

# DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL CANALIZADO NO ESPÍRITO SANTO

—  
GESTÃO - 2017

# SUMÁRIO

<b>A CONCESSÃO</b> .....	<b>3</b>	<b>DESEMPENHO</b> .....	<b>22</b>
<b>O RELATÓRIO</b> .....	<b>6</b>	Evolução de Consumo e Usuários.....	23
<b>REDE DE DISTRIBUIÇÃO</b> .....	<b>8</b>	Volume Médio Diário e Evolução da Rede de Distribuição.....	24
Expansão da Rede.....	9	Indicadores Financeiros.....	25
Expansão dos Segmentos Residencial e Comercial.....	11		
<b>GESTÃO OPERACIONAL</b> .....	<b>12</b>		
Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde (QSMS).....	13		
Integridade de Ativos.....	15		
Atendimento aos Clientes.....	17		
Ações de Comunicação.....	19		
Relacionamento com a Comunidade.....	21		

# A CONCESSÃO



# A CONCESSÃO

## UMA HISTÓRIA DE EVOLUÇÃO NO ESPÍRITO SANTO

No ano de 1993, a Petrobras Distribuidora celebrou com o governo do estado o Contrato de Concessão para a exploração dos serviços de distribuição de gás natural canalizado no Espírito Santo e, desde então, apresenta uma trajetória de crescimento sustentável nas esferas econômica, ambiental e social, revelando o seu compromisso com o estado e com os capixabas.

Nos 24 anos de concessão, investimos mais de R\$ 366 milhões e vimos o nosso mercado crescer significativamente, saltando de 400 mil m<sup>3</sup>/dia para 2,7 milhões de m<sup>3</sup>/dia. Até o final de 2017, a concessionária atendeu a mais de 48 mil usuários dos segmentos industrial, comercial, veicular, climatização, cogeração, matéria-prima, termoeletrico e residencial, em treze municípios do estado: Anchieta, Aracruz, Cachoeiro de Itapemirim, Cariacica, Colatina, Itapemirim, Linhares, São Mateus, Serra, Sooretama, Viana, Vila Velha e Vitória.

Em 2017, houve a continuidade da expansão da atuação da concessionária nos segmentos comercial e residencial, cujo crescimento continuou representativo. Captamos 5 mil unidades consumidoras de gás natural canalizado nos municípios de Serra, Vitória, Vila Velha e Linhares, onde foram investidos R\$ 5,5 milhões, na construção de 5 km de rede, que gerou um incremento de volume de 910.900 m<sup>3</sup>/ano.

Nos orgulhamos em trabalhar diariamente para cumprir o compromisso de distribuir o gás natural canalizado ao Estado do Espírito Santo, com excelência e segurança.

48.516 clientes

13 municípios

446,8 km de rede



### LEGENDA

- Ponto de Compressão de Gás Natural
- Ponto de Recebimento de Gás Natural
- Ponto de Descompressão de Gás Natural
- Distribuição por GNC (Gás Natural Comprimido)
- Rede de Distribuição de Gás Natural (PEAD)
- Rede de Distribuição de Gás Natural (AÇO)
- Gasoduto de Transporte
- Municípios abastecidos por Gás Natural

# A CONCESSÃO

## UMA HISTÓRIA DE EVOLUÇÃO NO ESPÍRITO SANTO

Paralelamente aos esforços empregados pela Concessionária neste período, em fevereiro de 2016, o Governo do Estado do Espírito Santo publicou a Lei 10.493/2016, tornando extinto o Contrato de Concessão, prevendo em até 2 anos uma licitação para uma nova empresa assumir a operação ou ainda ocorrer a criação de uma empresa estatal para execução do serviço. Como prevê a Lei, o valor da indenização da Petrobras Distribuidora será definido pela Agência de Regulação de Serviços Públicos – ARSP<sup>1</sup>.

Em maio de 2016, a Petrobras Distribuidora, por sua vez, questionou judicialmente a referida lei e aguarda decisão do Judiciário no Espírito Santo. Face aos termos da Lei e também à judicialização impetrada pela Petrobras Distribuidora, em agosto de 2016, o Governo do Estado e Petrobras Distribuidora celebraram um Memorando de Entendimentos (MoU), visando à realização de estudos para avaliação da criação de empresa estatal estadual, mantendo-se em andamento até o encerramento do exercício de 2017. No âmbito do MoU, a Petrobras Distribuidora realizou a elaboração do plano de negócios da distribuição de gás natural canalizado e a avaliação dos ativos reversíveis.

No decorrer desse prazo e, até que haja uma nova opção para assumir os serviços da Concessão, continuaremos a operação do sistema de distribuição e o atendimento aos nossos clientes.

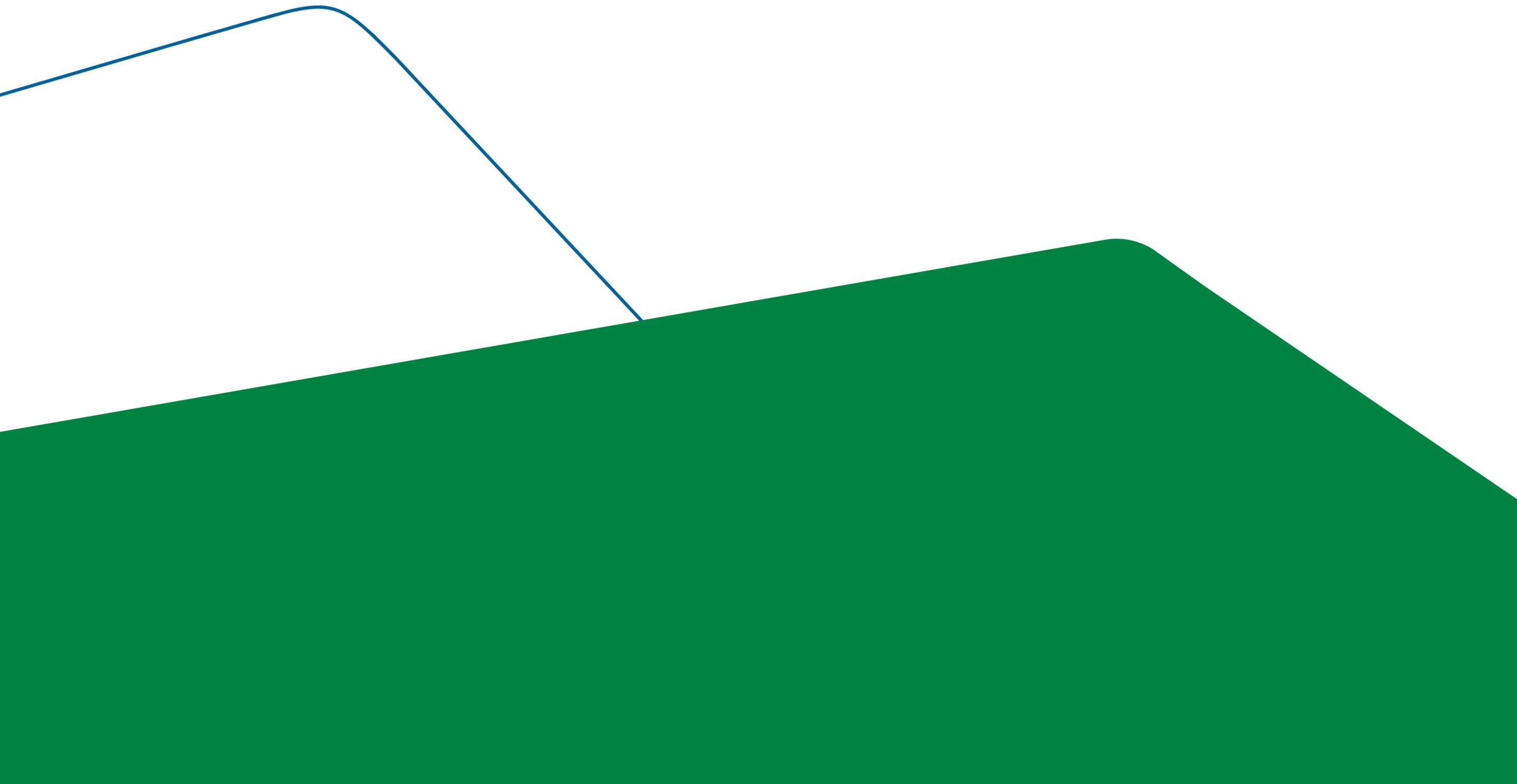
1 A Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP), atua no estudo, planejamento, regulação, controle e fiscalização do setor energético do estado. Além do contrato de concessão, a ARSP regulamenta a distribuição de gás natural canalizado através de resoluções, instrumentos normativos e dispositivos complementares, para o exercício do seu papel.

Na concessão para distribuição do gás natural canalizado, os principais processos de controle e fiscalização compreendem: (i) revisão anual das tarifas, (ii) homologação do reajuste das tarifas em função do aumento ou redução do preço pelo supridor, (iii) homologação e aprovação de contratos de fornecimento e suprimento, (iv) avaliação dos indicadores de serviços e atendimento e (v) avaliação da prestação de contas anual dos resultados da concessão.

Durante o ano de 2017, a ARSP realizou duas fiscalizações, sendo uma sobre os processos comerciais e de atendimento e outra sobre o laudo de avaliação de ativos em face ao previsto na Resolução ARSP 010/2017.



# O RELATÓRIO



# O RELATÓRIO

Em atendimento ao Contrato de Concessão (Cláusula Sétima, item 7.6) e ao Art. 78 da Resolução ASPE nº005/2007, o Relatório da Distribuição de Gás Natural Canalizado no Espírito Santo apresenta os desdobramentos e resultados alcançados pela Gerência de Marketing e Comercialização de Gás Natural<sup>1</sup>, no ano de 2017.

Esta publicação apresenta, brevemente, a história da concessão, a rede de distribuição no Espírito Santo, os investimentos, projetos e o desempenho comercial, operacional e econômico-financeiro da Concessionária no Estado. O documento também demonstra o relacionamento com a comunidade e o nosso comprometimento em prestar serviços com qualidade, respeito ao meio ambiente e zelo pela saúde e segurança da força de trabalho e dos parceiros.

Solicitações de esclarecimentos ou sugestões sobre este relatório podem ser feitas pelo e-mail [gasnatural@br-petrobras.com.br](mailto:gasnatural@br-petrobras.com.br) ou pelo telefone **0800 595 0197**.

<sup>1</sup> Em 01/03/2018, a Gerência de Marketing e Comercialização de Gás Natural passou a se chamar Gerência de Comercialização de Gás Natural.



# REDE DE DISTRIBUIÇÃO



# REDE DE DISTRIBUIÇÃO

## EXPANSÃO DA REDE

### ÁREA DE ATUAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

Ao final de 2017, a nossa rede de distribuição alcançou 446,8 km de extensão no Espírito Santo, fornecendo gás natural aos segmentos residencial, comercial, industrial, veicular e térmico.

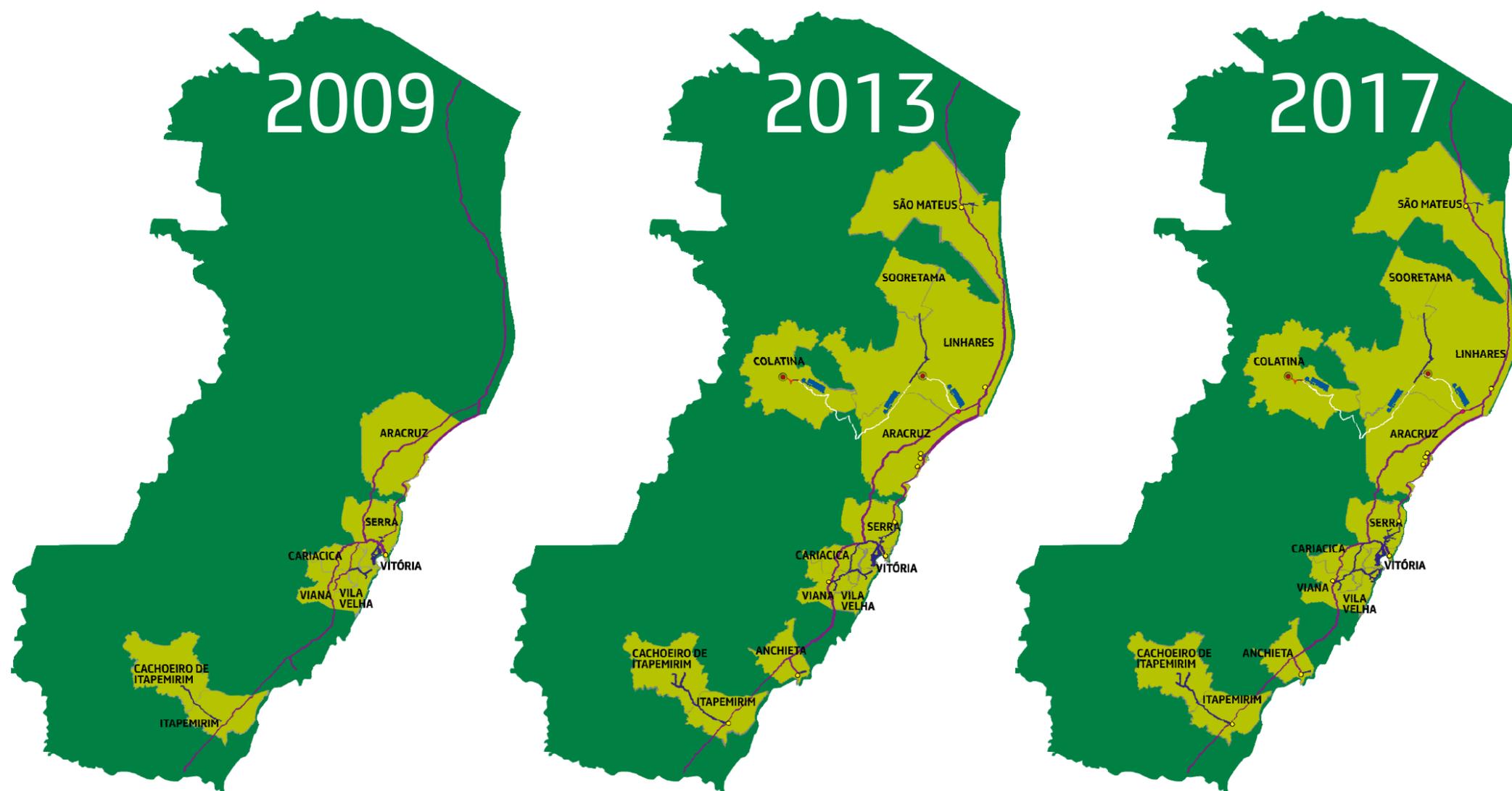
#### MUNICÍPIOS COM REDE INSTALADA:

- Anchieta
- Aracruz
- Cachoeiro de Itapemirim
- Cariacica
- Colatina\*
- Itapemirim
- Linhares\*
- São Mateus
- Serra
- Sooretama
- Viana
- Vila Velha
- Vitória

\* Projetos estruturantes: distribuição de gás natural feita por modal rodoviário e dutoviário.

LEGENDA

- Ponto de Compressão de Gás Natural
- Ponto de Recebimento de Gás Natural
- Ponto de Descompressão de Gás Natural
- Distribuição por GNC (Gás Natural Comprimido)
- Rede de Distribuição de Gás Natural
- Gasoduto de Transporte
- Municípios abastecidos por Gás Natural



6 municípios atendidos

---

181 km de rede



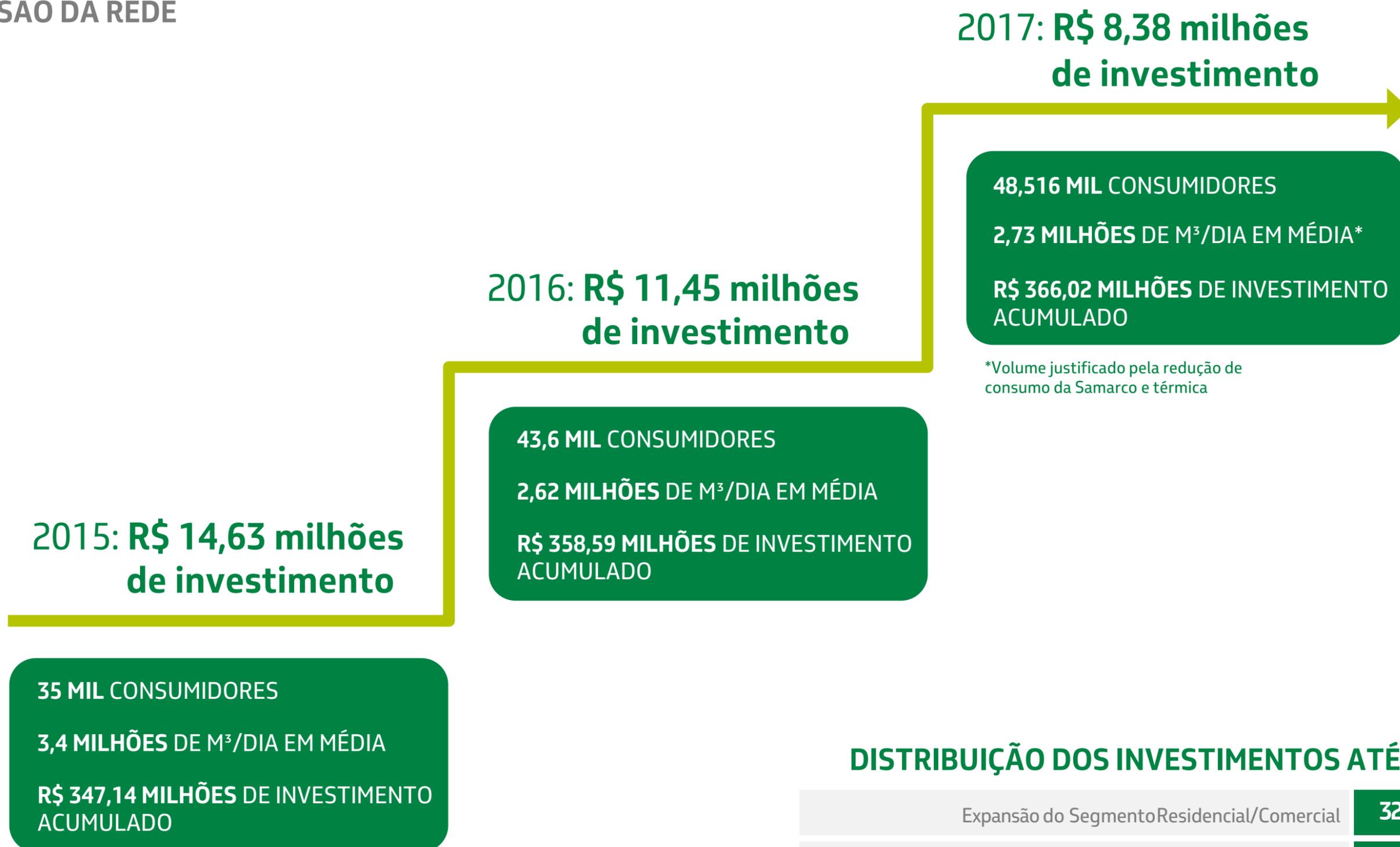
13 municípios atendidos

---

446,8 km de rede

# REDE DE DISTRIBUIÇÃO

## EXPANSÃO DA REDE



### DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS ATÉ 2017

Expansão do Segmento Residencial/Comercial	32,9%
Interiorização da Rede de Distribuição	36,6%
Desenvolvimento do Segmento Industrial e Outros Projetos	30,5%

# REDE DE DISTRIBUIÇÃO

## EXPANSÃO DOS SEGMENTOS RESIDENCIAL E COMERCIAL

Em 2017, mantivemos os nossos esforços voltados para a expansão dos segmentos comercial e residencial, com ênfase na saturação dos municípios de Serra, Vila Velha, Vitória e Linhares. Realizamos, num total, 96 reuniões de relacionamento com síndicos, moradores e administradoras de condomínios, a fim de apresentar o gás natural canalizado e permitir novas adesões.

### 2017

INVESTIMENTO  
**R\$ 5,5 milhões**

REDE  
CONSTRUÍDA  
**5,5 km**

CLIENTES  
ATENDIDOS  
**5.050**

VOLUME  
ADICIONADO  
**910.9 m<sup>3</sup>/ano**

CONSTRUÇÃO  
DE RAMAIS  
**135**



# GESTÃO OPERACIONAL



# GESTÃO OPERACIONAL

## QUALIDADE, SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE (QSMS)

O desenvolvimento da força de trabalho é fundamental para a melhoria contínua dos indicadores de SMS, qualidade e eficiência dos serviços prestados. Em 2017, realizamos campanhas, atividades e treinamentos corporativos, a fim de zelar pela vida dos colaboradores e conscientizá-los a cumprir com êxito os padrões estabelecidos pelo Sistema Petrobras.

### ATIVIDADES DE SMS:

Diálogo Diário de SMS – Interno e Externo  
 Inspeções de SMS  
 Auditorias Comportamentais  
 Simulados de Emergência e de Abandono  
 Gestão de Resíduos Perigosos e Não Perigosos  
 Gestão de Consumo e Qualidade da Água  
 Gestão de Emissões Atmosféricas / Consumo de Energia  
 Gestão de Vazamentos Acidentais  
 Gestão de Tratamento de Anomalias  
 Emissões de Permissão para Trabalho e Permissão de Entrada e Trabalho  
 Elaboração de APR – Análise Preliminar de Riscos  
 Alertas de SMS (Abrangência de Acidentes de Outras Unidades)  
 Gestão de Equipamentos de Combate a Incêndio

### CAMPANHAS:

Combate ao mosquito da dengue  
 Dia Mundial da água  
 Reforço nas práticas de segurança para redução de acidentes  
 Apoio à gestante  
 Dia Mundial do Meio Ambiente – Eficiência Energética e Qualidade de Vida  
 Prevenção de acidentes devido ao uso de celular  
 Setembro Amarelo (prevenção ao suicídio)  
 Outubro Rosa (prevenção ao câncer de mama)  
 Novembro Azul (prevenção ao câncer de próstata)  
 Compromisso com a Vida / Prevenção a pequenos acidentes  
 Prevenção de acidentes nas festas de fim de ano

### INDICADORES (MÉDIA)

**2017**
**Horas treinadas por empregado**

49

**Nº de treinamentos por empregado**

6,4

**Índice de empregados treinados**

100%



# GESTÃO OPERACIONAL

## QUALIDADE, SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE (QSMS)

A concessionária reforça o seu comprometimento com a qualidade da distribuição do gás natural canalizado no Espírito Santo, por meio da manutenção da certificação do Sistema de Gestão Integrada (SGI), pelo Bureau Veritas, conquistada inicialmente em 2013.

Em 2017, garantimos mais um certificado e passamos com êxito por mais um ciclo de verificação. A auditoria de manutenção do

SGI, realizada nas instalações do Centro de Operações de Gás Natural, abrange a certificação das normas internacionais de gestão ISO 9001:2008 (Qualidade), 14001:2008 (Ambiental) e OHSAS 18001:2007 (Saúde e Segurança Ocupacional) – que engloba o recebimento, odorização e distribuição do gás natural canalizado no Espírito Santo.

A certificação do SGI significa demonstrar a uma entidade auditora independente, reconhecida a nível nacional e internacional, o nosso comprometimento em prestar serviços com qualidade, respeito ao meio ambiente e zelo pela saúde e segurança da força de trabalho e dos parceiros

Na ocasião, foram verificados o alinhamento das normas, disposição e seguimento de procedimentos requeridos, geração e controle de registros previstos e o cumprimento da legislação nacional, estadual e municipal.



O SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ABRANGE AS CERTIFICAÇÕES DA ISO 9001 (QUALIDADE), ISO 14001 (MEIO AMBIENTE) E OHSAS 18001 (SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL).

# GESTÃO OPERACIONAL

## INTEGRIDADE DE ATIVOS

O controle da segurança e da qualidade da distribuição do gás natural canalizado é feito no Centro de Operações de Gás Natural. Com profissionais especializados, as equipes de campo e da Central de Supervisão e Controle atuam na calibração dos equipamentos de medição, vistoria da rede e verificação da qualidade do produto.

Para que possamos operar a malha de gasodutos com eficácia, monitoramos a rede de distribuição e acompanhamos continuamente as obras de terceiros. Em caso de eventos interferentes, a empresa é acompanhada e notificada pela nossa equipe de faixa.

### 2017

#### TOTAL DE EVENTOS

INTERFERENTES  
NOTIFICADOS **393**

OCORRÊNCIAS  
COM VAZAMENTO **04**



# GESTÃO OPERACIONAL

## INTEGRIDADE DE ATIVOS

Ao longo dos anos de distribuição de gás natural canalizado no Espírito Santo, cultivamos uma cultura muito importante de relacionamento com as empresas interferentes. Afinal, além do gasoduto, outras tubulações também fazem uso do subsolo, como água e esgoto, eletricidade, telefonia, entre outras.

Já está inserida em nossa rotina a realização de diálogos de segurança com as empresas interferentes, além de reuniões de interferência e de emergência com órgãos públicos, construtoras e concessionárias de água e esgoto, energia e telefonia. Assim, sempre que alguma intervenção é programada para ser realizada próxima à rede de gás natural canalizado, a empresa interferente é acompanhada e notificada pela nossa equipe de faixa.

Hoje, colhemos o resultado desse esforço e visualizamos que essa comunicação sempre foi fundamental para reduzir os riscos de acidentes diversos e prezar pela segurança do nosso entorno.



## AÇÕES REALIZADAS EM 2017

- Reuniões de emergência: realizadas com secretarias de Segurança e Trânsito, Corpo de Bombeiros e Defesa Civil – orientação quanto aos procedimentos necessários em uma situação emergencial.
- Reuniões de interferência: realizada com órgãos públicos, construtoras e concessionárias de água e esgoto, energia e telefonia - orientação quanto à necessidade de qualquer tipo de intervenção próxima à rede de gás natural canalizado.
- Diálogos de segurança: realizados com construtoras e concessionárias de água e esgoto, energia e telefonia, que previamente informam atividades a serem realizadas próximas à rede de gás natural canalizado.

# GESTÃO OPERACIONAL

## ATENDIMENTO AOS CLIENTES

Para facilitar e agilizar o atendimento às necessidades dos nossos clientes, disponibilizamos diversos canais de contato:

- Central de Atendimento Telefônico - Atendimento de emergência 24h por dia;
- Atendimento presencial: Agência ou Posto Avançado de Atendimento nos municípios de Serra, Vitória e Vila Velha;
- Site: [www.br.com.br/gasnatural](http://www.br.com.br/gasnatural);
- E-mail: [gasnatural@br.com.br](mailto:gasnatural@br.com.br);
- Ouvidoria: (21) 2354-5000.

Em 2017, foi ao ar o novo portal externo do gás natural canalizado. Agora, a página conta com um espaço muito mais dinâmico e permite aos nossos clientes e leitores acessos diretos e simplificados.

## ATENDIMENTOS EM NÚMEROS

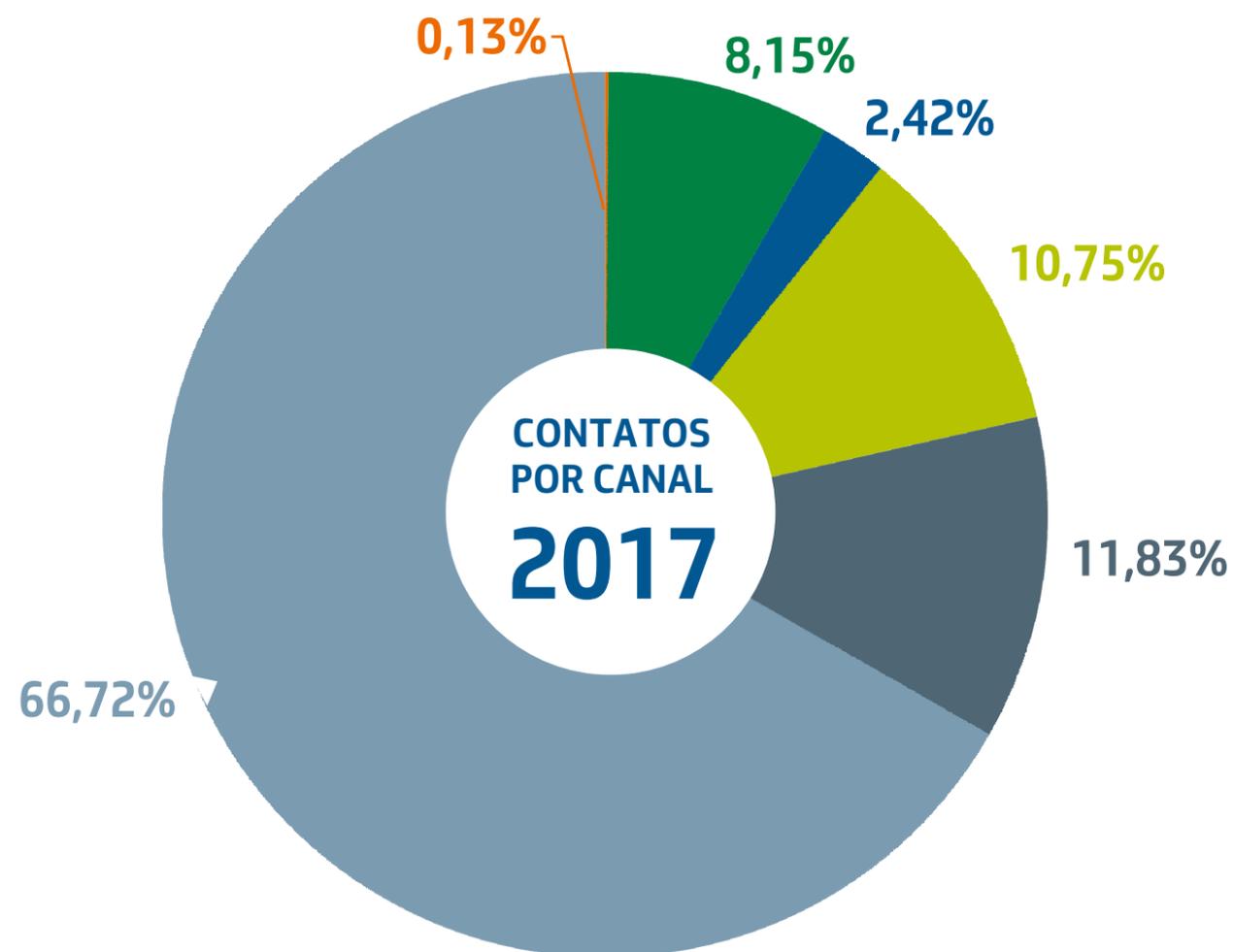
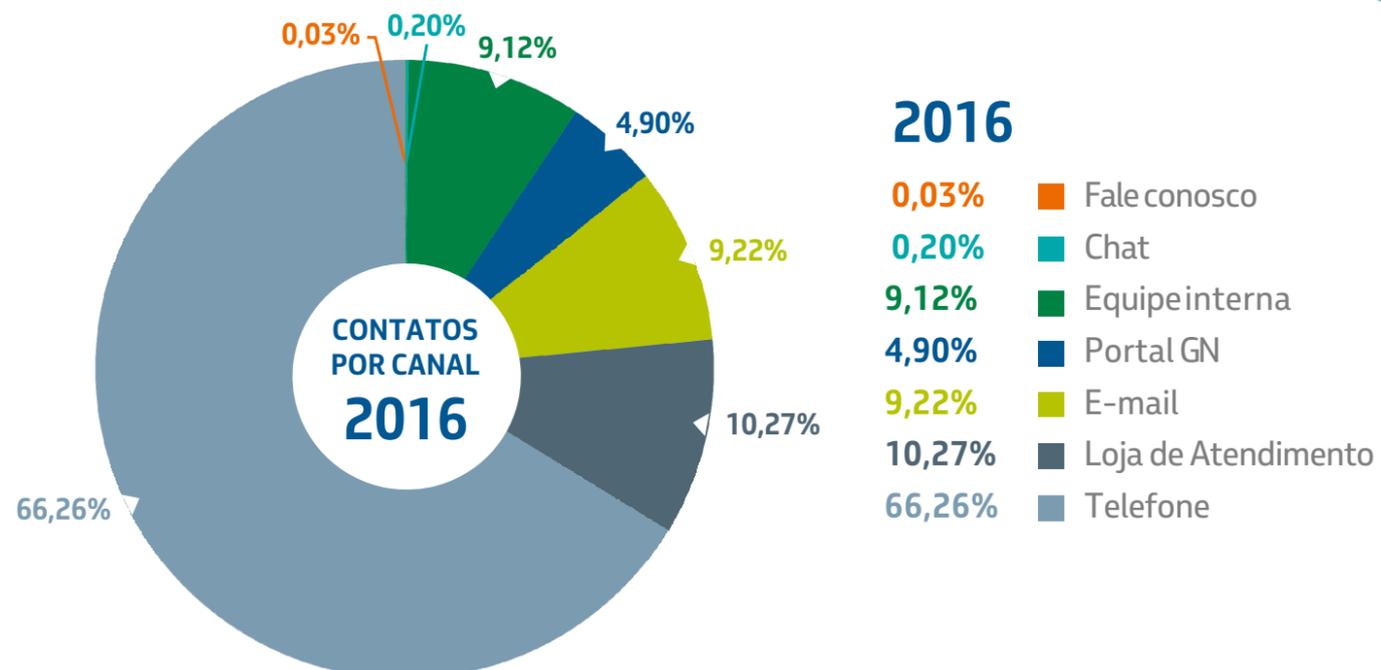
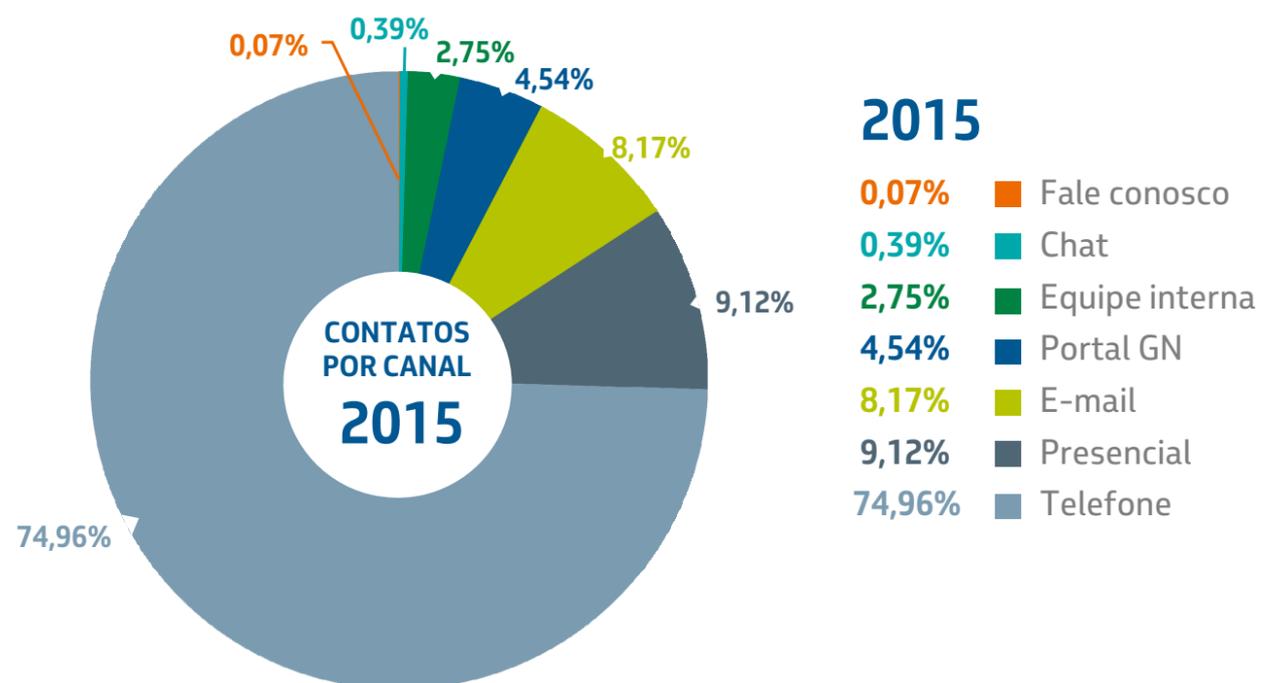
### COMPARATIVO DOS ÚLTIMOS 3 ANOS

	2015	2016	2017
<b>Número de clientes</b> (residencial/comercial)	35.237	43.965	48.430
<b>Número de clientes</b> (total)	35.325	44.054	48.516
<b>Número de manifestações</b>	31.750	31.407	28.134
<b>Número de reclamações</b>	662	1.063	681
<b>Reclamações/1000 clientes</b>	19	24	14
<b>% de reclamações</b>	2,09%	3,38%	2,45%
<b>Atendimento dentro do prazo</b>	97,60%	96,80%	92,08%
<b>Solicitações de 2ª via de fatura</b>	9.723	7.569	7.410

# GESTÃO OPERACIONAL

## ATENDIMENTO AOS CLIENTES

### DIVISÃO POR CANAL DE CONTATO



O canal de atendimento chat foi descontinuado.

# GESTÃO OPERACIONAL

## AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

### PATROCÍNIOS DIRETOS

#### Mec Show

Nos dias 18 e 19 de julho de 2017, participamos da 10ª edição da Feira Metal Mecânica/Mec Show, em Carapina. Na ocasião, atendemos mais de 30 empresas interessadas em prestar serviços e/ou fornecer produtos para a Petrobras Distribuidora no Espírito Santo e no Brasil. O momento foi oportuno para falar, com cada empresa, sobre o negócio da distribuição do gás natural canalizado no estado e explicar como funciona o cadastramento de fornecedores pelo portal da Petrobras Distribuidora. Os encontros foram realizados em parceria com o SEBRAE-ES. A Mec Show é considerada o evento mais completo dos setores metalmeccânico, mineração, siderurgia, automação, energia e petróleo e gás, com a participação de empresas que são referência no mercado brasileiro.

#### IX Fórum Capixaba de Energia

Participamos da 9ª edição do Fórum Capixaba de Energia, realizado em Vitória, no dia 21 de agosto de 2017. O evento, que teve o apoio institucional do Governo do Estado do Espírito Santo, por meio da ARSP (Agência de Regulação de Serviços Públicos do ES) e da Secretaria de Estado de Desenvolvimento, abordou neste ano o tema: "A Retomada do Investimento Privado em Energia". O evento contou com a participação de, aproximadamente 250 pessoas de todo o país, dentre gestores públicos, pesquisadores, estudantes, profissionais do segmento, representantes e empresários da indústria e do comércio. Nas edições anteriores do evento também estivemos presentes e visualizamos essa participação como oportunidade de relacionamento com o nosso público de interesse e reforço institucional da marca.



# GESTÃO OPERACIONAL

## AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

### EVENTO

#### II Workshop Gás Natural Canalizado

Nos dias 19 e 26 de setembro de 2017, a GMGN reuniu os administradores de condomínios e síndicos da Grande Vitória para abordar as características e vantagens do uso do gás natural canalizado. Nos encontros, realizados em Vila Velha e Serra, o Corpo de Bombeiros Militar do Espírito Santo se fez presente e abordou os procedimentos de segurança necessários nas edificações com o gás natural canalizado. Além das palestras técnicas, a Petrobras Distribuidora fez demonstração do fornecimento do gás natural canalizado em um condomínio, por meio da simulação de funcionamento do Conjunto de Regulagem e Medição (CRM) e de um ramal externo. No total, mais de 75 pessoas participaram dos encontros, entre administradores de condomínios, síndicos, moradores, Corpo de Bombeiros e ARSP (Agência de Regulação de Serviços Públicos do ES).



# GESTÃO OPERACIONAL

## RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

O serviço de distribuição de gás natural canalizado preza por um relacionamento contínuo com a sociedade, especialmente com as comunidades localizadas no entorno dos nossos empreendimentos. O trabalho de comunicação é realizado em conjunto com a atividade de inspeção de faixa (monitoramento diário da malha de gás), o que permite um relacionamento mais efetivo e consolidado no entorno da rede.



## ATIVIDADES REALIZADAS EM 2017

- **Palestra informativa:** palestra escolar e comunitária sobre a operação da rede de gás natural canalizado, com o objetivo de construir uma cultura de convivência e corresponsabilidade dos moradores do entorno das faixas de duto, além de divulgar os nossos canais de atendimento;
- **Porta a porta:** abordagem porta a porta para informar sobre o início de atividades de operação/manutenção na rede de gás natural canalizado e instalações de novos ramais;
- **Condicionantes:** atividades de atendimento às condicionantes para licenças estaduais e municipais de operação da rede de gás natural canalizado;
- **Responsabilidade Social:** aplicação de conteúdo corporativo com foco na valorização da cultura *afro-brasileira* e divulgação de temas relacionados aos direitos humanos (Paternidade Responsável, Proteção a Crianças e Adolescentes, Dia Internacional pelo Fim da Violência contra a Mulher e Dia Internacional contra a Homofobia e Transfobia).

# DESEMPENHO



# DESEMPENHO

## EVOLUÇÃO DE CONSUMO E USUÁRIOS

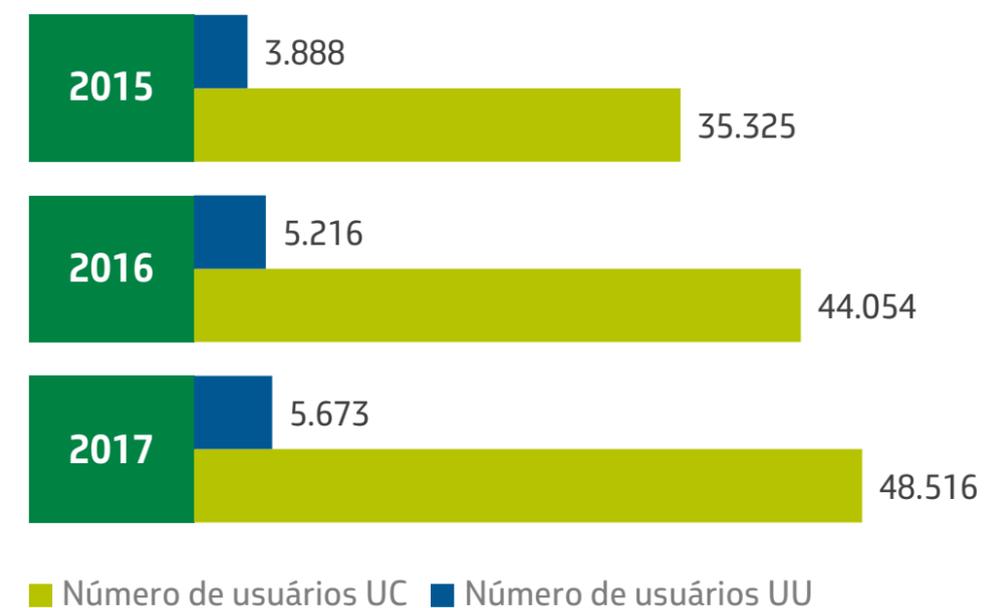
### EVOLUÇÃO DE CONSUMO

	2015	2016	2017	2016 x 2015	2017 x 2015	2017 x 2016
Número de usuários em UU* <sup>1</sup>	3.888	5.216	5.673	34,2%	45,9%	8,8%
Número de usuários em UC* <sup>2</sup>	35.325	44.054	48.516	24,7%	37,3%	10,1%
Volume total (em bilhões de m <sup>3</sup> )	1,233	0,960	0,998	-22,2%	-19,1%	4,0%
Volume sem termogeração (em bilhões de m <sup>3</sup> )	0,857	0,605	0,637	-29,4%	-25,7%	5,3%

\*1 UU – Unidade Usuária

\*2 UC – Unidade Consumidora

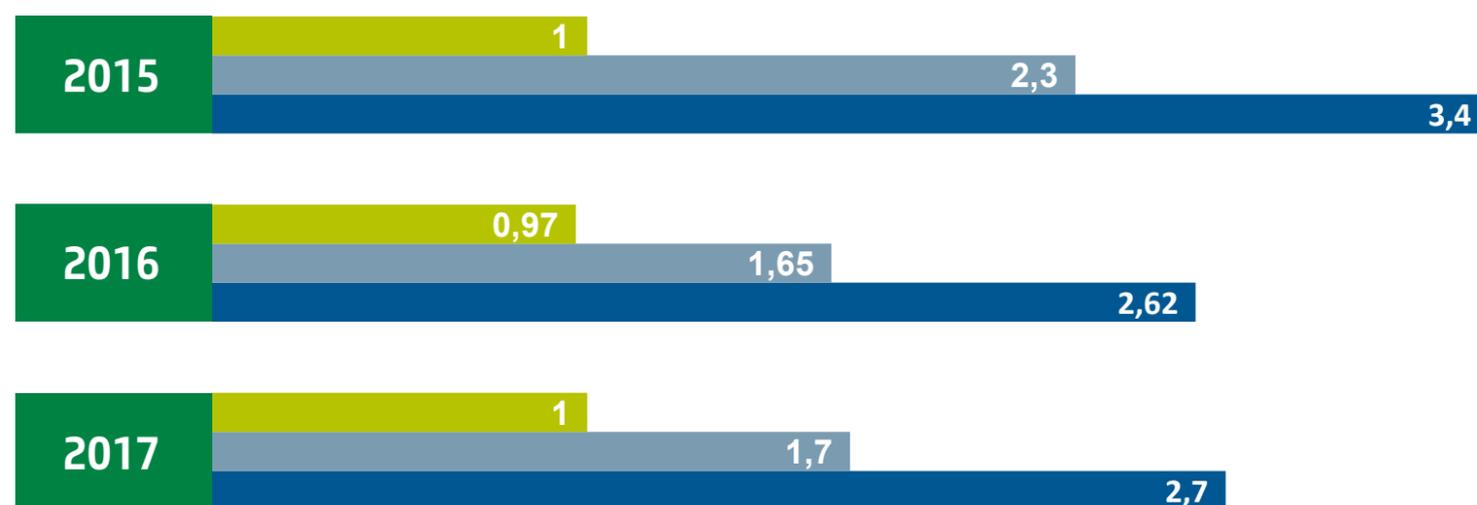
### USUÁRIOS



# DESEMPENHO

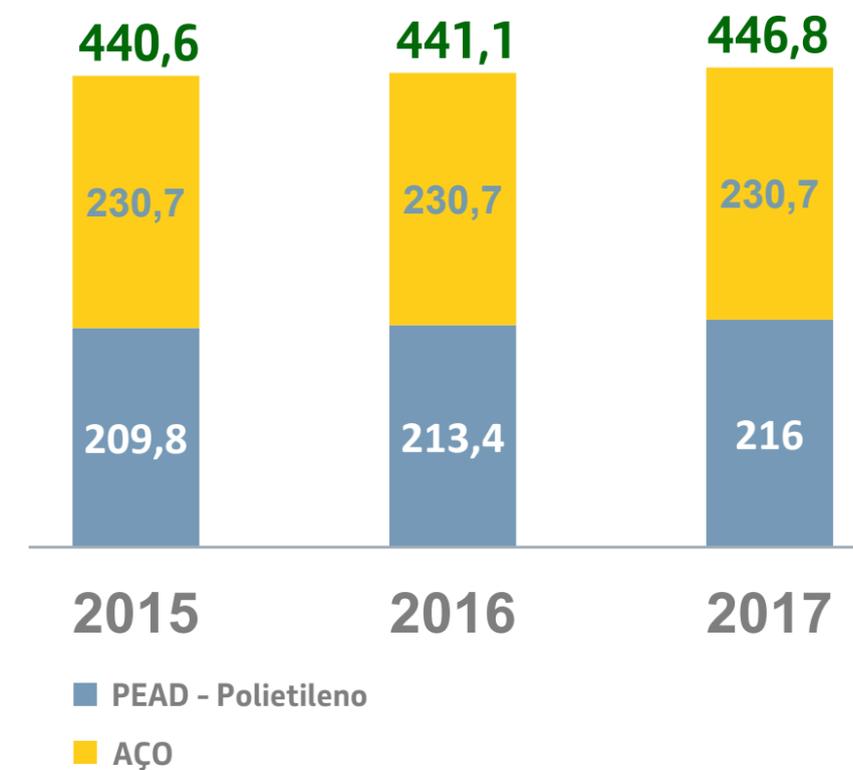
## VOLUME MÉDIO DIÁRIO E EVOLUÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

### VOLUME MÉDIO DIÁRIO (EM MILHÕES DE M<sup>3</sup>/DIA)



- Segmento térmico
- Segmento não térmico
- Volume total comercializado

### EVOLUÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO (KM)

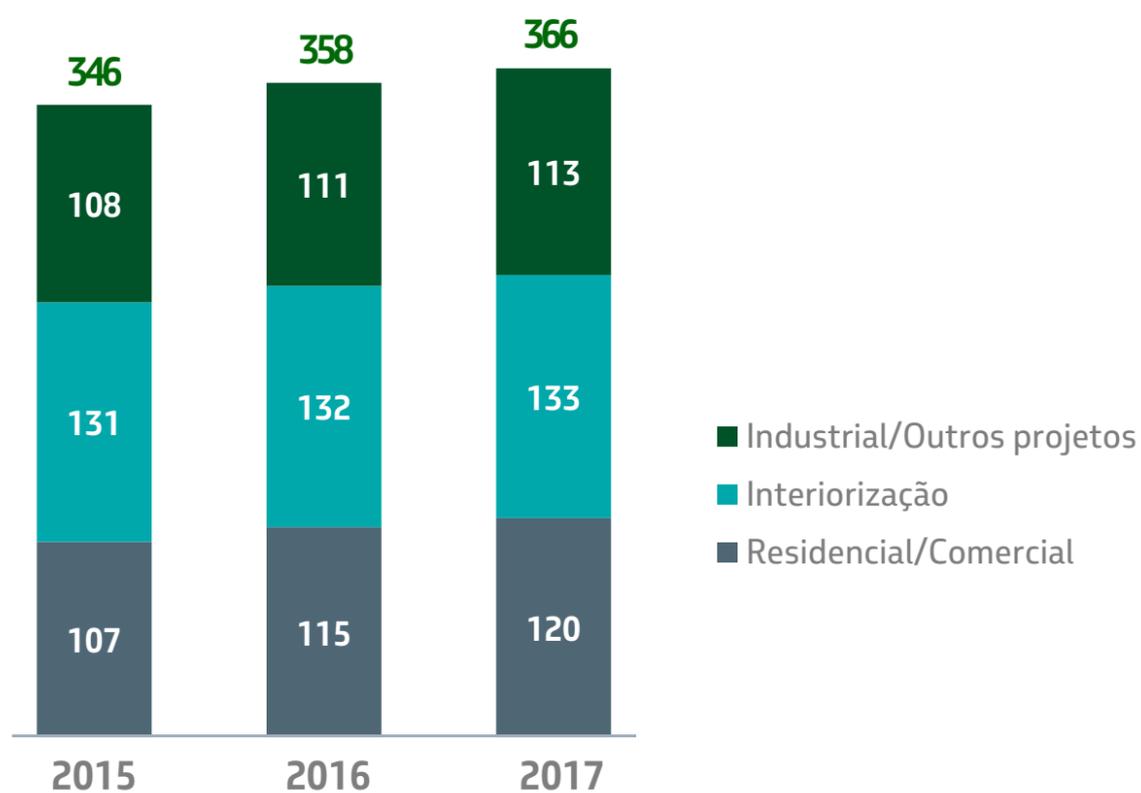


- PEAD - Polietileno
- AÇO

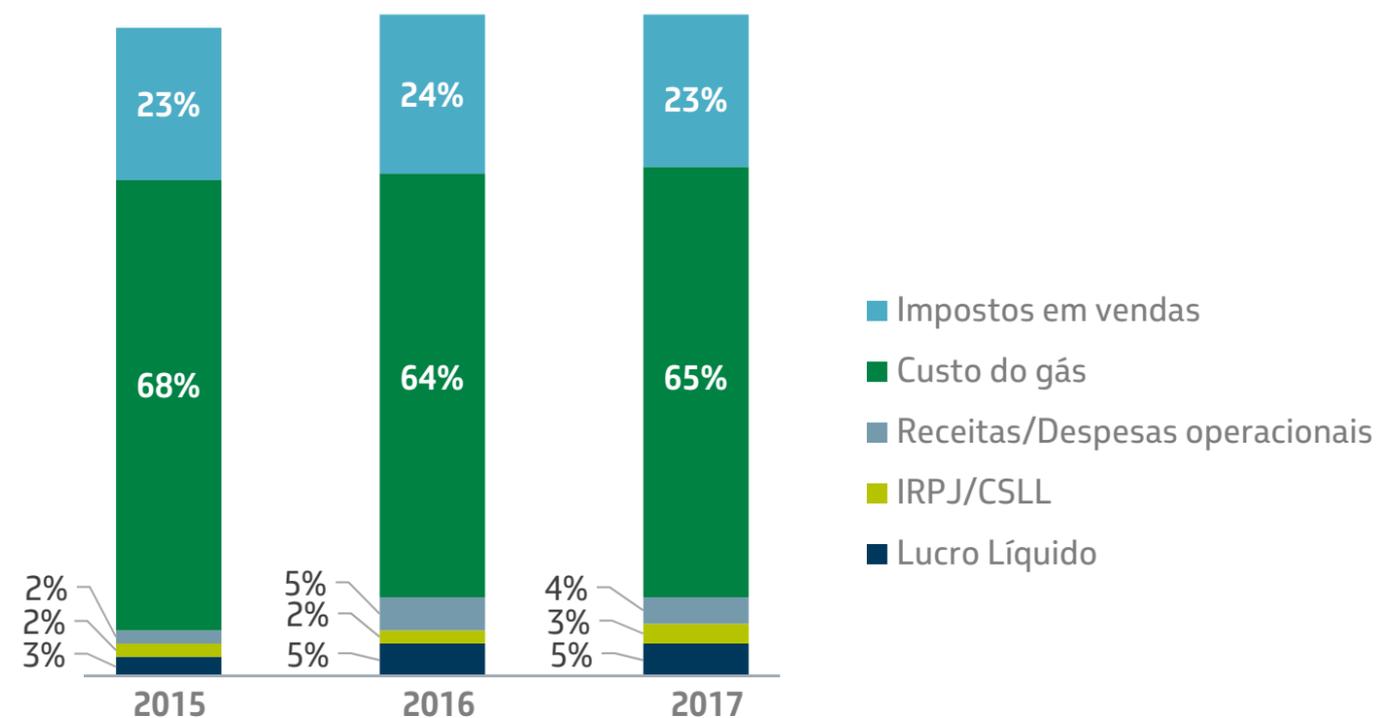
# DESEMPENHO

## INDICADORES FINANCEIROS

### INVESTIMENTO ACUMULADO (EM MILHÕES DE R\$)



### DISTRIBUIÇÃO DA RECEITA (EM MILHÕES DE R\$)





SAC: 0800 595 0197

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

[gasnatural@br.com.br](mailto:gasnatural@br.com.br)