito federal, tornam-se necessárias adequações das regulações estaduais às mudanças implementadas no programa. Desta forma, a companhia vem acompanhando as modificações implantadas no âmbito do Governo do Estado, inclusive por atuação da agência reguladora estadual, a Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – Agenesra. Neste contexto, a distribuidora tem atuado em conjunto com a agência reguladora, o Governo do Estado e outros atores do mercado fluminense, visando possibilitar a abertura do mercado, de forma

transparente, objetivando a garantia da segurança jurídica e o cumprimento do Contrato de Concessão.

As principais regras que constam da regulamentação da Agenesra são, dentre outras, a definição de critérios de enquadramento de agentes livres, procedimentos para aquisição de gás pela distribuidora por meio de chamamentos públicos e regras e formas de remuneração relacionadas a gasodutos dedicados. A Deliberação da Agenesra ainda está em fase de julgamento de embargos interpostos por todos os agentes do mercado, inclusive, pela distribuidora.



## Serviço a clientes



+Info

Acesse  
[www.minhanaturgy.com.br](http://www.minhanaturgy.com.br)



clientes

# 1,3 milhão

Atendidos  
em diferentes canais

## Excelência no atendimento

Com o compromisso de colocar o cliente no centro de seu modelo de negócio, como fator-chave de sustentabilidade, a empresa atuou alinhada com os seguintes princípios de sua responsabilidade social corporativa:

- os clientes estão no centro do que fazemos;
- tratamos os nossos clientes como gostaríamos de ser tratados; e
- gostamos de inovar para fazer o dia a dia mais fácil para nossos clientes.

Com essa visão, a empresa registrou um total de 1,3 milhão de contatos de clientes em seus diferentes canais de relacionamento: telefone, chat, agência e e-mail.

O *call center* fechou o ano com um total de 925 mil chamadas de clientes, com 80% atendidas em 20 segundos, o que colocou a prestação de serviço desse canal dentro dos níveis de excelência.

Buscando facilitar o atendimento, especialmente para o perfil de cliente que prefere efetuar suas solicitações em ambiente digital, a companhia lançou, em julho, o portal [www.minhanaturgy.com.br](http://www.minhanaturgy.com.br), facilitando a solicitação de serviços e o atendimento via chat pelo celular.

Com uma linguagem simples e fácil acesso, o chat converteu-se no segundo canal mais procurado pelo cliente com perfil digital. Ao longo do ano, foram 75.835 atendimentos realizados pelo chat, 620% a mais do que o alcançado em 2018. Além da alta no volume de atendimentos, o chat recebeu 95% de avaliações positivas no pós-atendimento.

Internamente, a empresa revisou todos os procedimentos de atendimento ao cliente, buscando não só se adequar à legislação vigente, como também desburocratizar esse serviço e agilizar as demandas.

Nos diversos canais de atendimento, a empresa continuou fomentando a adesão à Conta Inteligente (recebimento da fatura via e-mail). Essa é uma ação sustentável que resulta também em redução de custos com o envio de correspondências físicas.

O sistema de atendimento móvel seguiu viabilizando a prestação de serviços presenciais a clientes residenciais localizados em municípios do interior do Estado. 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.

Em 2019 a área de atendimento de segundo nível atendeu 9.821 demandas, por meio de suas redes sociais, Ouvidoria e da Agenersa, atingindo 100% dos indicadores da Qualidade em relação aos prazos de resposta.

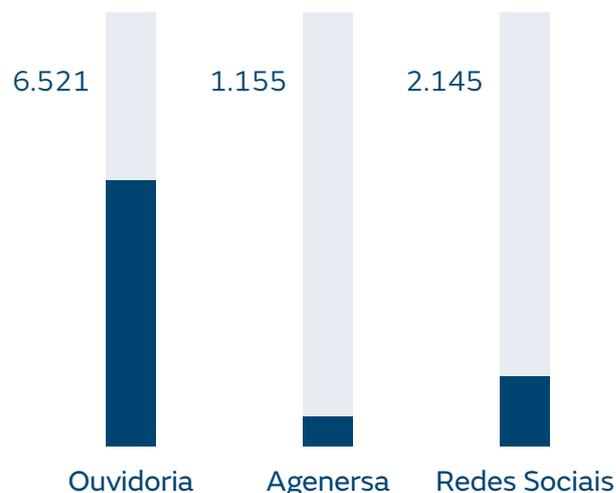


### Atendimentos do Chat

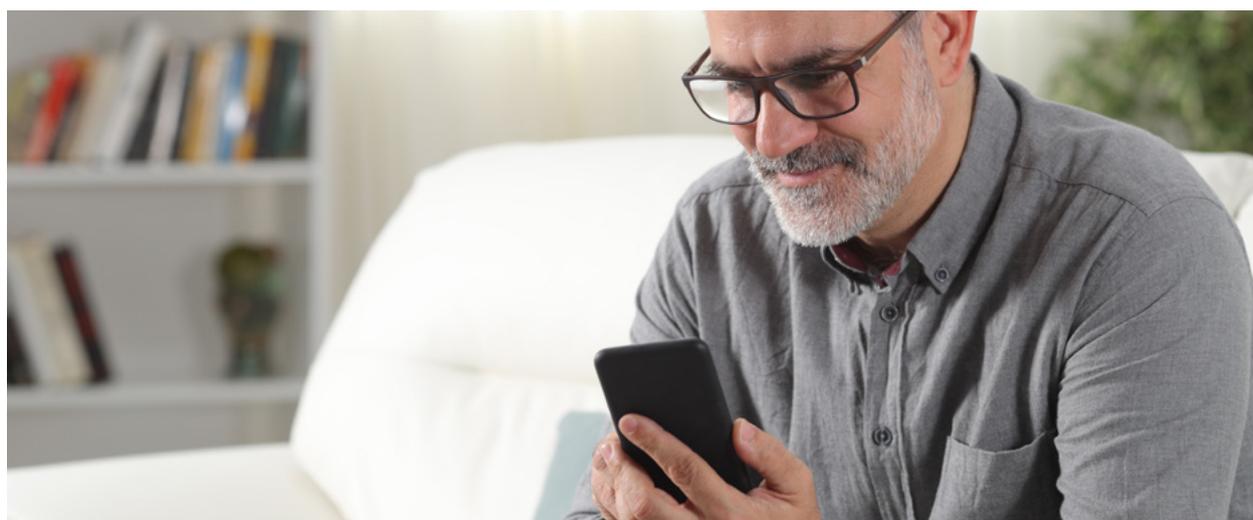
# 620%

a mais do que em 2018.

### Atendimentos realizados\_



(\*) Redes sociais: facebook, twitter e site Reclame Aqui.



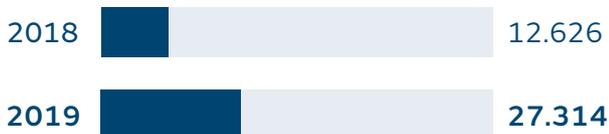
# Atividade técnica e operações

Em 2019, foi concluído o Projeto de Cartografia Digital dos municípios de Maricá e de Mangaratiba, através do qual foram produzidos dados geográficos abrangendo uma área de aproximadamente 61 km<sup>2</sup>.

Dando prosseguimento ao programa de renovação de redes antigas da cidade, foram assentados 27.314 metros de rede e 969 ramais. Com a renovação das redes, substituindo-se dutos de ferro fundido por polietileno (PE), já há alguns anos não é mais feita a manutenção de redes com aplicação de líquido selante, que era aplicado nos dutos de ferro, evitando assim escapamentos de gás.

## Renovação de rede assentada\_

(metros)



Neste trabalho, o objetivo prioritário na linha de atuação da empresa foi a segurança, cujos índices foram mantidos de acordo com as mais eficientes referências internacionais e dentro das metas fixadas pelo grupo controlador.

A rede de distribuição de gás canalizado do Rio de Janeiro, que possui um total de 4.905 km de extensão, está dentro de padrões internacionais de segurança e de confiabilidade. Parte dos investimentos realizados em renovação das redes de gás canalizado foi aplicada na modernização e renovação de estações de regulagem e medição, nas quais não há histórico de anomalias. Todas são blindadas, ventiladas, mapeadas e monitoradas pelo centro de controle da empresa, que tem ainda um sistema de detecção preventiva para inspecionar constantemente a rede de distribuição de gás da cidade. Através desse programa, é definido o cronograma de manutenções e renovações.

## Substituição de ramal completo\_

(nº de ramais)



## Meio Ambiente e Segurança

A Naturgy é certificada e mantém, desde 2012, um Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com a ISO 14001:2004, com o compromisso de desenvolver suas atividades tendo o foco na preservação ambiental e na utilização eficiente dos recursos naturais. A partir de 2014, essa certificação foi ampliada para todas as atividades da empresa. Em 2018, a Certificação foi atualizada com sucesso para a versão 2015 (ISO 14001:2015).

No contexto desta certificação, a política ambiental da empresa pauta suas ações visando, inclusive, garantir a prevenção de contaminação mediante





a melhoria continuada, o emprego das melhores técnicas disponíveis, e o controle e a minimização dos riscos ambientais.

Além disso, atua difundindo o conhecimento de temas e ações sustentáveis e de preservação e proteção ao meio ambiente, realizando treinamentos e ações de conscientização e segurança no ambiente de trabalho, envolvendo seus colaboradores e prestadores de serviços terceirizados. Desde 2015, a empresa promove anualmente o Fórum Ambiental com objetivo de conscientizar os colaboradores e difundir as práticas ambientais desenvolvidas pelo grupo controlador. Em 2019, foi realizado um evento em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente (5 de junho), com palestras diversas.

Regularmente, a distribuidora realiza inspeções ambientais que visam identificar oportunidades de melhoria em suas unidades e nas de seus prestadores de serviços terceirizados. O objetivo é verificar se as atividades e os processos estão em conformidade com a legislação vigente e com as normas internas do grupo Naturgy. Em 2019, foram realizadas 40 inspeções em empresas contratadas e 5 inspeções em estações.

A preocupação com suas emissões atmosféricas de carbono ultrapassa a esfera de seu processo produtivo e administrativo. Por isso, a empresa busca ir além da demanda de captação de carbono de suas atividades operacionais, neutralizando as emissões de carbono geradas por eventos externos voltados para os colaboradores. A iniciativa de compensação ambiental é voluntária. Em 2019 foram neutralizados 21.779 kg de CO<sub>2</sub>.

A empresa realizou ainda ações e campanhas de Economia Circular a fim de reduzir os impactos negativos decorrentes de sua atuação, tais como: redução de consumo de água, energia e papel; fomento ao consumo de GNV e etanol frente à gasolina; ecolavagem da frota (sem uso de água); programa de compostagem do resíduo orgânico; reciclagem de materiais.

## Gestão jurídica

A empresa manteve sua atuação na celebração de acordos judiciais, especialmente em sede de Juizados Especiais Cíveis. Nessas demandas, o modelo de atuação representou, em 2019, uma redução de custos de aproximadamente, R\$ 3,3 milhões, tendo por parâmetro os valores das causas nos processos em que se concluíram os acordos.

Vale destacar o êxito na celebração de acordos (judiciais e extrajudiciais) visando à recuperação de dívidas, valores associados à reparação de avarias causadas por terceiros na rede de distribuição, e casos de recuperação judicial. Em 2019, o montante recuperado chegou a cerca de R\$ 670 mil, nos segmentos residencial e de pequenos comércios.

A área de Compliance implantou um sistema independente para gestão do canal de denúncias possibilitando o devido registro e a rastreabilidade das denúncias, garantindo a confidencialidade e o anonimato dos denunciante. Ainda em 2019,

a área de Compliance realizou o treinamento de todos os colaboradores da empresa, terceiros alocados em suas instalações e dos principais fornecedores, sobre o Programa de Compliance, Código de Ética e as práticas internas associadas.

Em 2019, foi instaurada pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj) uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) para averiguar a Distribuição de Gás Canalizado no Estado do Rio de Janeiro. A CPI surgiu em um contexto de início de nova legislatura, com a instauração de diversas CPIs, como, por exemplo, as que visam investigar a distribuição de energia elétrica, a crise fiscal do Rio de Janeiro, Arco Metropolitano e o Hospital da Mulher de Cabo Frio. Nas diversas reuniões realizadas, a empresa teve a oportunidade de apresentar sua evolução e realizações desde a concessão do serviço de distribuição de gás no Estado, em 1997. Foram destacados pela empresa o grande volume de investimentos realizados, a expansão da rede de distribuição para diversos municípios, garantindo a universalização, a composição da tarifa de gás, programas internos de qualidade e segurança, entre outros. A CPI segue em andamento e sendo acompanhada pela empresa. Ainda não houve a apresentação de relatório final pela Comissão.





Informe Anual Integrado | 2019

# Resultados financeiros

—

Investimentos na operação | 28

Sumário financeiro | 29

Remuneração aos acionistas | 30

# Investimentos na operação

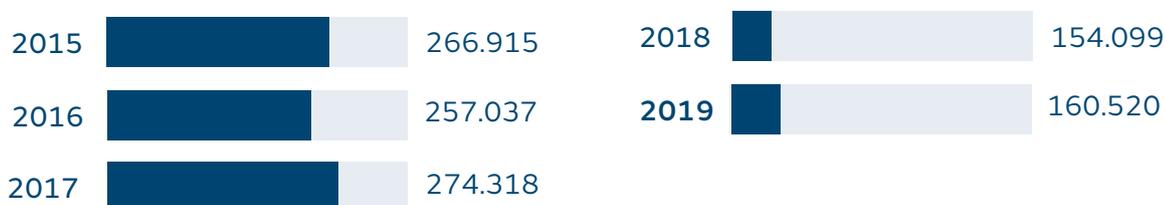
A empresa investiu, em 2019, um total de R\$ 160.520 mil, garantindo a manutenção necessária à segurança da rede de distribuição. Frente a 2018, o volume de investimentos foi 4,2% superior. A maior parte desses investimentos, no montante de R\$ 85.367 mil, foi destinada à Conservação e Renovação de Redes. O volume destinado à Expansão das redes correspondeu a R\$ 55.891 mil.

Investimentos (R\$ mil)	2019	2018	Varição (%)
Expansão	55.891	71.202	(21,50)
Conservação e Renovação	85.367	70.294	21,44
Outros Investimentos*	19.262	12.603	52,84
<b>Total</b>	<b>160.520</b>	154.099	4,17

\*Tecnologia da Informação/Frota/Instalações/Outros

## Evolução dos Investimentos Operacionais\_

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



# Sumário financeiro

<b>Conta de Resultados</b> (R\$ mil)	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>Variação</b> (R\$)	<b>Variação</b> (%)
Receita líquida das vendas e serviços	<b>4.631.112</b>	4.153.332	477.780	11,50
Lucro bruto	<b>1.068.546</b>	1.022.818	45.728	4,47
Lajida (Ebitda)	<b>730.418</b>	536.510	193.908	36,14
Lucro operacional	<b>597.924</b>	411.280	186.644	45,38
Lucro líquido do exercício	<b>372.918</b>	173.110	199.808	115,42
<b>Margem Bruta</b>	<b>23,07%</b>	24,63%		

<b>LAJIDA</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>Variação</b> (R\$)	<b>Variação</b> (%)
Lajida (R\$ mil)	<b>730.418</b>	536.510	193.908	36,14
Lucro líquido do exercício	<b>372.918</b>	173.110	199.808	115,42
Tributos sobre o lucro (IR/CSLL)	<b>173.632</b>	55.715	117.917	211,64
Resultado financeiro	<b>51.374</b>	182.455	(131.081)	(71,84)
Depreciação e amortização	<b>132.494</b>	125.230	7.264	5,80

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

## Resultado Financeiro

Com a discreta retomada da atividade econômica e com os sinais consistentes do controle da inflação, o Banco Central manteve a política monetária de redução da taxa Selic, passando a taxa de 6,50% para 4,50%, em 2019. Assim, a companhia apresentou, em 2019, um menor custo financeiro impactado, principalmente, pela redução da taxa Selic.

O resultado financeiro apresentou, em 2019, o valor negativo de R\$ 51.374, frente ao valor de R\$ 182.454 em 2018.

O endividamento da empresa, que era de 37% em 2018, passou para 50% em 2019, principalmente em razão da aprovação da reversão de parte das reservas em dividendos adicionais, favorecendo a remuneração dos acionistas, sem impactar de forma relevante a gestão do endividamento.

É importante destacar que, em 2018, foi necessário registrar contingências de processos judiciais que impactaram o resultado. A necessidade desse registro afetou o resultado financeiro, que apresentou aumento, ao invés de redução, naquele ano, frente a 2017, o que também teria ocorrido em consequência da redução da Selic, também em 2019.

# Remuneração aos acionistas

---

No dia 06 de dezembro de 2019, foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas o pagamento dos juros sobre capital próprio, no valor bruto de R\$ 72.786.377,28 (R\$ 0,28031539 bruto por ação) a ser pago em parcela única, no dia 31 de julho de 2020.

Além disso, foi aprovado o pagamento de dividendos adicionais, mediante a reversão de reservas, no valor de R\$ 350 milhões, sendo o pagamento em duas parcelas. A primeira no valor de R\$ 206 milhões (R\$ 0,79345049 bruto por ação) em 18/12/2019, e a segunda no valor de R\$ 144 milhões (R\$ 0,55464500 bruto por ação) em 18/12/2020.

Farão jus aos benefícios os acionistas titulares de ações na data da realização da Assembleia de Acionistas.

O valor aprovado relativamente aos juros sobre o capital próprio, que corresponde a 28% (vinte e oito por cento) do lucro líquido do exercício, após as deduções legais, foi registrado atendendo-se ao disposto no estatuto da empresa, que prevê dividendo mínimo obrigatório de 25% (vinte e cinco por cento) do lucro do exercício.

Assim, o saldo remanescente, no valor de R\$ 254.988 mil, excetuando-se o valor da reserva legal de R\$ 2.652 mil, permaneceu no patrimônio líquido e terá a destinação atribuída pela Assembleia Geral de Acionistas, a ser realizada no mês de abril de 2020.





Informe Anual Integrado | 2019

# Valor gerado para a sociedade

—

Responsabilidade social e corporativa | 34

Relacionamentos com a sociedade | 36

Destaques e prêmios recebidos em 2019 | 40

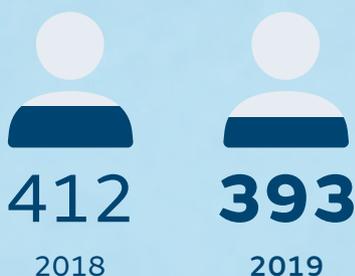
Acionistas | 42

Audidores independentes | 43

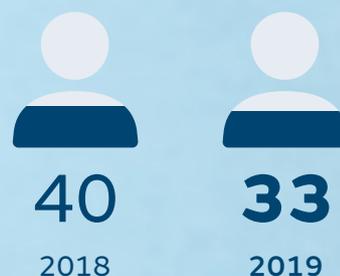
# Responsabilidade social corporativa

## Principais Indicadores\_

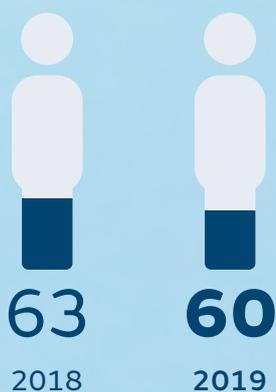
Quadro de Pessoal/  
números de funcionários



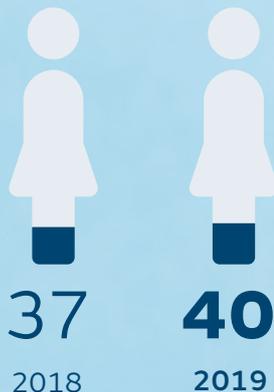
Total de diretos\*



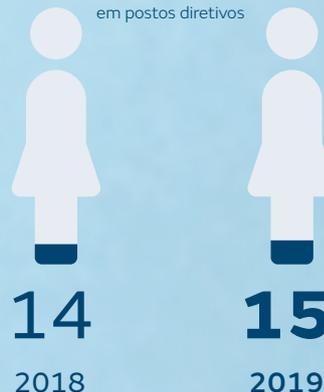
Homens (%)



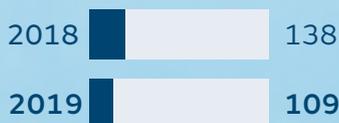
Mulheres (%)



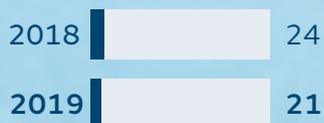
Mulheres em postos diretos



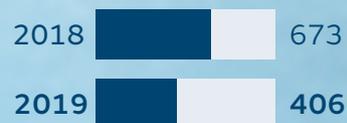
 Gastos de Pessoal (mil R\$)



 Horas de treinamento por empregado



 Investimento em formação anual (mil R\$)



O modelo de gestão de pessoas da empresa integra três áreas que asseguram a sua coerência e solidez:

■ **Compromisso e fidelização:**

a empresa considera a gestão do talento como marco estratégico, potencializando o Modelo de Liderança, a valorização e a segmentação de profissionais. Em 2019, foi implantado o Clube de Mentores e foi dado seguimento a grandes projetos, como Avaliação de Competências 360º, Mapa de Sucessão, 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.

■ **Recompensas:**

entre os principais benefícios destacam-se: Plano de Previdência, Plano de Saúde e Odontológico, Auxílio-creche, Auxílio-excepcional, Empréstimo, Bolsa de Estudos, Extensão da Licença-maternidade de 4 para 6 meses e da Licença-paternidade de 05 para 20 dias (adesão ao Programa Empresa Cidadã). Em 2019, a empresa incrementou os programas de qualidade de vida com ações como o Programa Viva Leve, Terapias, Mindfulness e as pontes em feriados, que são fundamentais para a conciliação entre a vida pessoal e profissional.

Em 2019, a empresa recebeu pela segunda vez a certificação Top Employers, concedida pelo Top Employers Institute. Através de minuciosa auditoria das práticas de recursos humanos, a instituição identifica e reconhece as empresas que se destacam nas políticas de gestão de pessoas e condições de trabalho para seus funcionários ao redor do mundo.



# Relacionamento com a sociedade

A empresa desenvolve suas atividades de compromisso com a sociedade por meio de ações e patrocínios que promovem a geração de emprego e renda. Tem na Educação, na Gastronomia e no Meio Ambiente os focos prioritários do seu programa de responsabilidade social. São iniciativas que geram valor para a sociedade e reforçam o compromisso social da empresa.



## Educação

Um total de 24 novos alunos do curso “Técnicas para análise de projetos de gás canalizado” se formaram entre os meses de setembro e dezembro de 2019, graças à parceria entre a Fundação Naturgy e o Senai. O projeto surgiu a partir da demanda do mercado por profissionais aptos a atuarem no ramo gasista. O curso teve duração de 96 horas, entre aulas práticas e teóricas, e aconteceu na unidade Senai Tijuca. A ação é voltada para pessoas com mais de 18 anos com curso técnico em Mecânica ou em Construção.



## Gastronomia

A empresa deu sequência, em 2019, ao projeto Energia do Sabor, formando jovens carentes em curso de Cozinheiro Internacional. A iniciativa é desenvolvida em parceria com a Unilasalle, de Niterói. Em novembro, 19 novos cozinheiros internacionais se formaram. Após um ano de aulas, eles estavam prontos para enfrentar o mercado de trabalho. Os estudantes ganharam o título de Chef ao passarem por uma prova final ao estilo “Masterchef”. Nessa prova, tiveram que criar pratos para avaliação de grandes personalidades da gastronomia carioca, como a Chef Roberta Sudbrack.

O Energia do Sabor foi lançado em 2012 e já formou 139 jovens como cozinheiros internacionais e em cursos de panificação e confeitaria. A ideia do projeto é atender a demanda dos restaurantes e hotéis do Rio de Janeiro por novos profissionais com técnica apurada de cozinha. A iniciativa é um exemplo de que o apoio à educação pode gerar bons resultados, já que 99% dos alunos formados foram absorvidos pelo mercado de trabalho.



O **Rio Gastronomia**, maior evento de gastronomia do Brasil, foi realizado nos armazéns 3 e 4 do Píer Mauá, durante sete dias, e reuniu os principais restaurantes da cidade com o que há de melhor na gastronomia carioca. O evento também proporcionou aos visitantes *workshops* com renomados Chefs nacionais e internacionais, degustações das mais variadas iguarias e programação com shows musicais diariamente. Outro destaque do evento foi a feira de produtos típicos do interior do Estado, que fez sucesso entre o público presente, ultrapassando a marca de 60 mil pessoas.



## Meio Ambiente

O programa educativo **Energia para Crescer**, voltado para o público infantil, foi realizado mais uma vez durante o ano letivo de 2019 em instituições de ensino públicas e privadas do município do Rio de Janeiro. Foram 40 apresentações da peça teatral “Manual para o Futuro Legal” e da palestra “Uso responsável do gás”, em 24 escolas, para um público de 5.786 crianças e 302 educadores.

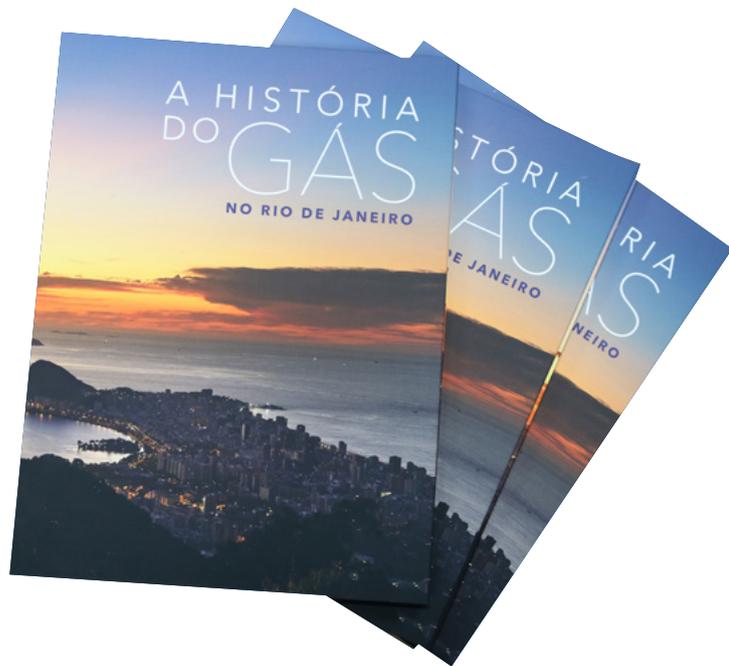
“Manual para o Futuro Legal” é um espetáculo que fala da formação dos combustíveis fósseis e faz os jovens refletirem sobre os confortos da vida moderna e a importância do consumo consciente. Também cita a presença do gás natural no nosso cotidiano e a importância das fontes renováveis. A palestra é ministrada por atores e a metodologia utilizada integra exposição oral com uso de recursos cênicos e teatrais.

Na opinião dos educadores, 100% das escolas que receberam o projeto manifestaram interesse em fazer novamente.



## Cultura

A empresa participou de um belo projeto que lançou o livro “A História do Gás no Rio de Janeiro”, escrito pela jornalista Heloísa Magalhães, e pelo consultor e estudioso da área de gás, Adriano Pires. A publicação reúne fatos marcantes sobre as transformações vividas nos últimos 165 anos no Estado do Rio, com a expansão do uso do gás, principalmente na capital. E conta também a história da empresa, que se confunde com a história de modernização e evolução do Rio de Janeiro. A produção do livro é cuidadosa, com fotos raras da cidade e da antiga fábrica de gás.



## Destaques e prêmios recebidos

O ano de 2019 foi de premiações, certificações e destaques importantes para a empresa, indicados a seguir:

- Troféu Transparência 2019, categoria “Companhias com Receita Líquida até R\$ 5 bilhões”, concedido pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac).
- Prêmio ABT 2019, categoria “Campanhas de Comunicação”, case Mudança de Marca (Cambio de Marca).



- Prêmio A Era do Diálogo, concedido pelo Centro de Inteligência Padrão (CIP), com o apoio da revista “Consumidor Moderno”, para as empresas que mais investem em conciliar o relacionamento com consumidores no Brasil, reduzindo o número de litígios.
- Prêmio Líderes do Rio 2019, concedido à *country manager Brasil*, Katia Repsold, na categoria Gás, promovido pelo Lide-Rio, grupo de líderes empresariais.

- Prêmio Os Melhores do Ano, concedido à *country manager Brasil*, Katia Repsold, na categoria Gás, promovido pelo Sindirepa.



- No anuário de 2019, Valor 1000, do jornal Valor Econômico, no ranking das 1000 maiores empresas do país, a empresa obteve a 159ª posição, na classificação geral. No segmento Petróleo e Gás, a empresa obteve o décimo lugar em receita líquida, e o oitavo lugar em margem de atividade.



- A Naturgy ficou em 94º lugar no anuário Valor Grandes Grupos 2019, publicação que listou os 200 maiores grupos do país em 2018. O anuário traça um perfil econômico de todas as empresas classificadas.
- A revista Época Negócios traz o ranking 360º 2019, com a relação das melhores empresas do País. Na relação das 500 Maiores por Receita, a Ceg fica na 155ª posição e a Naturgy no 310º lugar. Na relação das 100 Companhias Abertas, que relaciona as maiores em valor de mercado, a Ceg está no 62º lugar.

- O anuário Melhores & Maiores, da revista Exame, um dos mais respeitados rankings corporativos do País, inclui a Ceg entre As 1000 Maiores Empresas do Brasil.
- Na relação das 500 Maiores – Vendas, a Ceg fica no 169º lugar, um acima do obtido em 2017. Na listagem das 100 Maiores – Capital Aberto, a Ceg, que não tinha sido incluída em 2017, fica com o 63º lugar.
- No item “As 10 Maiores Estrangeiras”, a Ceg ocupa o 8º lugar, entre as dez maiores de origem espanhola. Na classificação 500 Maiores, o anuário indica a Ceg na 14ª posição, entre Os Maiores Dividendos.



# Acionistas

No curso de 2019 não houve alteração no quadro acionário da empresa. Em 31 de dezembro de 2019, o capital social da empresa estava representado por 259.637.732 ações ordinárias nominativas, sem valor nominal, de propriedade dos seguintes acionistas:

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

Todas as ações emitidas pela Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro – CEG são ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal.



# Audidores independentes

—

A distribuidora, que não possui sociedades por ela controladas, em 2019, manteve a contratação da prestação de serviços de auditoria externa contábil pela E&Y Auditores Independentes S/S.

A empresa declara que a E&Y prestou, relativamente ao exercício de 2019, serviços de auditoria externa das Demonstrações Financeiras também para as demais empresas do grupo Naturgy no Brasil, todas de capital fechado, contratados globalmente. A empresa entende que a prestação destes serviços não afeta ou impacta o resultado dos trabalhos de auditoria externa prestados para a Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro – CEG.

Além dos serviços de auditoria externa, a E&Y também presta o serviço de asseguarção limitada das informações do Informe de Responsabilidade Social Corporativa. A companhia entende que a natureza deste serviço não afeta ou impacta o resultado dos trabalhos de auditoria externa, e nem a independência dos auditores independentes, não ocorrendo conflito de interesse, fato ou ato que resulte em perda de independência ou objetividade dos auditores.

Os auditores externos E&Y declaram que, com relação ao exame de auditoria das demonstrações financeiras das empresas integrantes do grupo Naturgy no Brasil, as exigências da Resolução CFC-NBC PA 290(R1) são suficientes para cumprir suas responsabilidades na auditoria das demonstrações financeiras. Portanto, confirmam sua independência de acordo com as exigências promulgadas na referida Resolução. E ainda, declaram que possuem entendimento das Normas Internacionais e Brasileiras de Auditoria, necessário para cumprir suas responsabilidades na auditoria das demonstrações financeiras do grupo e conduzem seu trabalho sobre as demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 em conformidade com essas normas.



Informe Anual Integrado | 2019

# A Administração

—

Conselho de administração | 46

Diretoria estatutária | 47

# Conselho de administração



**Antonio Gallart Gabás**  
Presidente



**Katia Brito Repsold**



**Bruno Armbrust**



**Rafael Pablo Salas Cox**

**Rita Ruiz de Alda Iparraguirre**



**Gonzalo Soto Sordio**



**José Pais Rangel**



**Miguel Gustavo Occhipinti**



**Renata Bezerra Cavalcanti**



**Alvaro de Sá Bahia**



**Fabio Malina Losso**



**Regina Helena Jorge Nunnes**



# Diretoria estatutária



**Katia Brito Repsold**  
Diretor-Presidente



**Bianca Giovana Wanderley Mascaro**  
Comercial



**Christiane Delart Dias de Azevedo**  
Gestão de Rede



**Eduardo Cardenal Rivera**  
Operações



**Sérgio Soares dos Santos**  
Planejamento, Ingressos e Regulação

**Bruna Maria Guimarães de Souza**  
Serviços Jurídicos

**Jorge Henrique da Silva Baeta**  
Econômico-Financeiro e Relações com Investidores

**Daniele Viana Toval Conrado**  
Recursos







**Naturgy** 

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