

DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL NO ESPÍRITO SANTO

—
GESTÃO - 2013 A 2015



SUMÁRIO

3 SOBRE O RELATÓRIO

4 INTRODUÇÃO

6 LINHA DO TEMPO

9 REDE DE DISTRIBUIÇÃO

- 9 Área de Atuação
- 9 Mapa de 2013 e 2014 com Rede em Operação
- 10 Distribuição dos Investimentos
- 11 Interiorização da Rede de Distribuição
- 12 Expansão do Segmento Residencial/Comercial
- 13 Desenvolvimento do Segmento Industrial e outros projetos

15 GESTÃO

- 15 Gestão de Pessoas
- 16 Gestão de Rede de Gasodutos
- 17 Certificação SGI – Sistema de Gestão Integrado
- 18 Projeto de Qualificação de Mão de Obra Logística
- 19 Atividades de SMS
- 19 Programa Vazamento Zero
- 19 Programa Segurança em Foco

21 ATENDIMENTO

- 21 Relacionamento com o Cliente
- 22 Divisão por Canal de Contato
- 23 Pesquisa de Satisfação dos Clientes
- 24 Pesquisa Industrial, Comercial e Veicular

26 RELACIONAMENTO

- 26 Divulgação do Gás Natural
- 31 Relacionamento com Órgão Regulador
- 32 Relacionamento com Empresas Interferentes
- 33 Relacionamento com a Comunidade - Projetos e Obras
- 34 Relacionamento com a Comunidade - Operação e Manutenção de Rede
- 35 Programa de Educação Ambiental - PEA
- 36 Responsabilidade Social
- 37 Cinema Petrobras
- 38 Ações Voluntárias

40 DESEMPENHO

- 40 Indicadores

SOBRE O RELATÓRIO

Como concessionária responsável pela distribuição de gás natural canalizado no Espírito Santo, apresentamos, neste documento, os fatos, ações e resultados alcançados, no período de 2013 a 2015. As informações referem-se à Gerência de Marketing e Comercialização de Gás Natural da Petrobras Distribuidora.

Dividimos a estrutura do documento em oito capítulos, considerando os assuntos mais relevantes ao conhecimento do público.

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.



INTRODUÇÃO

UMA HISTÓRIA DE EVOLUÇÃO NO ESPÍRITO SANTO

Desde 1993, a Petrobras Distribuidora é responsável pela distribuição de gás natural canalizado no Espírito Santo. Neste período, apresentamos uma trajetória de crescimento sustentável nas esferas econômica, ambiental e social, que revela o nosso compromisso com o estado e com os capixabas.

O Espírito Santo possui um dos mercados de gás natural que mais cresce no Brasil. Nos últimos anos, os esforços conjuntos da nossa força de trabalho nos possibilitaram ampliar o uso do gás natural e uma série de resultados positivos.

Do início da concessão até o ano de 2015, investimos R\$ 347 milhões, possibilitando atendimento aos segmentos residencial, comercial, industrial, veicular e térmico, com alcance de mais de 35 mil clientes no estado, distribuídos em 440 km de rede. Em

2015, o volume de vendas distribuído foi de 3,38 MM m³/dia.

A interiorização da rede foi um dos nossos vetores de expansão e, em 2013 e 2014, os projetos de construção e montagem da rede de gás natural canalizado foram finalizados nos municípios de Colatina e São Mateus. Já na região metropolitana, os projetos de expansão da rede em Vila Velha e Serra, municípios mais populosos do Espírito Santo, propiciaram aumento de consumo para os segmentos residencial e comercial.

Nesses últimos anos, o desenvolvimento do segmento industrial se deu por meio da interligação de novos clientes à nossa rede, além de melhorias na infraestrutura existente no sistema de distribuição. Esse segmento abrange clientes de setores, como: siderurgia, papel e celulose, cerâmica e mineração.

O segmento comercial vem apresentando um crescimento significativo. Em 2013, obtivemos um recorde de captação, quando conectamos à rede 91 clientes comerciais, totalizando 488 clientes no ano de 2015.

Devido ao baixo nível dos reservatórios das hidrelétricas e a necessidade de garantir o fornecimento de energia elétrica, foi preciso ampliar o abastecimento de gás natural para o segmento termelétrico. O volume comercializado, que em 2012 foi de 0,26 MM m³/dia, em 2015 chegou a 1,03 MM m³/dia.

Trabalhamos diariamente para cumprir o compromisso de ampliar a oferta energética no estado. Assim, podemos nos orgulhar de dizer que o gás natural tem um papel fundamental na diversificação da matriz energética do Espírito Santo.



LINHA DO TEMPO



LINHA DO TEMPO

VENCENDO DESAFIOS DE FORMA SUSTENTÁVEL

Desde o início da concessão, superamos diversos desafios para desenvolver o mercado e aumentar consideravelmente a oferta de gás natural. Destacamos alguns marcos relevantes nesta trajetória:

1994

Primeiro posto de comercialização de GNV da concessão - Posto Pioneiro.



2004

Primeiro hospital - Hospital Infantil.



2008

Primeira indústria a usar o gás natural no processo de cogeração - Biancogres; - Alcance de 10.000 unidades consumidoras.

2011

- Marca simbólica de 1 bilhão de m³ comercializados;
- Apresentação do Plano de Investimentos 2011-2015 da concessionária ao governo do Espírito Santo e à sociedade capixaba;
- Interiorização: início das obras de Linhares.

2013

Início de operação do projeto estruturante Linhares

- Expansão do uso do gás natural, atendendo a localidades ainda não conectadas diretamente por dutos;
- Expansão das redes de distribuição nos municípios de Serra e Vila Velha, atendendo aos segmentos residencial, comercial e veicular.



2002

Primeiro cliente comercial - Hotel Confort.



2003

Primeiro cliente residencial - Edifício Uirapuru.



2005

Inauguração do Centro de Operações de Gás Natural



2010

- Alcance da marca de 20 mil unidades consumidoras;
- Interiorização: inauguração da rede de distribuição de Itapemirim e Cachoeiro de Itapemirim;
- Inauguração da Agência de Atendimento de Vitória;
- Início de fornecimento para o segmento termelétrico.



2012

- Interiorização: início das obras de São Mateus e Colatina;
- 12º Prêmio Samarco de Excelência: premiada pelo destaque na categoria insumos, referente ao fornecimento de gás natural à Samarco Mineração S.A. de 2011 a 2012.

LINHA DO TEMPO

VENCENDO DESAFIOS DE FORMA SUSTENTÁVEL

2013

- Inauguração do 1º Posto Avançado de Atendimento (PAA), no município de Serra;
- Lançado mais um canal de atendimento para os clientes do gás natural, o chat;
- Início de fornecimento para a Usina 8 da Vale.

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.

Certificação SGI (Sistema de Gestão Integrada)

- A concessionária conquistou a certificação de seus processos nas normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OSHAS 18001:2007, com o escopo "Receber, odorizar e entregar gás natural canalizado por meio de redes de distribuição da Petrobras Distribuidora S.A."

2015

ALCANÇE DA MARCA DE 35 MIL UNIDADES CONSUMIDORAS

Início do funcionamento da agência de Vila Velha

- Criação de ponto de atendimento presencial para suporte aos clientes do município.

- Início de fornecimento de gás natural ao Polo Industrial Civit I, no município de Serra.



2014

- Alcança da marca de 30 mil unidades consumidoras;
- Realização de pesquisa de satisfação para os segmentos residencial, comercial, industrial e veicular.

Segundo projeto estruturante da concessionária

- Início de operação em Colatina.



13º Prêmio Samarco de Excelência

- Destaque na categoria insumos pelo fornecimento de gás natural à Samarco Mineração S.A. de julho de 2012 a junho de 2014.



- Início de fornecimento para a 4ª Usina de Pelotização – Samarco;
- 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 nos municípios mais populosos do estado – Serra e Vila Velha;
- Manutenção da certificação no SGI;
- êxito em 2014 na auditoria de manutenção da certificação;
- Recorde de 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.

REDE DE DISTRIBUIÇÃO



REDE DE DISTRIBUIÇÃO

EXPANDINDO A MATRIZ ENERGÉTICA POR TODO O ESTADO

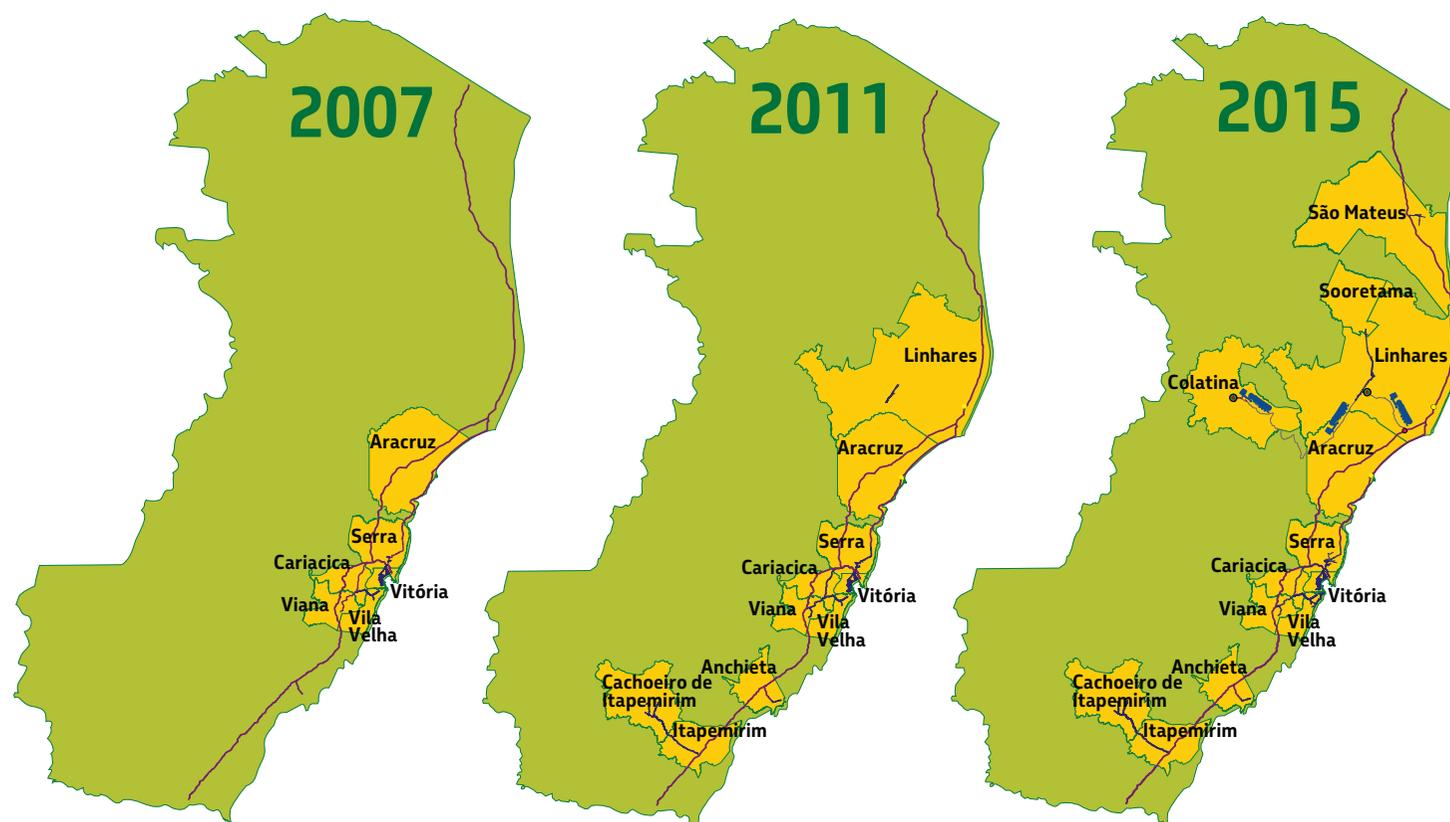
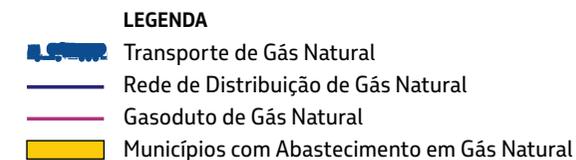
ÁREA DE ATUAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

Em dezembro de 2015, nossa rede de distribuição alcançou 440,62 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 dutoviário e rodoviário.



6 municípios atendidos

Ampliação da rede em 320,12 km.

13 municípios atendidos

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

EXPANDINDO A MATRIZ ENERGÉTICA POR TODO O ESTADO

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 2015 foram investidos R\$ 347 milhões, pautados em três principais iniciativas:

- Expansão do segmento residencial/comercial;
- Interiorização da rede de distribuição;
- Desenvolvimento do segmento industrial e outros projetos.

INVESTIMENTO

2013: **R\$ 75 milhões**

27 MIL CONSUMIDORES

3 MILHÕES DE M³/DIA EM MÉDIA

R\$ 299 MILHÕES DE INVESTIMENTO ACUMULADO

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

DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS ATÉ 2015

Expansão do Segmento Residencial/Comercial	33%
Interiorização da Rede de Distribuição	39%
Desenvolvimento do Segmento Industrial e Outros Projetos	28%

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

INTERIORIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

PROJETO LINHARES E SOORETAMA

O gás natural é recebido via gasoduto na localidade de Regência, onde é comprimido e transportado por modal rodoviário, em carretas, por um trajeto de 33 km até o distrito de Bebedouro, local de descompressão do gás natural e injeção na rede de distribuição.

A obra para abastecimento do município de Linhares entrou em operação em 2013. Já a instalação da rede de Sooretama, que é uma extensão da rede de Linhares, iniciou a operação em 2014.

As redes de distribuição de Linhares e Sooretama atendem a clientes dos segmentos industrial, comercial e veicular.

PROJETO COLATINA E SÃO MATEUS

Ao longo de 2013, construímos também redes de distribuição para atendimento aos municípios de Colatina e São Mateus. O projeto de Colatina é nosso segundo projeto estruturante no Espírito Santo, em que a distribuição de gás natural dutoviário é complementada pelo modal rodoviário.



INVESTIMENTO
R\$ 23,12 milhões

KM DE REDE
CONSTRUÍDA
41,14 KM

CLIENTES
ATENDIDOS
45

VOLUME
ADICIONADO
10,3 milhões m³

Dados referentes à interiorização da rede de distribuição, no período de 2013 a 2015.

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

EXPANSÃO DO SEGMENTO RESIDENCIAL/COMERCIAL

2013

6,39 KM DE REDE

2014

62,81 KM DE REDE

2015

11,30 KM DE REDE

Considerando o crescimento imobiliário no Espírito Santo, iniciamos em 2013 a expansão da rede de distribuição de gás natural canalizado para atendimento aos municípios de Serra e Vila Velha. A previsão para ligação até 2019 é de 40 mil novos clientes e, dessa forma, serão necessários investimentos da ordem de R\$ 67 milhões, com a construção de 66 km de rede e 942 ramais de ligação.

Até o final de 2015, foram ligados 13.113 clientes, construímos 2.471 ramais e instalamos 80,49 km de rede.

INVESTIMENTO
R\$ 48,61 milhões

KM DE REDE
CONSTRUÍDA
80,49 KM

CLIENTES
ATENDIDOS
2.478

VOLUME
ADICIONADO
967.167 m³

Dados referentes à expansão do segmento residencial/comercial, no período de 2013 a 2015.

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

DESENVOLVIMENTO DO SEGMENTO INDUSTRIAL E OUTROS PROJETOS

Além das iniciativas concentradas na expansão dos segmentos residencial e comercial e a interiorização do gás natural no Espírito Santo, a concessionária também realizou investimentos dedicados ao desenvolvimento do segmento industrial.

VALE E ARCELORMITTAL

Visando atender à crescente demanda de gás natural nos segmentos de beneficiamento de minério de ferro e siderurgia, construímos um gasoduto para fornecimento à 8ª Usina de Pelotização da Vale e ao Alto-forno 3 da ArcelorMittal, localizados na região do complexo industrial de Tubarão, em Vitória e Serra. O gás natural é fornecido a partir do ponto de entrega de Vitória.

produção simultânea de energia elétrica e térmica (calor ou frio) a partir de uma única fonte de combustível, que pode ser o gás natural, óleo diesel, biomassa, entre outros. É um sistema indicado para clientes que possuem grande necessidade de energia elétrica, calor, vapor, água quente ou água gelada.

Em 2014, foi dado início ao fornecimento de gás natural para a segunda turbina de cogeração, instalada pela Biancogres, uma das poucas turbinas do estado e uma das mais modernas do país.

BIANCOGRES

A Biancogres é o quinto maior consumidor de gás natural no Espírito Santo e o primeiro cliente de cogeração da concessão. A cogeração é o processo que permite a

CIVIT I

Em 2013 e 2014 foram realizados investimentos para atendimento às

indústrias deste polo, contribuindo para a consolidação do potencial de desenvolvimento local. Neste projeto, foi realizada construção e montagem de 8,15 km de rede de aço 4" e 3,33 km de rede de PEAD 63 mm, válvulas e ramais externos.

SAMARCO

O maior forno de pelotização do mundo foi inaugurado no ano de 2014 pela mineradora Samarco, fazendo parte da sua 4ª usina.

QUILOMETRAGEM

	AÇO	PEAD
2013	0,91 km	-
2014	9,83 km	3,33 km

ENTRE 2013 E 2015,
INVESTIMOS
APROXIMADAMENTE
R\$ 17 MILHÕES
EM PROJETOS PARA O
DESENVOLVIMENTO DO
SEGMENTO INDUSTRIAL.

GESTÃO



GESTÃO

COMPROMISSO COM A FORÇA DE TRABALHO

GESTÃO DE PESSOAS

TREINAMENTOS

Entendemos que o desenvolvimento da força de trabalho é fundamental para o desenvolvimento das atividades da concessão. Entre 2013 e 2015, oferecemos treinamentos institucionais e de capacitação técnica, além do incentivo à participação de empregados em eventos e *workshops*, promovendo a troca de experiências.

INDICADORES (MÉDIA)	2013	2014	2015
Horas treinadas por empregado	78,27	64	74,5
Nº de treinamentos por empregado	4,53	3,73	5,1
Índice de empregados treinados	100%	97%	96,6%

CAMPANHAS INTERNAS

O bem-estar da sociedade e da força de trabalho é um compromisso inerente à nossa cultura. É nesse sentido que promovemos ações e campanhas divulgando uma vida com mais qualidade e saúde.

Ao longo do ano, são realizadas palestras, encontros e campanhas de conscientização, como:

- Saúde no Carnaval;
- Outubro Rosa;
- Novembro Azul;
- Combate à Dengue;
- Prevenção de DST/AIDS;
- Campanhas de Saúde (Ergonomia, Obesidade, Diabetes, Estresse, Hipertensão Arterial, Doenças Degenerativas, Qualidade de Vida e Doenças no Sangue);
- Programa de Atenção ao Uso, Abuso e Dependência de Álcool, Tabaco e Outras Drogas;
- Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho);
- Campanha de Conscientização de Trânsito (Maio Amarelo);
- Programas de Segurança e Saúde Ocupacional.

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.

A concessionária opera sua malha de gasodutos com eficácia, por meio de monitoramento da rede de distribuição e

pelo acompanhamento contínuo às obras de terceiros, notificando sempre que houver eventos interferentes à rede de distribuição.



NOTIFICAÇÕES DE
EVENTOS INTERFERENTES
DE TERCEIROS:

2013

**TOTAL DE EVENTOS
INTERFERENTES
NOTIFICADOS 252**

**OCORRÊNCIAS
COM VAZAMENTO 3**

2014

**TOTAL DE EVENTOS
INTERFERENTES
NOTIFICADOS 352**

**OCORRÊNCIAS
COM VAZAMENTO 2**

2015

**TOTAL DE EVENTOS
INTERFERENTES
NOTIFICADOS 360**

**OCORRÊNCIAS
COM VAZAMENTO 2**

GESTÃO

COMPROMISSO COM A QUALIDADE

CERTIFICAÇÃO SGI – SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

O compromisso de assegurar o suprimento de gás natural para o estado do Espírito Santo é reforçado com a manutenção da certificação do Sistema de Gestão Integrada (SGI), pelo Bureau Veritas, conquistada inicialmente em 2013.

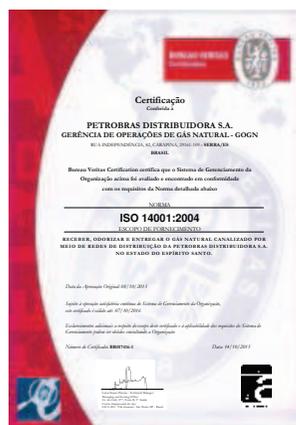
Em síntese, a certificação do SGI significa demonstrar a uma entidade auditora independente, reconhecida em nível nacional e internacional, o nosso

comprometimento em prestar serviços com qualidade, respeitando o meio ambiente e zelando pela saúde e segurança da força de trabalho e dos parceiros.

A auditoria, realizada nas instalações do Centro de Operações de Gás Natural, abrange a certificação das normas internacionais de gestão ISO 9001 (qualidade), ISO 14001 (ambiental) e OHSAS 18001 (segurança e saúde ocupacional).

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.

Em 2014 e 2015 passamos com êxito por ciclos de verificação, com a realização de auditorias de manutenção do SGI, garantindo mais um certificado.



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

GESTÃO

COMPROMISSO COM A QUALIDADE

PROJETO DE QUALIFICAÇÃO DE MÃO DE OBRA

Iniciamos, em 2014, o projeto de capacitação de profissionais para atuação nos serviços de adequações internas e conversões de equipamentos a gás natural. No decorrer do ano, três turmas de instalador conversor gasista foram formadas, totalizando 60 alunos capacitados e 648 horas/aula aplicadas. Isso reforça o nosso compromisso com a qualificação, o crescimento e o desenvolvimento da cadeia de negócios que envolvem o gás natural no nosso estado.



GESTÃO

COMPROMISSO COM SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE (SMS)

ATIVIDADES DE SMS

Realizamos palestras e treinamentos de SMS para nivelar o conhecimento e direcionar as atividades da força de trabalho, cumprindo com rigor os padrões estabelecidos.

- Apresentação do Código de Conduta;
- Apresentação do programa Obras Seguras;
- Diálogo diário de SMS;
- Simulados de emergências;
- Treinamentos:
 - Direção defensiva;
 - EPI - Equipamento de Prevenção Individual;
 - NR 10;
 - NR 20;
 - NR 33;
 - NR 35;
 - Teoria e prática de combate a incêndios e primeiros socorros (Brigada de Incêndios);
 - Planos de respostas a emergências;
 - Planos de gerenciamento de resíduos sólidos.

PROGRAMA VAZAMENTO ZERO

O Vazamento Zero consiste em reuniões de segurança nas frentes de trabalho, campanhas internas, palestras em cursos técnicos, além de ações de identificação e análise das manifestações geradas.

PROGRAMA SEGURANÇA EM FOCO

Iniciado em 2014, o programa Segurança em Foco visa integrar a força de trabalho por meio da troca de experiências relacionadas

à gestão de segurança, meio ambiente e saúde, na operação de gás natural. Os encontros são bimestrais e acontecem no Centro de Operações de Gás Natural.



ATENDIMENTO



ATENDIMENTO

CRIANDO CONEXÕES POSITIVAS ENTRE MARCA E CLIENTE

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Para atendimento a todas as necessidades dos nossos clientes, temos à disposição diversos canais de contato:

- Central de Atendimento Telefônico com 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.

ATENDIMENTOS EM NÚMEROS

COMPARATIVO DOS ÚLTIMOS 3 ANOS	2013	2014	2015
Número de clientes (residencial/comercial)	27.309	31.250	35.237
Número de manifestações	16.975	22.444	31.750
Número de reclamações	612	668	662
Reclamações/1.000 clientes	22	21	19
% de reclamações/total de manifestações	3,61%	2,98%	2,09%
Atendimentos dentro do prazo	94,04%	98,90%	97,60%

MELHORIAS

No período de 2013 a 2015, aprimoramos o atendimento oferecido aos nossos clientes:

- Chat;
- Envio automático de fatura via e-mail;
- Início de funcionamento da agência de atendimento de Vila Velha;
- Serviços online (2ª via de fatura, Pedido de Ligação, Entenda sua fatura, Confira as tarifas de gás, Faça o seu recadastro);
- Implantação da pesquisa de assistência técnica pós-atendimento.

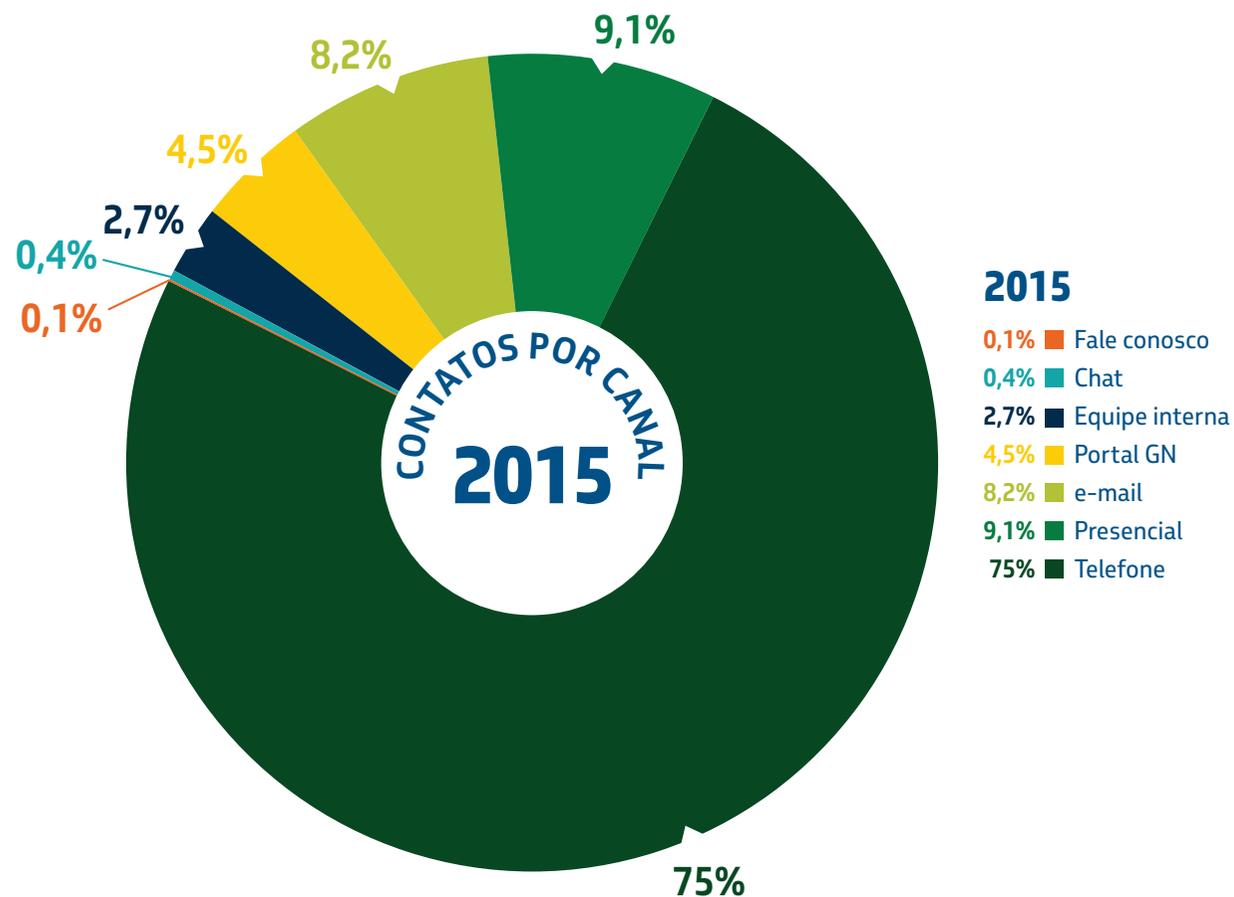
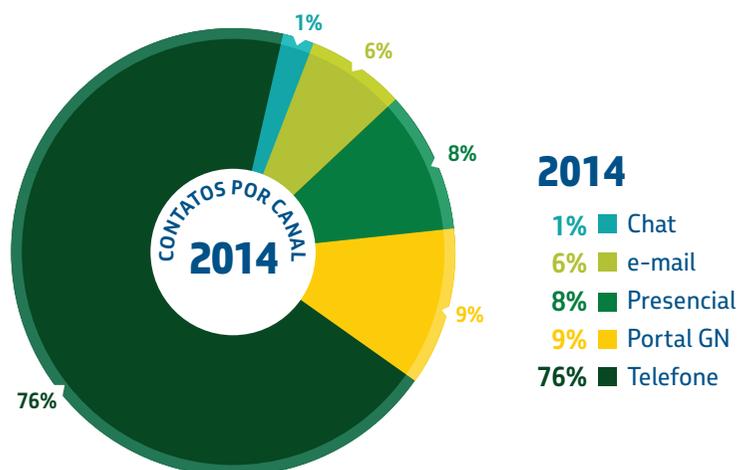
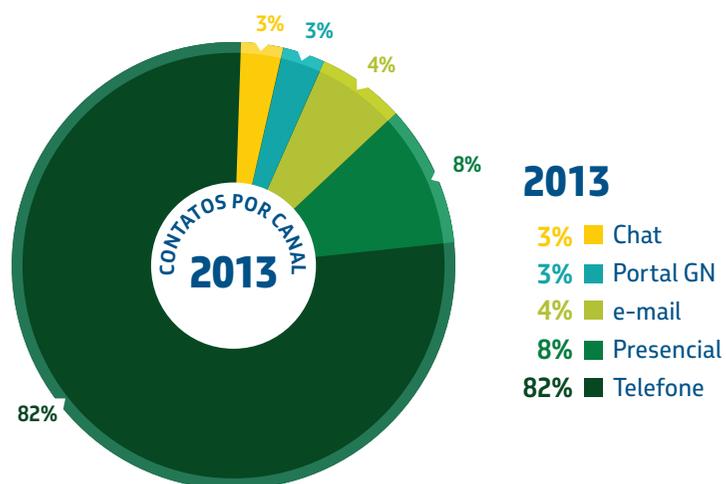
DOIS PONTOS MERECEM DESTAQUE, EM MEIO AO AUMENTO DO NÚMERO DE CLIENTES RESIDENCIAIS E COMERCIAIS:

- A DIMINUIÇÃO NA QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES;
- ELEVADO NÚMERO DE ATENDIMENTOS DENTRO DO PRAZO.

ATENDIMENTO

CRIANDO CONEXÕES POSITIVAS ENTRE MARCA E CLIENTE

DIVISÃO POR CANAL DE CONTATO



Com a ampliação da gama de serviços disponibilizados no portal gás natural em 2015, mais de 11.000 solicitações foram registradas, como 2ª via de fatura e inclusão de e-mail para recebimento automático de fatura.

ATENDIMENTO

CRIANDO CONEXÕES POSITIVAS ENTRE MARCA E CLIENTE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

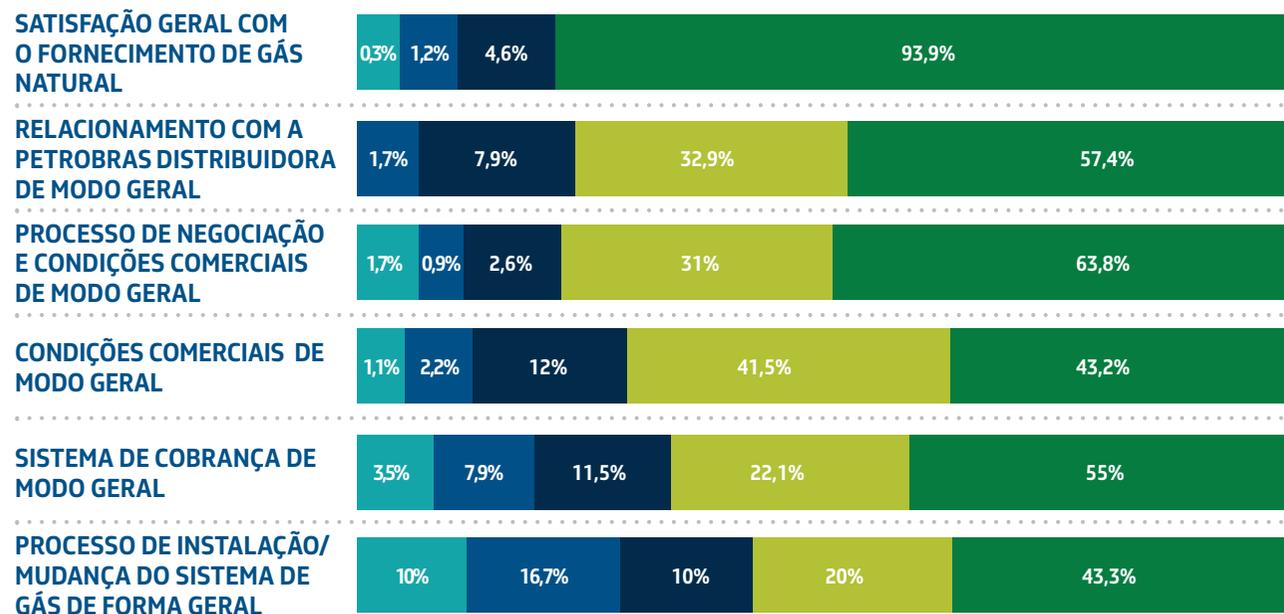
Periodicamente, desenvolvemos pesquisas de satisfação com os consumidores dos segmentos residencial, comercial, industrial e veicular, com o objetivo de revelar os níveis de satisfação dos clientes, indicando os pontos fortes e as oportunidades de melhoria nas atividades da empresa. Os resultados apresentados nas últimas pesquisas refletem o zelo e a dedicação em nossa relação com nossos clientes.

PESQUISA RESIDENCIAL

Nesta pesquisa, o índice de satisfação geral dos clientes residenciais alcançado foi de 93,9%. Ao compararmos com outros serviços públicos, os nossos serviços foram avaliados como “melhor” ou “muito melhor” pela maioria dos entrevistados.

SATISFAÇÃO GERAL COM O FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL

■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem insatisfeito, nem satisfeito ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito



ATENDIMENTO

CRIANDO CONEXÕES POSITIVAS ENTRE MARCA E CLIENTE

PESQUISA INDUSTRIAL, COMERCIAL E VEICULAR

A pesquisa de satisfação aplicada em 2014, conduzida pela Petróleo Brasileiro S.A., envolveu 11 distribuidoras de gás natural de diferentes regiões do país, permitindo referencial de *benchmark* para a nossa atuação no Espírito Santo.

Foram realizadas entrevistas telefônicas estruturadas, por meio de Cati (Computer Assisted Telephone Interview) e entrevistas semiestruturadas presenciais, para clientes indicados e classificados como prioritários, alcançando o total de 196 entrevistados.

A execução das entrevistas foi baseada em questionário com 36 “atributos de avaliação”, consolidados em quatro grandes áreas de valor: negociação, fornecimento, faturamento e relacionamento. Os resultados nos posicionaram próximos aos *benchmarks* e apontaram possibilidades de aprimoramento dos processos específicos.

ÁREAS DE VALOR	BR-ES	BENCHMARK
NEGOCIAÇÃO	8,6	9,0
FORNECIMENTO	8,9	9,2
FATURAMENTO	8,1	9,1
RELACIONAMENTO	8,8	8,9

RESULTADOS HISTÓRICOS POR SEGMENTO

A avaliação histórica dos resultados de pesquisas de satisfação permite identificar o aumento no índice de qualidade percebida em todos os segmentos, nos aproximando aos *benchmarks* e indicando a seriedade com que tratamos o assunto.

SEGMENTOS	2011	2014	BENCHMARK 2014
INDUSTRIAL	8,3	8,5	9,0
COMERCIAL	8,6	8,8	9,3
VEICULAR	8,5	8,8	9,1
GERAL	8,4	8,6	9,0

RELACIONAMENTO



RELACIONAMENTO

CRIANDO CONEXÕES POSITIVAS ENTRE MARCA E CLIENTE

DIVULGAÇÃO DO GÁS NATURAL

O trabalho desenvolvido pela Petrobras Distribuidora foi destacado por meio de patrocínios e participações em eventos renomados no mercado.

EVENTOS



2013 - CASA COR ES

Vislumbrando uma oportunidade de aumentar o relacionamento com seus públicos de interesse, patrocinamos a Casa Cor ES 2013. O objetivo foi divulgar a expansão da rede de distribuição dos segmentos residencial e comercial nos municípios de Vila Velha e Serra, mostrando as facilidades e vantagens do uso do produto.



2014 - INTERNATIONAL GAS UNION RESEARCH CONFERENCE (IGRC)

Participamos da International Gas Union Research Conference – IGRC 2014, realizada em Copenhague, na Dinamarca. Na ocasião, apresentamos um estudo realizado em conjunto com a Mitsui Gás e Energia do Brasil, sobre os efeitos dos processos de pinçamento e reforço em tubos de polietileno PE100, a fim de garantir a integridade destes dutos em longo prazo. A IGRC é o maior evento internacional sobre inovação na área de gás natural, que atrai executivos, pesquisadores e profissionais de companhias de gás de diversas áreas do mundo.



2015 - MEC SHOW

Consolidado como um dos principais eventos do segmento industrial no ES, participamos da 8ª edição da MEC SHOW – Feira de Metalmeccânica, Energia e Automação. O evento reuniu grandes empresas, fornecedores e compradores dos setores da indústria. Na ocasião, ministramos uma palestra sobre o mercado de gás no Espírito Santo e apresentamos a competitividade, vantagens e benefícios dessa fonte energética para o segmento industrial.



2015 - RIO PIPELINE

Em setembro de 2015 aconteceu mais uma edição do Rio Pipeline, considerado um dos mais importantes eventos de dutos da América Latina. Com a intenção de estreitar canais com as mais atuais tecnologias do setor de gás natural disponíveis no mercado, estivemos presentes nesta edição e apresentamos um estudo sobre efeitos dos processos de pinçamento e reforço em tubos de polietileno PE100.

RELACIONAMENTO

CRIANDO CONEXÕES POSITIVAS ENTRE MARCA E CLIENTE

SEMANA DE ENERGIA

Com a intenção de prestigiar os eventos regionais na área de energia e também de divulgar ao público as características, os usos e vantagens do gás natural, participamos da I e da II Semana Estadual de Energia, promovidas pela Agência de Serviços Públicos de Energia do Espírito Santo (Aspe). Nas duas edições do evento, profissionais da concessionária ministraram palestras, participaram de mesa-redonda e da rodada de negócios promovida pelo Sebrae-ES.



WORKSHOP GÁS NATURAL

Em parceria com a Petróleo Brasileiro S.A., organizamos, em 2014, o *workshop* Estratégias de Marketing para os Mercados Residencial e Comercial. O evento reuniu representantes das distribuidoras de gás natural de todo o Brasil para debater sobre o mercado residencial e comercial de gás natural.



RELACIONAMENTO

CRIANDO CONEXÕES POSITIVAS ENTRE MARCA E CLIENTE

SEMINÁRIO TÉCNICO DA ABNT

Patrocínamos, em 2014, o 89º Seminário Técnico, realizado pelo Comitê Brasileiro de Gases Combustíveis da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

O encontro objetivou apresentar e debater com as categorias profissionais envolvidas, as exigências e regulações normativas. O momento foi oportuno para discutir questões relativas a segurança e risco nas instalações prediais com o uso de gases combustíveis.

EXPO CONSTRUÇÕES

Na 1ª Expo Construções - Feira de Construção do Espírito Santo, ocorrida em 2014, apresentamos um estande com as características e vantagens do gás natural canalizado e participamos da rodada de negócios promovida pelo Sebrae-ES. Durante as palestras técnicas, ministramos o tema Instalações de gás natural – conforto, comodidade, segurança e economia.



RELACIONAMENTO

CRIANDO CONEXÕES POSITIVAS ENTRE MARCA E CLIENTE



PUBLICIDADE E PROPAGANDA

Para divulgar a expansão da malha de distribuição de gás natural canalizado nos municípios de Vila Velha e Serra, em 2013 e 2014, implementamos campanhas publicitárias com anúncios em jornais regionais, *spots* em rádio e mídia exterior.

O resultado foi o aumento do número de contatos pelos canais de atendimento da concessionária, em busca de informações sobre a disponibilização do gás natural nesses municípios.

RELACIONAMENTO

CRIANDO CONEXÕES POSITIVAS ENTRE MARCA E CLIENTE

FATURAS INFORMATIVAS

Também investimos em diferentes oportunidades para nos comunicarmos com nosso público. As faturas de gás natural, por exemplo, servem como materiais informativos, com dicas de segurança e economia, divulgação dos serviços e canais de atendimento.



ADESIVOS CRM

Para divulgar o telefone de emergências e aumentar a segurança das operações, criamos e instalamos adesivos informativos nos Conjuntos de Regulação e Medição (CRM).



RELACIONAMENTO

FISCALIZAÇÃO E CONTROLE EM NOSSAS ATIVIDADES

RELACIONAMENTO COM O ÓRGÃO REGULADOR

A Agência de Serviços Públicos de Energia do Espírito Santo (Aspe), criada em 2005, atua no estudo, planejamento, regulação, controle e fiscalização do setor energético do estado. Além do contrato de concessão, a Aspe 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.



RELACIONAMENTO

COMUNICAÇÃO: A BASE DE TUDO O QUE FAZEMOS

RELACIONAMENTO COM EMPRESAS INTERFERENTES

Nas grandes cidades, o subsolo é ocupado por tubulações de água e esgoto, eletricidade, telefonia, entre outras, além da tubulação de gás natural. Muitas vezes, essas redes são sobrepostas e instaladas na mesma via.

Antes das atividades de instalação ou manutenção do gasoduto iniciarem, as empresas que apresentam interferências locais são informadas e, na ocasião, solicitamos o acompanhamento de seus representantes.

Essa comunicação nos aproxima do público interferente, facilitando o andamento do trabalho e reduzindo os riscos de acidentes diversos.

PÚBLICO EXTERNO	2013	2014	2015
Diálogo de segurança com empresas interferentes	22	23	27
Reuniões com empresas, concessionárias e órgãos públicos	5	8	2

ATIVIDADES REALIZADAS

- Reuniões de interferência: realizada com órgãos públicos, construtoras e concessionárias de água e esgoto, energia e telefonia, para orientá-los quanto à necessidade de qualquer tipo de intervenção próxima à rede de gás;
- Reuniões de emergência: realizadas com secretarias de Segurança e Trânsito, Corpo de Bombeiros e Defesa Civil, para orientá-los quanto aos procedimentos necessários em uma situação emergencial;
- 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.

CARTILHA – PÚBLICO INTERFERENTE

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



RELACIONAMENTO

COMUNICAÇÃO: A BASE DE TUDO O QUE FAZEMOS

RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE – PROJETOS E OBRAS

O serviço de distribuição de gás natural preza por um relacionamento contínuo com a sociedade, especialmente com as comunidades localizadas no entorno dos nossos empreendimentos.

Durante os projetos de instalação da rede de gás natural canalizado, nosso primeiro passo é identificar os canais de representação e os aspectos socioambientais e econômicos das comunidades ao longo da área de influência.

Antes de iniciarmos as atividades de instalação, a comunicação segue em duas frentes de trabalho: palestras comunitárias e escolares e comunicação porta a porta.

O objetivo é apresentar as características do empreendimento e informar sobre o início das obras, período de duração, interdição de vias e alternativas de fluxo. Em todas as formas de contato são divulgados os canais de atendimento.

Durante as obras, desenvolvemos ações informativas e educativas que estimulam a construção de uma cultura de convivência e corresponsabilidade dos moradores do entorno das faixas de dutos.

Entre 2013 e 2015, mais de 7.400 pessoas receberam informações sobre o convívio com os projetos de instalação de redes de gás natural canalizado, por meio de palestras comunitárias e escolares, visitas e ações porta a porta.

Essas atividades referem-se aos projetos de implantação de rede nos municípios de São Mateus e Colatina, à expansão da malha de gás em Vila Velha e Serra e ao projeto para fornecimento de gás natural canalizado ao Polo Civit I.



RELACIONAMENTO

COMUNICAÇÃO: A BASE DE TUDO O QUE FAZEMOS

RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE – OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA REDE

Após a conclusão de um projeto de instalação de rede de gás natural, retornamos às comunidades localizadas no entorno do empreendimento para apresentar a etapa de operação e manutenção da rede.

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

- Palestras informativas sobre a gaseificação da rede;
- Palestra escolares e comunitárias 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;
- Abordagem de comunicação porta a porta, para informar o início de atividades de operação e manutenção na rede de gás;
- Atividades de atendimento às condicionantes para licenças de operação da rede de gás, como aplicação de projetos educativos e programas ambientais.

RELACIONAMENTO

COMUNICAÇÃO: A BASE DE TUDO O QUE FAZEMOS

PROGRAMA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL – PEA

Por solicitação do Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Iema), desenvolvemos o Programa de Educação Ambiental (PEA), nos municípios de Itapemirim e Cachoeiro de Itapemirim.

O PEA englobou a realização de palestras, mostras, oficinas, visitas técnicas e exibição de filmes, baseados na preservação do meio ambiente, consciência sustentável e uso adequado dos recursos naturais.

Ao longo dos 2 anos do programa, formamos parcerias com empresas locais e alcançamos mais de 10.000 participantes, moradores de comunidades localizadas no entorno das nossas instalações.



RELACIONAMENTO

RESPEITO ÀS PESSOAS E AO MEIO AMBIENTE É UM DIFERENCIAL NO TRABALHO QUE REALIZAMOS

RESPONSABILIDADE SOCIAL

PROGRAMA PETROBRAS AGENDA 21 (PPA21)

O programa é uma iniciativa do Sistema Petrobras em investir no desenvolvimento sustentável das comunidades em sua área de influência. As ações contribuem para o empoderamento das comunidades, com o intuito de capacitá-las para mitigarem e/ou resolverem as principais demandas locais. No Espírito Santo, realizamos o PPA21 na comunidade Rosário de Fátima, no município de Serra.

INTEGRAÇÃO PETROBRAS COMUNIDADES (IPC)

A seleção pública IPC reforça o compromisso de contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde a Petrobras atua, garantindo a igualdade de acesso às solicitações de patrocínio e a transparência na escolha dos projetos selecionados.

Em 2013, houve uma seleção regional dirigida a entidades do terceiro setor lotadas em municípios próximos às unidades da área de influência direta do Sistema Petrobras. A Escola de Música Tocando em Frente - Projeto Casa Verde, foi um dos projetos selecionados no Espírito Santo. O projeto é direcionado a

crianças e adolescentes que frequentam escolas da rede pública de ensino, em risco social, de comprovada renda familiar de até 2 salários mínimos.

O projeto atende a 101 crianças e conta com outras parcerias e apoio que promovem a sua sustentabilidade.

PROGRAMA
**PETROBRAS
AGENDA 21**



RELACIONAMENTO

RESPEITO ÀS PESSOAS E AO MEIO AMBIENTE
É UM DIFERENCIAL NO TRABALHO QUE REALIZAMOS

CINEMA PETROBRAS EM MOVIMENTO

Com o objetivo de promover o acesso ao cinema, difundir e exibir filmes de longa-metragem da recente produção nacional, o Cinema Petrobras em Movimento realiza sessões gratuitas em comunidades localizadas em todas as 27 unidades da Federação.

No Espírito Santo, realizamos exibições nas comunidades localizadas próximas à área de influência direta (AID) das redes de distribuição de gás natural, atendendo às populações excluídas geográfica ou economicamente das salas de cinema.



2013:

670 participantes

Cidades que receberam as sessões:

- Serra
- Vila Velha
- Itapemirim
- Cachoeiro de Itapemirim

2014:

840 participantes

Cidades que receberam as sessões:

- Linhares
- Viana
- Vila Velha
- Serra

2015:

310 participantes

Cidades que receberam as sessões:

- Linhares
- Serra

RELACIONAMENTO

RESPEITO ÀS PESSOAS E AO MEIO AMBIENTE É UM DIFERENCIAL NO TRABALHO QUE REALIZAMOS

AÇÕES VOLUNTÁRIAS

Com a participação voluntária da nossa força de trabalho, anualmente realizamos ações sociais como Páscoa Solidária, Campanha do Agasalho, Dia das Crianças Solidário e Natal Solidário.

Essas ações objetivam criar uma cultura de solidariedade e participação social, estimular o envolvimento voluntário da força de trabalho e contribuir para o bem-estar de instituições localizadas no entorno da malha de distribuição de gás natural canalizado do Espírito Santo.

Entre 2013 e 2015, as ações sociais foram realizadas nos municípios de Vila Velha, Serra, Viana, Linhares, Cachoeiro de Itapemirim e em Itapemirim.



DESEMPENHO



DESEMPENHO

INDICADORES

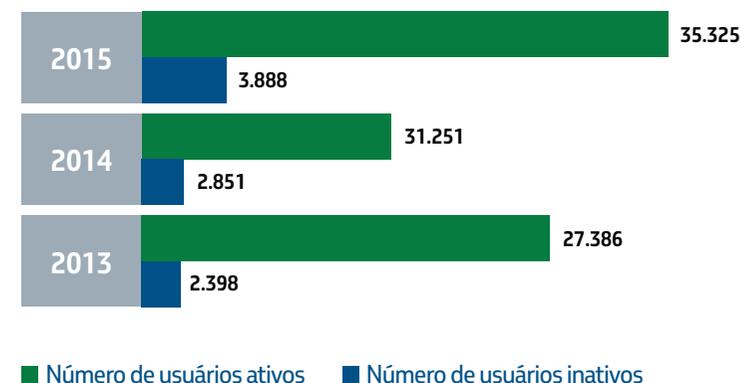
	2013	2014	2015	2013 x 2014	2013 x 2015	2014 x 2015
Número de usuários ativos - UU* (em milhares)	2.398	2.851	3.888	18,9%	143,6%	104,9%
Número de usuários ativos - UC* (em milhares)	27.386	31.251	35.325	14,1%	28%	13%
Volume total (em bilhões de m ³)	1,124	1,267	1,233	12,7%	9,7%	-2,7%
Volume sem termogeração (em bilhões de m ³)	0,751	0,907	0,857	20,7%	14%	-5,5%

* UU - Unidade Usuária

* UC - Unidade Consumidora

NÚMERO DE USUÁRIOS

Comparado ao ano de 2013, nosso número de clientes (unidades usuárias e consumidoras) apresentou um crescimento de 172,61% em 2015.



DESEMPENHO

VOLUME MÉDIO DIÁRIO

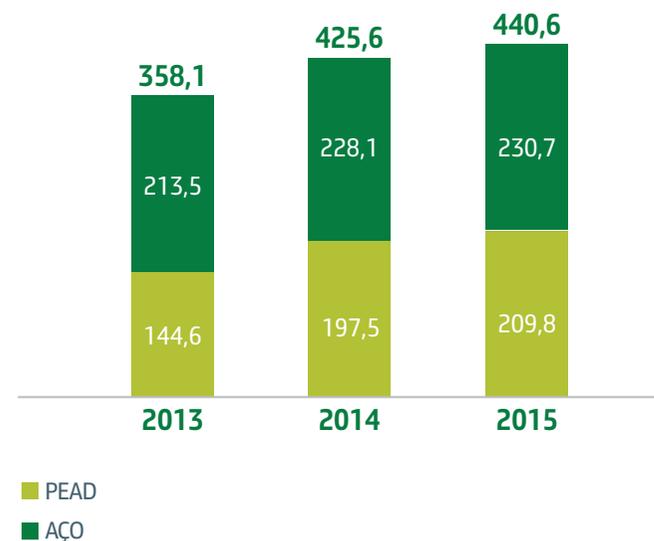
(EM MILHÕES DE M³/DIA)

Em 2015, distribuimos em média 3,38 milhões para abastecimento do estado do Espírito Santo.



- Segmento térmico
- Segmento não térmico
- Volume total comercializado

EVOLUÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO (KM)

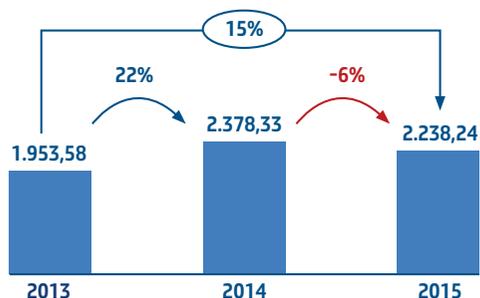


- PEAD
- AÇO

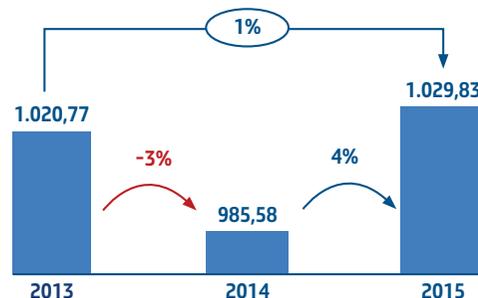
DESEMPENHO

PARTICIPAÇÃO DOS SEGMENTOS NO PERÍODO DE 2013 A 2015, EM M³/DIA

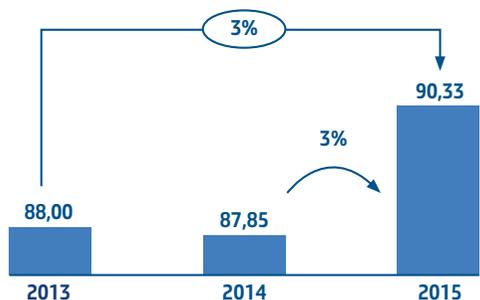
INDUSTRIAL



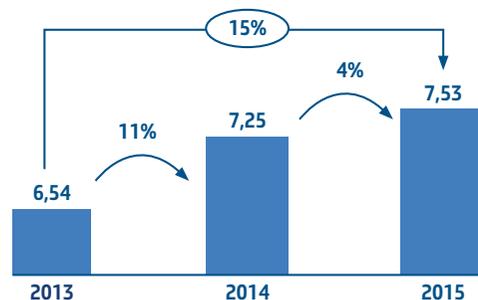
TÉRMICO



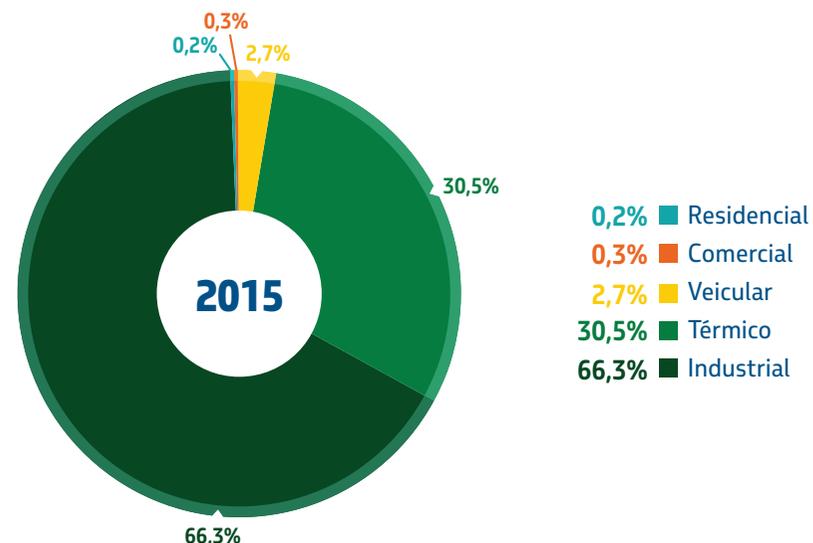
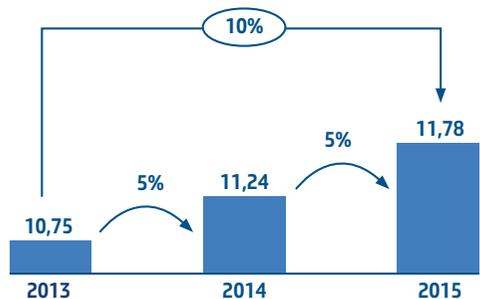
VEICULAR



RESIDENCIAL



COMERCIAL



Tendo em vista a expansão do segmento residencial nos municípios de Serra e Vila Velha, comparado ao ano de 2013, houve um crescimento de 15% em volume comercializado. Para os próximos anos o volume do segmento residencial terá um incremento de 87%, passando de 7,5 mil m³/dia em 2015 para 14 mil m³/dia em 2020.

DESEMPENHO

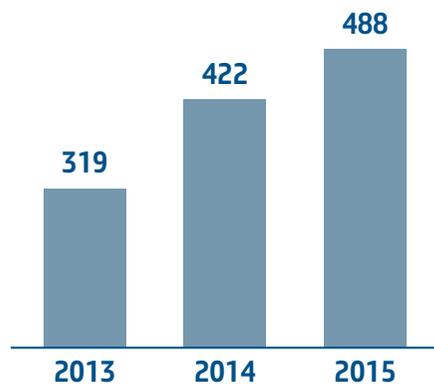
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES

TOTAL DE CLIENTES

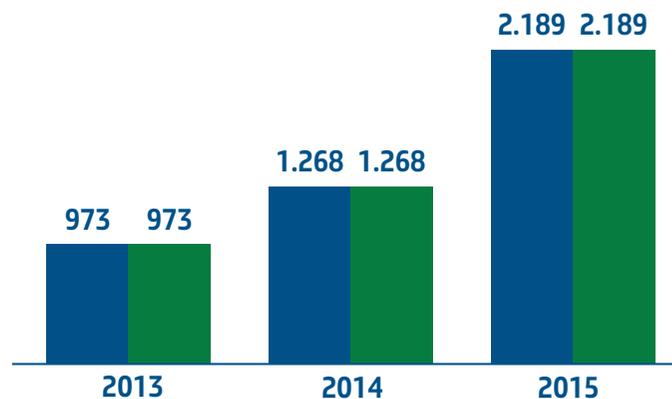


■ Unidades Consumidoras
■ Unidades Usuárias

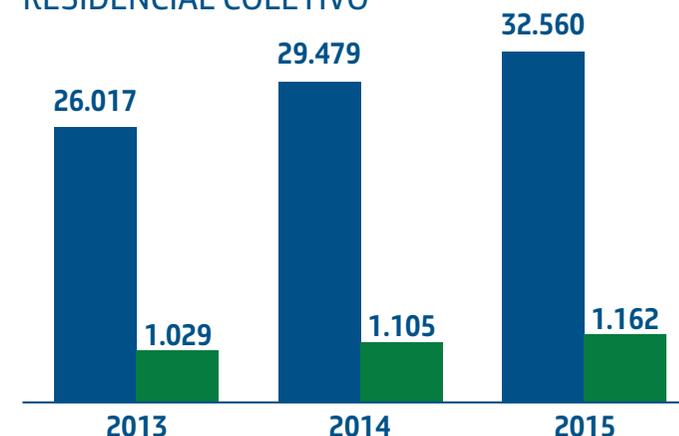
COMERCIAL



RESIDENCIAL INDIVIDUAL



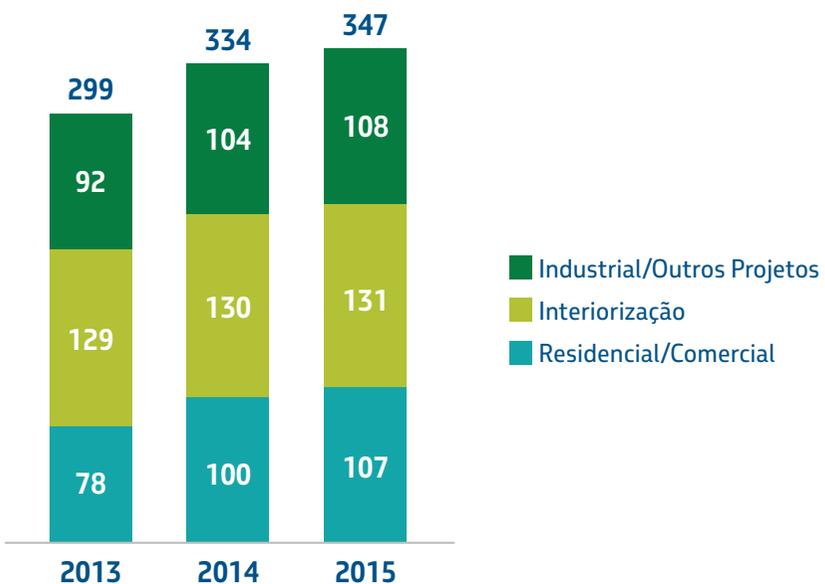
RESIDENCIAL COLETIVO



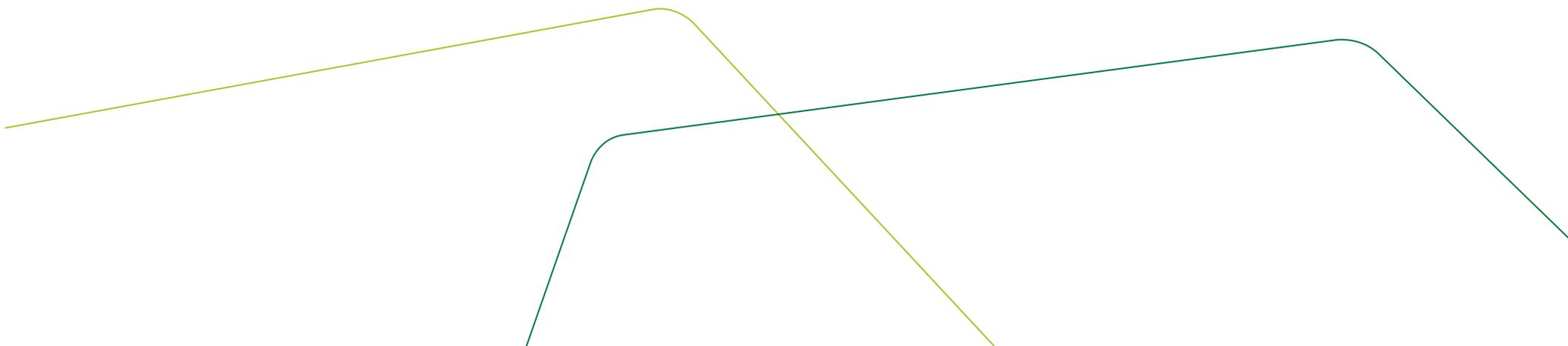
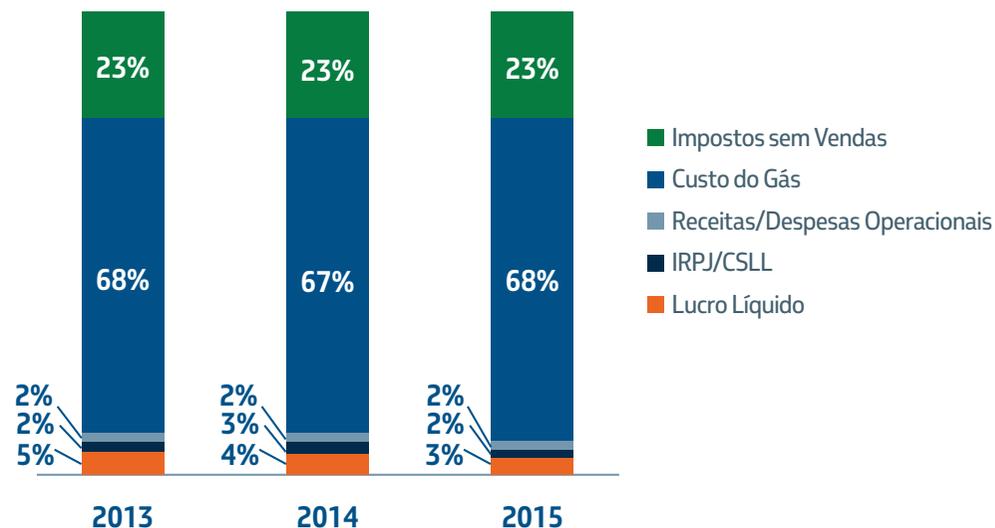
DESEMPENHO

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