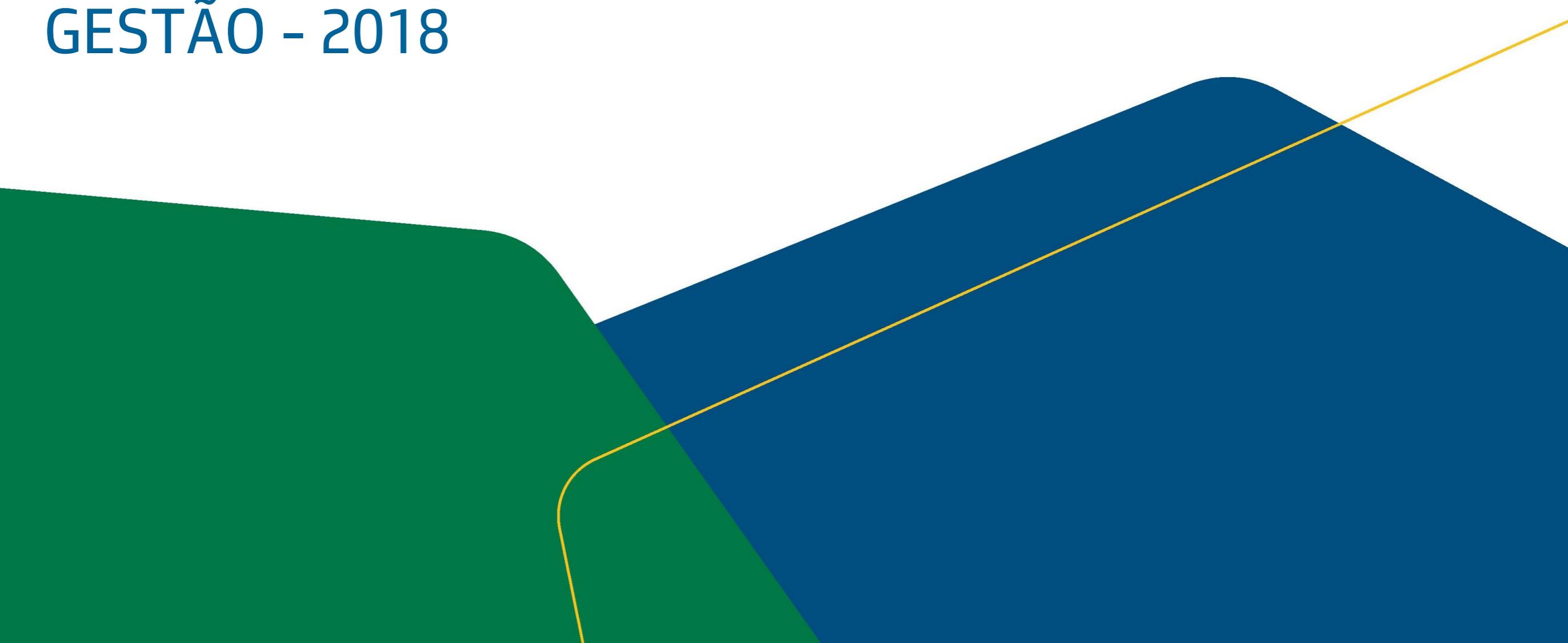


DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL CANALIZADO NO ESPÍRITO SANTO

GESTÃO - 2018



SUMÁRIO

O RELATÓRIO.....3

A CONCESSÃO.....4

Uma Breve História de Evolução no Espírito Santo..... 4

Ambiente Regulatório e Governança..... 5

LINHA DO TEMPO.....6

REDE DE DISTRIBUIÇÃO.....12

Expansão da Rede.....8

Expansão dos Segmentos.....10

Carteira de Clientes.....11

GESTÃO OPERACIONAL.....12

Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde (QSMS).....12

Integridade de Ativos e Gestão de Interferências.....14

Atendimento aos Clientes.....16

Ações de Comunicação.....18

Relacionamento com a Comunidade.....20

DESEMPENHO.....21

Evolução de Consumo e Usuários.....21

Volume Médio Diário e Evolução da Rede de Distribuição.....22

Indicadores Financeiros.....23



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 destaques e resultados alcançados pela Gerência de Comercialização de Gás Natural, no ano de 2018.

A publicação apresenta uma breve história da concessão no Espírito Santo e o nosso desempenho na prestação de serviços oferecidos aos usuários. 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, dos parceiros e do convívio da população com a rede.

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



A CONCESSÃO

UMA BREVE 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. Desde então, apresenta uma trajetória de crescimento que preza pela segurança e pela melhoria contínua no fornecimento do gás natural canalizado e revela o seu compromisso com o estado e com os capixabas.

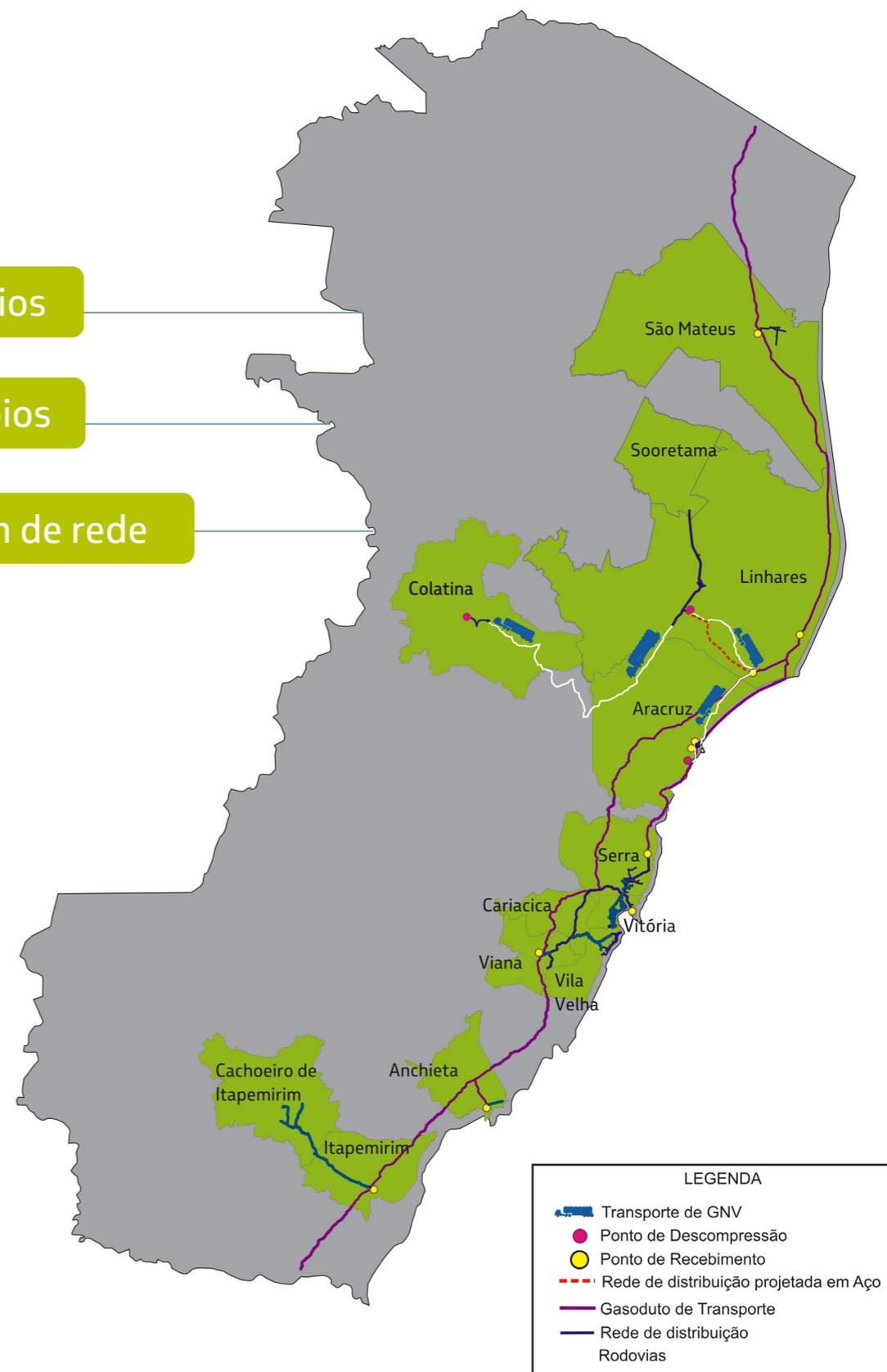
Em 2018, alcançamos a marca de 25 anos de concessão e, neste período, investimos mais de R\$ 374 milhões e vimos o mercado atendido crescer significativamente, saltando de 400 mil m³/dia para 2,9 milhões de m³/dia. Até o final de 2018, a concessionária atendeu a mais de 53 mil usuários dos segmentos 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.

Apesar dos desafios econômicos já conhecidos no cenário nacional, a alta do preço da gasolina e do etanol possibilitou a retomada da opção dos usuários pelo GNV, o que resultou num acréscimo de 23% no volume de vendas em 2018. Outro destaque da atuação da Concessionária foi o incremento de 10% na quantidade de usuários atendidos, chegando próximo de 54 mil clientes nos 13 municípios com mais de 450Km de rede em operação.

53.667 usuários

13 municípios

451,7 km de rede



A CONCESSÃO

AMBIENTE REGULATÓRIO E GOVERNANÇA

Em fevereiro de 2016, o Governador do Estado do Espírito Santo sancionou a Lei 10.493/16, tornando extinto o contrato de concessão para exploração dos serviços de distribuição de gás canalizado, prevendo em até 02 anos a realização de uma licitação para assunção das atividades ou a criação de empresa estadual para essa finalidade. Em agosto de 2016, a Petrobras Distribuidora e o Governo do ES assinaram um Memorando de Entendimentos (MoU), cuja finalidade era realizar estudos e avaliações visando a criação da empresa estadual prevista na Lei 10.493/16.

Após a conclusão das avaliações, visando à modernização da modelagem regulatória e a extinção das divergências técnicas e judiciais que vinham preenchendo o exercício do contrato vigente, foi assinado, em maio de 2018, o Instrumento de Compromisso Condicional (ICC), sendo o mesmo submetido à mediação no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC/TJ-ES), que permaneceu em andamento até 31/12/2018.

Em dezembro de 2018, como fruto dos avanços obtidos na conciliação, o Governador do Estado sancionou a Lei 10.955/18, autorizando a criação da empresa estadual denominada “ESGÁS” a partir de 2019, o que dependerá da conclusão da homologação do ICC no NUPEMEC/TJ-ES e a extinção das ações judiciais.

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.

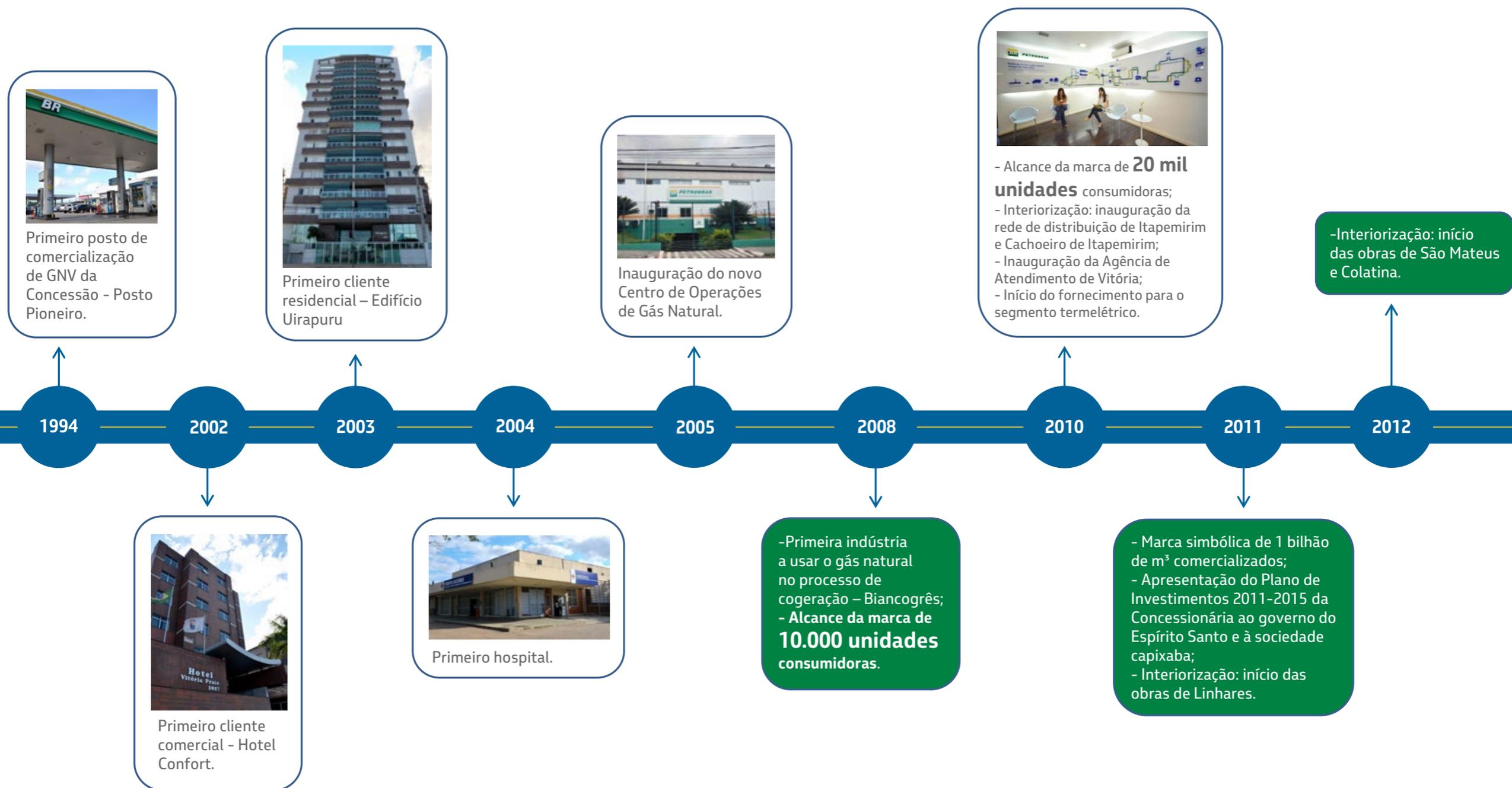
Durante o ano de 2018, a ARSP realizou duas fiscalizações, sendo uma sobre os processos comerciais e de atendimento e outra sobre o laudo de avaliação de ativos em face ao previsto na Resolução ARSP 010/2017.



LINHA DO TEMPO

VENCENDO DESAFIOS

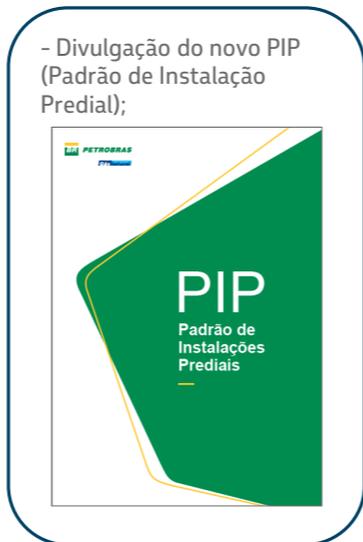
Desde o início da concessão, vários desafios foram superados para desenvolver o mercado e aumentar consideravelmente a oferta de gás natural para o Estado do Espírito Santo. Assim, destacamos alguns marcos relevantes nesta trajetória:



LINHA DO TEMPO

VENCENDO DESAFIOS

- Alcance da marca de **30.000 unidades consumidoras**;
- Realização de pesquisa de satisfação para os segmentos residencial, comercial, industrial e veicular;
- Início da operação em Colatina;
- Início do fornecimento de gás natural no município de São Mateus: dando continuidade ao projeto de interiorização da distribuição de gás natural;
- Expansão dos segmentos residencial e comercial em Serra e Vila Velha;
- Recorde do volume de vendas de gás natural no Espírito Santo: marca anual de 1,27 bilhão de m³, aumento de 12,4% comparado ao ano de 2013.



- Alcance da marca de **50.000 unidades consumidoras**;
- Retomada considerada do segmento veicular;
- Ligação do Shopping Boulevard, em Vila Velha - a Concessionária passa a atender a todos os grandes shoppings do município;
- Concessionária apresenta nova cartilha para obras interferentes.
- Ligação do primeiro cliente residencial de São Mateus.

2013

2014

2015

2016

2017

2018

- Início da operação do projeto estruturante Linhares: expansão do uso do gás natural, atendendo a localidades ainda não conectadas diretamente por dutos;



- Expansão da rede de distribuição nos municípios de Serra e Vila Velha, atendendo aos segmentos

- residencial, comercial e veicular;
- Inauguração do Posto Avançado de Atendimento (PAA), no município de Serra;
- Integração Petrobras Comunidades: a concessionária participa ativamente da seleção pública e tem o primeiro projeto de investimento social aprovado em sua área de influência direta - a Escola de Música Tocando em Frente, de Cachoeiro de Itapemirim;
- SGI: a concessionária conquistou a certificação dos seus processos nas normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OSHAS 18001:2007.

- Início do funcionamento da agência de Vila Velha: criação do ponto de atendimento presencial para suporte aos clientes do município;
- Alcance da marca de **35.000 unidades consumidoras**;
- Início de fornecimento de gás natural ao Polo Industrial Civit I, no município de Serra;
- Ligação do primeiro cliente residencial de Linhares;
- SGI: a concessionária conquistou novamente a certificação dos seus processos nas normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OSHAS 18001:2007.

- Petrobras Distribuidora apresenta o novo portal externo do gás natural.

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

EXPANSÃO DA REDE

ÁREA DE ATUAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

Ao final de 2018, a nossa rede de distribuição alcançou 451,7 km de extensão no Espírito Santo, fornecendo gás natural aos segmentos residencial, comercial, industrial, veicular e térmico.

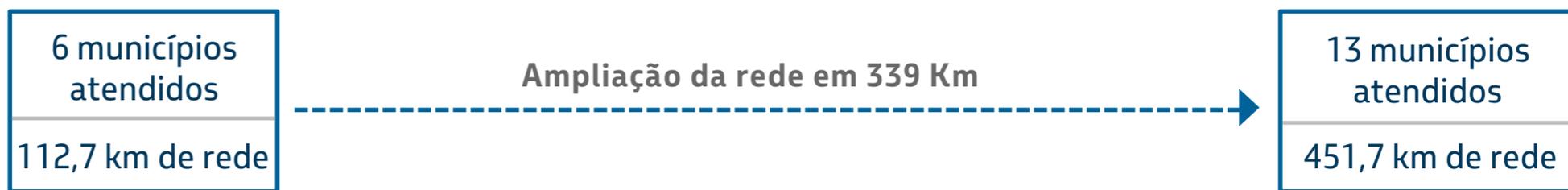
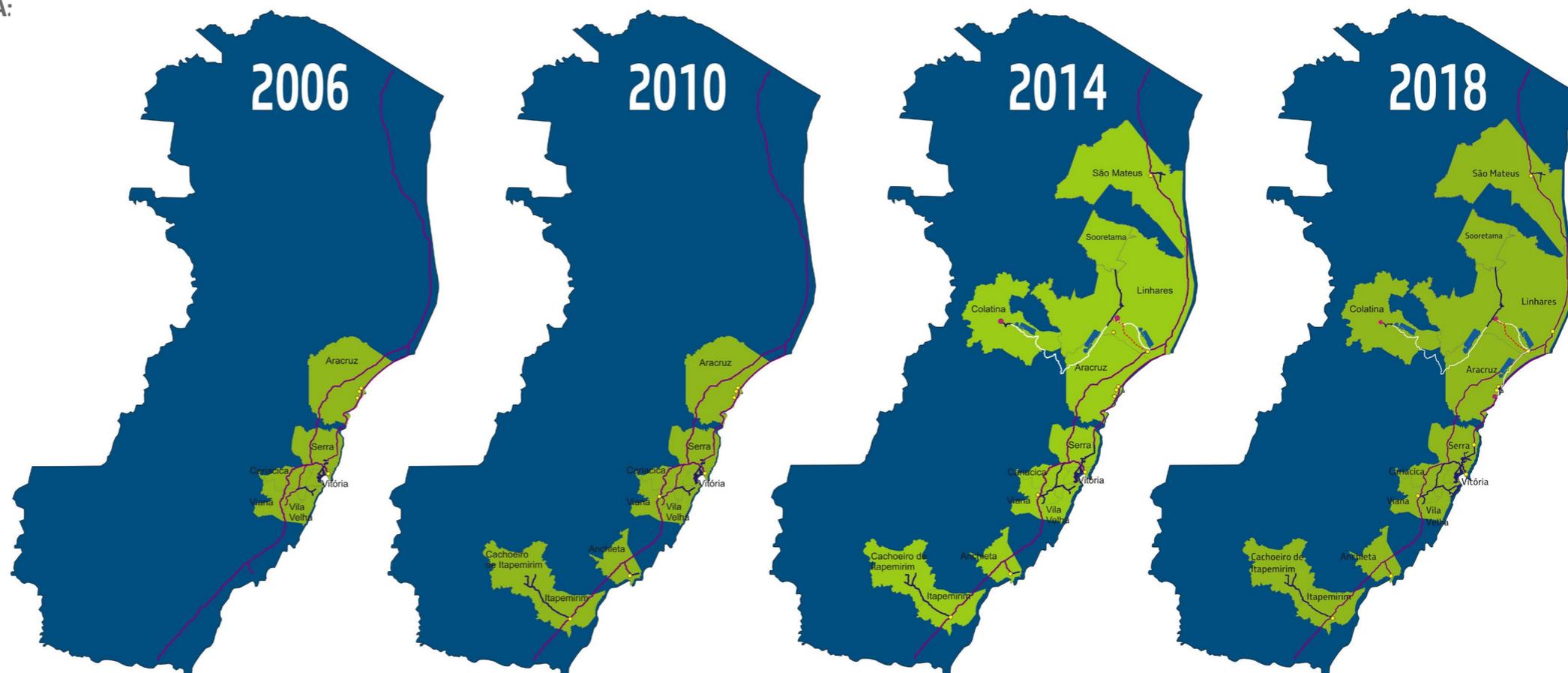
MUNICÍPIOS COM REDE INSTALADA:

- 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.

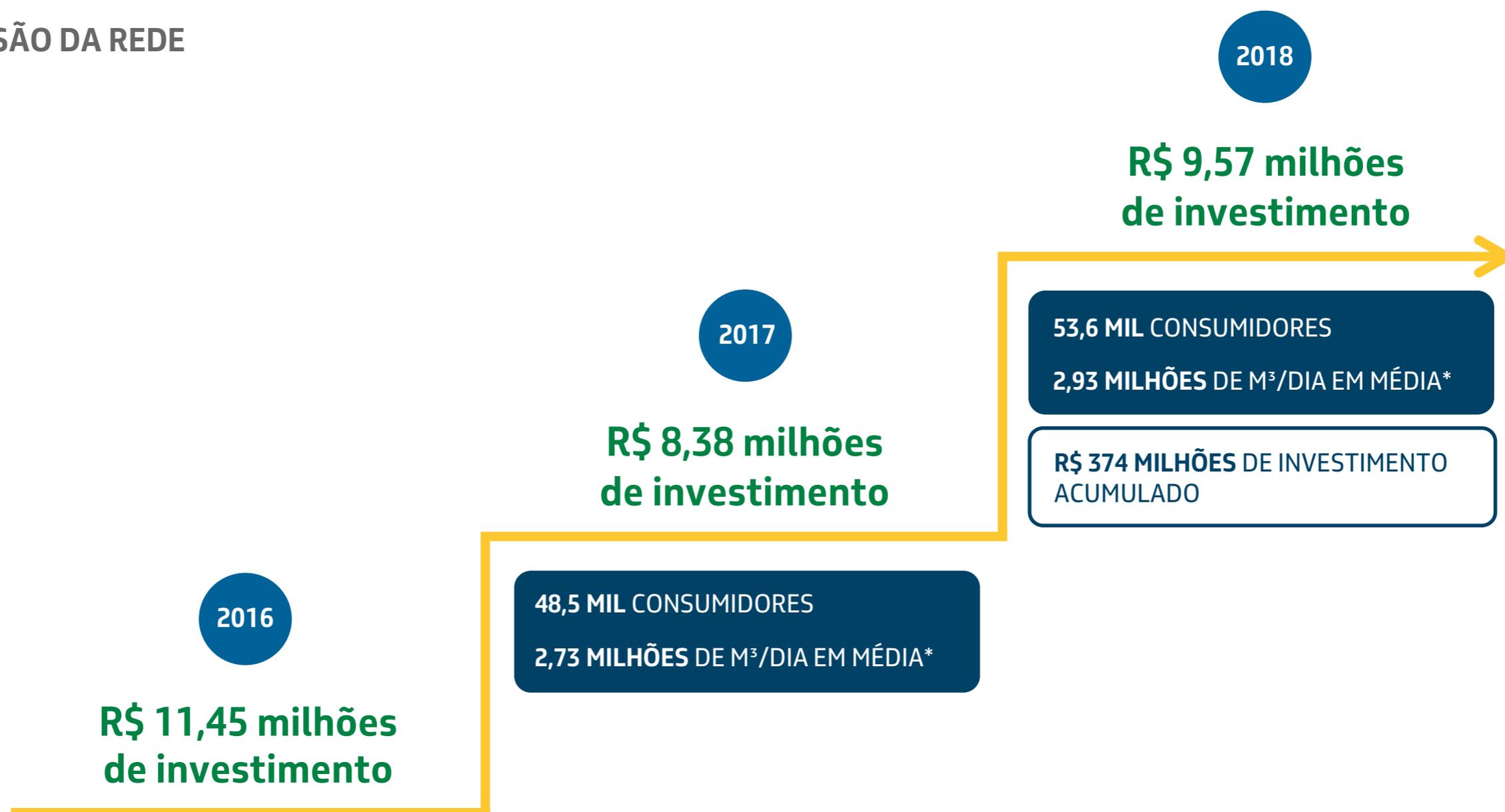
LEGENDA

- Transporte de GNV
- Ponto de decompressão
- Ponto de recebimento
- Rede de distribuição projetada em aço
- Gasoduto de transporte
- Rede de distribuição
- Rodovias



REDE DE DISTRIBUIÇÃO

EXPANSÃO DA REDE



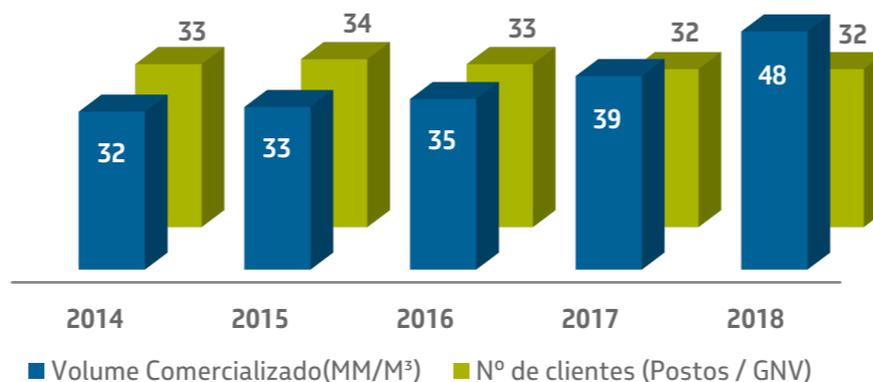
DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS EM 2018

85%	Expansão do Segmento Residencial/Comercial: investimento em ligação de usuário.
4%	Interiorização da Rede de Distribuição: investimento em rede fora da Grande Vitória.
11%	Desenvolvimento do Segmento Industrial e Outros Projetos: investimento para atendimento a indústria, GNV e novos usuários.

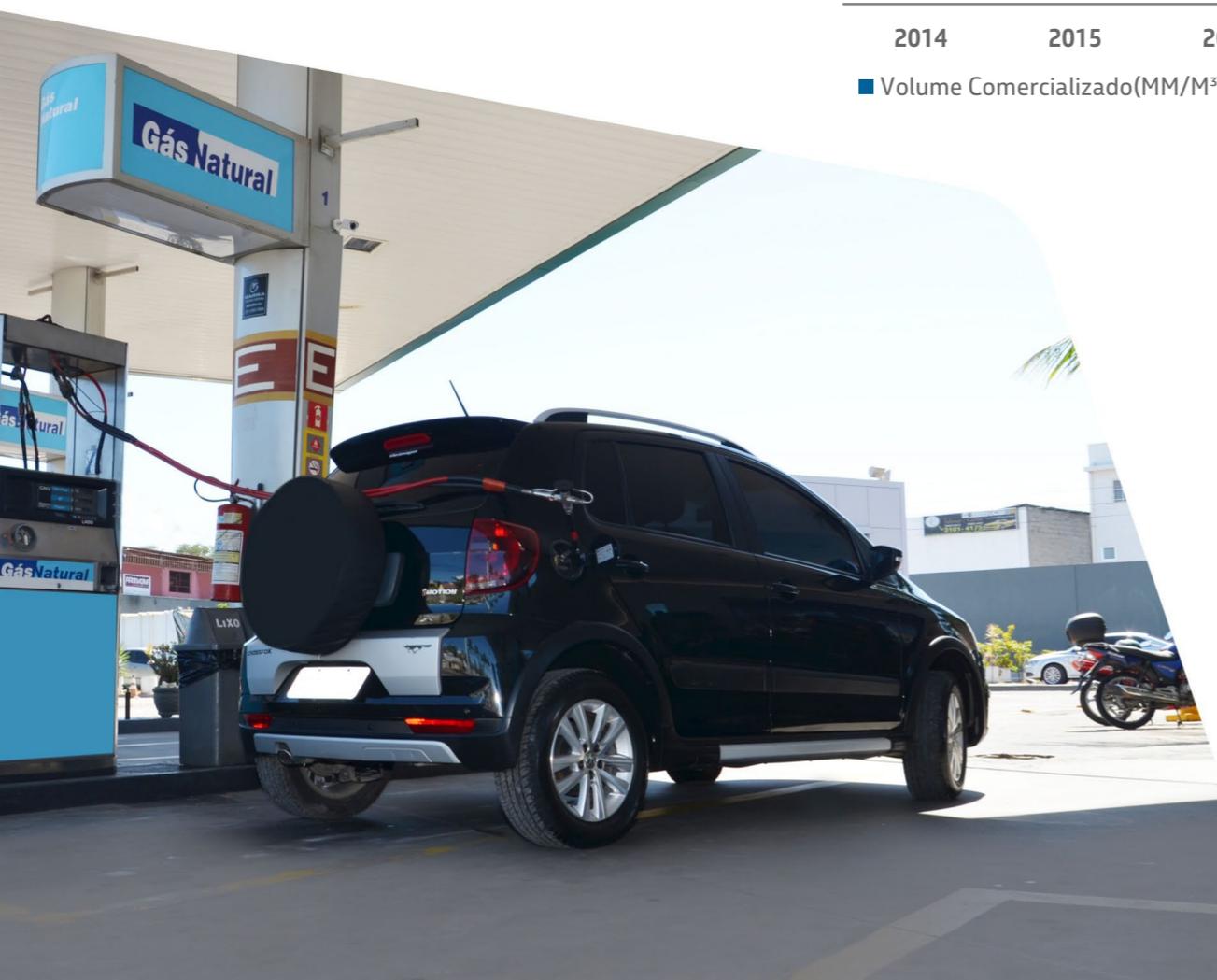
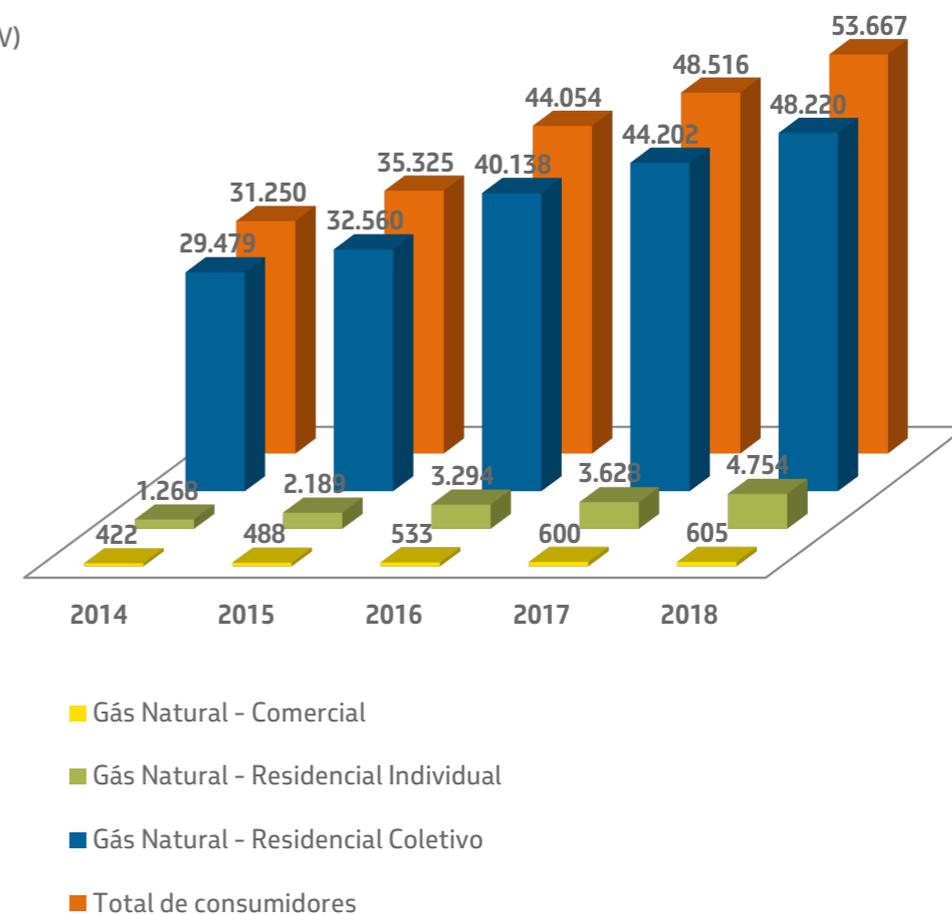
REDE DE DISTRIBUIÇÃO

EVOLUÇÃO DOS SEGMENTOS

COMERCIALIZAÇÃO DE GNV (MM/M³)



EVOLUÇÃO DE CLIENTES COMERCIAL E RESIDENCIAL



REDE DE DISTRIBUIÇÃO

CARTEIRA DE CLIENTES

SEGMENTO	NÚMERO DE CLIENTES
RESIDENCIAL (nº de unidades consumidoras)	52.974
COMERCIAL	605
CLIMATIZAÇÃO	5
INDUSTRIAL	47
COGERAÇÃO	2
MATÉRIA-PRIMA	1
TERMELÉTRICAS	1
AUTOMOTIVO (nº de postos de abastecimento)	32
TOTAL	53.667

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 2018, 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 Inspeções de SMS

Simulados de Emergência e de Abandono

Gestão de Resíduos Perigosos e Não Perigosos

Gestão de Consumo e Qualidade da Água

Gestão de Emissões Atmosféricas

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

Relatório de Segurança e Risco

CAMPANHAS:

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

Qualidade de Vida

Prevenção de DST

INDICADORES (MÉDIA)

2018

Horas treinadas por empregado

38

Nº de treinamentos por empregado

7,8

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 Integrado (SGI), pelo Bureau Veritas, conquistada inicialmente em 2013.

Após 5 anos de etapas de recertificação e manutenção do sistema de gestão, em 2018, foi realizada uma nova etapa deste ciclo devido à atualização da norma de qualidade em sua versão 2015, ISO 9001:2015.

Assim, a Gerência de Operações de Gás Natural (GOGN) demonstrou novamente o seu comprometimento adequando os seus processos para atender aos novos requisitos.

O escopo do recebimento, odorização e distribuição do gás natural canalizado no Espírito Santo é certificado nas áreas de qualidade, meio ambiente e Saúde e Segurança Ocupacional.

O Sistema de Gestão Integrado abrange as certificações da ISO 9001:2015 (qualidade),

ISO14001:2008 (meio ambiente) e OHSAS18001:2007 (saúde e segurança ocupacional).

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, bem como o monitoramento e atendimento de toda legislação pertinente.



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 E GESTÃO DE INTERFERÊNCIAS

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.

Para aprimorar a segurança patrimonial das nossas instalações, em 2018, concluímos a instalação do sistema de segurança eletrônico em 07 pontos de entrega e recebimento de gás natural canalizado, nos municípios de Aracruz, Cariacica, Itapemirim, Linhares, São Mateus e Serra. O sistema é composto de monitoramento online 24h por câmeras, alarmes de acesso e sensores de presença. Essa ação nos possibilitou um melhor controle de acesso e impediu possíveis vandalismos e furtos nas instalações da Petrobras Distribuidora.

2018

TOTAL DE EVENTOS INTERFERENTES NOTIFICADOS **546**

OCORRÊNCIAS COM VAZAMENTO **03**



GESTÃO OPERACIONAL

INTEGRIDADE DE ATIVOS E GESTÃO DE INTERFERÊNCIAS

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 palestras 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.

NOVA CARTILHA PARA OBRAS INTERFERENTES



Material essencial para as atividades realizadas junto aos órgãos que fazem uso compartilhado do subsolo, nas praças de atuação da concessionária.

AÇÕES REALIZADAS EM 2018

- 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.
- Palestras 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, disponibilizamos os seguintes 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;
- ✓ E-mail: gasnatural@br.com.br;
- ✓ Ouvidoria: (21) 2354-2000.

ATENDIMENTOS EM NÚMEROS

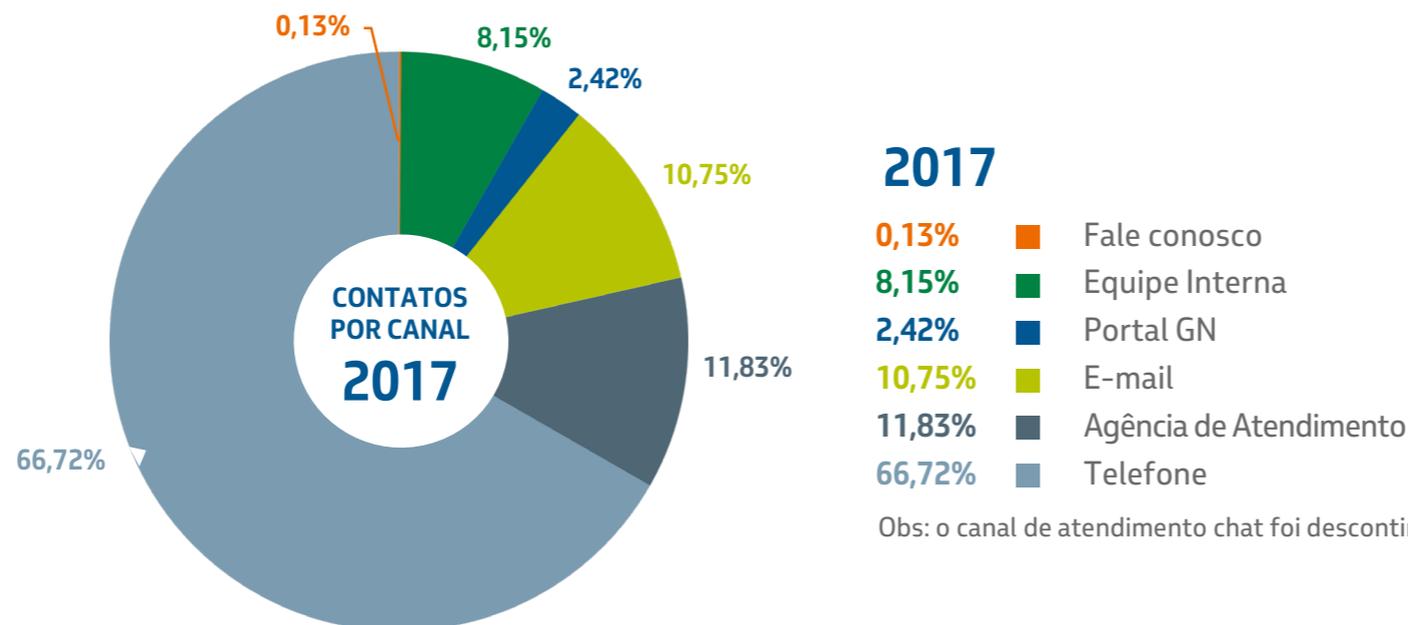
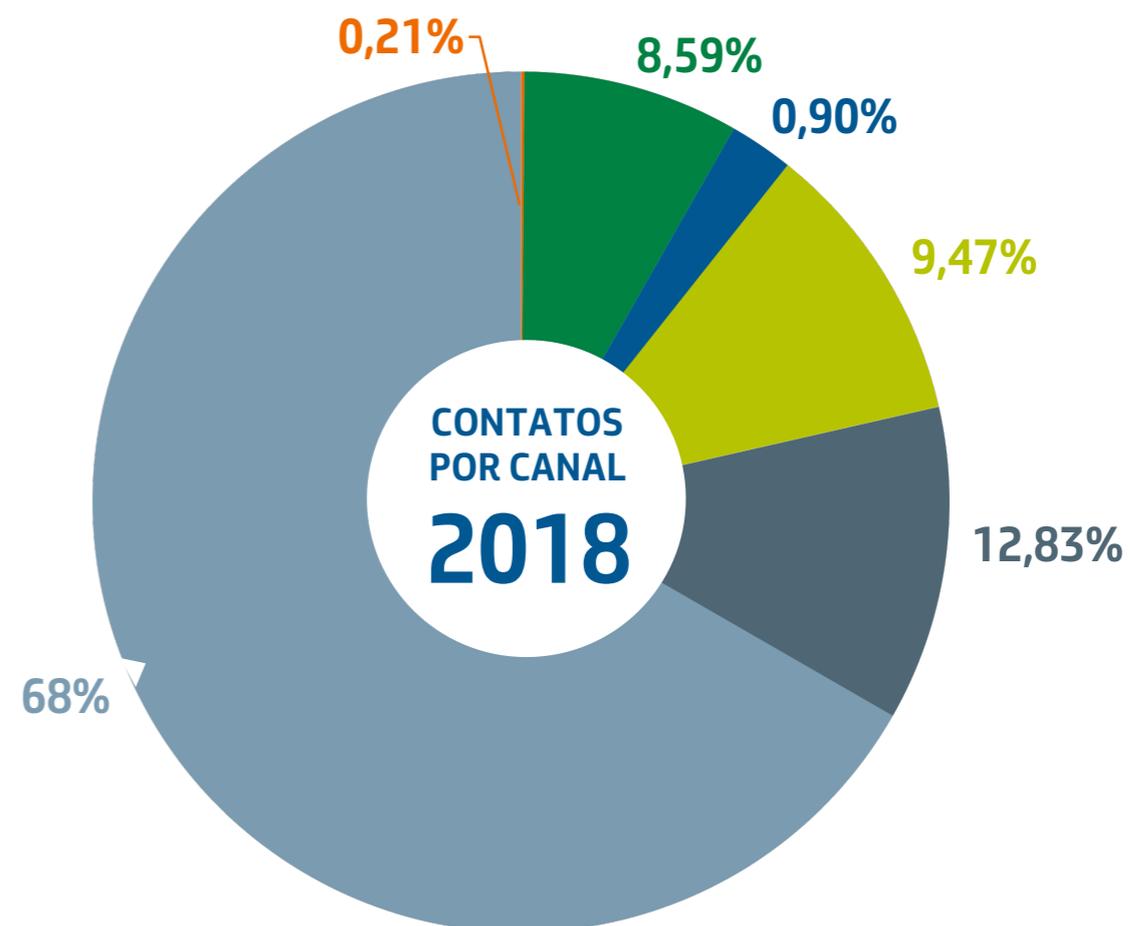
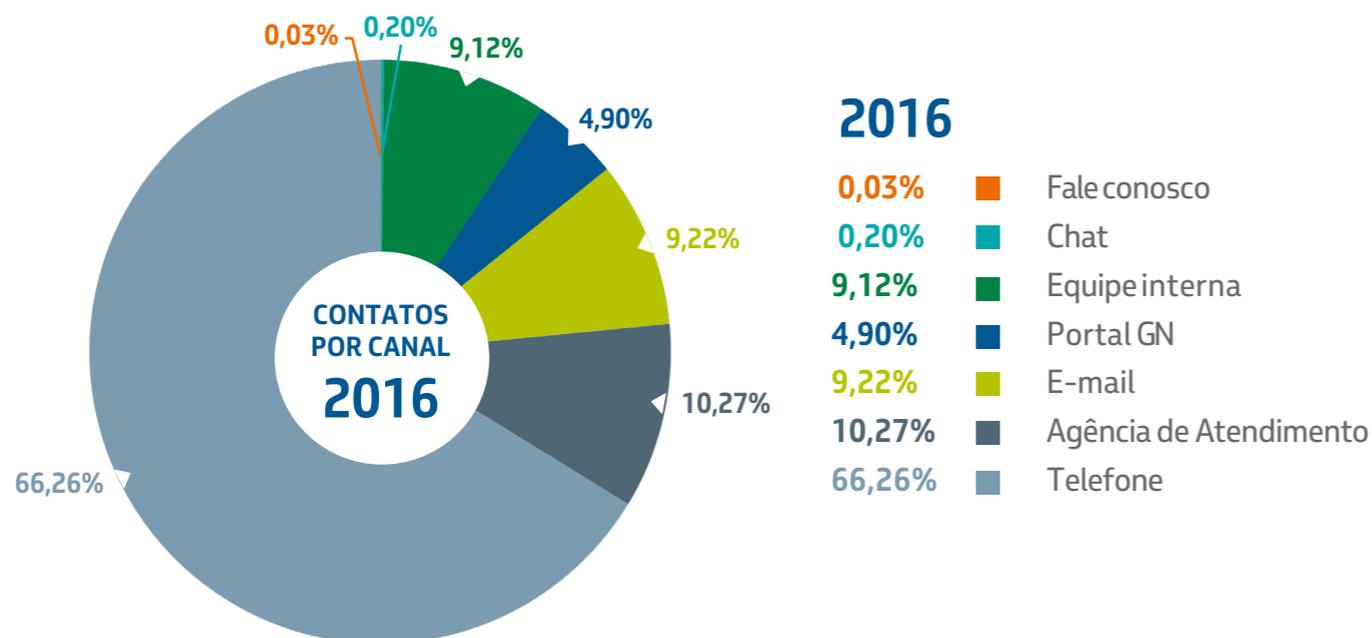
COMPARATIVO DOS ÚLTIMOS 3 ANOS	2016	2017	2018
Número de clientes (residencial/comercial)	43.965	48.430	53.579
Número de manifestações	31.407	28.154	30.447
Número de reclamações	1.063	691	1006
Reclamações/1000 clientes	24	14	19
% de reclamações	3,38%	2,45%	3,30%
Atendimento dentro do prazo	96,80%	93,08%	92,97%
Solicitações de 2ª via de fatura	7.662	7.389	6.096
% solicitações de 2ª via de fatura	24,40%	26,24%	20,02%
Inclusão de e-mail para recebimento automático das faturas	711	680	642

Em 2018, uma maior divulgação e melhorias dos serviços online possibilitaram a redução das solicitações de 2ª via de fatura, mesmo com o aumento do número de clientes.

GESTÃO OPERACIONAL

ATENDIMENTO AOS CLIENTES

DIVISÃO POR CANAL DE CONTATO



Obs: o canal de atendimento chat foi descontinuado.

GESTÃO OPERACIONAL

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

PATROCÍNIOS DIRETOS

Seminário Técnico ABNT

No dia 16 de agosto de 2018, participamos da 126ª edição do Seminário Técnico ABNT, em Vitória, no ES. O evento, que foi realizado pelo Comitê Brasileiro de Gases Combustíveis, teve como objetivo apresentar e debater com as categorias profissionais envolvidas as exigências normativas e regulatórias das NBR15514; NBR13523; NBR 13103; NBR 15526 e NBR 15358. O momento foi oportuno para que os convidados (arquitetos, projetistas, engenheiros, construtoras e demais profissionais técnicos) tivessem as dúvidas sobre o gás natural canalizado esclarecidas. Na ocasião, também expomos um estande que facilitou essa troca de contato e relacionamento. O evento contou com a presença de mais de 180 pessoas e cada participante recebeu um kit informativo sobre o gás natural canalizado.

Expo Condomínio

Nos dias 30 e 31 de agosto de 2018, participamos da 2ª edição da Expo Condomínio Completo, em Vitória, no ES. Com localização estratégica, a BR expôs um estande apresentando os benefícios e vantagens do uso do gás natural canalizado, que recebeu síndicos, moradores e empresários do setor. Por meio de um protótipo do Conjunto de Regulagem e Medição (CRM) em exposição, o público também pode visualizar e entender como o gás natural chega aos consumidores, dispensando reabastecimentos por caminhões e tanques de estocagem e confiando mais praticidade, segurança, conforto e economia aos usuários. A segunda edição do evento recebeu mais de 1.600 visitantes e apresentou novidades de mais de 45 expositores do setor condominial. Estar presente na Expo Condomínio Completo permitiu fortalecer o posicionamento do gás natural canalizado no mercado e ampliar a nossa rede de relacionamento.



GESTÃO OPERACIONAL

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

EVENTO

Encontro de SMS da GCGN

Em dezembro de 2018, a Concessionária realizou um encontro de SMS que contou com a participação de todos os membros da força de trabalho das áreas administrativa, operacional e obras. O momento teve como objetivo mobilizar as equipes para reforçar o conhecimento e disseminar orientações corporativas sobre boas práticas de segurança. Dentre os temas abordados, tivemos “Interdependência em SMS”, “Fortalecimento da Cultura de SMS”, “Percepção de Riscos” e os resultados da Pesquisa de Percepção de Cultura de SMS da Petrobras Distribuidora. Por fim, realizamos a mesa redonda “Ponto de vista: A percepção do acidentado”, que consistiu num debate construtivo entre alguns atores da força de trabalho já envolvidos em acidentes, dentro e fora do ambiente de trabalho.



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 2018

- **Porta a porta:** abordagem porta a porta para informar sobre o início de atividades de instalação e 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 no tema "Direitos Humanos", como, equidade de gênero e deficiência no mercado de trabalho. Também exploramos junto às instituições de ensino os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



DESEMPENHO

EVOLUÇÃO DE CONSUMO E USUÁRIOS

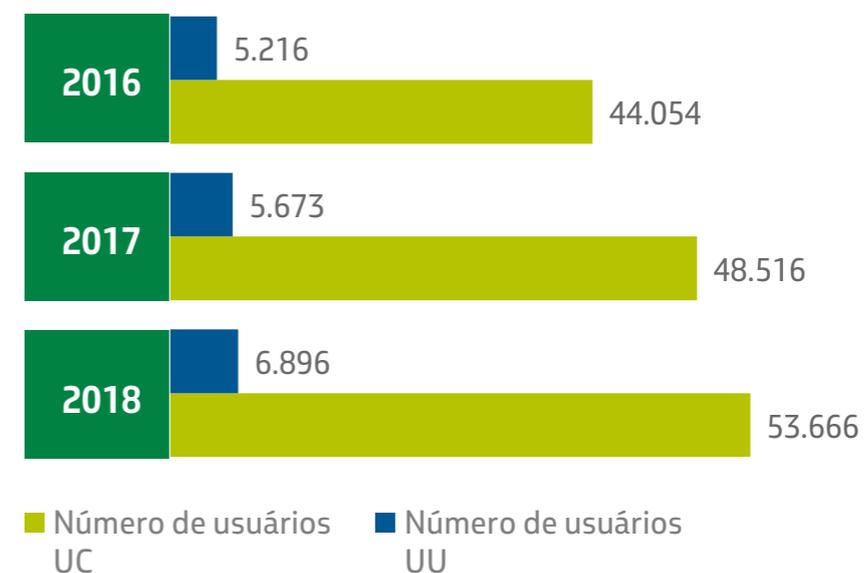
EVOLUÇÃO DE CONSUMO

	2016	2017	2018	2017 x 2016	2018 x 2016	2018 x 2017
Número de usuários em UU ^{*1}	5.216	5.673	6.896	8,8%	32,2%	21,6%
Número de usuários em UC ^{*2}	44.054	48.516	53.666	10,1%	21,8%	10,6%
Volume total (em bilhões de m ³)	0,960	0,998	1,019	4,0%	6,2%	2,1%
Volume sem termogeração (em bilhões de m ³)	0,605	0,637	0,670	5,3%	10,8%	5,2%

*1 UU – Unidade Usuária

*2 UC – Unidade Consumidora

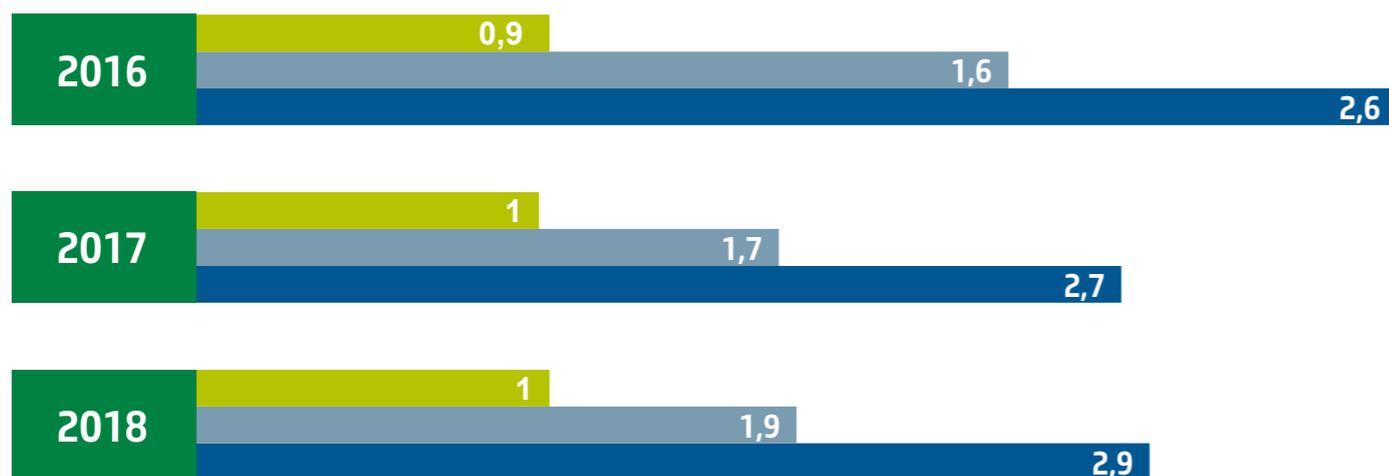
USUÁRIOS



DESEMPENHO

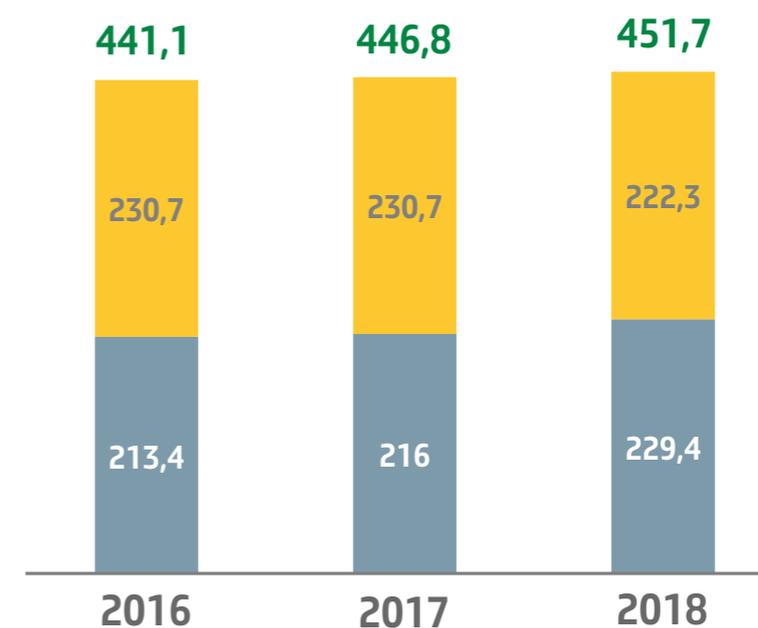
VOLUME MÉDIO DIÁRIO E EVOLUÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

VOLUME MÉDIO DIÁRIO (EM MILHÕES DE M³/DIA)



- Segmento térmico
- Segmento não térmico
- Volume total comercializado

EVOLUÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO (KM)

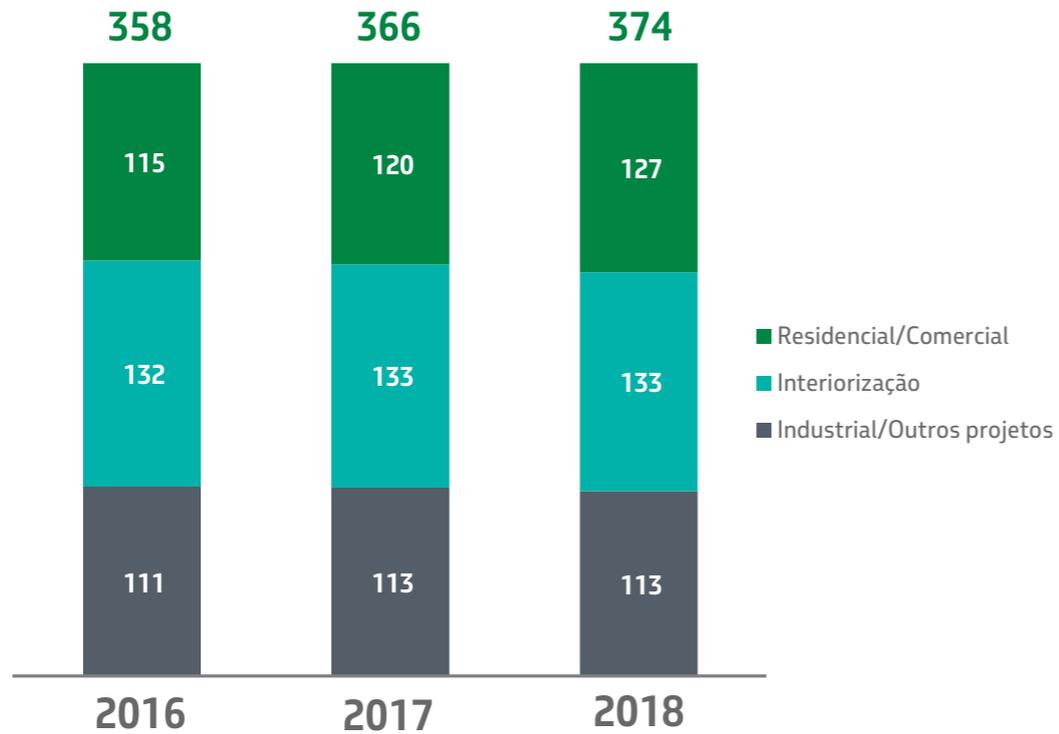


- PEAD - Polietileno
- AÇO

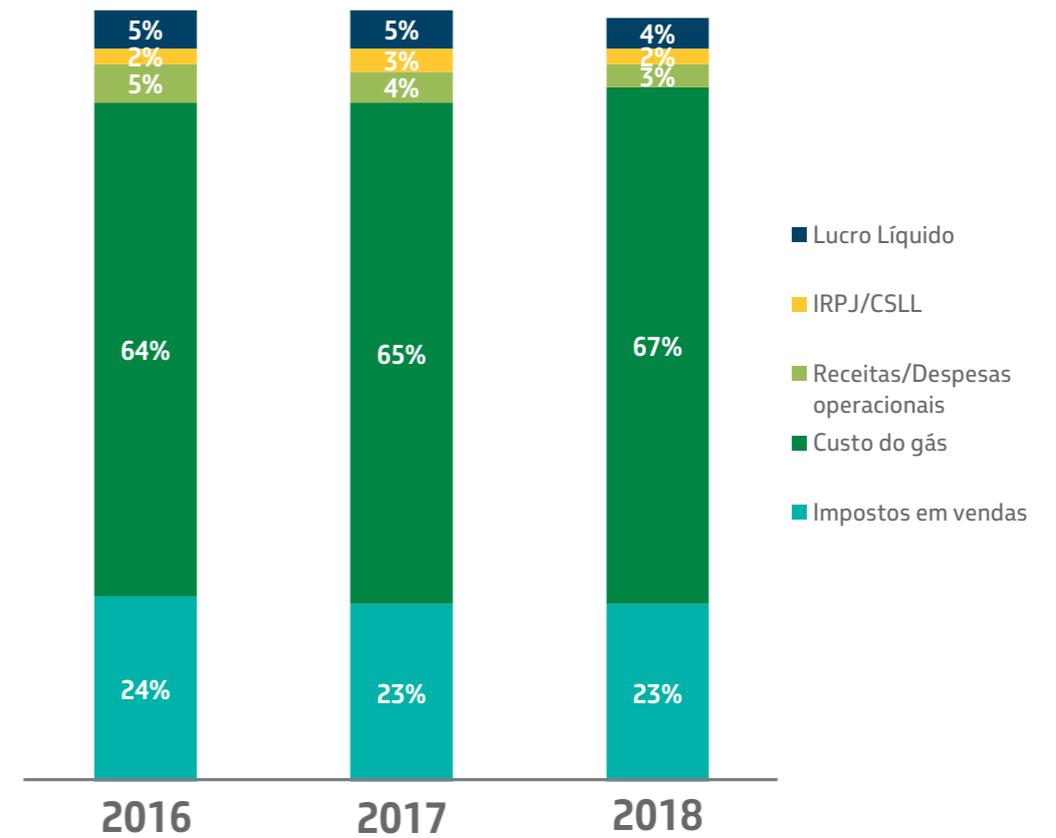
DESEMPENHO

INDICADORES FINANCEIROS

INVESTIMENTO ACUMULADO (EM MILHÕES DE R\$)



DISTRIBUIÇÃO DA RECEITA (EM MILHÕES DE R\$)





SAC: 0800 595 0197

www.br.com.br/gasnatural

gasnatural@br.com.br