

DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL CANALIZADO NO ESPÍRITO SANTO

GESTÃO - 2016

SUMÁRIO

3 O RELATÓRIO

4 A CONCESSÃO

8 REDE DE DISTRIBUIÇÃO

- 8 Área de Atuação
- 8 Mapa de 2013 e 2014 com Rede em Operação
- 9 Distribuição dos Investimentos
- 10 Expansão da Matriz Energética
- 11 Expansão dos Segmentos Residencial e Comercial

13 GESTÃO

- 13 Atividades de SMS
- 13 Campanhas
- 14 Gestão de Rede de Gasodutos
- 15 Certificação SGI – Sistema de Gestão Integrado

17 ATENDIMENTO

- 17 Relacionamento com o Cliente
- 18 Divisão por Canal de Contato

20 EVENTOS

22 RESPONSABILIDADE SOCIAL

24 DESEMPENHO

- 24 Indicadores

O RELATÓRIO

Como concessionária responsável pela distribuição de gás natural canalizado no Espírito Santo, apresentamos neste relatório os principais fatos, dados e atividades realizadas no ano de 2016.

De forma sucinta e transparente, o conteúdo traz os desdobramentos e resultados alcançados pela Gerência de Marketing e Comercialização de Gás Natural Canalizado, dividido em sete capítulos: o Relatório; a Concessão; Rede de Distribuição; Gestão; Atendimento; Eventos e Desempenho.

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

A decorative graphic at the bottom of the page consisting of two overlapping shapes. The top shape is a light green trapezoid, and the bottom shape is a larger blue trapezoid. Both shapes have rounded corners and are positioned to create a layered effect.

A CONCESSÃO

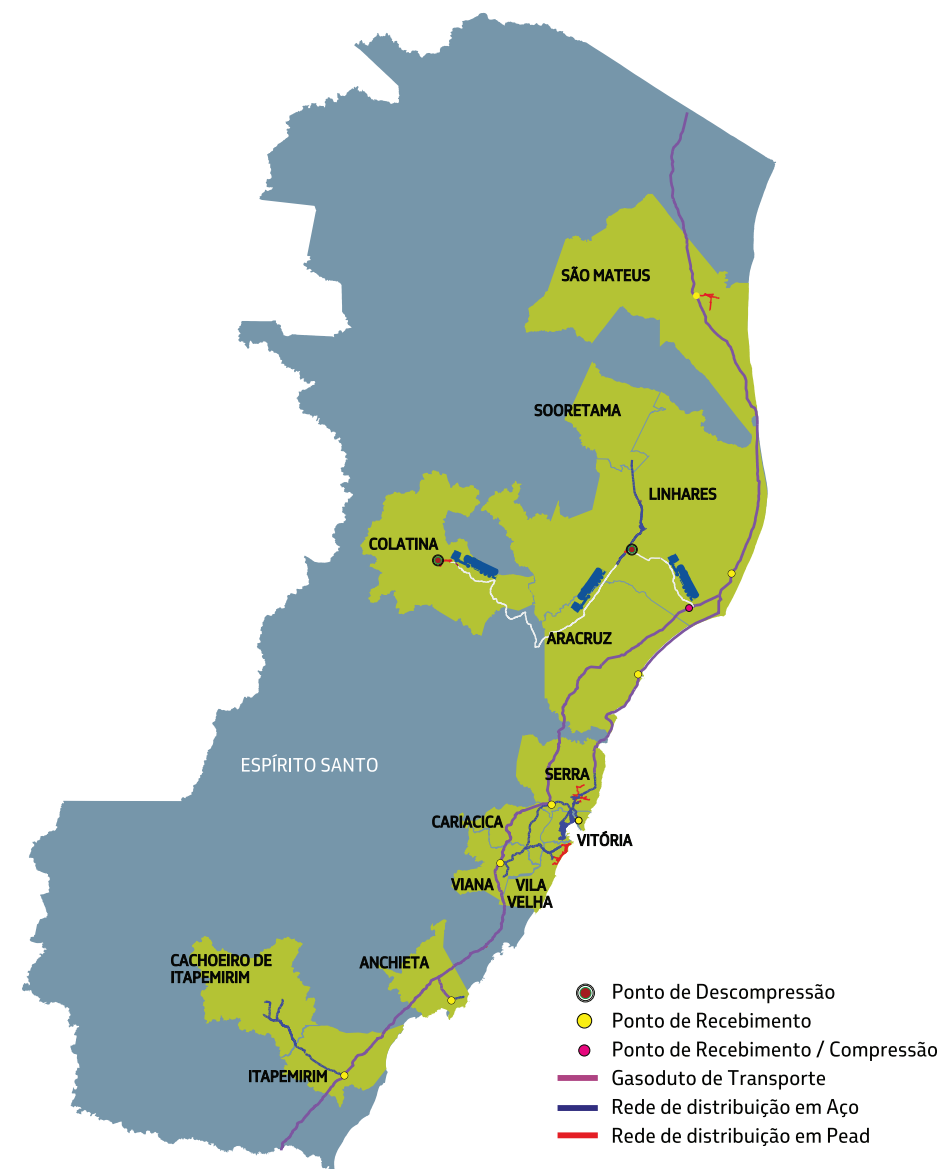
UMA HISTÓRIA DE EVOLUÇÃO NO ESPÍRITO SANTO

Em 1993, a Petrobras Distribuidora celebrou com o governo do estado o Contrato de Concessão para exploração dos serviços de distribuição de gás 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 23 anos de concessão, investimos mais de R\$ 358 milhões e vimos o nosso mercado crescer significativamente, saltando de 400 mil m³/dia para 2,5 milhões de m³/dia. Até o fim de 2016, a concessionária atendeu a aproximadamente 44 mil clientes dos segmentos industrial, comercial, veicular, climatização, cogeração, matéria-prima, termoelétrico e residencial, em 13 municípios do estado: Anchieta, Aracruz, Cachoeiro de Itapemirim, Cariacica, Colatina, Itapemirim, Linhares, São Mateus, Serra, Sooretama, Viana, Vila Velha e Vitória.

O ano de 2016 também foi relevante para os segmentos comercial e residencial, que continuaram em expansão e apresentaram um crescimento representativo. Obtivemos recorde de captação de 8.651 novas unidades consumidoras de gás natural canalizado nos municípios de Serra, Vila Velha e Vitória, quando investimos R\$ 9 milhões, construímos 3,3 km de rede, com um adicional de volume de 729 mil m³/ano.

Em um ano tão desafiador, os esforços conjuntos da nossa força de trabalho possibilitaram considerada ampliação do uso do gás natural e uma série de resultados positivos. Nos orgulhamos de trabalhar diariamente para cumprir o compromisso de ampliar a oferta de energia e contribuir com a diversificação da matriz energética do Espírito Santo.



A CONCESSÃO

UMA HISTÓRIA DE EVOLUÇÃO NO ESPÍRITO SANTO

Paralelamente aos esforços empregados pela concessionária neste período, o Governo do Estado do Espírito Santo publicou a lei nº 10.493/2016, tornando extinto o Contrato de Concessão, e prevendo que em até 2 anos ocorrerá uma licitação para uma nova empresa assumir os serviços ou ainda ocorrer a criação de uma empresa estatal estadual para a execução do serviço. Como prevê a lei, o valor da indenização da Petrobras Distribuidora será definido pela Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP).

A BR, por sua vez, em maio de 2016, questionou judicialmente a referida lei, o que aguarda decisão do Judiciário no Espírito Santo. Face aos termos da Lei e também à judicialização impetrada pela BR, em agosto de 2016, o governo do estado e BR celebraram um Memorando de Entendimentos (MoU) visando à realização de estudos para avaliação da criação de empresa estatal estadual, que encontra-se em andamento até o encerramento do exercício de 2017.

No decorrer desse prazo, e até que haja uma nova empresa para assumir os serviços da concessão, a BR proverá a continuidade da operação do sistema de distribuição e o atendimento aos usuários.

A 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 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.



REDE DE DISTRIBUIÇÃO



REDE DE DISTRIBUIÇÃO

EXPANSÃO DA MATRIZ ENERGÉTICA

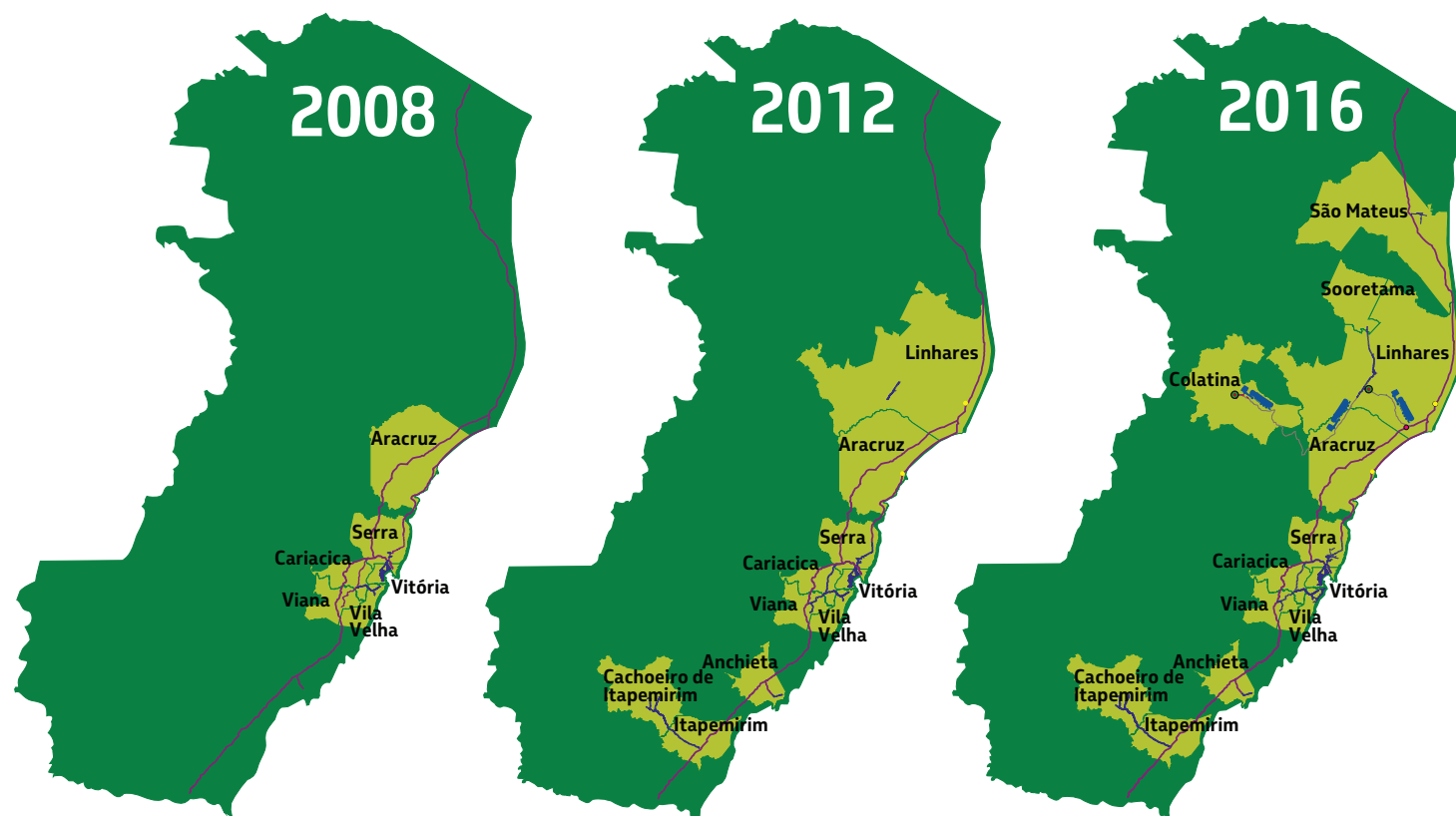
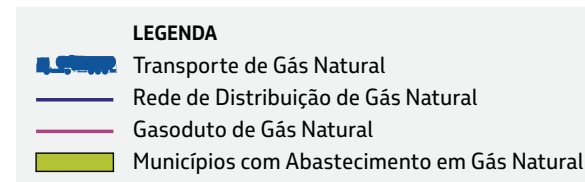
ÁREA DE ATUAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

Em dezembro de 2016, nossa rede de distribuição alcançou 444,1 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.



6 municípios
atendidos

Ampliação da rede em 322,5 km.

13 municípios
atendidos

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

EXPANSÃO DA MATRIZ ENERGÉTICA

O planejamento para execução dos investimentos na expansão da rede de distribuição de gás natural foi fundamental para a diversificação da matriz energética do Espírito Santo. Até o ano de 2016 foram investidos R\$ 358 milhões.

INVESTIMENTO

2014: **R\$ 35 milhões**

31 MIL CONSUMIDORES

3,5 MILHÕES DE M³/DIA EM MÉDIA

R\$ 334 MILHÕES DE INVESTIMENTO ACUMULADO

2015: **R\$ 14 milhões**

35 MIL CONSUMIDORES

3,4 MILHÕES DE M³/DIA EM MÉDIA

R\$ 347 MILHÕES DE INVESTIMENTO ACUMULADO

2016: **R\$ 9 milhões**

43,6 MIL CONSUMIDORES

2,62 MILHÕES DE M³/DIA EM MÉDIA*

R\$ 358 MILHÕES DE INVESTIMENTO ACUMULADO

* Redução no consumo da térmica e não fornecimento à Samarco devido ao acidente.

DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS ATÉ 2016

Expansão do Segmento Residencial/Comercial

32%

Interiorização da Rede de Distribuição

37%

Desenvolvimento do Segmento Industrial e Outros Projetos

31%

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

EXPANSÃO DA MATRIZ ENERGÉTICA

Com o objetivo de expandir a rede de gás natural canalizado no município de Linhares, a concessionária cumpriu várias etapas do projeto “Interligação de Linhares”, incluindo desenhos técnicos, topografia, sondagem, cadastro de imóveis e estudos ambientais.

O projeto objetiva executar a etapa conclusiva do sistema de distribuição

de gás natural canalizado do município, mediante interligação da rede de distribuição urbana com o ponto de recebimento, localizado no gasoduto de transporte.

Com a implantação do projeto, a concessionária espera aumentar a oferta de gás natural para o município, diminuir o custo operacional, aumentar a

confiabilidade do sistema de distribuição e a eficiência operacional. O projeto ainda será importante para o fim do tráfego de carretas que hoje fazem o transporte do gás natural via modal rodoviário, entre a Estação de Compressão, localizada em Regência, e a de Descompressão, em Bebedouro, minimizando os impactos no trânsito da região.

Em paralelo ao empreendimento citado, a concessionária desenvolveu demais projetos e documentos técnicos com o intuito de otimizar os recursos despendidos e priorizar a segurança das instalações. Os documentos técnicos foram elaborados, verificados e aprovados por engenheiros e projetistas que compõem o corpo técnico da empresa.

DOCUMENTOS TÉCNICOS ELABORADOS EM 2016

DOCUMENTOS	QUANTIDADE
Procedimentos e Padrões	5
Memoriais Descritivos e Especificações Técnicas	26
Relatórios Técnicos	9
Consultas Técnicas	30
Projetos	206



Traçado preliminar para instalação do duto de distribuição no município de Linhares

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

EXPANSÃO DOS SEGMENTOS RESIDENCIAL E COMERCIAL

Em 2016, os segmentos comercial e residencial continuaram em expansão e apresentaram crescimento significativo, com ênfase nos municípios de Serra e Vila Velha.

**2016**

INVESTIMENTO

R\$ 9 milhõesREDE
CONSTRUÍDA**2,9 km**NOVOS
CLIENTES**8.651**VOLUME
ADICIONADO**729 m³/ano**CONSTRUÇÃO DE
RAMAIS**243**

GESTÃO



GESTÃO

COMPROMISSO COM A SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE (SMS)

O desenvolvimento da força de trabalho é fundamental para sempre melhorarmos o padrão das atividades prestadas. Por isso, em 2016, realizamos campanhas, atividades e treinamentos corporativos, a fim de zelar pela vida dos colaboradores e conscientizá-los a cumprir com êxito os padrões estabelecidos pela companhia.

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:

Prevenção de DST/AIDS;

Combate à Dengue;

Direitos Humanos;

Exploração Sexual Infantil;

SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho);

Compromisso com a Vida;

Apoio à Gestante;

Dia Mundial do Meio Ambiente;

Semana do Trânsito;

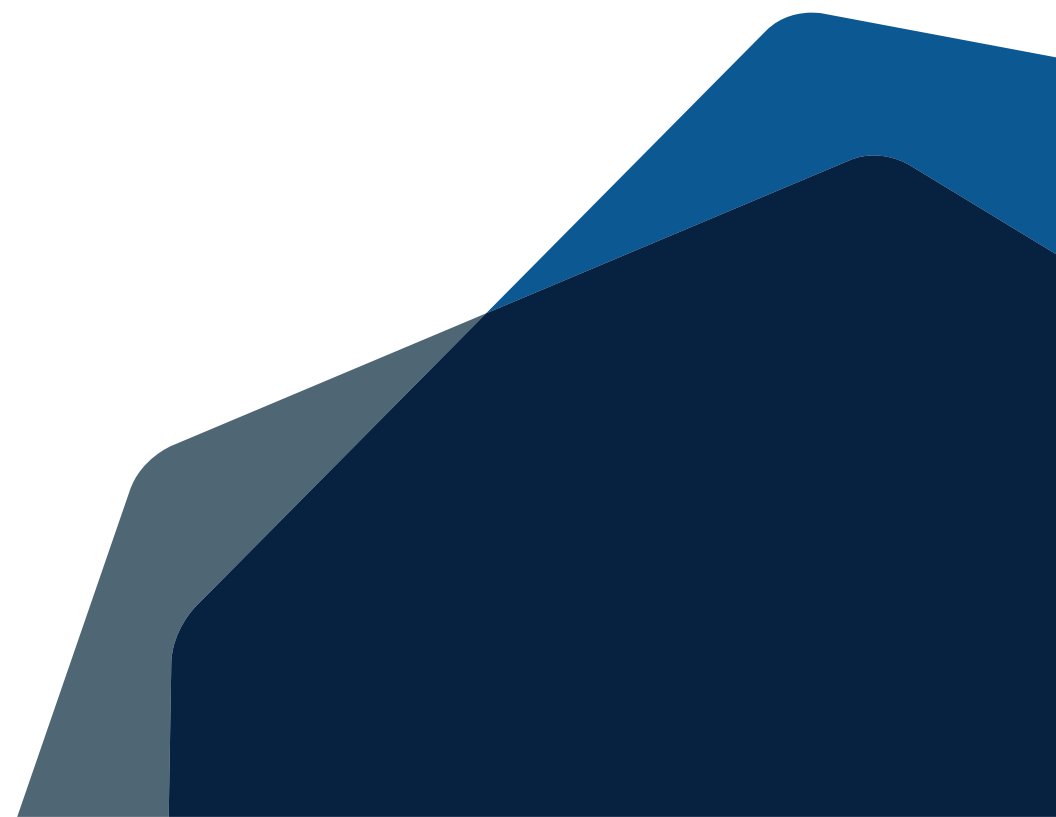
Laço Branco / Violência Contra a Mulher;

Prevenção de Acidentes nas Festas de Fim de Ano;

Combate à Corrupção;

Saúde: Diabetes Melitus, Qualidade de Vida, Saúde Mental, Programa de Atenção ao Uso de Álcool e Outras Drogas, Outubro Rosa, Novembro Azul e Saúde do Coração.

INDICADORES (MÉDIA POR EMPREGADO PRÓPRIO)	2016
Horas treinadas	26
Nº de treinamentos	5,9
Índice de treinados	98%



GESTÃO

COMPROMISSO COM A SEGURANÇA OPERACIONAL

GESTÃO DA REDE DE GASODUTOS

O controle da segurança e da qualidade da distribuição do gás natural 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.

2016**TOTAL DE EVENTOS****INTERFERENTES
NOTIFICADOS 421****OCORRÊNCIAS
COM VAZAMENTO 3**

GESTÃO

COMPROMISSO COM A QUALIDADE

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 2016, o Centro de Operações de Gás Natural foi novamente certificado pelo Sistema Integrado de Gestão da Qualidade,

Meio Ambiente, Saúde e Segurança, de acordo com as normas ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001 – que engloba o recebimento, odorização e entrega do gás natural canalizado no Espírito Santo, nas redes de distribuição da Petrobras Distribuidora S.A. A certificação do SGI significa demonstrar a uma entidade auditora independente, reconhecida em 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).

ATENDIMENTO



ATENDIMENTO

RELACIONAMENTO COM OS NOSSOS 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 com atendimento por chat;
- E-mail: gasnatural@br.com.br;
- Ouvidoria: (21) 2354-5000.

Com a consolidação dos serviços online e envio automático de fatura, percebemos redução da solicitação de 2ª via de fatura, um dos serviços mais demandados por nossos clientes.

ATENDIMENTOS EM NÚMEROS

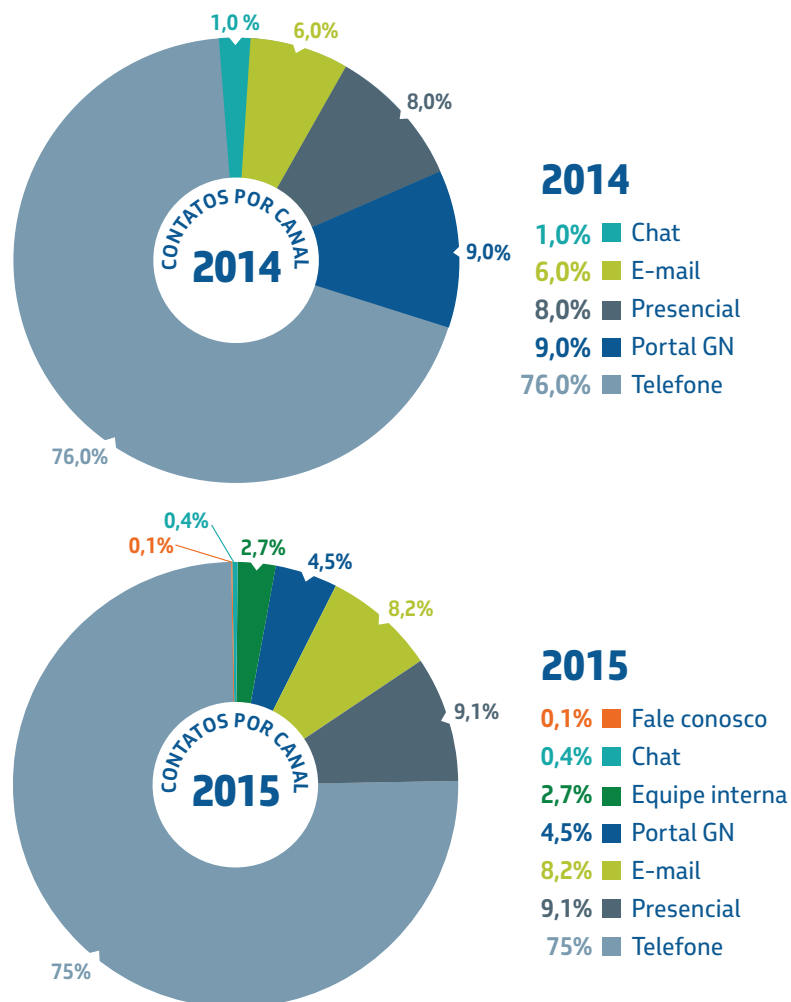
COMPARATIVO DOS ÚLTIMOS 3 ANOS

	2014	2015	2016
Número de clientes (residencial/comercial)	31.250	35.237	43.965
Clientes ativados (novos)	4.653	5.433	8.593
Número de manifestações	22.444	31.750	31.407
% de reclamações	2,98%	2,09%	3,38%
Atendimentos dentro do prazo	98,90%	97,60%	96,80%
Solicitações de 2ª via de fatura	7.598	9.721	7.662
% solicitações de 2ª via	33,85%	30,62%	24,40%
Inclusão de e-mail – para recebimento automático das faturas	1.541	1.758	711

ATENDIMENTO

RELACIONAMENTO COM OS NOSSOS CLIENTES

DIVISÃO POR CANAL DE CONTATO



EVENTOS

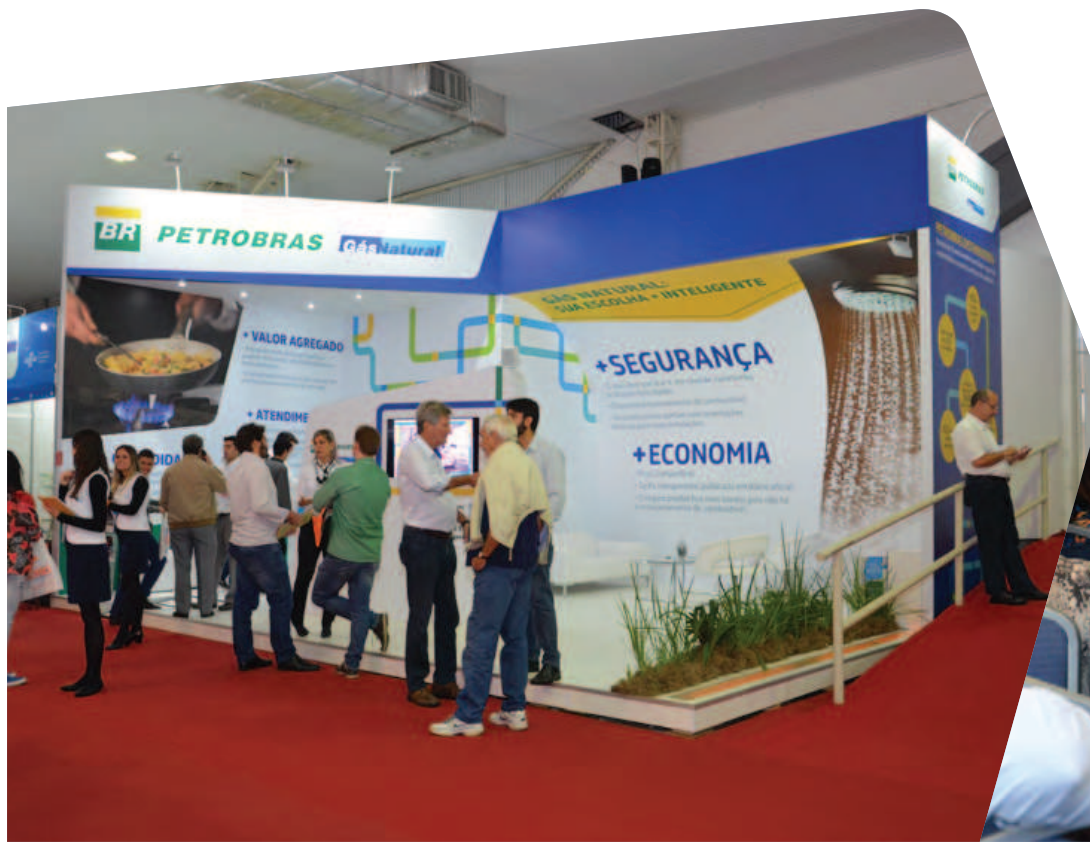


EVENTOS

RELACIONAMENTO COM O MERCADO

EXPO CONSTRUÇÕES

Em 2016, participamos da 2ª edição da EXPO CONSTRUÇÕES (Feira da Construção do Espírito Santo), realizada no Pavilhão de Carapina, em Vitória, entre os dias 14 e 16 de junho. Com localização estratégica, a Petrobras Distribuidora expôs os benefícios e vantagens do uso do gás natural canalizado, com registro de mais de 930 visitantes. Na ocasião, disponibilizamos um painel interativo, além da simulação de funcionamento de um aquecedor a gás. O evento permitiu fortalecer a nossa marca e ampliar a nossa rede de relacionamento com os principais compradores e fornecedores do segmento de construção civil.



I WORKSHOP GÁS NATURAL CANALIZADO

Com o intuito de nos aproximar ainda mais do nosso público, realizamos o I Workshop Gás Natural Canalizado, direcionado para administradores de condomínios e síndicos. O momento concentrou discussões sobre a oferta e demanda do gás natural canalizado no estado, aspectos de distribuição, fornecimento, economia e o fator segurança, sendo o principal tema abordado no decorrer das apresentações.



RESPONSABILIDADE SOCIAL



RESPONSABILIDADE SOCIAL

COMPROMISSO COM O BEM-ESTAR DO NOSSO PÚBLICO

No mês de agosto, realizamos mais uma edição do Cinema Petrobras em Movimento em nossa área de influência. Com o objetivo de promover o acesso ao cinema e atender às populações excluídas geográfica ou economicamente desse meio cultural, exibimos 35 sessões em escolas e comunidades dos municípios de Cachoeiro, Linhares, Serra e Vila Velha, totalizando a participação de mais de 2.700 pessoas. Além das exibições cinematográficas, o projeto caracteriza-se como uma ferramenta de formação, transformação social e construção de uma consciência cidadã.



DESEMPENHO



DESEMPENHO

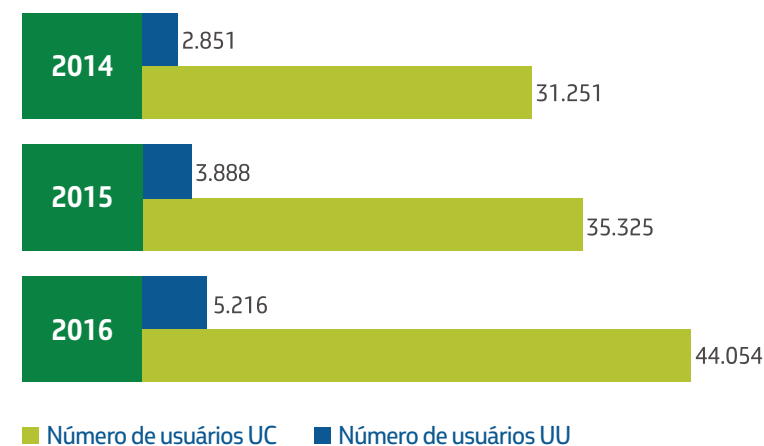
INDICADORES

	2014	2015	2016	2015 x 2014	2016 x 2014	2016 x 2015
Número de usuários em UU* (em milhares)	2.851	3.888	5.216	36,37%	82,95%	34,16%
Número de usuários em UC* (em milhares)	31.251	35.325	44.054	13,04%	40,97%	24,71%
Volume total (em bilhões de m³)	1,267	1,233	0,96	-2,67%	-24,24%	-22,17%
Volume sem termogeração (em bilhões de m³)	0,907	0,857	0,60	-5,51%	-33,30%	-29,41%

* UU - Unidade Usuária

* UC - Unidade Consumidora

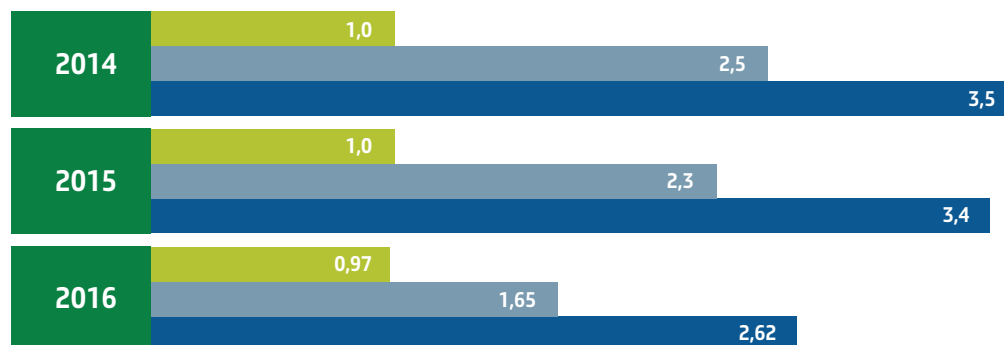
NÚMERO DE USUÁRIOS



DESEMPENHO

VOLUME MÉDIO DIÁRIO

(EM MILHÕES DE M³/DIA)

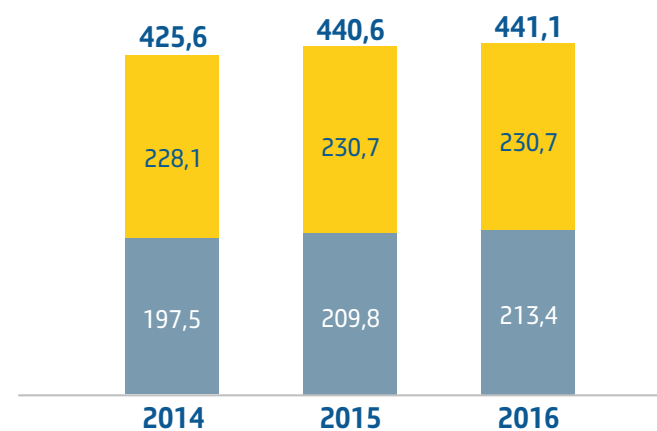


■ Segmento térmico

■ Segmento não térmico

■ Volume total comercializado

EVOLUÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO (KM)



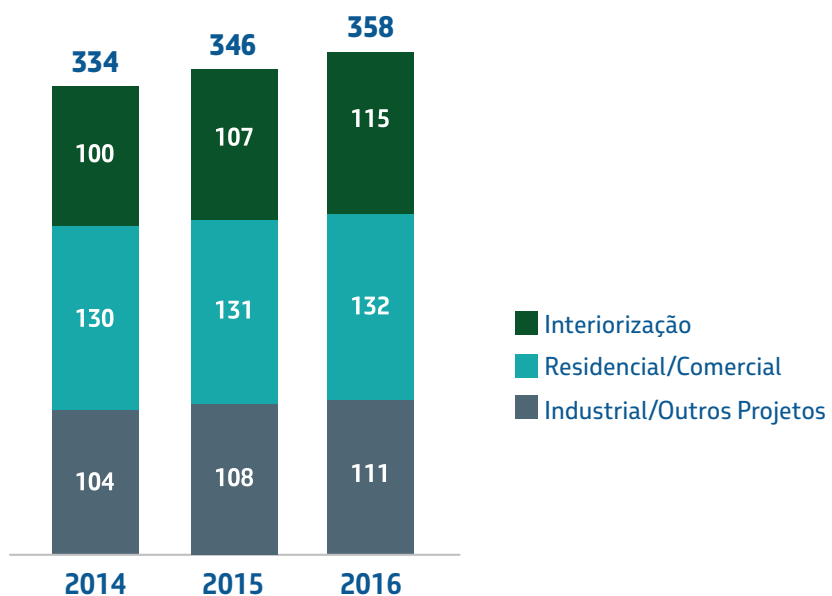
■ PEAD - Polietileno

■ AÇO

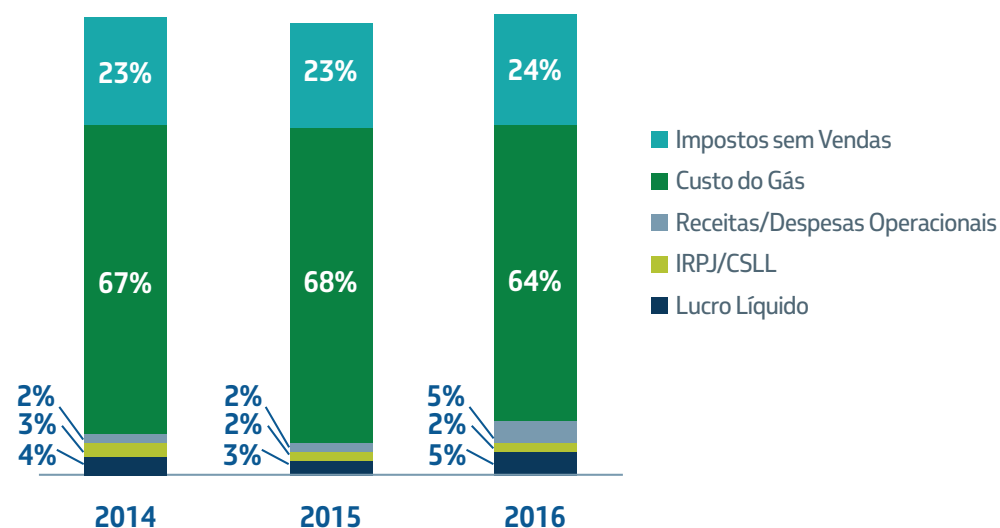
DESEMPENHO

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